

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 12.434-7-2016

LAS CONDES, primero de agosto de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs. 21 y siguientes, doña **Loredanna Ester Espinoza Castro**, c.i. n° 13.917.114-4, Jefe de Procesos RRHH de Banco Itaú, domiciliada en calle Salvador N° 42.425, depto. 1103, Ñuñoa, deduce querrela infraccional por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Falabella Retail S.A.**, Rut. N° 76.367.556-4, representada legalmente por don Arnaldo Meneses Rojas, ambos con domicilio en Av. Kennedy N° 5.413, Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma de \$15.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 31 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que con fecha 11 de mayo de 2016 tuvo un denigrante incidente con personal de Falabella Parque Arauco, el que consistió en que fue confundida con una persona que supuestamente habría robado desde dicha tienda unos productos de la marca Lancome, y por ello, a la salida del local, fue interceptada por dos guardias, los que la agarraron fuertemente de los brazos y la trasladaron a una especie de calabozo. Agrega que, cuando una señora vestida de negro comenzó a ponerse unos guantes quirúrgicos para revisarla, ingresó un guardia de civil que le señaló que habían visto un video de seguridad y que la persona que buscaba no era ella por lo que podía retirarse. Finalmente señala que, lo anterior afectó sus derechos y le ocasionó un gran daño moral.

A fs. 36 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante Espinoza Cortés, quien ratifica su querrela y demanda de fs. 21 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada Falabella Retail S.A., quien contesta las acciones deducidas en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 39, se lleva a efecto audiencia de exhibición decretada en autos con la asistencia de ambas partes, en la cual la denunciada señala que no existen registros de lo solicitado exhibir ya que las grabaciones de las cámaras de seguridad tienen una duración de 30 días, y que transcurrido ese período los registros son borrados, puesto que las cámaras se vuelven a utilizar.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo Infraccional:

Primero: Que, la parte Espinoza Castro fundamenta su denuncia en el hecho que la denunciada habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al causarle un menoscabo producto de la vulneración de sus derechos, al interceptarla a la salida del local ubicado en Parque Arauco, trasladarla a una especie de calabozo existente en el local e intentar revisarla, no obstante no haber realizado acto alguno que justificare dicho actuar, para luego indicarle que había existido un error en la individualización de la persona a detener.

Segundo: Que, la denunciada, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que desconoce completa y absolutamente los hechos denunciados, pues no existe información ni registro alguno, ya sea en el Libro de Novedades o Reclamos de la Tienda Falabella Parque Arauco de

los hechos denunciados. Agrega que, es la parte denunciante quien debe acreditar todas y cada una de sus afirmaciones, y que de ser efectivos los hechos denunciados debiera existir constancia de ellos ante Carabineros o la Fiscalía correspondiente, lo que no ocurre en la especie.

Tercero: Que, para acreditar sus dichos la parte **Espinoza Castro** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 a 17, jurisprudencia emitida por los Tribunales de Justicia, respecto de hechos similares a los denunciados en autos; y **2)** A fs. 18 a 20, copia impresa de pantallazo de cuenta corriente bancaria Banco Itaú de la denunciante, que da cuenta que el día 11 de mayo de 2016 realizó compras en el mall Parque Arauco y en el local denunciado; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto **Falabella Retail S.A.** no rindió prueba alguna.

Cuarto: Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, corresponde a la parte denunciante el peso de la prueba en orden a acreditar una supuesta conducta infraccional de la parte denunciada, circunstancia que en la especie no ocurrió ya que el denunciante sólo se limitó a acreditar su presencia el día de los hechos denunciados en el mall en el que se encuentra el local denunciado, más no rindió prueba alguna que acreditara la existencia del supuesto incidente con los guardias de la denunciada y el mal trato que señala haber recibido de ellos.

Quinto: Que, en consecuencia, teniendo presente el mérito del proceso, y lo señalado en los considerandos precedentes, el Tribunal al no contar con elementos que permitan acreditar la existencia de los hechos denunciados y adjudicarle a la denunciada una conducta que constituya una infracción a la Ley N° 19.496 y algún perjuicio para el consumidor en los términos previstos en el artículo 23 de la misma ley, no puede acoger la querrela de fs. 21 y siguientes de autos.

b) En el aspecto civil:

Sexto: Que, conforme con lo resuelto en lo infraccional de esta sentencia, y no habiéndose acreditado en autos que Falabella Retail S.A. haya incurrido en infracción a la Ley N° 19.496. no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 11 y siguientes, por doña Loredanna Ester Espinoza Castro.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 1698 del Código Civil, normas pertinentes de las leyes N°s 18.010 y 19.496, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar la querrela infraccional interpuesta a fs. 11 y siguientes de autos, sin costas.

b) Que, no ha lugar a la demanda civil de fs. 11 y siguientes interpuesta en contra de **Falabella Retail S.A.**, sin costas por haber tenido la parte demandante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

