

Puerto Montt, diecisiete de mayo del dos mil veintitrés.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la ley 19.496. El libelo es interpuesto por Juan Carlos Guarda Mautz, y Fidelisa del Carmen Villanueva, , ambos domiciliados en en contra de la Sociedad Comercial O'Higgins Ltda., rol único tributario N°78.494.010-1, representada por Juan Carlos Coñuecar Muñoz, ambos domiciliados en calle Antonio Varas N°1070 de esta ciudad, por cuanto relatan que el 17 de agosto del año 2022 pasaron a comprar al Supermercado O'Higgins ubicado en calle Antonio Varas, al cual ingresaron portando una mochila negra que contenía documentación personal, el teléfono celular y los lentes de Fidelisa del Carmen Villanueva y la suma de \$550.000 en efectivo destinados a ser depositados en una sucursal del Banco Estado cercana al supermercado. Continúan su relato señalado que, al entrar a dicho supermercado, el guardia de seguridad les indicó que no podían ingresar con la mochila, que la debían dejar en custodia si querían pasar a comprar, por lo cual uno de los comparecientes hizo entrega de la mochila a una empleada del local, quien tomó la mochila y la guardó debajo del mostrador, pero no hizo entrega de ningún comprobante. Indica que realizada la compra quisieron retirar la mochila, informándoles la encargada de sección que había estado llamando al actor para entregarle la "tablita" con el número de custodia, pero que éste no la escuchó, preguntándole de que color era la mochila, respondiendo que negra, ante lo cual la encargada les habría indicado que por error se la entregó a otra persona, solicitando los actores al supermercado responder por el error. Que solicitó hablar con un jefe, quien le exhibió la grabación de las cámaras de seguridad donde se veía el momento en que la encargada de custodia hizo entrega de su mochila a otra persona, reclamado entonces el actor que le respondan por lo sucedido, generándose una discusión que culminó con su expulsión del local por parte de los guardias de seguridad, lo que provocó una descompensación de la actora, cayendo al suelo debido a la tensión de la situación; que el trato de parte de personal del supermercado fue denigrante y vejatorio; que nunca hubo la intención de resarcir en algo el daño provocado, sino que simplemente los culparon a ellos por la pérdida de sus pertenencias; que a la fecha no han recibido

PUERTO MONTT, 14 JUN. 2023

Certifico, que es Fiel a su Original y que se ha tenido a la vista en Causa Rol No 11.518-2022.

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

económico y moral del cual fueron víctimas, ni siquiera una disculpa por parte del supermercado; que se han visto profundamente perjudicados económica y emocionalmente, ya que el dinero que transportaban era lo único que tenían para sobrevivir, luego del despido del actor. Manifiestan que lo anteriormente expuesto constituye infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12, 15 y 23 de la ley 19.496, por lo que interpone querrela infraccional, solicitando que la Sociedad Comercial O'Higgins Ltda., sea condenada al máximo de las multas contempladas en la ley. Por los hechos relatados, demandan de indemnización de perjuicios, solicitando la suma de \$1.050.000 por daño emergente, correspondiente al dinero en efectivo, el teléfono celular y los lentes que se encontraban al interior de la mochila y la suma de \$10.000.000, \$5.000.000 por cada uno de los demandantes, por concepto de daño moral más intereses y reajustes, con costas.

A fojas 5 y siguientes rola finiquito suscrito entre Servicios Marítimos y Portuarios Limitada y Juan Carlos Guarda Mautz.

A fojas 9 y siguientes rola denuncia realizada ante la Fiscalía e informe de primeras diligencias emitido por la Policía de Investigaciones de Chile.

A fojas 25 el tribunal tiene por interpuesta la querrela y demanda y cita a las partes a comparendo.

A fojas 28 rola acta de notificación personal.

A fojas 30 y siguientes el abogado Ernesto Manuel González Barria, en representación de la Sociedad Comercial O'Higgins Ltda. contesta la querrela y demandada solicitando el rechazo de ambas, señalando que su representada no ha incurrido en ninguna de las infracciones a las normas legales que se indica en la querrela de autos; que ninguna de las normas invocadas dice relación con el problema suscitado en la custodia del establecimiento comercial de su representada; que la realidad de las cosas es que los hechos sucedieron de una forma diversa a la descrita en el libelo, pues lo que sucedió es que la encargada de custodia jamás tuvo contacto con el actor, que este nunca le entregó la mochila, ni siquiera tuvo contacto visual con ella, simplemente dejó sin más, tal elemento en el mesón de la custodia; que la funcionaria a cargo del servicio jamás supo de quien era la mochila; que es de público conocimiento, que los servicios de custodia operan por medio de la entrega de los elementos a custodiar, a quienes están encargados del mismo, recibiendo a cambio el número del casillero en el cual sus cosas están custodiadas; que en el caso de autos nada de eso sucedió, ya que el actor simplemente se limitó a dejar la mochila sobre el mesón, no comunicándose con la

PUERTO MONTT, 14 JUN. 2023

Certifico, que es Fiel a su Original y que se

ha tenido a la vista en Causa Rol No M. 518 - 2022.

NELLY MUÑOZ MORENO
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

encargada de custodia, ni esperando la entrega del respectivo número; que al momento de que el querellante dejara su mochila sobre el mesón, la encargada de custodia se encontraba atendiendo a otros clientes que dejaban las cosas y recibían su respectivo número por lo que era absolutamente imposible percatarse de quien era tal mochila; que el querellante, inmediatamente de dejada su mochila en el mesón procedió a ingresar a la sala de ventas, sin preocuparse siquiera de esperar para recibir el número correspondiente, por lo que era imposible que la encargada de custodia supiera a quien correspondía la mochila, habiendo justo motivo de confusión; que el hecho que otra persona se haya llevado una mochila que no es de su propiedad constituye un ilícito respecto del cual su mandante o dependientes no tiene injerencia y que no le es imputable; que en la custodia donde sucedieron los hechos existe un letrero que prohíbe dejar allí, dinero, joyas, celulares, notebooks, vidrios y otros valores; que si fuera efectivo que la mochila contenía dinero y otros elementos, el actor contravino abiertamente la norma antes detallada, siendo de su absoluta responsabilidad la suerte de los mismos, ya que no existió de parte del querellante una declaración acerca del contenido de la mochila; que no consta de forma alguna el contenido de la mochila y que corresponde al actor acreditar que al momento de los hechos de autos, se encontraban en su interior las especies que reclama. En cuanto al daño emergente, señala que cuestiona su existencia por cuanto no hubo declaración del contenido de la mochila por parte del actor; y en cuanto la daño moral, así mismo lo estima inexistente, siendo carga procesal de la contraria acreditar su existencia y monto. En mérito de lo precedentemente expuesto, solicita que la querrela y demanda civil sean rechazadas, con costas.

A fojas 38 y siguientes rolan fotografías del lugar de los hechos.

A fojas 43 rola pliego de posiciones a absolver por el querellante y demandante civil.

A fojas 44 y siguientes rola acta de comparendo, con la asistencia de las partes querellantes y demandantes civiles, representada por la abogada Andrea Nicole Ojeda Quintana, quien ratifica la querrela y demanda, y la asistencia de la parte querellada y demandada civil, representada por el abogado Ernesto González Barría, quien contesta por escrito la querrela y demanda. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. La parte querellante y demandante civil ratifica la prueba documental acompañada con la querrela y demanda. La parte querellada acompaña documentos y una grabación del día y hora de los hechos de autos,

PUERTO MONTE,

17 JUN. 2023

Certifico, que es Fiel a su Original y que se ha tenido a la vista.

NELLY MUNOZ MORA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

en Causa Rol No 11.518-2022.

realizándose la percepción de la misma en la audiencia. La parte querellante solicita que absuelva posiciones el querellante, a lo que el tribunal accede, llevándose a efecto dicha diligencia, también en la audiencia de contestación y prueba.

A fojas 52 rola certificación que no existen diligencias pendientes.

A fojas 55 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que Juan Carlos Guarda Mautz y Fidelisa del Carmen Villanueva interponen querrela y demanda civil por infracción a la Ley del Consumidor en contra de la Sociedad Comercial O'Higgins Ltda., por cuanto al ingresar al supermercado propiedad de la referida sociedad, entregaron en la custodia de dicho establecimiento, una mochila que contenía dinero y especies y cuando fueron a retirarla, luego de realizar sus compras, ésta no se encontraba allí resguardada, sino que había sido entregada a otra persona.

SEGUNDO: Que en cuanto a los hechos que motivan esta causa, la parte querellada y demandada civil solicita el rechazo de la acción, señalando que los hechos sucedieron de una forma diversa a la descrita en el libelo, pues lo que sucedió es la encargada de custodia jamás tuvo contacto con el actor, ya que el actor simplemente se limitó a dejar la mochila sobre el mesón, no comunicándose con la encargada de custodia, ni esperando la entrega del respectivo número; que al momento de que el querellante dejara su mochila sobre el mesón, la encargada de custodia se encontraba atendiendo a otros clientes que dejaban las cosas y recibían su respectivo número por lo que era absolutamente imposible percatarse de quien era tal mochila; que el querellante, inmediatamente de dejada su mochila en el mesón procedió a ingresar a la sala de ventas, sin preocuparse siquiera de esperar para recibir el número correspondiente, por lo que eran imposible que la encargada de custodia supiera a quien correspondía la mochila, habiendo justo motivo de confusión; que el hecho que otra persona se haya llevado una mochila que no es de su propiedad constituye un ilícito respecto del cual su mandante o dependientes no tiene injerencia y que no le es imputable; que en la custodia donde sucedieron los hechos existe un letrero que prohíbe dejar allí, dinero, joyas, celulares, notebooks, vidrios y otros valores; que si fuera efectivo que la mochila contenía dinero y otros elementos, el actor contravino abiertamente la norma antes detallada.

PUERTO MONTT, 14 JUN. 2023

Certifico, que es Fiel a su Original y que se
ha tenido a la vista en Causa No M. 518-2022.

NELLY MUÑOZ
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

TERCERO: Que, para acreditar sus dichos por la parte querellante y demandante civil, solamente acompaña un finiquito que da cuenta del término de su relación laboral, una copia de la denuncia remitida por la Policía de Investigaciones a la Fiscalía producto de su propia denuncia ante dicha entidad policial y un informe de primeras diligencias elaborado por la Policía de Investigaciones. Por su parte, la parte querellada y demandada civil acompaña fotografías del lugar de los hechos, apreciándose, en la que rola a fojas 38, la advertencia que se hace a los clientes en orden a no dejar en la custodia dinero y otras especies de valor; y dos grabaciones de video que corresponden al acceso al local, específicamente al sector de custodia, las que dan cuenta de la forma en que ocurrieron los hechos materia de autos.

CUARTO: Que apreciada la prueba rendida en autos, en su conjunto conforme las reglas de la sana crítica, especialmente las grabaciones de video exhibidas en la audiencia realizada al efecto, en la que el actor se reconoce a sí mismo según consta a fojas 46, se logra establecer fehacientemente que el día 17 de agosto del 2022, a las 13:17 horas, los actores, premunidos de mascarilla, ingresan al supermercado y que luego de interactuar con el guardia de seguridad, quien les puso alcohol gel en sus manos, Juan Carlos Guarda Mautz deposita su mochila de color negro sobre el mesón de custodia, continuando su marcha hacia la sala de ventas, sin tomar contacto con la encargada de recepcionar los bienes a custodiar, ni tampoco esperar la entrega del número que deja constancia del casillero en el cual quedará resguardada su especie, procediendo ella a guardarla bajo el mesón y entregándola posteriormente a otra persona también premunida de mascarilla, que previamente había dejado en custodia bienes, también sin que se le entregara el correspondiente número de resguardo, cuando retiró éstos. Así las cosas, queda de manifiesto, que el actor que reclama en autos por la pérdida sus bienes, no siguió el procedimiento de rigor con que operan los servicios de custodia, cual es entregar al directamente al encargado, los bienes a custodiar, para recibir a cambio el número del casillero en éstas quedan resguardadas, sino que prácticamente deja su mochila abandonada sobre el mesón de custodia, dando pie a la confusión de la encargada en la entrega de ésta, todo lo cual resulta contrario al cuidado que cualquier individuo medio debería tener respecto sus bienes, sobre todo considerando la importante suma de dinero y especies de valor que señala se encontraban al interior de la mochila, hecho que por lo demás, que no ha sido acreditado en autos. En cuanto al trato vejatorio y denigrante que dicen los actores haber sufrido

PUERTO MONTE, 14 JUN. 2023

Certifico, que es Fiel a su Original y que se ha tenido a la vista en Causa rol N° M. 518-2022.

NELLY MUNOZ MORALES
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

por parte de personal del supermercado, cabe señalar que dicha circunstancia tampoco ha sido acreditada en autos.

QUINTO: Que, en virtud de lo razonado en el considerando precedente, en opinión de esta sentenciadora, no se configura un incumplimiento de parte del proveedor, de las obligaciones establecidas en la Ley 19.496, pues no se logra acreditar en autos que la demandada haya actuado con negligencia en la prestación del servicio de custodia y que ello haya sido la causa del menoscabo al consumidor, razón por cual la querrela y demanda de autos, no serán acogidas.

Y, vistos, lo dispuesto en la Ley 19.496, y lo dispuesto y facultado en las leyes 18.287 y 15.231, se resuelve:

I.- Que se rechaza la querrela infraccional, y consecuentemente la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por Juan Carlos Guarda Mautz y Fidelisa del Carmen Villanueva, en contra del proveedor, Sociedad Comercial O'Higgins Ltda., al no acreditarse una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

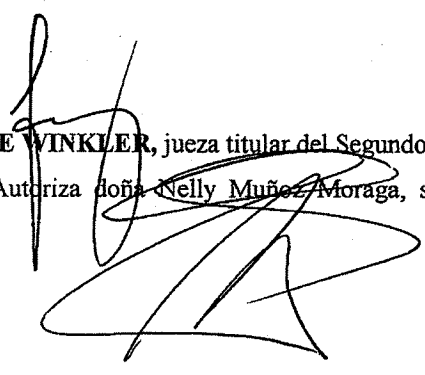
II.- Que no se condena en costas a las partes, por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Notifíquese a las partes por carta certificada y/o correo electrónico según corresponda. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada.

Rol N°11.518-2022.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña **Nelly Muñoz Moraga**, secretaria abogada titular.



PUERTO MONTT, 14 JUN. 2023

Certifico, que es Fiel a su Original y que se

ha tenido a la vista en causa Rol N°11.518-2022.-

NELLY MUÑOZ MORAGA

Secretaria titular

2° Juzgado de Policía Local