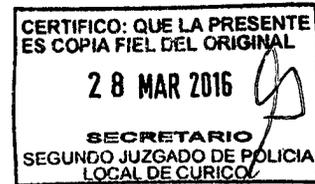


**SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CURICO**



RoI N° 3326-15 CV

Curicó, Veintiocho de Marzo del año dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, MARTA DEL CARMEN BUSTAMANTE RAMOS, dueña de casa, cédula nacional de identidad N° **10.496.645-6**, por sí y en representación de su hija menor de edad doña **TANIA MERITXELL LAZO BUSTAMANTE**, cédula nacional de identidad N° **22.110.858-2**, estudiante, ambas domiciliadas en Villa Bombero Garrido, pasaje Apóstol Tomás, N° 1.360, de la ciudad de Curicó, dedujeron denuncia en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, representada por su gerente de tienda don **JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Merced N° 487, de la ciudad de Curicó, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por las consideraciones de hecho y de derecho que expone.

Señala que con fecha 15 de Julio de 2015 alrededor de las 18:00 horas junto a su hija de 9 años, la menor Tania Meritxell Lazo Bustamante, ingresaron a la tienda La Polar Local N° 73, ubicada en calle Merced 487 de esta ciudad, con el fin de comprar un par de zapatos para su hija, agregando que luego de recorrer la tienda por un espacio de una media hora, en la cual ocuparon dicho tiempo para revisar el stock de zapatos para niña y elegir cual compraría, junto a Tania llegaron a la caja para pagar los productos, que fueron un par de zapatos para su hija, un chaleco tejido y un juego Monopoly que su hija eligió para comprar.

Indica que en la caja número 13, fueron atendidas por doña Llamilet Ivonne Roa Morales, cédula nacional de identidad N° 10.560.994-9, a quien le entregaron los productos para que los cobrara, que luego de cobrar, pagó con su tarjeta de crédito de la tienda, a lo cual se confeccionó boleta N° **89071666**, de esa misma fecha a las 18:52 con 23 segundos, agregando que dicha boleta se realizó, con cargo al crédito otorgado por la tienda aludida.

Señala que una vez terminada la compra, procedieron a retirarse de la tienda junto a su hija, momento después de que la cajera, ya indicada, les entregara los productos, agregando que luego de despedirse de doña Llamilet Roa, se dirigieron a la salida del local y antes de comenzar a caminar, la cajera les llama la atención toda vez que no les había entregado el juguete que compró a su hija y les hizo la entrega y procedieron a continuar su camino a la salida.

Relata que en la puerta del local, una guardia que se encontraba en dicho lugar les solicita la bolsa donde estaban los productos comprados y la boleta, ante lo

cual se lo entregaron, que la guardia revisó el contenido de la bolsa y comprobó que uno de los productos no había sido cobrado por la cajera y les indica que "le iba a tirar las orejas a la cajera".

Señala que ante el error, y atendida la poca monta del producto, le pidió que se lo devolviera para ir a pagarlo a caja, ya que atendida la hora quería regresar a su hogar, pero en vez de acceder a su petición y solucionar el impasse en ese momento y lugar, llama a su jefe Robinson Quiroga, quien llega a lugar y en una actitud grosera, impotente (sic), sin caer en la cuenta que se encontraba con una niña de 9 años, comienza a increparla en una forma grosera faltándole el respeto y el de su hija.

Indica que trató de explicar lo sucedido, pero la prepotencia del guardia, impidió que pudiera explicarle y no la dejó, solo se remitía a referirse hacia su persona como una "ladrona de mierda", que la hacía callar cada vez que trataba de explicar extendiendo parapetos de los cuales da cuenta, agregando que no hace falta expresar en su escrito que dichas frases contenían los garabatos de mayor calibre que se usan coloquialmente en este país.

Señala que mientras trataba de explicarle, que fue la cajera quien se equivocó al no cobrarle el juguete, llamó a la cajera que la atendió y le consultó lo ocurrido, indicando que la cajera en una forma infame, negó todo lo que le había explicado ante el guardia y la responsabilizó de la falta de cobro del juguete, que ante dicha situación, la amenazaron con llamar a Carabineros y les pidió por favor que lo hicieran para poder solucionar el tema, pero en una reacción inexplicable, se negaron a hacerlo y la subieron al segundo piso y hablaron con otro hombre al parecer del servicio de guardias del local, el Sr. Emilio Simonetti, quien tampoco escuchaba sus razones y juntos solo se limitaban a decir "llamen a Carabineros y llévense a estas dos ladronas", y nuevamente comenzaron los insultos, tratándola de la peor forma posible.

Agrega que cuando su hija escuchó que iban a llamar a Carabineros, luego de aguantar todo el espectáculo que los guardias habían formado en torno al asunto, rompió en un llanto inconsolable y le preguntaba si iban a ir a la cárcel, que ante esta desesperante situación, ella misma solicitó nuevamente que llamaran a Carabineros, y que le mostraran las grabaciones de las cámaras de seguridad para explicar lo realmente sucedido, y que había sido negado por la cajera, y mayor fue su desolación cuando le indican "que las cámaras nos estaban para las ladronas".

Señala que luego de ello, cuando ya había pasado otra media hora, la toman junto a su hija y la llevan donde la misma cajera que la había atendido y la obligan a pagar el producto que no había sido agregado a la boleta, siempre escoltada por

uno de los guardias, agregando que ante la cajera nuevamente, le pidió que, por favor, explicara al guardia lo que había ocurrido y al ver su cara de desesperación ella reconoció "si, yo le pasé el juguete a la niña".

Indica que después de cancelar el producto, desapareció tanto los guardias que la retuvieron, como la cajera que la atendió y la dejaron sola, ante las miradas del público que estaba recorriendo la tienda, que después de ocurrido lo anteriormente contado, han surgido una serie de problemas a nivel psicológico para ambas, que en su caso particular, a pesar de ser mayor, el trauma de haber sido tratada de ladrona, y en una forma casi vejatoria por el personal de la tienda, hasta el día de hoy, se le vienen a la mente imágenes del suceso, cuando está en el centro comercial de la ciudad de Curicó, cada vez que ve una bolsa, una propaganda de la tienda, la sensación de stress sentida en dicha fecha vuelve a ella y se apodera, que ha pasado largas noches en vela, llorando por lo ocurrido, que le ha traído problemas familiares.

En cuanto a su hija, señala que ella fue la que sufrió el mayor daño emocional, que su hija estaba convencida en el momento, que iba a ir a la cárcel y no entendía nada de lo sucedido, que ante la desesperación no paraba de llorar, que el trato que recibió su hija fue el mismo que le brindaron los guardias, sumado al hecho que veía como su madre impotente, recibía los tratos indignantes del personal de la tienda, agregando que luego de ocurrido, su hija, no puede dormir, tiene pesadillas, que llora cada vez que tiene que salir al centro, y le pide que por favor no salga ya que la van a atrapar los Carabineros, y que cada vez que siente una sirena o ve un carabinero, el nivel de tensión que se apodera de ella es mayor, y llora desconsoladamente porque cree que ellos la aprehenderán.

En cuanto al derecho, señala que se han vulnerado el artículo 3° letra c de la Ley 19.496, y se ha incurrido en la situación descrita en el artículo 15 de la misma ley norma que transcribe, indicando que el trato otorgado a su persona como a su hija por los funcionarios de la tienda denunciada, vulneró lo dispuesto por el artículo 1° inciso primero de nuestra Constitución de la Republica, norma que transcribe, indicando que además dicho actuar desconoció garantías constitucionales reconocidas por nuestra constitución en su artículo 19, indicando y transcribiendo los números 1, 2, 3 y 4 de dicho artículo, lo anterior en directa relación con el artículo 3° de la ley 19.496 que establece como derecho del consumidor "c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios".

Señala que el actuar de los funcionarios de la empresa denunciada, conculcó gravemente a su hija derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño de 20 de noviembre de 1989, la cual fue firmada y ratificada por el Estado de Chile en 1990, por lo que de acuerdo al inciso segundo del artículo 5° de

nuestra Constitución Política, son parte del catálogo de derechos fundamentales garantizados por la República de Chile, indicando que en específico, el actuar prepotente de los funcionarios de LA POLAR S.A. en su sucursal de Curicó, desconoció y vulneró los derechos reconocidos y garantizados en el Artículo 2, Artículo 16, y Artículo 37 de dicha convención.

Señala que respecto del segundo inciso del artículo 15 de la Ley 19.496, el legislador entrega una facultad y una obligación a los proveedores, la cual dice relación con que ante un delito flagrante, los funcionarios de una tienda solo limitaran su actuar, bajo su responsabilidad, para poner al "presunto" infractor a disposición de la autoridad y a la mayor brevedad posible, que claramente no lo hicieron, y transgredieron dicha norma y varias garantías constitucionales contempladas en el artículo 19 de la Constitución Política de la República, indicando y transcribiendo el numeral 7° letras b), c) y d) de dicho artículo

Indica que así las cosas, según se ha descrito anteriormente en ningún caso cometieron algún delito y, pese a eso, fueron tratadas como si lo hubiesen hecho, es por esto que, en virtud del inciso final del artículo anterior, corresponde aplicar la multa señalada en el artículo 24 de la ley 19.496, la que según versa el artículo podrá ser de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

Finalmente indica que se le obligó a pagar y adquirir un producto cuando su voluntad se encontraba limitada, y era incapaz de expresarla libremente, infringiendo y desconociendo su derecho de consumidora, establecido y consagrado en el Artículo 3° de la ley 19.496, que indica expresamente que es un derecho del consumidor "la libre elección del bien o servicio" ya que "el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo",

En cuanto a la legitimación, indica que demanda en calidad de consumidor, de acuerdo al Artículo 2° de la ley 19.496, norma que transcribe, señalando que la tienda queda legitimada para ser demandada de acuerdo al Artículo 1° numeral 2, transcribiendo dicha norma y agregando que el acto de consumo queda reflejado en las boletas emitidas, que acompaña en un otrosí de su escrito.

Por lo anterior, y en mérito de lo anteriormente expuesto, y en virtud de las normas citadas, en especial las pertinentes de la ley 19.496, y de los artículos 1 Y 7, de la Ley 18.287 y demás normas aplicables al caso, solicita tener por interpuesta denuncia por infracción a la Ley 19.496, en contra de **LA POLAR S.A.**, representada por su gerente de tienda don **JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ**, ambos ya identificados, acogerla a tramitación y en definitiva condenarla al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con expresa condenación en costas.

En el Primer Otrósí de su presentación **MARTA DEL CARMEN BUSTAMANTE RAMOS**, dueña de casa, cédula nacional de identidad N° **10.496.645-6**, por sí y en representación de su hija menor de edad doña **TANIA MERITXELL LAZO BUSTAMANTE**, cédula nacional de identidad N° **22.110.858-2**, estudiante, ambas domiciliadas en **Villa Bombero Garrido, pasaje Apóstol Tomás, N° 1.360, de la ciudad de Curicó**, en conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3° letra e) de la Ley N° 19.496, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LA POLAR S.A.**, representada por su gerente de tienda don **JOSÉ MAMUEL MARTÍNEZ**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Merced Nro. 467, de la ciudad de Curicó, de acuerdo a los argumentos que expone.

Indica que para no caer en repeticiones innecesarias, y en virtud del principio de economía procesal reproduce íntegramente los antecedentes de hecho y de derecho reseñados en lo principal de su presentación, agregando que producto de la humillaciones y malos tratos y la discriminación sufridos el día de los hechos, tanto ella como su hija doña Tania Meritxell Lazo Bustamante, sufrieron un trauma emocional que desencadenó en una profunda depresión, la que ha calado profundamente en su desenvolver diario afectando sus relaciones personales y sociales.

Que lamentablemente, la situación económica familiar impide costear un tratamiento psicológico con una psicóloga, hecho que agranda su depresión ya que con el sueldo de su cónyuge no se pueden dar el lujo de pagar una consulta particular de psicólogo, que este daño psicológico sufrido se acentúa con el pasar del tiempo y frecuentemente vive con episodios de ansiedad que sin una atención profesional adecuada puede resultar en un mal aún mayor, agrega que más grave aún es la situación de su hija, que vivió junto a ella todo el dramático episodio, señala que ella es una persona en desarrollo que aún no tiene su criterio formado, y situaciones así, pueden dañar su desarrollo personal y social, y tener consecuencias graves a futuro.

Señala que los daños que los hechos antes descritos les han ocasionado, que demanda en este acto, y que son una consecuencia directa del trato denigrante, vejatorio, arbitrario y discriminatorio al que fueron sometidas, y que según el artículo 3° letra e) de la ley 19.496, les dan derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales, son los siguientes;

Respecto de doña **Marta Del Carmen Bustamante Ramos**, la suma de **\$5.000.000 (cinco millones de pesos)** por concepto de daño moral, producto del daño psicológico que sufrió producto del trato denigrante, vejatorio, arbitrario y

discriminatorio al que fue sometida por los funcionarios de seguridad de la empresa demandada y las mentiras de la cajera que la atendió.

Respecto de doña **Tania Meritxell Lazo Bustamante**: La suma de **\$10.000.000 (diez millones de pesos)** por concepto de daño moral, producto del daño psicológico sufrido al ser sometida a los malos tratos del personal de la empresa demandada, agregando que en este caso el daño es aún mayor, toda vez que dichos tratos fueron cometidos sobre la persona de una niña de 9 años, quien está en pleno crecimiento y desarrollo psicológico y social.

Indica que el total demandado, asciende a la suma de **\$15.000.000 (quince millones de pesos)**, debidamente reajustados según la variación del índice de Precios al Consumidor entre el mes de julio del año en curso, y el mes anterior a su pago, más el interés penal máximo convencional para operaciones no reajustables en moneda nacional por el mismo período, o la suma que se determine, con expresa condenación en costas. -

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, lo dispuesto en las normas legales precitadas y demás aplicables en la especie, solicita tener por deducida demanda de indemnización de perjuicios, en contra de **LA POLAR S.A.**, representada por su gerente de tienda don **JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ**, ambos ya individualizados en autos, acogerla a tramitación, condenándola, en definitiva, a pagar la suma total de **\$15.000.000 (quince millones de pesos)**, por los conceptos indicados en el cuerpo de su presentación, los que se dan por expresa e íntegramente reproducidos, suma que deberá pagar debidamente reajustada según la variación del índice de Precios al Consumidor entre el mes de julio del año en curso, y el mes anterior a su pago, más el interés penal máximo convencional para operaciones no reajustables en moneda nacional por el mismo período, o el interés, o la suma total que se determine, con expresa condena en costas.

A fojas 45 y siguientes, rola acta de la audiencia de estilo, la que contó con la comparecencia de ambas partes, donde la denunciante y demandante, ratifico en todas sus partes la denuncia y demanda civil interpuesta, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. La denunciada y demandada contesto la denuncia infraccional y demanda civil, mediante minuta escrita, la que solicitó se tuviera como parte integrante de la audiencia, para todos los efectos legales.

En su presentación rolante **a fojas 27 y siguientes de autos**, el representante de la denunciada y demandada civil contestó la denuncia infraccional interpuesta en contra de su representada, solicitando a sea rechazada en todas sus partes, con costas, por ser absolutamente improcedente, en mérito de los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

Respecto a la carga probatoria de autos, indica que la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, no contiene ninguna norma procesal adjetiva que invierta la carga de la prueba en perjuicio de los proveedores y en beneficio de los consumidores, que por lo anterior y de conformidad con la norma general aplicable en materia probatoria contenida en el artículo 1698 del Código Civil, será el denunciante y demandante civil quien deberá acreditar todos y cada uno de los supuestos de hecho que configurarían la infracción a las normas denunciadas, agregando que lo anterior ha sido resuelto con sumo criterio por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, citando jurisprudencia al respecto e indicando que en consecuencia, su parte desde ya controvierte todos y cada uno de los fundamentos fácticos indicados en la demanda y querrela (sic), sobre la base de los cuales se pretende configurar respecto de su representada infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, máxime cuando no se han indicado de manera precisa cuales son las infracciones y en qué consisten aquellas.

Señala la inexistencia de infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, indicando que su parte niega los hechos que se relatan en la demanda, por no ser efectivos o no ajustarse plenamente a la realidad de las cosas, salvo lo que expresamente se reconozca en su contestación, sin perjuicio de ello, indica que es necesario señalar de la manera más clara posible, cuales son los hechos que ocurrieron en la realidad, el día Miércoles 15 de Julio del 2015. Indica que alrededor de las 18:44 horas, de acuerdo al registro de la cámara 11, DVR 2, del local de Tiendas La Polar de Curicó, se puede observar que llega hasta la caja N° 13 de Calzado General, una Cliente Mujer acompañada de una menor esta cliente es la demandante Sra. Marta Del Carmen Bustamante Ramos, quien fue atendida minutos más tarde por una vendedora, la Srta. Llamilet Ivonne Roa Morales, que la demandante compró y pagó dos productos, un Botín marca Ozono y un Tejido marca Zibel, como asimismo un juguete que es entregado a la vendedora por la menor y que luego de "pistolearlo" con la máquina registradora de ventas, y consultar su precio, deciden no llevarlo, razón por la cual la vendedora lo deja aparte, que se pagaron solamente los primeros productos que entraban en un descuento de un cupón que tenía la denunciante y demandante, pagando finalmente un total de **\$22.980 (veintidós mil novecientos ochenta pesos)**.

Señala que terminada la transacción de los dos productos la Sra. Bustamante Ramos recibió una bolsa debidamente sellada por la vendedora, con los dos productos comprados y pagados por ella, agregando que posteriormente la menor le solicitó a la vendedora el juguete no comprado, el que le fue entregado.

Señala que la Sra. Bustamante Ramos, conjuntamente con la menor procedieron luego, en otro sector de la tienda, a romper los sellos de seguridad de la bolsa que fue entregada por la vendedora momentos antes, e introdujeron en dicha bolsa el juguete que no estaba pagado, para luego de unos instantes quedarse en el pasillo del primer piso observando hacia la Puerta principal, y posteriormente iniciar su salida por el pasillo principal del primer piso hacia la Puerta Principal, que luego, al momento de salir de la Sucursal, la denunciante y demandante junto a la menor, se activó el sistema de seguridad de la tienda, ubicado en la entrada, por lo que fue controlada por el Guardia de Seguridad, que se encontraba apostado en la entrada de la tienda.

Indica que de acuerdo con el procedimiento de seguridad de la tienda, se le solicitó a la Sra. Bustamante Ramos que exhibiera los productos que se encontraban en el interior de la bolsa, que en ese instante portaba la menor, junto a la boleta, a lo que ella accedió voluntariamente, percatándose en ese momento el Guardia de Seguridad, que había un producto que no estaba pagado siendo este el juguete, que por este motivo, el Guardia de Seguridad se comunicó con la Central y se apersonó un Operador del Circuito cerrado de Seguridad, que al efectuar las indagaciones de lo antes descrito el Operador vio en la grabación del sistema de seguridad que la vendedora cumplió con el protocolo de venta, entregando la bolsa con el sello de seguridad, al igual que el Guardia de la puerta Principal, confirmando en la grabación que fue la denunciante y demandante, junto a la menor quienes rompieron el sello de la bolsa e introdujeron un juguete a la misma sin pagar, siendo sorprendidas en la Puerta Principal.

Señala que acto seguido se dio cuenta de lo ocurrido, al Jefe de Seguridad, quien a su vez conversó con la Sra. Bustamante Ramos explicándole que lo que había cometido constituía un hurto falta y que se debería adoptar un procedimiento con Carabineros, agregando que frente a esto la denunciante manifestó en primera instancia que su hija menor, sin su conocimiento había introducido el producto a la bolsa, pero posteriormente y para evitar problemas señaló que pagaría el juguete, y que ante esta propuesta de la Sra. Bustamante, se accedió y se le comunicó al Operador del control de video de seguridad, que la acompañara a la caja N° 13 de Calzado general donde procedió a pagar el producto, luego de lo cual se retiró de la tienda.

Señala que de acuerdo a los hechos narrados, tal como ocurrieron, se podrá concluir que, durante el procedimiento, la clienta y la menor nunca fueron tratadas de mala manera, con malas palabras, ni en ninguna de las formas que se señala en la denuncia y demanda, lo que es avalado por las imágenes grabadas por el sistema de seguridad, que en la especie, la demandante y su hija no sufrieron una

afrenta a su dignidad, ya que el personal de la empresa denunciada, ajustó su proceder a las normas que impone la prudencia y respeto que se debe a toda persona, lo que demuestra que el personal está entrenado y capacitado en prácticas de control de personas, que no se realizaron actuaciones que produjeran una situación de ignominia, o un estado de angustia en el momento de los hechos. Indica que el actuar del personal de seguridad, no fue exagerado, invasivo, arbitrario ni ilegítimo ya que el mismo ordenamiento jurídico permite sistemas de seguridad, los que son legítimos, en cuanto son armónicos con las normas fundamentales referidas a las garantías constitucionales.

En cuanto al derecho señala que entre las medidas que puede adoptar una empresa en custodia de sus mercaderías se encuentra incluir instrumentos electrónicos para detectar la sustracción de las mismas y hacer consultas a sus clientes ante la activación de tales instrumentos, que las interrogaciones, que dicho personal pueda hacer en caso de un supuesto delito, corresponde efectuarlas en un lenguaje armónico y guardando las normas de respeto a la dignidad de las personas, dado el carácter voluntario que representa para sus clientes esta actuación, puesto que incluso ante la policía, el Ministerio Público y ante el mismo tribunal le asiste el derecho a declarar, no la obligación.

Agrega que de esta forma, si del proceso de consulta a las personas o de la información que dan cuenta los sistemas audiovisuales de control, los dependientes de una empresa llegan al convencimiento que se ha producido un delito, tanto por las disposiciones comunes, constitucionales y legales, como por lo expresamente previsto en el artículo 15 de la ley N° 19 496, en caso de que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito, los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes, entendiéndose para estos efectos la comunicación de los hechos a Carabineros de Chile, para que esta institución lo ponga a disposición del juez competente, agregando que esto último no ocurrió, ya que la denunciante optó por pagar el producto voluntariamente.

Indica que de acuerdo con lo anterior, al momento de resolver se debe tomar en consideración el contexto y tenor literal del artículo 23 de la ley 19.496, que es la norma fundamental en materia de infracción a la ley, y que señala que comete infracción a la presente ley el que "actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor", agregando que, este artículo establece como requisitos copulativos la negligencia y el menoscabo para configurar la infracción a la Ley de Protección al Consumidor, que en la especie, la ley utiliza el término negligencia para señalar la conducta descuidada o carente de la aplicación adecuada, todo lo cual no se da

en estos autos pues su representada actuó con la diligencia debida, lo que debe ser ponderado por el tribunal, que además se debe tomar en cuenta que su parte siempre cumplió con todas y cada una de las obligaciones legales que se le imponen, razón por la cual no se puede establecer que Empresas La Polar S.A., haya actuado con negligencia y que haya causado menoscabo al denunciante, debiendo rechazar la denuncia de autos por ser absolutamente improcedente.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y disposiciones citadas, solicita tener por contestada, dentro de la oportunidad legal, la denuncia infraccional interpuesta en contra de su representada, acogerla a tramitación y, en definitiva, rechazar la acción de la contraria en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

En el otrosí de su presentación, contesto la demanda civil de autos interpuesta en contra de su representada, solicitando que ésta sea rechazada en todas sus partes, con costas, señalando que a objeto de no entrar en repeticiones innecesarias, da por reproducido para efectos de contestar la demanda, todos los hechos descritos en lo principal de su presentación, que de acuerdo con lo anterior, al no existir responsabilidad infraccional de su representada, no surge para ésta, la obligación de reparar ningún tipo perjuicio, razón por la cual debe rechazarse la demanda en todas sus partes.

Señala que no obstante que, como se ha demostrado, la demanda debe ser completa y totalmente desechada por improcedente, y en el remoto e improbable evento que no se rechace por los conceptos expuestos precedentemente, debe ésta ser rechazada por no existir los perjuicios que el actor sostiene en autos, agregando que aun cuando se ha señalado que en la causa sub lite no es procedente solicitar una indemnización en la forma demandada, y que ésta no cumple con los requisitos legales, además no se dan en la especie los requisitos exigidos por el legislador para hacer procedente ninguna de tales responsabilidades, que en efecto, en materia contractual el incumplimiento y el daño están ligados íntimamente por una inmediata relación de causalidad.

Indica que la indemnización de perjuicios, conforme lo dispone el artículo 1.556 del Código Civil, en principio, debe ser completa, abarcando todos los perjuicios que ha experimentado el acreedor, que el artículo 1.558 del mismo cuerpo legal, constituye una limitación a la extensión del daño a indemnizar, pues dependiendo del grado de imputabilidad del deudor, culpa o dolo, responderá de los perjuicios directos, sean éstos previstos o imprevistos, y nunca de los indirectos, aún en el caso de concurrir dolo, que para todos los tratadistas que hasta hoy se han pronunciado sobre la materia, son perjuicios directos aquellos que constituyen una consecuencia directa e inmediata del incumplimiento de la obligación, pudiendo éstos ser previstos, cuando las partes previeron o pudieron prever al tiempo del

contrato, y a la inversa, imprevistos aquellos que las partes no previeron ni pudieron razonablemente prever al contratarse la obligación, que dependiendo la procedencia de uno u otro en nuestra legislación según si el contratante incumplidor obró con mera culpa o con dolo.

Señala que, por regla general, en materia contractual, sólo son indemnizables los perjuicios directos previstos, nunca los indirectos, aun mediando dolo, que en la especie, baste al efecto una somera lectura de la demanda de autos para constatar que los pretendidos perjuicios no guardan alguna (sic) con las obligaciones adquiridas por las partes, en especial, su representada.

En cuanto al derecho, indica que a través de la demanda civil, la parte demandante pretende obtener una indemnización de perjuicios que corresponden a daño moral la suma de **\$15.000.000 (quince millones de pesos)**, en total, **\$5.000.000 (cinco millones de pesos)** para la Sra. Marta Bustamante Ramos, y **\$10.000.000 (diez millones de pesos)**, para su hija Tania Lazo Bustamante, sin indicar los supuestos perjuicios ocasionados a su dignidad y la de su hijo(sic), agregando que en el caso particular, la indemnización de perjuicios se encuentra supeditada a que el actor acredite la concurrencia de los requisitos copulativos que señala, estos son, la existencia de la infracción, perjuicios, relación de causalidad entre la infracción y los perjuicios producidos y el quantum de los perjuicios.

En cuanto a la inexistencia de la infracción, señala que este punto fue analizado en lo principal precedente, que se remite a lo allí indicado, dando por expresamente reproducido en lo pertinente, agregando que en consecuencia, el primer requisito copulativo necesario para que se configure el deber de indemnizar por parte de su representada no se encuentra presente en el caso sub-lite, más aun si las infracciones no han sido precisadas en los hechos ni en el derecho.

En cuanto a los perjuicios, señala que ante la ausencia de una infracción de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, no pueden existir perjuicios y aún en el evento improbable que estos existieren, será la demandante la que deberá acreditar la existencia de los mismos.

En cuanto a la inexistencia de la relación de causalidad, señala que esto, impide consecuentemente que exista relación de causalidad con relación a los mismos.

En cuanto al quantum indemnizatorio, señala que debido a que en la especie no concurren ninguno de los requisitos necesarios para que nazca el deber de indemnizar, resulta improcedente detenerse en el quantum indemnizatorio.

Señala que en todo caso y para el improbable evento que se estime que sí existe perjuicio, desde ya controvierte la suma expresada, la que deberá ser probada por la contraria, agregando que es indiscutible que resulta extremadamente exagerado

pretender una cifra por concepto de daño moral de **\$15.000.000 (quince millones de pesos)**, sin indicar detalladamente a qué se debe su pretensión o en qué consiste, cuál ha sido su sufrimiento y por qué lo estima y valoriza de esa forma y menos el procedimiento empleado para su cálculo, transformando la demanda en un vil instrumento destinado sólo a obtener un enriquecimiento sin causa, sustentado en un hecho que no tiene la fuerza o entidad suficiente para provocar el supuesto daño señalado por el actor, indicando que la carga de la prueba de la existencia los perjuicios alegados, recae enteramente sobre la parte que lo alega, esto es, el demandante, que sin perjuicio de la improcedencia de la indemnización misma, y en especial por el monto solicitado, hace presente que la carga de la prueba de la existencia del daño moral recae enteramente en la parte que la alega, por lo que, para estos efectos, su parte niega pues no consta, tanto la existencia, como la envergadura de tal daño, lo que en todo caso corresponde probar a la parte demandante, destacando que no basta la sola afirmación y valoración del demandante, para que exista el daño moral, sino que esto debe ser objeto de específica prueba que deberá rendirse.

Señala que a su parte le sorprende el libelo de demanda en los términos expuestos y por los montos aducidos y más bien parece un intencionado actuar de pretender enriquecerse sin causa lícita, toda vez que para que proceda el daño moral es necesario a lo menos que se señale en la demanda elementos sobre los cuales pueda fundarse el daño moral como por ejemplo, que exista responsabilidad y el grado de ésta, circunstancias en que se produjo el supuesto incumplimiento, naturaleza y extensión del daño, sufrimiento que el hecho haya causado a la víctima, gravedad y naturaleza del delito, naturaleza del derecho agraviado, etc., agregando que todo lo anterior, no se ha hecho en estos autos, limitándose a señalar la contraria que los hechos denunciados le han causado molestias y sufrimientos.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, y disposiciones legales citadas, solicita tener por contestada, dentro de la oportunidad legal, demanda civil de indemnización de perjuicios, darle tramitación, rechazar la acción de la contraria por ser absolutamente improcedente y carecer de todo fundamento tanto de hecho como de derecho, con costas.

Luego de oídas, el Tribunal llamo a las partes a Conciliación, la que no se produjo, recibiendo la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta en el acta de la audiencia.

A fojas 58, rola acta de la audiencia de percepción de prueba, solicitada por la denunciada y demandada a **fojas 47** de autos.

A fojas 62, rola certificación de la Secretaria Subrogante del Tribunal de que en la presente causa no existen diligencias pendientes.

A fojas 63, quedaron los autos para fallo.

CONSIDERANDO.

EN CUANTO A LAS OBJECIONES.

PRIMERO: Que a fojas 46, la denunciada y demandada civil objetó el documento incorporado junto con el documento de atención de público de fecha 15 de Julio de 2015, consistente en una carta fechada en Curicó el 23 de Julio de 2015, **rolante a fojas 42**, toda vez que el mismo constituye un documento privado que emana de la misma parte denunciante y demandante, el cual no se encuentra suscrito por lo cual no le consta a su parte la autenticidad y veracidad del mismo y en especial de lo que en dicho documento se contiene, por este motivo objeta dicho documento por carecer de autenticidad, no ser íntegro y en general por adolecer de falsedad a lo menos ideológica, motivo por el cual solicita se tenga por objetado dicho instrumento y no se le otorgue valor probatorio alguno al momento de resolver la presente contienda.

SEGUNDO: Que evacuando el traslado conferido, la denunciante y demandante viene en solicitar el rechazo de la objeción del documento toda vez que este es íntegro y se corresponde completamente con el formulario que presentó su representada ante el *SERNAC*, luego de ocurrido los hechos, que por lo tanto este documento es íntegro y carece de falsedad alguna en su contenido, solicitando tener por evacuado el traslado conferido en los términos ya indicados resolviendo a la objeción no ha lugar.

TERCERO: Que cabe señalar que corresponde a esta Magistratura la valoración de la prueba conforme a las reglas de la **SANA CRÍTICA**, acorde a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, y no por las reglas de la prueba legal o tasada, que, así las cosas, se rechazará la objeción planteada por la denunciada y demandada, sin perjuicio del valor probatorio que se les asigne a los documentos objetados al ponderarlos acorde a las citadas reglas de la sana crítica.

II.- EN CUANTO A LAS TACHAS.

CUARTO: Que a fojas 52 y a fojas 55, la parte denunciante y demandante opuso tacha en contra de los testigos presentados por la denunciada y demandada, ambas tachas por la causal de inhabilidad Nro. 5° del Artículo Nro. 358 del C.P.C., indicando que sus declaraciones carecerán de la imparcialidad necesaria que busca el legislador al establecer la prueba testimonial, solicitando sean estos testigos declarados inhábiles para declarar en el presente juicio y su declaración carezca de todo valor probatorio.

QUINTO: Que evacuando el traslado conferido, el denunciado y demandado de autos solicita el rechazo de las tachas en todas sus partes toda vez que la normativa especial que regula el procedimiento ante los juzgados de policía local establece en cuanto a la forma de apreciar la prueba que el Juez se regirá de acuerdo a las normas de la sana crítica motivo por el cual el juez del tribunal podrá otorgarle el valor probatorio al testigo que presenta su parte si de conformidad a estas normas y en especial a la concordancia que exista en su declaración con el resto de las pruebas presentadas por su parte, teniendo su declaración, una declaración absolutamente válida, por lo anterior y de acuerdo a lo expuesto solicita el rechazo de las tachas formuladas por la contraria.

SEXTO: Que es del juicio de esta Sentenciadora rechazar las tachas formuladas, en vista a que dicho limitante probatorio, propio del sistema probatorio tasado o legal, no corresponde a un proceso infraccional en donde se busca encontrar la verdad de los hechos y no la verdad que pretenden las partes, por lo que valorando la prueba de acuerdo a las normas de la sana crítica, como prescribe la ley N° 18.287, no es posible admitir la inhabilidad de un testigo y desechar a priori su declaración; lo anterior sin perjuicio del derecho de las partes en orden a desacreditar la veracidad del testigo y del consiguiente valor probatorio que se le otorgará a fin de esclarecer los hechos que motivan esta causa.

III.-EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL.

SEPTIMO: Que se ha iniciado la presente causa a fin de investigar las posibles infracciones a la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, supuestamente cometidas por **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, representada legalmente, según se desprende del documento rolante a **fojas 23 y siguientes** por don **GINO MANRIQUEZ OSSANDON**, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula nacional de identidad Nro. **10.626.204-7**, y don **ALVARO ARAYA ZAMORANO**, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula nacional de identidad Nro.**13.219.705-9**, todos con domicilio en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva Nro. 520, Comuna de Renca, en contra de doña **MARTA DEL CARMEN BUSTAMANTE RAMOS**, y su hija menor de edad, doña **TANIA MERITXELL LAZO BUSTAMANTE**.

OCTAVO: Que en el comparendo de estilo, la parte denunciante y demandante, como prueba documental, ratificó el documento de **fojas 10** de autos y acompañó Copia de boleta folio **89071166** de fecha 15 de Julio de 2015 emitida por **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, Copia de boleta folio **89071171** de fecha 15 de Julio de 2015 emitida por **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, Copia de formulario único de atención de público del Servicio Nacional del Consumidor de fecha 23 de Junio de 2015 y Copia de carta respuesta del fecha 04 de Agosto de 2015, enviada por

Verónica López, Subgerente de cumplimiento de Empresas la Polar S.A. al Servicio Nacional del Consumidor, los documentos señalados rolan de **fojas 38 a 42** de autos.

Como Prueba testimonial presento a doña **GLORIA ELENA MORALES RAMOS**, de profesión u oficio Dueña de casa, cedula nacional de identidad Nro. **7.931.097-2**, domiciliada en **Inca De Oro Nro. 0350, Población Aguas Negras, Comuna De Curicó**, quien señaló que el día 15 de Julio, andaba en busca de un obsequio para una persona que se llama Julia que ese día se celebran, que andaba en todas las tiendas y entró a La Polar, que anduvo vitrineando o buscando algo que le pudiera gustar a su prima, cuando vio una situación que sucedía con una persona y los empleados de la polar, donde tenían muy atemorizada a una señora que iban a llamar a los Carabineros porque era una ladrona y que le andaba enseñando a su hija chica a robar, indicó que ella se fijó en la niña que estaba muy asustada, que la señora se defendía por supuesto, que tenía un paquete y tenía la boleta y decía que la vendedora sabía todo lo que ella llevaba y que estaba cancelado y que no había nada que ella tuviese ajeno a lo de ella, que veía que le mostraba la boleta, que igual no más insultos groserías, y que las iban a mandar presas a ambas.

Señala que habían dos personas con la denunciada, que esta apuntaba hacia una persona que la había atendido que era una cajera que la había atendido, y decía que la llamaran, que la llamaran, que la llamaron a la vendedora y ella se desmintió, que incluso uno de los empleados de la polar le dijo, ándate a tu puesto, agrega que la niña miraba a las dos personas tremendas de grande y más susto tenía, y después la subieron a un segundo piso, que la iban a llevar a una oficina, indica que una media hora demoro el proceso y después salió de la tienda. Señala que espero a la señora afuera y le dio su número para que la contactara para cualquier cosa y la contactó la semana pasada. Agrega en cuanto al daño y perjuicio, y tomando en consideración que la polar es una empresa grande deberían pagarle por sus daños 10 o 15 millones.

Preguntada señalo que el altercado ocurrió en la tarde a las 18 o 19 horas, que había bastante público, que mucha gente estuvo parada observando la escena, que otros miraban de lejos, de cerca y comentaban entre las personas, que el trato con la denunciante y demandante y su hija era muy malo, groserías, vejatorio, decían eres una ladrona, estas acostumbrada a robar, que el procedimiento se llevó a cabo a vista y paciencia de todos los que estaban mirando y escuchando, como exhibiéndola a ella, que el personal de seguridad al momento de los hechos en ningún momento aisló a la menor de edad, para tomar los resguardos necesarios atendida su calidad de menor de edad, que todo el tiempo la niña

observo como amenazaban a su madre de llevarla presa, de llamar a Carabineros, cosa que según indica, nunca vio llegar.

Contrapreguntada señalo que no se encontraba ni cerca ni lejos pero escuchaba lo que ellos hablaban porque se les subió mucho la voz, que se mantuvo observando y vitrineando haciéndose la lesa, que lo que el personal de seguridad de la tienda le imputaba a la Señora Bustamante era que estaba robando, y que ella exhibía la boleta y la tarjeta que tiene de la polar, que además de exhibir la boleta la señora Bustamante exhibió el contenido de la bolsa que portaba, que el contenido iba en paquetitos de regalo, no podría decir cuántos, que la Señora Bustamante con posterioridad a los hechos que ha relatado le contó que el producto que se le imputaba como el que había sido hurtado era el último que le entregó la vendedora, que lo tuvo que pagar, que no sabe de qué monto era el producto que tuvo que pagar la Señora Bustamante, que no entraron en detalles tan íntimos, que eran bastantes personas en el lugar esto es, a la salida de la tienda La Polar observando estos hechos, que había gente detenida y gente que pasaba, que vio una mujer, un guardia, todos trabajadores de la Polar, pero a quien le solicito la boleta y los productos no la vio.

Presento a doña **JENNIPHER ANDREA CARO JARA**, de profesión u oficio Dueña de casa, cedula nacional de identidad Nro. **16.497.556-6**, domiciliada en **BOMBERO GARRIDO APÓSTOL TOMAS Nro. 135 Comuna De Curicó**, quien señalo que ella ese día andaba vitrineando, pero anduvo en varias tiendas y después pasó ahí y se fijó que la niña andaba con un juego en la mano, Metròpoli parece, que luego ella empezó a ver pantalones y cosas antes de irse para la casa, que se fijó en los llantos de la niña y vio cuando se acercaron a la señora cuando le sonó el sensor en la entrada de la tienda, que la guardia que estaba ahí se acercó a la señora y le dijo que iba a llamar al que mandaba más de la tienda para ver qué había pasado con la bolsa, que ahí la agarraron a ella y a la niña y la hicieron esperar para que llegara un caballero de la tienda, que no sabe quién seria y él a pito de nada, le dijo a la señora que andaba robando y ella le dijo que ella le iba a mostrar el comprobante de pago, la boleta y ahí el caballero le dijo que no, que ellos ya la conocían, que andaba robando y que para que andaba con la niña enseñándole a robar, que de ahí se dio, otra vuelta para otro lado y en eso la ve cuando la llevan al segundo piso por la escala con la niña, la niña llorando y a la señora le volvía a decir el caballero que era ladrona y la señora le decía que ella quería ir a pagar el juguete, que de ahí se fue a la parte donde están los cosméticos y en el transcurso de eso paso como de las 18:30 a 19:00 horas porque sacó el celular y vio la hora, porque ahí tenía que irse para la casa. Señala que después cuando ella iba saliendo iba la señora Marta, con la niña la que aun

iba llorando y la señora Marta decía que a ella le habían dicho que iban a llamar a Carabineros, desde que la llevaron para arriba y que porque no los habían llamado, que ella no andaba robando y que incluso quería pagar el juguete y que ella le había pasado el juguete a la vendedora porque ella lo iba a pagar y que esta, la vendedora, se lo paso a la niña, que confiada reviso la boleta y salió, agrega que le paso su número y le dijo que cualquier cosa llamara. En cuanto a los perjuicios indica que a ella no le interesa si ellos le tienen que pagar, no podría valorar tendría que estar en eso para decir alguna cifra.

Preguntada respondió que a la señora Marta Bustamante junto a su hija el personal de la polar la maltrato verbalmente, agresivamente, que durante el altercado traslado a la demandante y su hija a un lugar aislado del público, que le dijeron esas cosas, que era ladrona y todo y de ahí ya se la llevaron, que los maltratos verbales recibidos por la señora marta y su hija fueron a vista y paciencia del público que transitaba en el momento por la tienda, que a la señora Marta y su hija luego de los maltratos verbales la trasladaron al Segundo Piso, que no hubo trato especial respecto de la hija de la Señora Marta Bustamante, por parte del Personal de Empresas la Polar, porque la niña andaba con ella en todos lados, que la niña mientras ocurrían los hechos, lloraba mucho, gritaba, decía que no era ladrona, que no vio llegar ningún carabinero en el tiempo que duro el altercado.

Contrapreguntada señalo que ella estaba en la parte donde está la ropa de dama, cuando a ella la tenían en la entrada, no es ni tan lejos ni tan cerca, que los productos que la señora Bustamante llevaba al momento de salir de la tienda era una caja de zapatos no sabe si de niña o mujer, y el juguete, que era una bolsa donde meten los zapatos, y alegaban por el juguete, que no sabe si el juguete se pagó o no, que el juguete que señala se encontraba dentro de la bolsa donde estaban los Zapatos.

NOVENO: Que la denunciada y demandada en el comparendo de estilo, como prueba documental acompañó Informe 73/01/2015 de fecha 31 de Julio de 2015 suscrito por Emilio Simonetti Vivanco, encargado de seguridad de la sucursal de Curicó, referente a la forma y circunstancias en que ocurrieron los hechos el día Miércoles 15 de Julio de 2015 y que son materia de la denuncia de autos, Documento electrónico consistente en un CD marca Verbatim en cuya caratula se indica "Grabación cámaras de seguridad la Polar Curicó 15 de Julio de 2015 rol 3326-2015", el cual contiene las grabaciones de las cámaras del sistema de seguridad que posee la Tienda La Polar en la ciudad de Curicó y en el que se registran los hechos reales ocurridos el día 15 de Julio de 2015 desde el momento en que la denunciante y demandante realiza la compra de dos productos, hasta el

momento en que intenta sustraer un producto sin pagar desde la tienda. Los documentos señalados rolan de fojas 43 y 44, y a fojas 61 de autos.

Como Prueba Testimonial presentó a don **EMILIO AMÉRICO SIMONETTI VIVANCO**, cedula nacional de identidad Nro. **9.119.158-K**, de profesión u oficio **EMPLEADO TIENDA LA POLAR**, domiciliado en **Merced Nro. 471, Comuna De Curicó**, quien señaló que el día del procedimiento recuerda que un guardia llevo a hablar con él al segundo piso, donde le explica que la Señora aquí presente iba con una menor y que al salir por la puerta principal se activaron las paletas o antenas detectoras de sensor donde fue controlada y llevaba un producto sin cancelar que era un juguete, que en ese momento él se entrevistó con ella y le dice que lo que ella había cometido era un hurto y que se le iba a llamar a carabineros, señala que ella le responde que ella no tenía conocimiento de que el juguete había sido ingresado a la bolsa y que al parecer lo había ingresado su hija, que ella no tenía conocimiento de ello, ante lo cual él le respondió que con la menor no iba a hablar, que tenía que hablar con su madre, indica que él le dijo que eso era un hurto falta que iba a llamar a carabineros y ella le pregunta cuánto vale el producto, que él lo revisó y valía \$4.990 y ella le dice que por lo poco que costaba lo quería cancelar para evitar problemas, que conforme a la solicitud de ella se le dijo conforme, fue a cancelar a la misma caja donde canceló la primera compra que eran unos zapatos y un tejido (jersey algo así), que la acompañó el guardia y después de pagar se retiró de la tienda. Indica que él no tuvo más contacto con la señora y el día 31 le llega vía correo, una especie del reclamo del Sernac y ante eso revisa las cámaras y redacta lo que se ve en cada una de las 4 cámaras, donde se ve que la señora en primera instancia cuando parte la compra ella le entrega los zapatos y el tejido a la vendedora, y la niña andaba con un juguete y el juguete también lo entrega, la vendedora pistolea los productos con la diferencia que juguete lo deja al costado derecho de ella, los embala en una bolsa, la sella y se la entrega a la señora, que después de eso cuando la señora tiene la bolsa la niña le pide el juguete a la vendedora, y la vendedora se lo entrega, después toman la bolsa y el juguete y avanzan hacia la izquierda de ellos a la derecha de la vendedora, rompen los sellos de la bolsa e ingresan el producto, el juguete ahí. Señala que después que lo ingresan, la menor avanza hacia donde están las carteras, se devuelve donde estaba su mama y toman rumbo hacia la puerta principal por el pasillo central, donde se detienen en la mitad del pasillo a mirar hacia la puerta, la menor camina sola hacia el sector de perfumería que esta antes de la puerta principal, se devuelve nuevamente donde está su madre y ambas toman rumbo hacia la puerta principal, al pasar el pórtico, las antenas del pórtico, la menor llevaba la bolsa, la mama iba atrás y al sonar la paleta es

controlada por el guardia que estaba en la puerta, donde le solicitan la bolsa y la boleta para revisar los productos, donde se percatan que el juguete iba dentro de la bolsa y no estaba cancelado conforme a la boleta que ella presenta, en ese instante llega otro guardia para que le explique el procedimiento el guardia que estaba en la puerta, el guardia va donde la vendedora le pregunta si ella había entregado ella bolsa sin sello y con el juguete adentro, ella manifiesta que no, y después vuelven a la puerta principal el guardia con la vendedora y el guardia le dice que suban al segundo piso donde se entrevistaron con él, que fue lo primero que relató.

Preguntado se le solicita que reconozca el documento acompañado por la denunciante y demandante individualizado como Informe 73/01/2015 de fecha 31 de Julio de 2015 suscrito por Emilio Simonetti Vivanco, encargado de seguridad de la sucursal de Curicó, documento que reconoce señalando que lo confecciono personalmente, que los hechos que relata ocurrieron el 15 de Julio alrededor de las 19 horas, que no recuerdo bien la hora, la hora exacta está en la grabación, que la vendedora a la que se ha referido en su declaración es Jamillet Roa, que cuando se entrevistó con él en ningún momento la niña estaba llorando, si la mama la increpaba que por su culpa estaba pasando esta situación, que ella no sabía que el juguete había sido ingresado en la bolsa, y cuando fue controlada en la puerta no se ve en las imágenes que la niña hubiera estado llorando o gritando y tampoco la señora.

Contrapreguntado señaló que el procedimiento que relata demora no más de 20 o media hora, que en el procedimiento en que ella compra, es controlada en la puerta, habla con él y paga no más de media hora

Presento a **LLAMILET IVONNE ROA MORALES**, profesión u oficio **VENDEDORA**, cedula nacional de identidad Nro. **10.560.994-9**, domiciliada en **Calle Huemul, Nro. 536 Santa Fe**, quien señaló que la señora llevo a su caja con una cantidad de productos para realizar una compra, que la señora traía una cuponera, que dentro de los productos venia un juguete, que para realizar la compra ella le explicó que el descuento contenido en la cuponera no iba a pasar el juguete, que se dejó a un lado y se realizó la venta normalmente, que se terminó la venta le dio su bolsa y se le entrego su boleta y la chiquitita estaba al lado de la caja pidió el juguete y se lo pasó, que se pasaron solamente los productos que hacia descuento la cuponera, que el juguete no se pagó, que no recuerda bien pero parece que era vestuario y no sabe si incluía algún calzado no recuerda bien. Señala que la cuponera es de la misma tienda y por compras sobre \$30.000 se descuentan \$10.000, que ella siguió haciendo sus ventas porque era un día bastante agitado, que no podría decir si pasaron 5 o 10 minutos y llevo una

persona de seguridad y le pregunto si entregó la bolsa abierta y si el juguete ella lo había vendido, que ella le explicó que el juguete no iba dentro de la bolsa y que la bolsa estaba sellada, que le pidió que lo acompañara a la puerta principal, donde estaba la señora la guardia y la niña, que ahí ella explicó a la señora que el juguete no estaba cancelado, que no aparecía en la boleta y por algo ella le había sellado la bolsa, que ahí el procedimiento siguió y se devolvió a su caja. Que estaría mintiendo si dice la fecha, que sabe que fue en la tarde, no sabe si entre las 5 y las 6 de la tarde más menos, no recuerda. Que después del procedimiento, con la persona de seguridad, la señora volvió a pagar el producto. No se formulan preguntas ni contrapreguntas.

DECIMO: Que, con el mérito de los antecedentes allegados en autos y de acuerdo a las probanzas rendidas en este proceso, no resulta posible al Tribunal establecer algún hecho que pueda llegar a ser constitutivo de alguna de las infracciones denunciadas a la Ley 19.496, lo anterior porque respecto a la denuncia formulada, la denunciante no ha acompañado pruebas que permitan acreditar la veracidad de sus dichos, lo anterior, ya que las declaraciones de los testigos presentados por la denunciante y el texto de la denuncia y demanda de autos, **dista completamente de la verdad de los hechos**, la que queda a juicio de esta Sentenciadora, queda establecida tanto en las declaraciones de los testigos presentados por la denunciada y demandada, como asimismo por el informe no objetado presentado a **fojas 43 y 44 de autos**, y aun de mejor forma reflejado en las grabaciones de cámaras de seguridad, aportado por la denunciada y rolante a **fojas 61**, que fue exhibido en la audiencia de percepción de prueba rolante a **fojas 58 y siguientes** de autos, donde contrario a lo señalado por la denunciante, se ve un procedimiento, motivado en respuesta a la conducta **de la propia denunciante**, en todo momento ajustado a derecho y de acuerdo con las facultades que poseen los encargados de seguridad de una tienda comercial, en el ejercicio de sus funciones, razón por la cual la denuncia de autos será **desestimada** en todas sus partes, con costas.

IV.- EN CUANTO A LO CIVIL

UNDÉCIMO: Que, en esta causa no ha sido posible establecer responsabilidad infraccional de la demandada, razón por la que no se dan los presupuestos para que nazca la obligación y el derecho correlativo a la reparación e indemnización adecuada y oportuna por los daños ocasionados en caso de incumplimiento de las obligaciones del proveedor, tal como se encuentra contemplado en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496. En mérito de lo anterior, la demanda será desestimada en todas sus partes, con costas, sin efectuar las consideraciones del caso en relación con la contestación de la demandada.

TENIENDO PRESENTE:

Estas consideraciones, los principios generales de la prueba y lo que disponen los artículos 1.698 del Código Civil, 13, 14 y 52 de la Ley 15.231, 14 y 17 de la Ley 18.287 y la Ley 19.496

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS.

Que, **SE RECHAZA**, la objeción de documentos deducida por la denunciada y demandada de autos, por las razones establecidas en el considerando **TERCERO** de la presente sentencia, las que se dan por reproducidas.

II.- EN CUANTO A LAS TACHAS

Que, **SE RECHAZA**, las tachas deducidas por la denunciante y demandante, por los fundamentos contenidos en el considerando **SEXTO** de la presente sentencia, los que se dan por reproducidos.

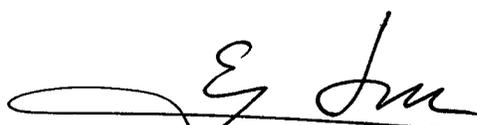
III.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Que, **SE RECHAZA**, con costas, la denuncia infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes y en consecuencia **SE ABSUELVE** a **EMPRESAS LA POLAR S.A.** , representada legalmente por don **GINO MANRIQUEZ OSSANDON**, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula nacional de identidad Nro. 10.626.204-7, y don **ALVARO ARAYA ZAMORANO**, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula nacional de identidad Nro.13.219.705-9, todos con domicilio en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva Nro. 520, Comuna de Renca.

IV.- EN CUANTO A LO CIVIL.

Que, **SE RECHAZA**, con costas, la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.** , representada legalmente por don **GINO MANRIQUEZ OSSANDON**, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula nacional de identidad Nro. 10.626.204-7, y don **ALVARO ARAYA ZAMORANO**, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula nacional de identidad Nro.13.219.705-9, todos con domicilio en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva Nro. 520, Comuna de Renca; por las motivaciones expresadas en el considerando **UNDÉCIMO** de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.



Dictada Por **Doña Encarnación Ávalos Cuenca**, Juez Letrada Titular.

Autoriza Doña **Gabriela Garcés Jaque**, Secretaria Subrogante.



