

Corte Suprema, 30 de septiembre de 2015

Roxana Vera con Salcobrand S.A.

Rol N°	10.546-2015
Recurso	Queja
Resultado	Acogido
Voces	Sistemas de seguridad y vigilancia, dignidad, delito flagrante
Normativa relevante	Artículo 15 de la Ley N°19.496

Resumen

Doña Roxana Vera interpuso querrela infraccional y demanda civil en contra de Salcobrand S.A. ante el Juzgado de Policía Local de San Felipe, alegando una infracción al artículo 15 de la Ley N° 19.496, entre otros. Dichas acciones fueron acogidas por el Juzgado de Policía Local.

Posteriormente, el día 26 de mayo de 2015, la parte querellada interpuso recurso de apelación en contra de la sentencia que acogió la querrela infraccional y la demanda civil, dictando la Corte de Apelaciones de Valparaíso sentencia con fecha 05 de agosto de 2015 en virtud de la cual revocó lo señalado por el Juzgado de Policía Local y rechazó ambas acciones al considerar que no hubo infracción alguna a la Ley N° 19.496.

Finalmente, ante la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Valparaíso, la querellante interpuso recurso de queja.

Hechos

Con fecha a 19 de marzo de 2014, a las 18:45 horas, la demandante y su hija concurren a la farmacia Salcobrand a comprar un medicamento para ésta, por el cual pagó la suma de \$30.190, a las 18:53 horas, quedando retenida la receta médica.

Más tarde, a las 22:00 horas aproximadamente, dos personas que se identificaron como la cajera y el jefe del referido local fueron a su domicilio, y en presencia de su hija y de vecinos la trataron de ladrona por no haber pagado el remedio, ante lo cual exhibió la boleta que le fue entregada al adquirirlo, producto de lo cual esas personas se retiraron.

Cuestión jurídica

La cuestión jurídica discutida en este fallo es el alcance del artículo 15 de la Ley N° 19.496 en cuanto a si se le da un alcance amplio o restringido. Por un lado, un alcance restringido de este precepto implica que la protección que se le da a la dignidad y derechos de las personas, junto con la obligación correlativa de respeto que se le impone al proveedor, se refiere únicamente a los sistemas de seguridad y vigilancia que mantienen los establecimientos comerciales, como lo serían aquellos que se encuentra en el local de la farmacia en este caso. Por otro lado, un alcance amplio niega que la procedencia de esta norma se limite a los sistemas de seguridad y vigilancia que se encuentren dentro de un establecimiento comercial, pues, como se puede desprender de su inciso segundo, aún en el caso de verificarse un delito flagrante, permite la detención por particulares para la sola finalidad de poner al hechor a disposición de las autoridades competentes, resultando claro que la detección de un presunto hurto de un medicamento, que es lo que creyeron los trabajadores de la farmacia que había ocurrido, es una circunstancia que se encuentra dentro de las hipótesis del mentado artículo 15, ya que al revelarse la supuesta comisión de un hecho ilícito, opera en favor de los consumidores el mecanismo de protección consagrado en dicho precepto.

Decisión

La decisión de la Corte Suprema fue la siguiente:

“5° Que, en estas circunstancias, aparece que los recurridos han incurrido en una falta o abuso grave en los términos del artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales, desde que la errada y restringida interpretación del citado artículo 15 de la Ley N° 19.496 llevó a limitar indebidamente el margen de aplicación de la ley, y obstaculizó el análisis de la denuncia y demanda puestas en su conocimiento al punto de desestimarlas. Lo anterior permite a esta Corte dar lugar al recurso impetrado.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales y Auto Acordado de seis de noviembre de mil novecientos setenta y dos y sus modificaciones, que reglamenta la materia, se declara que se acoge el recurso de queja formalizado a fojas 2 por la abogada doña María Loreto Allendes Martí, en representación de la demandante doña R.V.V., quien comparece por sí y por su hija B.S.V. y, consecuentemente, se deja sin efecto la resolución de cinco de agosto de dos mil quince, correspondiente al Ingreso N° 315-2015, dictado por la Corte de Apelaciones de Valparaíso.

Sin necesidad de nueva vista, conforme con lo previsto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, se dicta la siguiente sentencia de reemplazo.

Vistos:

Se reproduce el fallo en alzada, pero en su motivo noveno, se sustituye el guarismo “\$10.000.000” contenido en su párrafo final, por la cifra “\$5.000.000”, y se declara que se confirma la sentencia apelada de treinta de marzo de dos mil quince, dictada en los autos Rol N° 858-2014 del Juzgado de Policía Local de S.F., que se lee de fojas 134 a 140 de dicho expediente, con declaración que se condena a la demandada a pagar a las demandantes la suma única y total de \$5.000.000”.

Comentario

La sentencia realiza una correcta aplicación del artículo 15 de la Ley N° 19.496 en cuanto al alcance de la norma. La Corte de Apelaciones, mediante su sentencia revocatoria, le dio un alcance restringido a dicho precepto que contradice a la norma en cuanto a que impone una limitación a su alcance en base a lo señalado en su inciso 1, esto es, "los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas". El motivo de que esta interpretación contradiga la norma en cuestión es no considerar que el inciso 2 es claro al referirse a la protección a la dignidad cuando se sorprende al consumidor en un delito flagrante, lo que da a entender que el ámbito de protección de la dignidad del consumidor no se limita al espacio físico del lugar en que se encuentren estos sistemas de seguridad, sino que cada vez que el proveedor tome alguna otra medida que no sea activar el mecanismo legal que tiene para lidiar con este tipo de situaciones, se constituye una vulneración a la dignidad del consumidor.