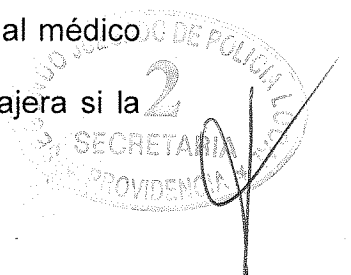


Providencia, a siete de octubre de dos mil quince.

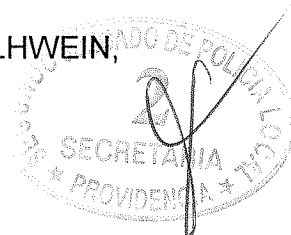
VISTOS:

La querrela infraccional formulada en lo principal de la presentación de fojas 5, el 15 de abril de 2015, por MARÍA ANGÉLICA ZAMORA POLHWEIN, corredora de propiedades, domiciliada en Hindenburg 646, Providencia, contra BANCO ESTADO, representado para estos efectos por Marisol Orellana, cuya profesión señala ignorar, ambos domiciliados en avenida Salvador 297, Providencia, en la que señala que el 19 de enero de 2015 concurrió a la sucursal del banco más cercana a su domicilio, accediendo al segundo piso, donde se encuentran las cajas, situándose en la fila de atención preferencial debido a que su movilidad es reducida y debe desplazarse con muleta; que esperó de pie en la fila preferencial donde era la única persona con discapacidad; que estaban atendiendo a dos personas de la otra fila, terminaron la atención de esas personas e hicieron pasar a otras dos, por lo que ella siguió esperando su turno; que al desocuparse la primera caja, se acercó al cajero, Mariano Puelma, quien le hizo señas que no la atendería; que le preguntó por qué, si ya habían atendido a 4 personas de la otra fila y que ella era "preferencial", además que había no más de 8 personas en la fila normal; que el cajero le respondió de mala forma, diciéndole que la caja de atención para ella era la del lado y que él sólo atendía la "fila normal"; agrega la querellante, que no había ninguna indicación al respecto; que en ese momento, la caja señalada se desocupó, por lo que ella se cambió de caja y entregó los documentos con el objetivo de pagar las contribuciones, a la cajera María Jessica Celis Ortega; que luego hizo el comentario en cuanto a que era una falta de respeto y de educación, además de poco criterio, el que en el banco trataran así a una persona con discapacidad como ella; que ante eso, la cajera le comenzó a gritar y a decir que en esas condiciones no la atendería y que debía ir al médico porque estaba mal de la cabeza; que después, ella le preguntó a la cajera si la



atendería y ésta le respondió que no, "por decir esas cosas de su colega"; que luego ella pidió la devolución de los comprobantes de pago de contribuciones y la cajera se los negó e hizo pasar a otra persona de la fila normal, porque no había nadie en la preferencial; que pidió que llamaran a la supervisora, la que apareció gritando, preguntando qué pasaba; que las demás personas del banco comenzaron a comentar, por lo que ella se sintió avergonzada, cuando en realidad no estaba haciendo nada malo; que Marisol Orellana muy molesta, le gritó que se acercara a su escritorio y ni siquiera le prestó ayuda para "abrir el cordón"; que le preguntó qué había pasado, ella lo relató y pidió la devolución de sus documentos para poder irse del lugar; que no se lo permitieron, ya que Marisol Orellana se retiró a las cajas y después de largo rato apareció con el valor a pagar y le pidió que le pasara la plata para proceder al pago; que ella en ese momento, sólo quería irse, además que ya había perdido una reunión con un cliente; que después de mucho rato, volvió Marisol Orellana con los comprobantes pagados; concluye indicando que se rieron, se burlaron y la humillaron delante de todos los que se encontraban en el lugar, además que pidió el libro de reclamos y la propia señora Marisol le entregó una hoja y le puso la fecha; que recién cuando ella advirtió que llevaría el caso a Tribunales, la señora Marisol cambió de actitud; que nunca recibió respuesta del banco a su reclamo y la que obtuvo, luego de su gestión ante Sernac, no la dejó satisfecha. Finalmente, solicita se condene a la querellada al máximo de las multas señaladas por el artículo 24 de la Ley 19.496, por negarle la atención en cajas, sin mediar provocación y por mantenerla retenida en la sucursal por más de una hora, atendida la negativa a devolverle sus documentos, impidiéndole la posibilidad de acudir a otra sucursal, donde no la hubieran humillado, avergonzado y hecho creer que ella estaba equivocada, cuando lo realmente ocurrido era que se negaron a atender a una persona con discapacidad.

La demanda civil de indemnización de perjuicios formulada en el primer otrosí del escrito de fojas 5, por MARÍA ANGÉLICA ZAMORA POLHWEIN,



corredora de propiedades, domiciliada en Hindenburg 646, Santiago, contra BANCO ESTADO, representado para estos efectos por Marisol Orellana, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados ambos en avenida Salvador 297, Providencia, en la que la actora solicita se condene a la demandada a pagarle \$500.000 (quinientos mil pesos) por concepto de daño emergente, por haber perdido un contrato de venta de una propiedad, al negarle la atención en caja y obligarla a permanecer en la sucursal por más de una hora en circunstancias que el trámite debió durar no más de 15 minutos, más \$1.000.000 (un millón de pesos) por el lucro cesante, representado por lo que significa perder un contrato de venta de una propiedad, más \$5.000.000 (cinco millones de pesos) por el daño moral causado, representado por el mal rato, humillación y vergüenza que le hicieron sentir, o la suma que el Tribunal determine conforme a derecho, más intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo, con costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que a fojas 11 prestó declaración indagatoria María Angélica Zamora Polhwein, ya individualizada, quien ratificó y reiteró íntegramente el relato de los hechos efectuado en la querrela infraccional de lo principal del escrito de fojas 5.

2.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba cuya acta rola a fojas 28 y siguientes, la parte de Zamora ratificó las acciones entabladas y el Banco Estado, en lo principal del escrito de fojas 18, contestó la querrela infraccional planteada en su contra solicitando su rechazo, con costas, argumentando que la acción intentada no es de aquellas contempladas en la Ley 19.496 y carece de fundamento legal, puesto que el Banco Estado jamás discriminó o actuó arbitrariamente respecto de la denunciante; agrega que a la cliente jamás se le negó la atención, pese a que ella en "un afán antojadizo e impaciente", vulneró los derechos de otras personas, exigiendo ser atendida en



una caja distinta a aquella en la que ella se encontraba; que la supuesta “negación de atención en caja, sin provocación alguna” debe ser ejercida en la sede jurisdiccional que corresponda, ya que escapa al margen de aplicación de la Ley 19.496; que en subsidio, indicó que los hechos en que se funda la denuncia no son efectivos; que la señora Zamora se encontraba en la fila de atención preferencial y en la ventanilla de la caja destinada al efecto, había otra persona que estaba siendo atendida; que al desocuparse la ventanilla destinada a la atención de público en general, la denunciante se precipitó a ella, con el afán de ser atendida antes que el resto, vulnerando los derechos de las personas que llevaban tiempo esperando ahí; que el cajero encargado de dicha ventanilla, le indicó cordialmente y sin afán de enfrentamiento, que la ventanilla para la atención preferencial era la del lado (lugar donde la denunciante se encontraba originalmente); que con esas indicaciones y justo al momento de desocuparse la ventanilla preferencial, la señora Zamora se dirigió a esa y empezó a increpar a la cajera respecto del actuar de su colega, ante lo cual y luego de haber entregado los documentos para el pago de contribuciones, solicitó la presencia de la administradora, la cual acudió de inmediato al lugar para hablar con la denunciante; que después, la misma administradora concurrió a la caja para retirar los documentos entregados por ésta y los llevó a su oficina, donde la esperaba la señora Zamora, a quien atendió en forma exclusiva; concluye, indicando que los hechos descritos en la denuncia no son efectivos y que fue la propia señora Zamora, quien con su “mal actuar” generó el hecho descrito, por lo que no le cabe responsabilidad al Banco Estado ni a su personal.

3.- Que la querellante acompañó en parte de prueba los documentos que rolan de fojas 1 a 4 y la querellada el agregado a fojas 27 y el CD de fojas 30.

4.- Que en la audiencia de percepción documental cuya acta rola a fojas 31, se procedió a revisar, en presencia de ambas partes, el CD acompañado por Banco Estado, dejándose constancia que en él se observa el movimiento de dos



cajas, una atendida por una mujer y la otra, por un hombre; que la querellante se encontraba en la fila para ser atendida por la cajera mujer, sin embargo al desocuparse la caja del lado, se cambia a esa caja, lugar donde el cajero le indicó la ventanilla en que ella inicialmente se encontraba; que en ese momento, se desocupó la caja atendida por la mujer y la querellante se dirigió a ella, entregando los papeles que portaba; que luego habla con la cajera indicándole la caja que se encontraba a su lado, atendida por el cajero hombre y luego se retira con un papel en la mano, quedando los demás en manos de la cajera; que después, se ve a otras personas que son atendidas, siempre la cajera mujer atiende en esa caja a personas mayores o con discapacidad.

5.- Que a fojas 32, la querellante solicitó se tuviera presente que ella nunca solicitó ser atendida en forma exclusiva, ya que subió hasta el segundo piso, directamente a las cajas; que el CD de prueba fue intervenido porque se muestra un video incompleto, que no muestra desde que ella llega al lugar de las cajas; que no hay ninguna indicación que señale cuál es la caja preferencial y el video no muestra que ya habían pasado dos personas antes; que además, cuando en el video se ve que la cajera le indica la caja del lado (la del cajero), fue cuando le dijo que ella estaba mal de la cabeza y que no le devolvería los documentos; concluye, manifestando que además el abogado del Banco Estado accedió y manipuló el computador del Tribunal al buscar otras imágenes que deseaba mostrar.

6.- Que a fojas 34, el Banco Estado solicitó se tuviera presente que la acción intentada por la actora carece de fundamento legal; que no se le negó la atención y que la señora Zamora no rindió prueba suficiente para acreditar sus pretensiones, por lo que éstas debían ser rechazadas, con expresa condena en costas; agrega, que la propia señora Zamora, en su afán antojadizo, se apresura a adelantarse a otro cliente que esperaba en la fila de atención normal, siendo que ella se encontraba en la de atención preferencial, atendida la supuesta incapacidad alegada; señala además, que la denunciante en ningún momento



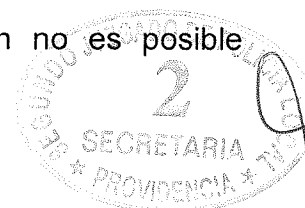
recibió atención negligente por parte del Banco Estado, pues como lo demostrarían las cámaras de seguridad, ella intentó atenderse injustamente en la fila de atención normal, vulnerando la espera de otros clientes que se encontraban en ese lugar; adicionalmente, rechaza y niega las alegaciones formuladas por la actora en su escrito de fojas 32, en cuanto a que la grabación y reproducción habrían sido manipuladas, así como que el abogado que asistió a la audiencia hubiera también manipulado las imágenes o temporalidad del video, el que fue exhibido en presencia del ministro de fe del Tribunal.

7.- Que analizados los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que las versiones de las partes son contradictorias. La querellante reclama que el Banco Estado le habría negado la atención en una caja pese a su condición de discapacidad y que luego, la habría obligado a permanecer en la sucursal, haciéndola perder tiempo y negándole la devolución de sus documentos, por lo que se habría visto obligada a efectuar el pago en ese lugar, pese a que, debido al mal trato recibido, ella quería retirarse.

b.- Que el Banco Estado negó las afirmaciones formuladas en su contra, señalando que no era aplicable a la especie la Ley del Consumidor y además, que nunca le fue negada la atención a la cliente sino que ésta, encontrándose en la fila de atención preferencial, al ver que se desocupaba la de atención general, se cambió repentinamente de lugar, pasando a llevar a los demás clientes que estaban esperando; que tampoco fueron retenidos injustamente los documentos de la actora, sino que, atendido que la cliente solicitó la presencia de la administradora del Banco, ésta continuó la atención en forma exclusiva y realizó todas las gestiones hasta concluir la diligencia ya iniciada.

c.- Que para probar sus dichos, la querellada acompañó un CD con el registro de las cámaras del banco, el que fue exhibido ante ministro de fe del Tribunal y en presencia de ambas partes, en el que si bien no es posible



determinar cuántas personas pasaron antes que la actora fuera atendida, sí queda de manifiesto que la señora Zamora, encontrándose en la fila para una caja, se cambia sorpresivamente, intentando ser atendida en otra, la que mantenía personas en espera, lo que motiva que el cajero le indicara que debía esperar su turno en la caja inicial.

d.- Que en el video exhibido tampoco se observa que los documentos portados por la actora hubieran sido retenidos injustamente, ya que en cuanto ella abandona la caja en la que los había entregado, conversa con alguien que no se alcanza a ver en la imagen y luego entra una tercera persona al sector caja que los retira. Que lo anterior, permite concluir que esa tercera persona sería la supervisora que la actora señala la habría atendido.

e.- Que tampoco se observa en la imagen, una demora desmedida en la espera de las cajas, ni en la operación realizada.

f.- Que la querellante por su parte, no rindió en autos prueba suficiente para acreditar sus dichos ni las infracciones que le imputa a la querellada. Que tampoco acreditó la manipulación y/o intervención del CD acompañado por el Banco Estado.

8.- Que por las consideraciones anteriores, se deberá rechazar la querrela en la parte declarativa de este fallo.

EN LO CIVIL:

9.- Que la conclusión precedente, priva de fundamento en los hechos a la demanda civil de indemnización de perjuicios planteada en el primer otrosí del escrito de fojas 5, la que deberá ser desestimada.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,



SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a la querrela infraccional planteada en lo principal del escrito de fojas 5, sin costas, por estimarse que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios formulada en el primer otrosí del escrito de fojas 5, sin costas, por estimarse que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y notifíquese.

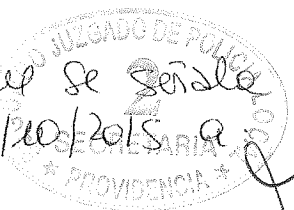
ROL 16.129-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA XIMENA DÍAZ MONTERO.

Se envió e.c. en comunicación en que se señaló
que se dictó sentencia en fecha 07/10/2015 a
- ZAMORA
- Inten

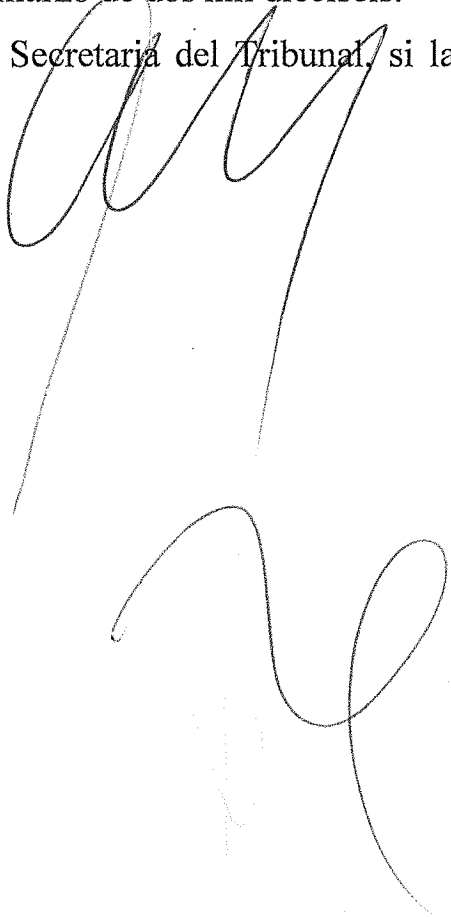
07 OCT 2015



PROVIDENCIA, a once de marzo de dos mil dieciséis.

Certifíquese, por la Secretaría del Tribunal, si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

ROL: 16.129-P-2015



Certifico:
que han transcurrido los plazos que la ley confiere para la interposición de recursos contra la sentencia definitiva, sin que ellos hayan sido hecho valer por las partes.

Providencia, 14 marzo 2016

