

Cerrillos, treinta de diciembre de dos mil quince.
Rol 52117/AA

VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 1 a 5 doña ALEJANDRA DE LOS ÁNGELES IBÁÑEZ OLMOS, empleada, domiciliada en Pasaje Codigua N° 2637, comuna de Maipú, interpuso denuncia por infracción a la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la empresa FALABELLA RETAIL S.A., representada legalmente por don GIOVANNE GÓMEZ, gerente de tienda, ambos domiciliados en avenida Américo Vespucio N° 1501, Mall Plaza Oeste, de la comuna de Cerrillos; y presentó demanda civil en contra de la misma empresa del retail, solicitando una indemnización de perjuicios por concepto de daño moral ascendente a la suma de \$10.000.000 pesos, más costas.

Fundó su presentación en que con fecha 26 de enero de 2015, aproximadamente a las 14:30 horas, en compañía de sus tres hijos ingresó a la tienda Falabella Plaza Oeste, con el fin de realizar compras de uniformes escolares. Indicó que tras descender al nivel -1, lugar en que se encontraba la sección "escolares", se produjo un corte de energía eléctrica, quedando toda la tienda sin luz, interrupción que duró unos 20 a 30 minutos. Que mientras se mantuvo la situación anterior, señaló haberle indicado a su hijo mayor que tomara su celular y prendiera la linterna para poder buscar los productos que pretendía comprar. Tras esto, se dirigió a buscar unas mochilas que estaban frente a la sección de deportes, más otros productos consistentes en zapatillas, calcetines y unas cotonas. Que al momento de comprar, la vendedora que la atendió comenzó a revisar los productos para efectos de confeccionar la boleta, momento en que le habría indicado a esta última que cambiaría una de las mochilas y volvería, percatándose a su regreso que la vendedora ya había comenzado a hacer la boleta. Que durante ese lapso de tiempo la vendedora se dio cuenta que algo no estaba bien, por lo que comenzó nuevamente a pasar los productos por el sensor, sacando las alarmas y empaquetando lo que pretendía comprar. Que al ser consultada si las mochilas las guardaban también en una bolsa, le señaló a la vendedora que para mantener entretenidos



[Handwritten signature]

a sus hijos, prefería llevarlas sin empaque. Al finalizar la compra, la vendedora le entregó la boleta, dirigiéndose luego de ello al sector de calzado escolar, donde también adquirió productos, recibiendo también la respectiva boleta. Sostuvo que al terminar de comprar todo lo que necesitaba, se dirigió a la salida de la tienda en compañía de sus hijos, percatándose que dos guardias comenzaban a observarla y hablaban por radio, lo que le hizo pensar que le pedirían las boletas por la cantidad de bolsas que llevaba. Que tras pasar por la salida sostuvo que un guardia le pidió las boletas, las que comenzó a sacar de su cartera, momento en que uno de sus hijos se acercó a un sensor, comenzando a sonar una alarma. Uno de los guardias le revisó las bolsas para determinar cuál era la que sonaba, hasta encontrar unas pantys de lana que tenían una alarma. Que revisada la boleta el guardia determinó que las pantys estaban pagadas, preguntándole inmediatamente por las mochilas, las que no constaban en la boleta. Ante eso le señaló que la vendedora había marcado las mochilas, indicándole el guardia que debía buscar la boleta y que el asunto tomaría un tiempo. Acto seguido le indicó al no encontrar la boleta que estaba dispuesta a pagar las mochilas para poder irse, ya que la iban a buscar, preguntándole el vigilante para qué deseaba pagar un producto por el que ya había pagado, por lo que insistió que debía buscar las boletas. Indicó que el guardia continuó buscando en las bolsas, encontrando un par de calcetines que no poseían envoltorio, ya que los había comprado al momento de adquirir unas zapatillas para su hijo, el que para probárselas debía usar esos calcetines. Agregó que el guardia le habría dicho respecto de los calcetines, si también los había robado, debiendo explicarle la situación antes descrita. Finalmente tras solicitar ir en búsqueda de la vendedora que confeccionó las boletas para aclarar la situación, decidió dejar a sus hijos con el vecino que la venía a buscar en un taxi colectivo, quien al tomar conocimiento de la situación increpó a los guardias del recinto. Indicó que al llegar donde la vendedora en evidente estado de desesperación, le comentó lo sucedido y la vendedora, al percatarse de que las mochilas no habían sido incorporadas en la boleta de compra, le hizo una nueva boleta, acompañándola luego donde los guardias, a quienes les señaló que la clienta no había robado nada, que le habían hecho pasar una vergüenza a ella y a sus hijos ya que las mochilas al ser ingresadas

en la boleta no se habían marcado, y que ello quizás se debió al corte de energía que sufrió el local comercial momentos antes de la compra. Que producto de lo anterior le pidió explicaciones al guardia de seguridad, quien se individualizó como César Castañeda, quién le señaló que sólo estaba haciendo su trabajo.

A fojas 13 consta haberse notificado la demanda a la demandada.

SEGUNDO: Que a fojas 36 a la 39 se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la presencia de ambas partes. Que en dicha oportunidad procesal la demandada FALABELLA RETAIL S.A, representada en este juicio por el abogado don ROBERTO SEPÚLVEDA NÚÑEZ, contestó por escrito a fojas 16 la 21, negando todos y cada uno de los hechos expuestos por la denunciante. Indicó que esta última señaló que personal de seguridad actuó imputándole un robo, situación de la que no podría ser responsabilizada Falabella o sus colaboradores. Debe señalarse que de la lectura de dicha presentación puede visualizarse que los hechos relatados en la contestación aludida están referidos a otro caso distinto al denunciado en estos autos, pues se hace referencia al robo de una bicicleta, se menciona a un tal señor Torramorell y la denunciada se excusa de la responsabilidad señalando que se trata de un robo sufrido por un cliente, tal como se desprende del párrafo segundo y tercero, letra d), que rola a fojas 19 y del párrafo tercero y cuarto, correspondiente al apartado "*Todo daño debe acreditarse*", que rola a fojas 20.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

TERCERO: Que a fojas 1 y siguientes la denunciante señaló que la denunciada habría incurrido a su juicio en una infracción a la ley N° 19.496, toda vez que personal de seguridad de esta última la habría acusado de un ilícito al salir de la tienda, tras percatarse que las mochilas que llevaban sus hijos no constaban en las boletas de compra realizadas por la consumidora, pese a que la vendedora de la tienda las habría marcado al momento de perfeccionarse la misma. Por su parte la denunciada se limitó a negar los hechos planteados por la contraria, sin embargo, de la lectura de su contestación a fojas 36 y siguientes es posible desprender que los hechos que

sirven de apoyo a dicha presentación, hacen alusión a otro caso en el que al parecer a un cliente individualizado como Torramorell le habrían sustraído una bicicleta en el local de la denunciada, señalando esta que la responsabilidad del hecho no recaería en los guardias del local, sino en el actuar de delincuentes. Que lo expuesto por la denunciada en su escrito de contestación, por lo tanto, no dice relación con el asunto debatido en estos autos.

CUARTO: Que sin perjuicio de lo expuesto anteriormente, se debe señalar que la controversia planteada se reduce a determinar si los dichos de la denunciante se ajustan a lo realmente sucedido, lo que de verificarse traería como consecuencia una vulneración de los derechos de la consumidora, pues no solo habría sido sometida a una situación desagradable, sino que además se habría afectado su dignidad y la de sus hijos.

QUINTO: Que la actora con el fin de acreditar su versión de los hechos acompañó los siguientes documentos: (1) boletas electrónicas N° 64678563, 64678547, 672671111, 63595257, 63595254, en las que se describen los productos adquiridos el día 26 de enero de 2015 en dependencias de la denunciada, las que rolan de fojas 22 a la 24; (2) reclamo N° R2015180412, de fecha 30 de enero de 2015, presentado ante el Servicio Nacional del Consumidor donde relata los hechos, agregando además que habían despedido a la vendedora que la atendió, individualizada como Loreto Godoy. Que en dicho reclamo solicitó que le devolvieran su puesto de trabajo a doña Loreto y que sancionaran al guardia que la detuvo. Dicho documento rola a fojas 25; (3) respuesta enviada por el proveedor al Sernac por el reclamo presentado por la actora, el que rola a fojas 28; (4) correo electrónico enviado por don Raúl Soto a la empresa con indicación de la situación vivida en el local comercial de esta última por su cónyuge y sus hijos, el que rola a fojas 29, 30 y 31; (5) documento correspondiente a una impresión relativa a las políticas de seguridad de la empresa, donde se indica que sus guardias cuentan con un curso de formación OS-10, el cual tiene contenidos relacionados con derechos humanos, el que rola a fojas 35. En cuanto al resto de los documentos acompañados por la denunciante, este sentenciador no se referirá a ellos, pues se encuentran destinados a acreditar el daño moral pretendido por la actora.

SEXTO: Que la parte denunciada no acompañó medio de prueba alguno.

SÉPTIMO: Que en el comparendo a fojas 38, la denunciada objetó los documentos presentados por la actora, por tratarse de fotocopias que tienen la calidad de documentos privados, no originales, los que no aportarían fe a la verdad ni permiten esclarecer los hechos.

OCTAVO: Que en relación al considerando anterior, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, el Juez apreciará los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica, debiendo analizarse la prueba documental rendida en estos autos al tenor del texto legal antes aludido. Por esa razón es que no se dará lugar a las objeciones planteadas por la empresa.

NOVENO: Que el artículo 1698 del Código Civil dispone lo siguiente: *“Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”*. Que analizados los antecedentes, y teniendo en consideración que la denunciada sólo se limitó a negar todos y cada uno de los hechos expuestos por la denunciante, a juicio de este sentenciador, la carga de la prueba se trasladó íntegramente a esta última, quien debió acreditar que efectivamente el procedimiento llevado a cabo por el personal de seguridad le habría vulnerado sus derechos como consumidora. En este sentido debe dejarse establecido que la propia denunciante indicó que las mochilas que llevaban sus hijos no se encontraban identificadas en las boletas de compra de los productos que ella había adquirido, debido a un error de la vendedora que marcó los productos, razón que justificaría que los guardias de seguridad la detuvieran para revisar las bolsas que contenían los productos, contrastando esto con el contenido de las respectivas boletas de compra. Sin perjuicio de ello, este sentenciador no justifica que dicho error signifique un atropello a la dignidad de los consumidores, sin embargo, no consta en autos del análisis de los documentos acompañados por la denunciante, que efectivamente el procedimiento llevado a cabo por el guardia de seguridad hubiere vulnerado los derechos de la actora.

DÉCIMO: Que habiendo examinado todos los antecedentes en conformidad a las reglas de la sana crítica, no es posible adquirir convicción

acerca de que personal de la empresa del retail haya infringido alguna de las normas contenidas en la ley N° 19.496, particularmente que su personal de seguridad haya actuado de manera indebida o con negligencia en el ejercicio de sus obligaciones, sin que se advierta ninguna prueba convincente que de lugar para entender que dicho personal habría incurrido en un trato indigno o vejatorio para con la consumidora.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

DÉCIMO PRIMERO: Que en razón de lo precedentemente expuesto, se rechazará la demanda civil por carecer de fundamento infraccional.

Por estas consideraciones y teniendo presente además los artículos 8, 9, 14 y 18 de la ley 18.287; artículo 13 de la ley 15.231; artículo 1698 del Código Civil; y artículos 1, 2, 50 A, 50 B, 50 C y 58 bis de la ley 19.496, se declara:

1) Que se rechazan tanto la denuncia como la demanda civil, de conformidad con lo razonado en los motivos 9°, 10° y 11°.

2) Que se rechaza la objeción documental efectuada por la denunciada, en razón a lo señalado en el motivo 8°.

3) Cada parte pagará sus costas.

Rol 52.117/AA

Remítase al SERNAC por la señora Secretaria (S) del Tribunal copia autorizada de la presente sentencia, una vez que esta se encuentre ejecutoriada, conforme lo dispone el artículo 58 bis de la ley 19.496.

ANÓTESE, DÉJESE COPIA Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CARTA CERTIFICADA.

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON JUAN JOSÉ CORREA GONZÁLEZ.

AUTORIZA LA SECRETARIA (S) DOÑA CAROLINA VALDEBENITO NEGRI.