

Temuco, veinticuatro de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Doña Vanessa Bustos Guzmán, empleada, cédula de identidad N°16.947.091-K, domiciliada en calle Las Golondrinas N°05442, Villa Santa Luisa, de Temuco, interpuso querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de Supermercado El Trébol, representada por don Claudio Domínguez, ambos con domicilio en calle Manuel Recabarren N°1515, de Temuco, que funda en que se desempeñaba como guardia de seguridad en las dependencias de la querrelada, ubicada en calle Recabarren N°1515, de Temuco, realizando el día 5 de diciembre de 2016 sus labores habituales, terminando su jornada a las 16:00 horas, sin ningún inconveniente.

Agrega que, finalizada su labor de vigilancia, hizo cambio de vestimenta para retirarse del trabajo, dirigiéndose posteriormente, como una civil común, a comprar dentro del supermercado, algunos productos que necesitaba para su hogar, tomando el tiempo aproximado de una hora en seleccionar todos los productos. Este hecho de comprar en el mismo supermercado era habitual.

Explica que, aproximadamente a las 17:25 horas pasó a una de las cajas para poder cancelar. La cajera comenzó a pasar todos los productos seleccionados, en el transcurso de ello olvidó algunos productos que necesitaba comprar, así que mientras la cajera seguía pasando los productos por la caja, ella salió de la fila y fue a buscar los productos faltantes; al volver a la caja hizo entrega de los nuevos productos, para que los cobrara.

Expresa que, luego de que la cajera pasara supuestamente todos los productos para el cobro, hecho que no le tomó mayor atención o una especial vigilancia a la labor de ésta, puesto que se había retirado unos segundos de la caja para ir a buscar los productos olvidados, en donde se suponía que la cajera en ese intertanto de tiempo había pasado todos los productos por el visor marcador, finalmente se emitió la boleta respectiva y ella canceló la compra con su cuenta RUT del Banco Estado.

Indica que, saliendo de la caja, un guardia de seguridad que estaba en su turno se acerca a ellas, le indica a la cajera que ella no había marcado algunos productos para su cobro y solicita la boleta para verificarlo, quedando sorprendida de lo sucedido y, sin ningún inconveniente, le hizo entrega de la boleta, como también de sus bolsas para que corroborara los productos, en donde la guardia de seguridad indica que faltaba cobrar unos productos menores. En primera instancia la guardia le pide explicaciones a la cajera, de

similar con otros clientes, en donde las cajeras pasaban los productos por el visor lector y éste no los marcaba, ya sea por algún defecto técnico de este mismo artefacto, en cuyo caso se le solicitaba al cliente que cancelara la diferencia faltante por los productos no marcados en el cobro respectivo, dando así la solución al tema.

Señala que, lamentablemente en este caso no fue así, indiscriminadamente se le acusó a la cajera de haber realizado dicha maniobra a propósito para que no le cobraran ciertos productos, y peor aún, dicha acusación fue también increpada hacia su persona por el personal del Supermercado El Trébol por el personal del Supermercado, los cuales se acercaron al percatarse de la revisión que estaba efectuando la guardia de seguridad, señalando que prácticamente ellas se habían coludido para dejar pasar ciertos productos sin pagar, acusándolas en definitiva de delito de hurto, y el monto imputado no superaba los diez mil pesos. Ante ello quedó enormemente sorprendida, ya que no había intención de su parte dejar pasar algunos productos y no pagarlos, toda vez que es una persona honrada y trabajadora, y no requiere realizar actos delictivos para obtener cosas o productos de mala forma.

Expresa que la empleadora de la cajera, que es del personal del Supermercado El Trébol, la acusó de ladrona delante de todas las personas que se encontraban en ese momento en la fila del Supermercado, al igual que a la cajera propiamente tal, que no había marcado los productos sin pagar. Este hecho la indignó rotundamente pues no tenían pruebas en su contra para acusarla del delito y de tal manera, sino que más bien era responsabilidad de la cajera, pues ella en ningún caso manipuló los productos para evitar pasarlos por la máquina registradora.

Explica que, ante este escenario negó toda acusación puesto que eran falsas y en ningún momento quiso evadir el pago de los productos, es más, esto era responsabilidad exclusiva de la cajera efectuar el debido pasar y cobro de los productos respectivos; junto con ello en dicho supermercado existían antecedentes que en otras ocasiones anteriores se producían problemas técnicos de la máquina lectora, que no registraba el cobro de algunos productos a pasarlos por el visor, hecho que se solucionaba directamente volviendo a pasar el producto faltante y cobrarlo, que en este caso no hicieron el mismo trato, sino más bien las acusaron de ladronas, cosa que le extrañó porque ella siempre mantuvo una aptitud de colaborar ante este inconveniente

puede responder, puesto que era su responsabilidad y trabajo de ella pasar por el visor todos los productos respectivos, fueron ambas detenidas y encerradas en forma abrupta por los otros guardias de seguridad que se encontraban en sus labores a esa hora, las aislaron en el lugar y las llevaron a una oficina del Administrador, en donde el personal del Supermercado El Trébol prácticamente las amenazó a ambas de que debían renunciar voluntariamente a su trabajo por los hechos ocurridos, y de no ser así llamarían a carabineros para detenerlas. Ellas no accedieron, por lo que llamaron a personal de la Segunda Comisaría de Carabineros de Temuco, para detenerlas, manteniéndolas varias horas encerradas, con un trato indigno y fuera de protocolo, en espera de que llegaran los agentes policiales, se vio insultada, pasada a llevar por el personal del Supermercado, aún cuando les explicó que no había responsabilidad alguna de su parte, prácticamente se les acusó de estar coludidas ambas en el hecho ocurrido, lo cual niega rotundamente.

Agrega que, llegaron los Carabineros, las detuvieron y las trasladaron esposadas a la Comisaría. En ese intertanto había llegado su padre, puesto que le avisó de lo ocurrido, quien también se vio afectado ante el acto injusto en su contra, tomó sus cosas para resguardarlas, mientras la trasladaban a la Comisaría, donde las dejaron en el calabozo, como unas verdaderas delincuentes, revisándolas completamente, despojándolas de sus vestimentas para la inspección respectiva, hecho que fue aberrante para su persona, ya que jamás se había expuesto ante una situación en donde vio vulnerada su intimidad física. Las mantuvieron horas y horas encerradas, pensando que las iban a trasladar en las próximas horas al juzgado respectivo, para el control de detención, lo que extrañamente no ocurrió, sino mas bien las liberaron sin causa alguna a las 00:00 horas de la noche; es decir, el supermercado no accionó ninguna acusación definitiva, limitándose a que sufrieran las horas de encierro e incertidumbre en un calabozo sin causal que lo justificara.

Señala que, al día siguiente, concurrió a la Dirección del Trabajo a dejar constancia del incidente, toda vez que temió por su estabilidad laboral, Constancia N°1297, de fecha 06-12-2016, actuando como ministro de fe el Fiscalizador Manuel Hernán Naranjo Arenas. Lamentablemente, ello no le sirvió de mucho, ya que fue despedida en los días siguientes, luego de gozar de una licencia médica, por depresión, por la causal "necesidades de la empresa", cosa que era totalmente injustificable y arbitrario, sin sentido y que claramente tenía de trasfondo el hecho que se le había acusado de ladrona por el

En cuanto al derecho, invoca el artículo 15 y 23 de la ley 19.496, que reproduce, pues el actuar de la querrela es groseramente ilegal, ya que fue acusada por ls funcionarios del supermercado El Trébol por el delito de hurto, que no cometió, dando órdenes directas a sus guardias de seguridad para detenerla dentro de las dependencias del supermercado, ante la exposición a todo el público que se encontraba comprando en ese momento, y llevada esposada a la Segunda Comisaría de Carabineros., en donde estuvo horas encerrada en un calabozo para delincuentes, sufriendo un trato indigno a su persona.

Termina solicitando que se acoja a tramitación la querrela y en definitiva se condene a la querellada al máximo de las multas que la ley señala.

A fojas 30, don Claudio Muñoz Riveros, en representación de la querellada, contesta la querrela señalando que la querellante prestó servicios a su representada, a partir del 11 de febrero de 2016, como guardia de seguridad, en la sucursal de Manuel Recabarren N°01515, de Temuco, la que desempeñó hasta el día 21 de diciembre de 2016.

En cuanto a los hechos, señala que el día 5 de diciembre de 2016, la actora, luego de terminar su jornada de trabajo, a las 16:00 horas, se dispuso a efectuar compras al interior de la misma sucursal del Supermercado donde cumplía funciones laborales; práctica habitual por los trabajadores, al tener como beneficio un descuento del 10% del total de sus compras.

Agrega que, al pasar por caja, doña Vanessa Bustos es atendida por la cajera doña Natali Guisel Segura Jaramillo (trabajadora de Supermercado El Trébol); y, mientras pasaban los productos que estaba comprando, por la caja, para su pago, una de las guardias de seguridad que trabaja en el Supermercado, doña Katherine Delia Díaz Díaz, se percata de una situación irregular y sospechosa, entre la actora y la cajera, al no pasar o registrar algunos productos por caja para su pago, que estaban siendo comprados por la actora, en su presencia, motivo por el cual, toma mayor atención en dicha compra y espera hasta que llegue a la fase final, es decir, hasta que pasen por la caja, sean introducidos en las bolsas, no sean pagados y dispuesta a ser retirados, pasada la línea de cajas. En ese momento se acerca a la caja, la guardia Díaz, y le indica que debe revisar la boleta y corroborar que los productos fueron cancelados.

Indica que, mientras se efectuaba la revisión, se acerca la Jefa de Cajas, doña Juana del Carmen Sanhueza Villar, a verificar el procedimiento, ya que

la cajera, ambas individualizadas. Así, se logró establecer que la querellante, doña Vanessa Bustos, había cancelado sólo la suma de \$115.388.-, correspondiente a la boleta N°150211, de fecha 05 de diciembre de 2016, existiendo productos que no se encontraban registrados en la referida boleta, cuyo detalle se adjunta en un otrosí, por lo cual quedó en evidencia que la actora, en conjunto con la cajera, se confabularon para no pagar productos, que suman la cantidad de \$12.658.-. Ante la evidencia del ardid planeado por ella y la cajera, no quiso comprar los productos y se emitió la respectiva nota de crédito y se continuó con el procedimiento de rigor, ante tales situaciones.

Expresa que, no se trata de una situación accidental como lo presenta la demandante, creando una verdad aparente, dado que los productos, que pasaron la línea de caja, para no ser pagados representan casi el 10% del total y son de tamaño normal a grande, lo que no puede atribuirse a un descuido o situación casual, más aún cuando la actora se desempeña en el local como guardia.

Señala que, verificada la existencia de productos que pasaron la línea de caja, para su apropiación sin pago y atendida la calidad de trabajadoras del local, tanto doña Vanessa Bustos, como doña Natali Segura concurren a la oficina del Administrador del local, don Claudio Domínguez Valencia, junto a la presencia del Jefe de Seguridad, don Claudio Fica y la guardia Sra. Díaz, a quienes se les requirió que dieran explicaciones de lo ocurrido, mientras llegaba carabineros, oportunidad donde manifestaron libremente, lo siguiente: "la embarramos", "cometimos un error al querer llevarnos las cosas sin pagar, es primera vez que lo hacemos, no nos denuncien", "no queremos ser despedidas".

Ante lo anterior, el Administrador les manifestó que por política de la empresa no podía pasar por alto esta situación, ya que forma parte de sus obligaciones, y que denunciaron los hechos ante Carabineros, para que se efectúe el procedimiento de rigor y será Carabineros junto al Ministerio Público, quienes determinarán la situación. Luego llegó Carabineros y se llevaron detenidas a la actora, por instrucción del Ministerio Público.

Hace presente que en ningún momento fue necesario hacer uso de fuerza para retenerlas, ni en momento alguno estuvieron amarradas o esposadas al interior del local, ni menos aún que hayan pasado "horas" encerradas, con un trato indigno y fuera de protocolo, en espera de que llegaran los agentes policiales, dentro del plazo de todo procedimiento común.

tomaron el procedimiento, efectuando las diligencias respectivas a la denuncia por hurto presentada por la guardia, doña Katherine Díaz, trasladando posteriormente a doña Venessa Bustos y Natali Segura, según se informó por Carabineros, a la Segunda Comisaría de Temuco. No es efectivo que hayan salido esposadas, es más, ello no es de su competencia, sino de Carabineros.

Indica que gran parte del relato de la demandante se enfoca en los supuestos malos tratos de Carabineros, que según sus dichos las dejaron en un calabozo, como delincuentes, que las revisaron, cuestión que la querellante considera aberrante y donde señala, vio vulnerada su intimidad física. Que las mantuvieron horas encerradas, que pensaban que las iban a trasladar al Juzgado respectivo, pero que finalmente las dejaron en libertad, sin causa alguna, alrededor de las 00:00 horas de esa noche, según manifiesta. La querellante erróneamente señala que el Supermercado no accionó ninguna acusación definitiva, y presume que a su representada solo le interesaba que sufrieran horas de encierro e incertidumbre en un calabozo. Hechos ajenos a su jurisdicción, siendo de competencia exclusiva del Ministerio Público. Una vez adoptado el procedimiento por Carabineros, son ellos los que deben dar cuenta al Fiscal de Turno y esperar instrucciones para pasar a control de detención a los detenidos u ordenar su libertad. Su representada cumplió con denunciar el hecho a la autoridad.

Expresa que es un hecho no controvertido que la querellante traspasó la línea de cajas sin pagar una serie de productos por un monto de \$12.658.-, cuestión que es reconocida por doña Vanessa Bustos, a lo cual argumenta que debió solicitársele que cancelara la diferencia faltante, para solucionar el problema.

Calificar y dar el carácter de delito -hurto- al hecho de pasar un producto por caja sin pagarlo, corresponde al Tribunal competente, quien atendida las circunstancias y pruebas podrá determinar si existe una apropiación de cosa mueble ajena con ánimo de lucro. Hecho que en la especie ocurrió al ser requeridas en procedimiento monitorio por el Ministerio Público y luego ser acogido por el Tribunal de Garantía; para luego terminar con una salida alternativa, suspensión condicional del procedimiento, según se acreditará.

Señala que doña Vanessa Bustos, luego de ocurrido el hecho señalado, volvió a trabajar al Supermercado, sin embargo, con fecha 12 de diciembre de 2016 entrenó una licencia médica por 7 días. Posterior a ello y a fin de evitar

de probidad, se optó por despedirla aduciendo necesidades de la empresa, poniendo término a la relación laboral con fecha 21 de diciembre de 2016. Es más, la trabajadora, **NUNCA RECLAMO JUDICIALMENTE EN SEDE LABORAL.**

Agrega que la denuncia presentada, por los hechos señalados, dio origen al proceso e investigación RUC 1601150848-4 RIT 2783-2017 del Juzgado de Garantía de Temuco, en donde se efectuó requerimiento en procedimiento monitorio por el delito de hurto falta, cuestión que denota que a juicio del Ministerio Público existían antecedentes del delito. Sin perjuicio, habiéndose requerido tanto a doña Vanessa Bustos como a Natali Segura, ambas presentaron oposición al requerimiento monitorio, lográndose en definitiva la suspensión condicional del procedimiento para ambas, con fecha 13 de junio de 2017, fijándose el plazo de un año, fijándose como condiciones el fijar domicilio y la prohibición de acercarse al Supermercado El Trébol de Recabarren N°01515, de Temuco.

En cuanto al derecho invocado por la actora, señala que no existe infracción al artículo 15, puesto que detectado que no había pagado los productos fue puesta inmediatamente a disposición de Carabineros, los que tardaron alrededor de 30 minutos en llegar al Supermercado, para lo cual no fue necesario uso de fuerza alguna ni menos aún esposar o maniatar a las denunciadas, los cuales una vez en el local tomaron el procedimiento.

Tampoco resulta infringido el artículo 23, dado que no existe deficiencias en los productos.

Termina solicitando el rechazo de la querrela, con costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS

1°) Que, don Claudio Muñoz Riveros, por la querrellada y demandada, a fojas 78 objeta los documentos consistentes en certificados de nacimiento de los hijos de la querellante y demandante, pues no dicen relación alguna con el juicio y por tanto son impertinentes.

2°) Que, contestando el traslado, la parte que los presenta solicita el rechazo de la objeción, por cuanto se trata de los certificados de nacimiento de los hijos de su representada, quienes han resultado afectados directamente por la situación vivida por su madre. Además este procedimiento se rige por la apreciación de la prueba conforme a las reglas de la sana crítica.

3°) Que, la objeción no se hace por falsedad o falta de integridad de los documentos, únicas causales de objeción, sino por no ser, a juicio del

EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL

4º) Que, doña Vanessa Bustos Guzmán interpuso querrela por infracción a los artículos 15 y 23 de la ley 19.496, en contra del Supermercado El Trébol, que funda en que el día 5 de diciembre de 2016, después de cumplir funciones como guardia de seguridad en el local de la denunciada, de Recabarren N°01515, de Temuco, se dispuso a hacer compras en el mismo local. Señala que al terminar las compras fue requerida por una guardia de seguridad, para revisar la boleta y las bolsas con mercaderías, determinándose que había especies que no se habían registrado en la boleta, lo que imputa como responsabilidad a la cajera y al sistema de registro de la propia caja, situación que motivo que se le inculpara, conjuntamente con la cajera, doña Natali Segura, de la comisión de un delito, frente a todos los clientes y personal que se encontraba presente, siendo finalmente detenidas y encerradas, por otros guardias de seguridad, aislándolas en la oficina del administrador, lugar donde se les amenazó para que renunciaran, llamando a Carabineros, quienes las llevaron detenidas y esposadas, ingresándolas a la Segunda Comisaría de esta ciudad, lugar donde fueron registradas, vulnerando su intimidad física, dejándolas en un calabozo, como delinquentes, hasta que fueron liberadas, ya que la querellada no accionó en su contra, limitándose a que sólo sufrieran las horas de encierro. Posteriormente y luego de haber vuelto a trabajar y presentar una licencia médica, fue despedida.

5º) Que, la querellada contestando señala que no ha existido infracción a los artículos señalados en la querrela, ya que la querellante fue sorprendida, junto a la cajera Natali Seguro, por no pagar mercadería que llevaba en una compra que realizaba, las cuales no aparecían registradas en la boleta respectiva, determinándose que el valor de esas mercaderías alcanzaba a la suma de \$12.658.-. A raíz del descubrimiento de este hecho irregular, detectado por una guardia de seguridad, doña Katherine Díaz, fueron llevadas a la oficina de Administración, estando el Administrador del local, el encargado de seguridad don Claudio Fica y la guardia antes mencionada, oportunidad en que reconocieron haber cometido el error y solicitaron que no las denunciaran, a lo que no se accedió pues ya se había llamado a Carabineros, quienes adoptaron el procedimiento, hicieron la denuncia ante el Ministerio Público, terminando dicho procedimiento con un requerimiento monitorio que tuvo como salida alternativa, la suspensión del procedimiento para ambas denunciadas. No es efectivo que haya efectuado los hechos que se mencionan en la querrela, como

6°) Que, la querellante rindió prueba testimonial, que consta en el comparendo de fojas 68 y siguientes, **declarando** al efecto don **Juan Eliceo Bustos Olivera**, quien es padre de la querellante, quien señala El día 5 de diciembre de 2016, aproximadamente a las 17:00 horas, lo llamó su hija Vanessa, la querellante y demandante en esta causa, porque había hecho un pedido en el supermercado El Trébol, ubicado en calle Recabarren, donde ella trabajaba como guardia de seguridad, para el mismo supermercado, y le estaba acusando de robo porque habían pasado algunas cosas que no había detectado la máquina en la caja. Acudió inmediatamente al lugar, la cajera señaló que ella se hacía responsable por el error de no haber pasado por la máquina las especies que se encontraban dentro del pedido y que no estaban consignadas en la boleta. Él le dijo a su hija que hiciera devolución de todas las cosas y que pidiera devolución de su dinero, porque no querían llevarse nada. A continuación, el jefe de seguridad, por orden del administrador le indicó a Vanessa que podía retirarse y llevarse todas sus cosas, es decir el pedido, ya que no quería más problemas y él le pidió a su hija que no lo hiciera, que se aclarara todo ante la justicia, pues la estaban acusando de robo, lo que no se podía dejar pasar. El jefe de seguridad le informó que se podía llevar sus cosas, que le daban una semana de vacaciones y cuando se reintegrara, la cambiaban de local, lo que no se aceptó. Su hija pidió que llegara Carabineros e ingresaron a la oficina del administrador, en donde se le pidió que renunciara que quedaría todo hasta ahí, lo que mi hija no aceptó, siguiéndose con el procedimiento, fue llevada a la Comisaría en donde estuvo hasta las 11:00 horas de la noche, aproximadamente, quedando en libertad. Su hija se enfermó, le dieron una licencia por depresión. Al cumplir la fecha de la licencia volvió a trabajar y en el curso de la semana le entregaron su carta de despido.

Repreguntado: Para que diga: Si Vanessa había comprado antes en el Supermercado El Trébol y si había tenido estos mismos inconvenientes:

Responde, si había hecho pedidos, en su mayoría no había tenido problemas, pero en una oportunidad se le imputó un robo de sacacorchos, lo que no se pudo comprobar. Quien la acusó en los dos hechos fue la jefa de guardia, srta.

Katerine, parece, no recuerda bien su nombre. **Para que diga:** Si tiene conocimiento cómo fue el trato de personal de El Trébol hacia Vanessa en el incidente. **Responde,** que el personal de los compañeros de trabajo lo desconoce, si la jefa de guardias y el administrador tuvieron una actitud de maltrato, psicológico, porque dentro del supermercado se hizo correr la voz

ley, no que quedara en palabras, como si nada hubiera pasado. **Para que diga** cuál es la situación actual de Vanessa en el ámbito laboral y emocional.

Responde: En lo laboral no ha encontrado trabajo, lo que cree que pasa por lo psicológico, porque teme que cada vez que postule salte el problema de la acusación de robo del supermercado. Su estado anímico en este momento es malo y al momento de los hechos fue más fuerte, porque sufrió una fuerte depresión, pues la pérdida de su trabajo la afectó, porque tiene tres hijos que dependen de ella. **Contrainterrogado: Para que diga:** A qué hora su hija

Vanessa se contactó con él, por qué medio, y en qué lugar físico del supermercado se encontraba ella al momento de su llegada. **Responde:** Aproximadamente a las 17:00 horas, por teléfono al celular y al llegar se encontraba fuera del supermercado, es decir del local, sector estacionamiento, no la dejaban entrar. **Para que diga:** Si sabe o conoce si es regular, atendidas

las visitas que efectuó al supermercado, si tenían problemas con la lectura de los productos al momento de pasar por cajas: **Responde:** que él no. Si la cajera dijo ese día ante Carabineros y el administrador que esto había sucedido con anterioridad. **Para que diga:** si en algún momento observó que su hija se

encontrara encerrada o esposada al interior del supermercado, cuando ocurrieron los hechos relatados en la demanda. **Responde:** No en ningún

momento estuvo esposada o encerrada, solo que cuando Carabineros debió trasladarla la tuvo encerrada en el furgón como media hora antes de su traslado. **Para que diga:** Si sabe que su hija reclamó judicialmente el despido

ante el Tribunal laboral competente y efectuó alguna denuncia ante la Inspección del Trabajo. **Responde:** Desconozco si hubo demanda, cree que

fue de común acuerdo, y recibió los pagos que le correspondía, por días

trabajados y vacaciones. **Para que diga:** si en la oportunidad en que se le acusó a su hija de un robo de un saca corcho efectuó el reclamo

correspondiente ante la Inspección del Trabajo. **Responde:** No hizo ningún reclamo, porque en el momento fue citada a conversar con el administrador,

quien le dijo que no había prueba de eso y todo quedó allí, sin mayores problemas posteriores. **Para que diga:** si en el procedimiento de Carabineros

prestó declaración. **Responde:** No, sólo hizo las preguntas. **Para que diga:** Si su hija es presuntamente inocente por qué aceptó la suspensión condicional del

procedimiento y no siguió adelante para probar su inocencia. **Responde:** Yo acompañé a mi hija, donde le informaron que le era más conveniente, y no le dieron otra opción.

sido denunciada por robo en el Supermercado El Trébol, él concurrió a la Comisaría como a las 20:00 horas, no lo dejaron verla, pero estaba en la Comisaría. Ella había comprado antes y nunca le había pasado algo así. Ese día había salido de su turno y había hecho el pedido ahí mismo. Después de lo que ocurrió con Vanessa ocurrió que pasaron cosas por el scanner de la caja y este no las había marcado, Vanessa se lo contó y ella lo supo cuando entró a trabajar después. Antes había tenido problema con la misma guardia que supuestamente la pilló robando, por el supuesto robo de un sacacorchos, parece que tenían problemas personales, esto lo sabe porque se lo contó Vanessa. **Repreguntado: Para que diga:** cuánto tiempo estuvo en la Segunda Comisaría de Temuco. **Responde:** de las 17:00 horas a 23:00 horas, en el calabozo con las demás detenidas, pues ella se lo contó. **Para que diga:** Cómo ha visto anímicamente a Vanessa después de estos hechos. **Responde:** mal, pues está con depresión, aún no ha vuelto a trabajar. **Para que diga:** En relación al incidente del saca corchos, si tiene conocimiento de lo que sucedió con este incidente en particular. **Responde:** Vanessa le contó que la guardia la acusó, ella la estaba persiguiendo y que por cualquier cosa la iba a denunciar. **Para que diga:** Cuánto tiempo trabajo Vanessa en el Supermercado. **Responde:** Casi un año. **Contrainterrogado: Para que diga:** cómo supo Vanessa de los supuestos desperfectos de la caja registradora. **Responde:** cuando volvió a trabajar le pasó a una compañera, cuyo nombre desconoce, pero con pocas cosas, cree que era una cecina o algo así. **Para que diga,** si respecto del presunto acoso laboral hizo denuncia. **Responde:** no porque le quitaban trabajo. **Para que diga** si actualmente está buscando trabajo. **Responde;** que sí, pero no ha encontrado. Le consta porque le pregunta siempre. **Para que diga:** Si los trabajadores de El Trébol tienen descuento por las compras en el local, de un 10%. **Responde:** Sí. **Para que diga:** porqué la Sra. Vanessa aceptó un acuerdo judicial y no fue a un juicio reiterando su inocencia. **Responde:** porque nunca la notificaron. **Para que diga:** si la señora Vanessa compareció personalmente el día 13 de junio de 2017, al Juzgado de Garantía de Temuco. **Responde:** No sabe

7º) Que, por la parte denunciada declararon doña **Katherine Delia Díaz Díaz**, quien señala que es guardia de seguridad, desde aproximadamente 16 años, y lleva un poco más de 5 años en la empresa "El Trébol", de calle Recabarren. El día 5 de diciembre de 2016, ingresó a su turno de la jornada de la tarde se encontraba ejerciendo sus labores de seguridad, frente a caja,

porque la guardia le hacía gestos a la cajera, por lo que se puso a una distancia de modo que ellas no se dieran cuenta de que estaba mirando la pantalla, percatándose que la cajera no le estaba cobrando todos los productos a la guardia. Después que realizó la compra e hizo la cancelación, le pidió la boleta y revisó que faltaban cosas, le preguntó a Vanessa y a la cajera porqué faltaban cosas. La cajera se puso roja y respondió qué pasó, haciéndose la desentendida y la guardia también desconoció el hecho y dijo que había pagado todo. Abrieron las bolsas y revisó la compra con las boletas comprobando que llevaba productos sin cancelar. Un detergente bio, de tres kilos, en vez de pasar cuatro la cajera digitó tres, de lo que se percató. La guardia al final de la compra salió de la caja fue a buscar cosas, entre ellos un champú, marcando uno de dos, de lo que también se percató, y por eso fue a revisar las boletas. Cuando estaba haciendo la revisión vino la Sra. Juanita Sanhueza, jefa de control de cajas, quien le pregunta qué estaba pasando, le informó, y ella también constató que había productos que no se habían pagado, además de los señalados un confort, una cera roja, además de unas nueve hamburguesas, porque se digitó una y le faltaban nueve por cancelar. En este caso vienen 10 hamburguesas en una mallita, la cajera rompe la malla para pasar el código, pasó el código pero no digitó las 9 más. Después llegó don Claudio Domínguez Valencia, administrador, quien se encontraba en colación y ve lo que estaba sucediendo, se acerca, pregunta y contesta que la cajera no le había cobrado algunos productos a la guardia. El se fue a la oficina, le dijo que verificara y le avisara qué pasó. El administrador llamó al Jefe de Seguridad, don José Fica Belmar, a quien le notificó de los hechos, fueron a la oficina del administrador con la cajera y la guardia, el administrador les pidió que relataran lo que había pasado, en primer término, sobre todo la guardia, reconocieron los hechos, que la habían embarrado, que era la primera vez que lo hacían, que no debían haber llevado los productos sin pagar y que no querían que las despidieran. En ese intertanto ella había llamado a Carabineros y el jefe también, ellas se quedaron esperando en la oficina hasta que llegó Carabineros. Ella siguió haciendo su turno normal. Carabineros llegó a adoptar el procedimiento correspondiente, esperando hart rato porque entendió que no podía comunicarse con el fiscal, quien dio la orden que se la llevara Carabineros, a las dos. Vanessa y la cajera volvieron a trabajar. La cajera llegó primero, porque Vanessa extendió una licencia como

7 días más menos. Después se enteraron que a las dos la habían

compra había sido arriba se \$100.000.- **Para que diga:** si en algún momento la cajera y la guardia estuvieron encerradas en algún local del supermercado o esposadas. **Responde:** Ellas fueron derivadas a las oficinas del administrador, donde se les ofreció asiento, no estuvieron encerradas ni esposadas, incluso Vanessa salió varias veces a llamar por teléfono a la calle, en ningún momento se les impidió libre movimiento. **Para que diga :** si en alguna oportunidad anterior observó a Vanessa Bustos en alguna situación similar a la relatada anteriormente. **Responde:** Negativo, porque incluso era de su equipo, le dio harta confianza, no había trabajado nunca de guardia, pero aprendía rápido. **Para que diga:** Si existió una mala relación con Vanessa Bustos. **Responde:** No, compañeras de trabajo, se daban las novedades, nunca tuvo problemas con ella, era una más del equipo. **Para que diga:** si sabe el motivo porqué fue despedida por causal de necesidades de la empresa y no por una causal relativa al hecho denunciado. **Responde:** Desconoce ese motivo, la empresa toma sus decisiones. **Contrainterrogada: Para que diga:** Si al momento de los hechos, Vanessa opuso algún tipo de resistencia. **Responde:** Ninguna, pero sí se veía nerviosa. **Para que diga:** Si, según su relato la cajera y la guardia reconocieron los hechos, porqué la empresa permitió que volvieran a trabajar. **Responde:** Ella tenía conocimiento que la cajera había trabajado en casa de los dueños de la empresa, entonces el dueño fue el que le dijo al jefe de que no quería sacarlas así, porque le tenía cariño a la cajera, y en el caso de Vanessa porque eran ambas y no podían tener un trato diferente. **Para que diga:** Si Vanessa había comprado anteriormente y si le había pasado algo así. **Responde:** Que sí, varias veces compró, todos compran allí, incluso su familia, y sólo se percató de lo que ocurrió ese día, porque observó que tenían actitudes raras, y por eso que miró. **Para que diga:** Si tiene conocimiento del trato de la administración y de sus compañeros de trabajo cuando retomó sus labores. El trato fue igual que siempre, ella hacía su trabajo, se le otorgaban los turnos, su puesto de trabajo, ella en lo personal no tuvo trato diferente, así como tampoco vio eso de la administración o del resto del personal.

Declaró también **don José Iván Fica Belmar**, Jefe de Seguridad, quien declara que el día 5 de diciembre de 2016, aproximadamente antes de las 18:00 horas, lo llaman que una guardia que depende de él había tenido un problema con una cajera. Llegó al lugar de los hechos, porque iba hacia Labranza en ese momento, así que estaba en el sector. Se entrevistó con la cajera y con la guardia, quienes dieron en principio respuestas evasivas, luego

guardia se puso a llorar y luego ambas reconocieron que se habían equivocado y que habían tratado de pasar mercaderías por la caja. Él les dijo que no podía hacer nada, porque es su responsabilidad así que se llamó a Carabineros, el administrador lo hizo. Carabineros llegó al lugar, se presentaron las pruebas, esto es la cantidad de productos que no habían sido marcados por caja, constató los hechos, procedió a llamar al Fiscal, y se imagina que le dio orden que siguieran con el procedimiento porque después se las llevaron a la Comisaría. En ningún momento salieron esposadas del local, en todo momento la conversación con ellas fue amena, sin restricciones a su libertad, incluso ella pudo llamar por teléfono. **Repreguntado: Para que diga** el monto de los productos que no se habían registrado. **Responde** \$12.000 y fracción. **Para que diga:** cómo Carabineros solicitó la constatación del monto y cantidad de productos que habían sido hurtados. **Responde:** Carabineros pidió fotografías, que pasaron por los productos por las cajas, con el valor de exacto y tuvieron que hacer una boleta, para que ellos los tuvieran como medios de prueba. Ahí los productos marcaron sin problemas. **Para que diga:** si fueron despedidas, porqué causal. **Responde:** Porque ellas reconocieron los hechos, la empresa no las quería perjudicar, en su caso no iba a seguir trabajando con la guardia. Se usó la causal de necesidades de la empresa, para no perjudicarlas. **Para que diga:** Si sabe o conoce que algunas de las trabajadoras reclamó ante los Juzgados Laborales o la Dirección del Trabajo. **Responde:** Por lo que sabemos no ocurrió, incluso firmaron sus finiquitos. **Contrainterrogado: Para que diga** el testigo: Cómo sabe si no se presentó querrela. **Responde:** Nosotros entregaron los antecedentes a carabineros y después de eso no hicieron nada más, todo es tema del Ministerio Público. **Para que diga:** Si tiene conocimiento que alguna ex colega de Vanessa ha ejercido acción penal en su contra. **Responde:** Lo desconoce. **Para que diga** si tiene conocimiento de cuánto tiempo estuvieron en la oficina del administrador. **Responde:** no tiene precisión, pero no fue menos de media hora ni más de una. **Para que diga:** cómo fue la conducta de Vanessa en el tiempo que prestó servicios a El Trébol. **Responde:** Que es jefe de seguridad de toda la cadena, por lo que puede informar sobre su asistencia y otros datos que puedo sacar por sistema, pero no sobre comportamiento. En todo caso nunca tuvo ningún tipo de reclamo, hasta el día de los hechos. **Para que diga:** Si, según su relato reconocieron los hechos, por qué motivo la administración del supermercado permitió que se reintegraran a sus labores. **Responde:** En eso no tiene mucha influencia, eso

llegó al local, después de su colación, encontrándose con Katherine Diaz, que es de seguridad, y Juana Sanhueza, jefa de cajas del supermercado, reunidas con una colaboradora, de nombre Vanessa Bustos. Al consultar por alguna novedad, se le comenta que están revisando una compra realizada por su colega Vanessa, porque habían detectado productos que no habían sido cancelados, por lo cual instruyó que siguiera con el protocolo y que se tome todo el tiempo para revisar la compra, siempre fue en beneficio de la señorita Vanessa, para que ella revisara y re chequeara sus productos junto a la jefa de cajas y la guardia. Se retiró a su oficina y pidió a la guardia que cuando esté claro el procedimiento se dirija a su oficina y le dé su versión. Al llegar a su oficina llamó al Jefe de Seguridad de la compañía, José Fica, explicándole lo ocurrido. Posterior a esto, llegó seguridad junto a la jefa de cajas, Juana Sanhueza, entregándole ella y la guardia el reporte que demostraba que algunos productos no habían pasado por caja. La trabajadora le dijo que la había embarrado, que era primera vez, le pidieron que no llamara a carabineros, pero ya se había realizado el llamado, por protocolo. Luego llegó carabineros y adopta el procedimiento respectivo, informando a la Fiscalía.

Por último, declaró doña **Juana del Carmen Sanhueza Villar**, jefa de cajas, quien señala que el 5 de diciembre de 2016, venía de su oficina, hacia el frente de cajas y vio que la guardia estaba con Vanessa y con la boleta, ella tenía un carro con productos comprados por Vanessa y lo estaba revisando. Se acercó a ver qué pasaba y le informa Katy que estaba revisando porque, según ella, la cajera no había marcado todos los productos que llevaba en el carro, revisaron la boleta y era efectivo. El administrador se acerca y se le informa la situación, él se retiró a la oficina y siguieron revisando las bolsas y comparando con la boleta, eran varios los productos que no habían pasado por caja, por ejemplo llevaba 10 hamburguesas y en caja marcaba 1. Le informaron toda la situación al jefe, el Administrador llamó a Vanessa y a la cajera a la oficina. Ella siguió con sus funciones y le avisaron que Vanessa no llevaría ningún producto y que debía devolverse la plata, para lo cual hicieron dos notas de crédito, una por el total de la boleta y otra por los productos que no se había marcado, el total de la compra era más de \$100.000. Repreguntada acerca de si se percató de la existencia de un maltrato físico o psicológico en contra de Vanessa, responde que no. Contrainterrogada, acerca de cuánto tiempo estuvo Vanessa y la cajera en la oficina del Administrador, responde que unos 20 minutos, vio a Vanessa que salió hacia la calle,

8°) Que, se acompañó al proceso por la parte querellada y demandada Copias de las boletas de compra y de la que se debió emitir por los productos no registrados y sus respectivas notas de crédito y copia del proceso causa RIT 2783-2017 del Juzgado de Garantía de Temuco, que rola de fojas 46 a 52 y 57 a 63, respectivamente.

9°) Que, de las copias de la causa RIT antes señalada, consta que el Ministerio Público requirió en procedimiento monitorio a la querellante y a la cajera, por el delito de hurto falta previsto y sancionado en el artículo 494 Bis N°1 del Código Penal, en calidad de autoras, requerimiento a que se opusieron las acusadas, resolviéndose en definitiva la cuestión por una salida alternativa, de suspensión del procedimiento por el plazo de un año, fijando como condiciones el de no acercarse al local de Recabarren N°01515 y fijar domicilio e informar al Ministerio Público de cualquier cambio del mismo.

10°) Que, conforme a la prueba rendida por las partes no existe controversia acerca del hecho de que la querellante era trabajadora de la querellada, desempeñándose como guardia de seguridad; que el día 5 de diciembre de 2016, después de cumplir con su turno, realizó compras en el local de supermercado en que trabajaba, siendo revisada dicha compra, una vez traspasada la línea de cajas, comprobándose que diversas mercaderías no se habían registrado en la boleta de compra respectiva. Esta situación es reconocida por la actora en su libelo, atribuyéndole la responsabilidad a la cajera o al sistema operativo de la caja, pero no desconoce que efectivamente la boleta no registraba el cobro de productos que sí estaban en las bolsas.

11°) Que, como se ha dicho, la querellante en su libelo pretende desligar su responsabilidad, atribuyéndolo a descuido de la cajera y al mal funcionamiento de la propia caja, que en ocasiones no habría registrado los productos, en cuyos casos se solucionaba emitiendo una nueva boleta por los productos no registrados. Tal versión resulta contraria a las máximas de experiencia, puesto que todos como clientes de los supermercados hemos constatado que si la máquina registradora no capta un producto, después de varios intentos, se ingresa manualmente el código de dicho producto por la cajera, solucionando el problema. Además, resulta ilógico y ajeno a esas máximas de experiencia que, si el producto no se marcó en la máquina, la cajera de igual modo lo traspase de su línea de caja, entregándolo para ser incorporados con los otros productos a las bolsas. Por el contrario, la prueba testimonial rendida en el proceso está conteste en que existió una conducta irregular de la querellante y

presentó requerimiento en su contra, terminando el proceso por una salida alternativa y no por una sentencia de absolución. Por otra parte, respecto de la forma como la querellante enfrentó judicialmente estos hechos, llama la atención que, si ellos no eran efectivos, no haya demandado el despido injustificado en sede laboral.

12°) Que, establecido que la conducta de la querellante ameritaba la adopción del procedimiento seguido por la querellada, de denunciar los hechos ante Carabineros, debe analizarse si en su actuar se realizaron acciones que hubieren incumplido lo dispuesto en el artículo 15 de la ley 19.496, ya que la querellante en su libelo se las atribuye, como el hecho de ser detenidas y encerradas por los guardias de seguridad, el ser sacadas esposadas por Carabineros y los maltratos y vejaciones a las que se habrían visto sometidas por Carabineros. Al respecto, sin perjuicio de que la prueba rendida por la querellada señala que dichos hechos no son efectivos, afirmándolo en forma fehaciente, fundamental resulta ser el dicho del testigo Juan Eliceo Bustos Olivera, padre de la querellante, quien señala que cuando llegó al lugar, por el llamado de su hija, ésta se encontraba fuera del supermercado, en el sector de estacionamiento y que en ningún momento fue esposada, sino que la tuvieron dentro del furgón, como medio hora antes de llevarla a la Comisaría, declaración que desmiente la conducta atribuida a la querellada, ya que incluso declara que existió el ánimo de no denunciar los hechos, lo que no se habría aceptado por él, constatándose, entonces, que la querellante -sin perjuicio de que se le había sorprendido en la comisión de un hecho irregular que tenía connotación delictual- no fue afectada por el personal del supermercado en su dignidad.

La conducta atribuida a Carabineros, no probada por lo demás, no puede imputársele a la querellada.

13°) Que, la aplicación del artículo 23 inciso primero de la ley 19.496 no encuentra tipificación en los hechos denunciados.

14°) Que, en definitiva, este sentenciador no ha adquirido convicción, más allá de toda duda razonable, que la querellada haya cometido infracción a lo dispuesto en el artículo 15 de la ley 19.496, pues su actuar se ajustó a su legítimo derecho de denunciar los hechos irregulares que habían sido cometidos por la querellante y la cajera y sin afectar la dignidad de ninguna de ellas, debiendo dictarse sentencia absolutoria, en consecuencia.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

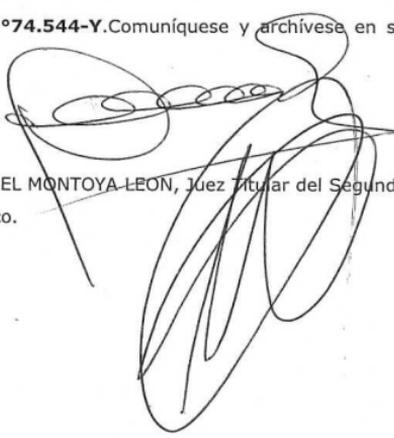
contra de Supermercado El Trébol, solicitando el pago de la suma de \$1.500.000.- por lucro cesante y \$10.000.000.- por daño moral.

16º) Que, conforme a lo que se resolverá en lo infraccional, no se accederá a la demanda porque con el rechazo de la denuncia ha desaparecido el fundamento para que dicha demanda sea acogida.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 3, 23, 24, 45 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, **SE DECLARA: 1º)** Que, se rechaza la objeción de documentos; **2º)** Que, se rechaza la querrela interpuesta por doña **Vanessa Bustos Guzmán**, en contra de "**Supermercado El Trébol** representado por Claudio Domínguez. **3º)** Que, se rechaza la demanda civil interpuesta por doña **Vanessa Bustos Guzmán**, en contra de "**Supermercado El Trébol** representado por Claudio Domínguez **4º)** Que, habiéndose rechazado también la objeción de documentos, cada parte pagará sus costas.

Tómese nota en el **Rol N°74.544-Y**. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.



CERTIFICO: que la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 03 de octubre de 2017.



MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO

CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 30 de enero de 2018.



MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO