

San Bernardo, seis de Noviembre de dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 01, Carabineros de San Bernardo, da cuenta que se presentó en dicha unidad policial doña Claudia Paulina Olivares Rojas, estudiante, cédula de identidad n° 17.003.470-8, domiciliada en Doctor Patricio Romero n° 070, villa Las Flores de Villaseca, comuna de Buín, quien dio cuenta que el día 19 de Octubre de 2012, alrededor de las 16,00 hrs., en la tienda Ripley del Mall Plaza sur, ubicada en la Avenida Jorge Alessandri Rodríguez n° 20.040, fue objeto de parte sus guardias de un trato que afectó su dignidad y derechos al solicitársele que mostrara el contenido de un bolso que portaba debido a que al salir del recinto sonaron las alarmas de las barreras de seguridad.

A fojas 03, comparece doña Claudia Paulina Olivares Rojas, antes individualizada, quien ratificando la denuncia de fojas 01, expresa que el día 19 de Octubre de 2012, a las 16,00 hrs., aproximadamente, al salir de la tienda Ripley sonó la alarma, por lo cual el guardia ubicado en el lugar de acceso, a viva voz en forma airada y frente a todo el público le obligó a que volviera al interior del local para poder revisar el bolso deportivo que portaba, luego le pidió que sacara las cosas que portaba en su interior, lo que la avergonzó por tratarse de ropa interior y de su equipo de gimnasia, negándose preliminarmente a efectuarlo. Por lo anterior se presentó en el lugar una guardia femenina quien le exigió con malas palabras que sacara las prendas del bolso, a esa altura ya

habías tres guardias rodeándola con un actitud amenazante dándole un trato descortés abusivo y desconsiderado. Al darse cuenta que no portaba nada, igual uno de los guardias tomó su bolso y lo pasó por las barreras, diciendo que muchas veces eran las llaves que sonaban. Agrega que finalmente dicho guardia se retiró aduciendo que salía a su colación, ella al sentirse humillada y avergonzada, pidió explicaciones para lo acontecido y al hablar con la persona encargada de deportes esta le explicó que la persona a cargo de los probadores se había equivocado al contar las prendas, que era su primer día de trabajo, al no quedar conforme puso un reclamo y posteriormente la jefa de la tienda, en presencia de funcionarios de Carabineros, le ofreció disculpas e identificó a los guardias a cargo del procedimiento.

A fojas 06, doña Claudia Paulina Olivares Rojas, antes individualizada, interpone querella infraccional en contra de Comercial Eccsa S. A. representada por doña Dora Ortega Cruzat, ambos domiciliados en Avenida Jorge Alessandri Rodríguez n° 20040, comuna de San Bernardo, por hechos que constituirían infracción a l Art. 15 de la ley sobre protección a los derechos del consumidor n° 19.496. En el primer otrosí de esta presentación, la querellante deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya mencionado, para que como consecuencia de su conducta infraccional y los perjuicios ocasionados, sea condenada a pagarle \$20.000.000, por concepto de daño moral, o la suma que S.S. estime en justicia, más intereses, con expresa condena en costas.

A fojas 14, doña Karin Rosenberg Dupre, abogado, por la parte querellante y demandante, modifica la demanda deducida en autos, en el sentido que en el Primer Otrosí del libelo debe decir: Interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, por vínculo de responsabilidad civil precontractual, en contra de la persona jurídica que indica.

A fojas 17, doña Karin Rosenberg Dupre, abogado, por la parte querellante y demandante, modifica la demanda deducida en autos, en el sentido que la querellada y demandada es representada conforme lo señala el inciso final del Art.50 letra D, de la ley 19.496, por su administrador o jefe de local, de su mismo domicilio.

A fojas 19, rola acta de notificación de la querella y demanda de fojas 06 y sus modificaciones a Comercial Eccsa S. A.

A fojas 37, se lleva a cabo la audiencia de estilo, con la asistencia de doña Karin Rosenberg Dupre, en representación de doña Claudia Olivares Rojas querellante y demandante y por la otra, de don Patricio Saavedra Vargas, habilitado de Derecho, en representación de Comercial Eccsa S. A. En esta oportunidad la parte querellada y demandada opuso en contra de las acciones interpuestas en su contra la excepción de falta de legitimidad activa, motivo por el cual al conferirse traslado de la misma a la parte demandante se resolvió suspender la audiencia, fijándose su reanudación para un nuevo día y hora.

A fojas 43 a 47, rola sentencia interlocutoria rechazando la excepción de falta de legitimidad activa interpuesta en autos por la parte de Comercial Eccsa S. A.

A fojas 77, se llevó a cabo una audiencia de continuación del comparendo de estilo, con la asistencia de doña Karin Rosenberg Dupre, en representación de doña Claudia Olivares Rojas querellante y demandante, y por la otra de don Patricio Saavedra Vargas, habilitado de Derecho, en representación de Comercial Eccsa S. A. En esta oportunidad la parte querellante y demandante rindió prueba testimonial y la parte querellada aportó un CD con imágenes de los hechos denunciados, no se produjo conciliación.

A fojas 84, se lleva a cabo una audiencia para efectuar la visualización del CD con imágenes aportado por la parte querellada y demandada, a esta diligencia asiste doña Karin Rosenberg Dupre, en representación de doña Claudia Olivares Rojas, querellante y demandante y por la otra de don Patricio Saavedra Vargas, habilitado de Derecho, en representación de Comercial Eccsa S. A. querellada y demandada.

A fojas 85, se ordenó ingresaran los autos para fallo;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES PREVIAS:

1°) Que, a fojas 78, la parte de Comercial Eccsa S. A., querellada y demandada, tachó a la testigo de la parte contraria, doña Sonia Rojas Almeida, por las causales contempladas en los n°s 1,6 y 7 del Art.358 del C. de Procedimiento Civil, esto es por tratarse de la madre de la querellante y por ello mantener con ella un grado de amistad por la que carecería de la imparcialidad necesaria para declarar en el juicio;

2°) Que, habiendo la testigo mencionada reconocido el parentesco que la une con la querellante y que ella tomó conocimiento de los hechos denunciados cuando su hija la llamó, pues se encontraba trabajando, es decir que no se trata de una testigo presencial de los mismos, esta sentenciadora, en definitiva, deberá necesariamente acoger la tacha deducida en su contra, sin perjuicio de poder apreciar igualmente su testimonio de conformidad a las reglas de la sana crítica;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

3°) Que, se ha seguido esta causa a objeto de hacer efectiva la responsabilidad infraccional que le podría corresponder a la tienda Ripley, cuya denominación legal es Comercial Eccsa S. A., antes individualizada, en los hechos expuestos en la denuncia de fojas 01 y querella infraccional de lo principal de fojas 06 de autos;

4°) Que, fundando sus acciones la querellante expone en fojas 03 y en lo principal de fojas 06, que el día 19 de Octubre de 2012, a las 16,00 hrs., aproximadamente, al salir de la tienda Ripley sonó la alarma, por lo cual el guardia ubicado en el lugar de acceso, a viva voz en forma airada y frente a todo el público le obligó a que volviera al interior del local para poder revisar el bolso deportivo que portaba, luego le pidió que sacara las cosas que portaba en su interior, lo que la avergonzó por tratarse de ropa interior y de su equipo de gimnasia, negándose preliminarmente a efectuarlo. Por lo anterior se presentó en el lugar una guardia femenina quien le exigió con malas palabras que sacara las prendas del bolso, a esa altura ya habías tres guardias rodeándola con un actitud amenazante dándole un trato descortés abusivo y desconsiderado. Al darse cuenta que no portaba nada, igual uno de los guardias tomó su bolso y lo pasó por las barreras, diciendo que muchas veces eran las llaves que sonaban. Agrega que finalmente dicho guardia se retiró aduciendo que salía a su colación, ella al sentirse humillada y avergonzada, pidió explicaciones para lo acontecido y al hablar con la persona encargada de deportes esta le explicó que la persona a cargo de de los probadores se había equivocado al contar las prendas, que era su primer día de trabajo, al no quedar conforme puso un reclamo y posteriormente la jefa de la tienda, en presencia de funcionarios de Carabineros, le ofreció disculpas e identificó a los guardias a cargo del procedimiento;

5°) Que, contestando las acciones interpuestas en su contra Comercial Eccsa S. A., en el comparendo de estilo, fojas 77, solicitó fuesen rechazadas, con costas, por cuanto durante el procedimiento que tuvo lugar al activarse la alarma del sistema de seguridad de la tienda, siempre se trató a la actora con respeto a sus dignidad y derechos, dando con ello cumplimiento cabal a las normas de la ley 19.496, sobre protección a los derechos del consumidor, solicitando por ello que la denuncia sea declarada como temeraria, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 50 letra E, de la ley antes mencionada;

6°) Que, en orden a acreditar la existencia de las infracciones denunciadas, la parte querellante sólo aportó el testimonio de las testigos Srs. Sonia Rojas Almeida y Javiera Bravo Riquelme, fojas 78 y siguientes, cuyos testimonios resultan claramente insuficientes para acreditarlas toda vez que sólo conocieron de los hechos de acuerdo a lo que les relató la propia denunciante y por ser inconsistentes sus dichos con la grabación de los hechos aportada por la parte denunciada, en la cual se puede apreciar que de manera absolutamente tranquila se requirió a la denunciante la exhibición de sus pertenencias, diligencia que sólo tomó alrededor de unos ocho minutos y que no se aglomeró alrededor de ella ningún grupo de personas;

7°) Que, como antes se mencionó, la parte denunciante para acreditar sus descargos aportó en el comparendo de estilo, fojas 77, un CD con la grabación de los hechos denunciados, el cual

fue visualizado en una audiencia rolante en fojas 84. En la mencionada grabación es posible apreciar que el incidente denunciado no tuvo las características que plantea la actora y a pesar de no contar la grabación con audio, de manera alguna se puede calificar el comportamiento de los guardias como airado o irrespetuoso, toda vez que es posible ver que la denunciante colabora con el esclarecimiento de la situación y exhibe sus pertenencias y, como al cabo de unos ocho minutos, parece quedar aclarado lo acontecido, para luego dársele las explicaciones del caso. En tanto, el tiempo restante de la grabación corresponde a las gestiones que la propia denunciante solicitó o realizó para dejar constancia de lo acontecido, lo que a juicio de esta sentenciadora, a falta de otros antecedentes, no tuvo las características de gravedad o vejamen que le atribuye la denunciante;

8°) Que, de conformidad al Art. 1.698 del Código Civil incumbe probar las obligaciones o su extinción a quien alegue estas o aquellas, carga que en el presente caso recaía sobre la denunciante, en orden a probar que efectivamente fue víctima al momento de los hechos de un trato que afectó su dignidad y derechos;

9°) Que, a partir de la prueba aportada al proceso, la que esta Sentenciadora ha apreciado conforme a las reglas de la sana crítica, no se ha formado convicción respecto a que en el presente caso se hubiesen infringido respecto de la denunciante los derechos establecidos por la ley de protección al consumidor, razón por la

cual en definitiva corresponderá rechazar la denuncia de fojas 01 y querella de lo principal de fojas 06 de autos.

10°) Que, en definitiva corresponderá rechazar la solicitud de la parte denunciada y querellada, en orden a declarar la denuncia como temeraria, por cuanto en efecto, el incidente tuvo lugar y a juicio de esta sentenciadora no se justificó suficientemente la razón para que se haya solicitado a la denunciante exhibir sus pertenencias.

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

11°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 06, doña Claudia Paulina Olivares Rojas, antes individualizada, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de Comercial Eccsa S. A., para que como consecuencia de su conducta infraccional y los perjuicios ocasionados, sea condenada a pagarle \$20.000.000, por concepto de daño moral, o la suma que S.S. estime en justicia, más intereses, con expresa condena en costas;

12°) Que, como ya se señaló al resolver la parte infraccional, esta Sentenciadora no ha logrado convicción respecto a que Comercial Eccsa S. A., en relación a la demandante, haya incurrido en infracción a la ley de protección al consumidor. En consecuencia, al no acreditarse la conducta infraccional denunciada, igualmente tampoco se pudo tener por establecida una relación de causalidad, entre ésta y los perjuicios demandados; en razón de lo anterior, en definitiva necesariamente, la demanda civil

será rechazada en su totalidad;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, Arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts. 3°, 12, 23, 50 y siguientes de la Ley 19.498.

SE DECLARA;

a) Que, se acoge la tacha deducida en fojas 78, en contra de la testigo Sonia Rojas Almeida, sin perjuicio de lo prevenido en el considerando 2°) del presente fallo;

b) Que, no se hace lugar a la denuncia de fojas 01, como a la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 06 de autos;

c) Que, se rechaza la solicitud de la parte querellada en orden a declarar que la denuncia de autos tiene el carácter de temeraria;

d) Que, cada parte se hará cargo de sus costas.

Anótese, notifíquese, comuníquese a Sernac y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 6.443-1-2012.

Dictada por Doña Ines Aravena Anastassiou. Juez Titular.

Autorizada por Don Jorge Rojas Arias.
Secretario Titular.