


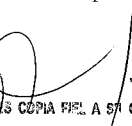
Calama a tres de Agosto de dos mil diecisiete.

Vistos:

Que, a fojas 6, rola querella y demanda de indemnización de perjuicios por Infracción a la Ley 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores, interpuesta por María Oneida Caicedo, en contra de Tiendas Ripley, representada por doña Yesica Peña, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3.242, Mall Plaza, comuna de Calama, en atención a los siguientes fundamentos de hecho y derecho: Con fecha 21 de diciembre de 2016, concurre a las tiendas Ripley a cancelar cuota mensual y se acerca a la sección perfumería donde la cajera acababa de atender a una cliente por lo que la caja la asumió otra vendedora quien se negó a recibir el pago, siendo que era la siguiente que seguía en la fila, indicándole de mala manera y de forma despectiva hacia su persona que debía hacer de nuevo la fila, por lo que solicita hablar con el jefe de la tienda quien le indica a dejar un reclamo en el respectivo libro. En un otrosí viene en interponer demanda civil en contra de Tiendas Ripley, representada por doña Yesica Peña, en atención al principio de la economía procesal da por reproducida las mismas razones de hecho expuestas en lo principal, asimismo viene en agregar que por concepto indemnizatorio viene en solicitar la suma de \$10.000.000, suma que se justificaría, toda vez que la demandante fue injustamente discriminada por personal dependiente de la demandada. Acompaña los siguientes documentos: pago de mensualidad al día 21 de diciembre de 2016.

Que, a fojas 11 se fija audiencia de contestación, avenimiento y prueba para el día 30 de Marzo de 2017 a las 9:00 horas.

A, fojas 19 rola contestación de querella infraccional, por el abogado Francisco Begliomini Saavedra, en representación de Ripley Store Limitada, en razón de los siguientes argumentos; cabe señalar que se realizó una investigación interna en la tienda para establecer cómo ocurrieron los hechos el día señalado por la actora,

 
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

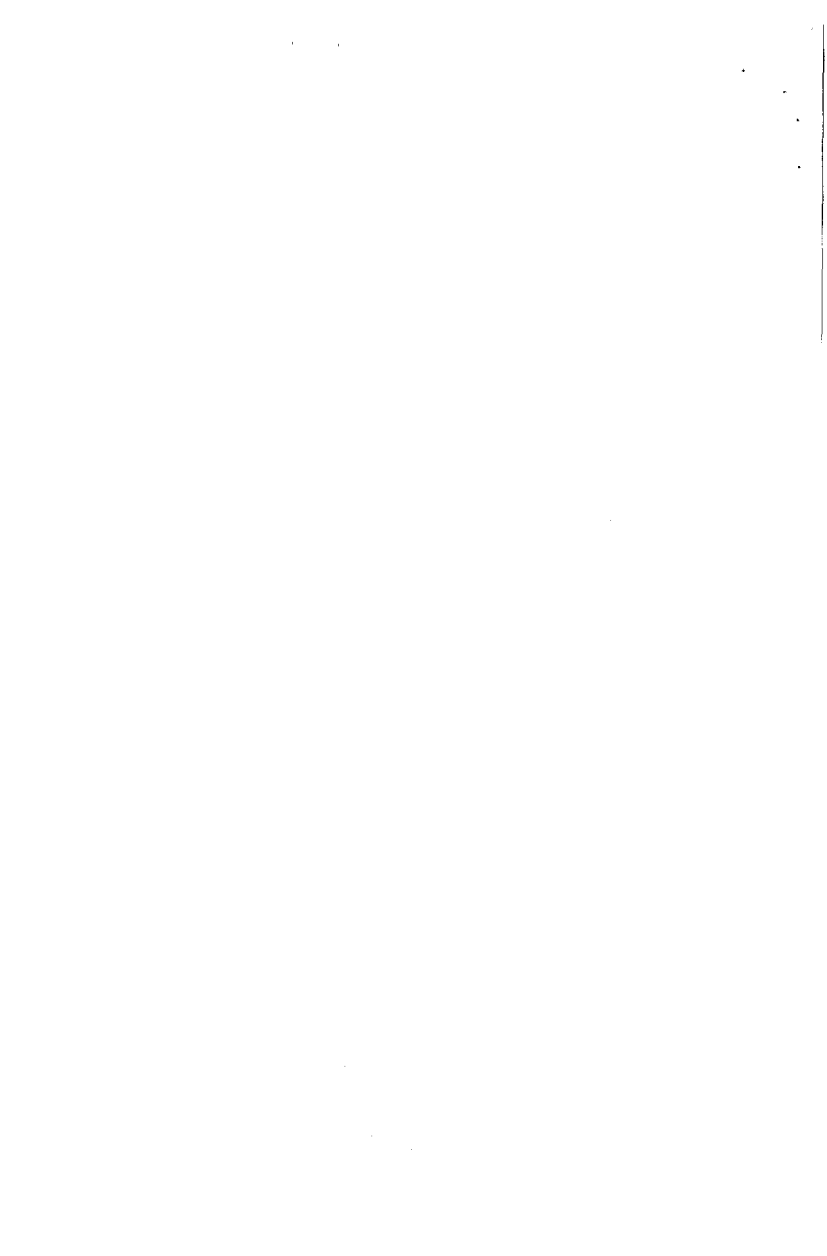


Juzgado de Policía Local
Calama

entrevistándose a todo el personal que atendía en la sección y se puede concluir que el relato contenido en la querrela es del todo falso constituyendo el presente un vano intento de obtener un lucro fácil, sin ningún fundamento factico, tal acusación afecta la honra de las colaboradoras con años de servicio e intachable conducta, que se han visto agraviadas con una acusación carente de los mínimos elementos que permitan establecer la existencia de hecho que pudiera constituir un trato discriminatorio respecto de la actora. En relación a los hechos el día en cuestión, esto es el 21 de diciembre de 2016, entre las 18 y 19 horas, la sección perfumería de la tienda Ripley de Mall Calama, ubicada en el acceso del primer piso, se encontraba llena de clientela considerando la cercanía con navidad y el horario de los hechos, por la salida de los trabajadores de la ciudad que concurrieron a realizar sus compras navideñas al centro comercial. En dicha ocasión se encontraban atendiendo las vendedoras doña Juana tapia, doña Yesenia Iglesias y doña Edith Carrasco, cabe señalar que en dicha zona hay 2 cajas de perfumería y 1 caja accesoria, se debe hacer presente que la labor de vendedora integral implica la atención de clientes, muestra de productos, cierre de las ventas, cada una con varios clientes, ahora al presentarse la querellante en el horario indicado las tres vendedoras se encontraban ocupando las cajas cerrando ventas y se acerca al mesón perfumería y la vendedora Juana Tapia se le acerco preguntándole que necesita, respondiendo la actora que quería efectuar pago de una cuota, la vendedora le indica que debía esperar un rato, sugiriéndole que si era pago podía ocupar otra caja y que se le atendía enseguida, al comenzar la vendedora Edith Carrasco a cerrar sus ventas, la actora reclama a ella y le indico que ella ya había hecho la fila, por lo que debía ser atendida inmediatamente, la vendedora Carrasco le indico que cerraba la venta que estaba efectuando y que luego la atendía, luego Edith le indica a la vendedora Juana Tapia que originalmente había atendido a la actora que la clienta estaba molesta y por lo mismo Juana Tapia le ofrece nuevamente a la querellante pagar en otra caja negándose a ello la actora, se debe señalar que el estado de alteración de la



[Handwritten signature]



Juzgado de Policía Local
Calama

actora implico levantar la voz y afectar la atención de las vendedoras y también de otros clientes del sector perfumería, se debe señalar que nunca hubo un grito o alzamiento de voz de parte de las vendedoras quienes nunca han recibido reclamo alguno durante su vida laboral en la tienda por lo que se puede concluir que en este caso no hay hecho alguno que constituya mal servicio, mala atención y, menos aún discriminación respecto de la querellante por las colaboradoras de la denunciada. En un otrosí viene en contestar demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando desde ya el rechazo de la demanda con expresa condenación en costas en mérito de lo siguiente; Es posible señalar que siendo falsos los hechos en que la actora funda su actividad procesal en este juicio no existe infracción de la normativa del consumidor y por ende, tampoco obligación de indemnizar dado que necesariamente la infracción determina la obligación de pago en un juicio como el iniciado en autos. En consecuencia estimamos infundada la demanda al no existir hechos que constituyan mérito para la indemnización solicitada, pues no existió acto alguno de maltrato o discriminación al respecto.

Que, a fojas 24, con fecha 30 de Marzo de 2017, se lleva a efecto la audiencia de autos con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de doña María Oneida Caicedo, y por la parte querellada y demandada civil de Ripley Store Ltda, el abogado Francisco Bengliomini Saavedra. La querellante y demandante civil ratifica querella y demanda civil en todas sus partes; la parte querellada y demanda civil viene en acompañar minuta escrita la cual solicita sea integrante de la presente audiencia; el tribunal provee téngase por contestada denuncia infraccional; al primer otrosí; por contestada demanda civil. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce, recibíendose la causa a prueba. Prueba documental; La parte querellante y demandante civil viene en ratificar los documentos acompañados a fojas 1 a 5 inclusive; y viene en acompañar los siguientes documentos; formulario de Sernac, formulario de desconocimiento de



ES COPIA DEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local
Calama**

seguro de fecha 26/06/2014 que corresponde a un problema anterior con la tienda Ripley de Calama; la parte querellada y demandada civil acompaña formulario único de atención de público emitido por el Sernac. Prueba Testimonial; la parte querellante y demandante no rinde testimonial. Prueba testimonial de la denunciada; comparece doña Edith Carrasco Torres, quien juramentada en forma legal expone; El día 21 de diciembre de 2016 más o menos a las 18:30 horas estaba atendiendo en vitrina, mientras mi compañera Juana Tapia estaba en caja, tenía cuatro clientes atendidos y cuando Juana desocupo la caja yo ocupe la caja, la señora denunciante se acerca a la caja y juani la salud y le pregunta que necesita y la señora dice que va a cancelar una cuota; juani le dice que tiene que esperar porque la caja está ocupada y las dos cajas más allá también estaban ocupadas, empecé a atender a mis clientes, en eso la señora me dice si voy a recibir el pago de la cuota, le digo que tiene que esperar un rato, entonces la señora se molesta y me dice que no va hacer la fila de nuevo, como mi compañera ya la había atendido no podía pasarla a llevar a mi compañera, entonces Juana se acerca por un lado y le dice que la clienta está enojada y ahí Juana le pide que se acerque a la otra caja y ahí le recibieron el pago de la cuota. Repreguntas; para que diga la testigo donde se encontraba usted el día de los hechos; la testigo responde; estaba en la caja 061 que es tres cajas más allá de la entrada, las tres cajas hacemos lo mismo, recibimos el pago; para que diga la testigo cual fue la causa por la que la señora Edith Carrasco no atendió a la señora Caicedo; la testigo responde; ella estaba atendiendo a otro cliente y no podía atenderla rápidamente como la señora quería. Comparece doña Juana Guillermina Tapia Zamora, quien juramentada en forma legal expone: vengo en testificar lo ocurrido en el mes de diciembre de 2016 atendí a la señora denunciante, le pregunte que necesitaba y me dijo que necesitaba pagar una cuenta de Ripley, le respondí que tenía que esperarme un rato porque las cajas estaban todas ocupadas y ella quedo esperando, seguí mi trayecto cuando mi compañera me dice que la cliente estaba molesta y que la viera yo, me acerque a



ES COPIA DEL ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local
Calama**

ella y le dije que se acercara a la caja 17 y le hice el pago, ella estaba molesta; repreguntas; para que diga la testigo el nombre de la compañera que usted se refiere en su declaración; la testigo responde; Edith Carrasco. Diligencias; la parte denunciante y demandante civil viene en solicitar la exhibición de las cámaras de seguridad de la tienda Ripley del día 21 de diciembre de 2016 y el libro de reclamos que hice el día de los hechos, además que venga a declarar el gerente de la tienda; la parte denunciada se opone a la solicitud de la denunciada por cuanto es en esta etapa en la que deben rendirse la totalidad de la prueba que se estime necesaria. Tribunal ordena como medida para mejor resolver que se adjunte por parte de la denunciada el registro de las cámaras de seguridad. Se pone fin a la audiencia.

Considerando:

PRIMERO: Que, se ha presentado denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, que protege los derechos de los consumidores, en contra de Tiendas Ripley, representada por doña Yesica Peña, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3.242, Mall Plaza, comuna de Calama, en atención a los siguientes fundamentos de hecho y derecho: Con fecha 21 de diciembre de 2016, concurre a las tiendas Ripley a cancelar cuota mensual y se acerca a la sección perfumería donde la cajera acababa de atender a una cliente por lo que la caja la asumió otra vendedora quien se negó a recibir el pago, siendo que era la siguiente que seguía en la fila, indicándole de mala manera y de forma despectiva hacia su persona que debía hacer de nuevo la fila, por lo que solicita hablar con el jefe de la tienda quien le indica a dejar un reclamo en el respectivo libro.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 1 a 5 inclusive, en la cual consta; pago de mensualidad al día 21 de diciembre de 2016 y además se agrega a fojas 14 formulario de Sernac, formulario



ES COPIA DEL A D' COTONCEL

**Juzgado de Policía Local
Calama**

de desconocimiento de seguro de fecha 26/06/2014 que corresponde a un problema anterior con la tienda Ripley de Calama.

TERCERO: Que, contestando la querrela infraccional por el abogado Francisco Begliomini Saavedra, en representación de Ripley Store Limitada, en razón de los siguientes argumentos; cabe señalar que se realizó una investigación interna en la tienda para establecer cómo ocurrieron los hechos el día señalado por la actora, entrevistándose a todo el personal que atendía en la sección y se puede concluir que el relato contenido en la querrela es del todo falso constituyendo el presente un vano intento de obtener un lucro fácil, sin ningún fundamento factico, tal acusación afecta la honra de las colaboradoras con años de servicio e intachable conducta, que se han visto agraviadas con una acusación carente de los mínimos elementos que permitan establecer la existencia de hecho que pudiera constituir un trato discriminatorio respecto de la actora. En relación a los hechos el día en cuestión, esto es el 21 de diciembre de 2016, entre las 18 y 19 horas, la sección perfumería de la tienda Ripley de Mall Calama, ubicada en el acceso del primer piso, se encontraba llena de clientela considerando la cercanía con navidad y el horario de los hechos, por la salida de los trabajadores de la ciudad que concurrieron a realizar sus compras navideñas al centro comercial. En dicha ocasión se encontraban atendiendo las vendedoras doña Juana tapia, doña Yesenia Iglesias y doña Edith Carrasco, cabe señalar que en dicha zona hay 2 cajas de perfumería y 1 caja accesoria, se debe hacer presente que la labor de vendedora integral implica la atención de clientes, muestra de productos, cierre de las ventas, cada una con varios clientes, ahora al presentarse la querellante en el horario indicado las tres vendedoras se encontraban ocupando las cajas cerrando ventas y se acerca al mesón perfumería y la vendedora Juana Tapia se le acerco preguntándole que necesita, respondiendo la actora que quería efectuar pago de una cuota, la vendedora le indica que debía esperar un rato, sugiriéndole que si era pago podía ocupar otra caja y que se le atendía enseguida, al comenzar



ES DEFECHO A 67 ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local
Calama**

la vendedora Edith Carrasco a cerrar sus ventas, la actora reclama a ella y le indico que ella ya había hecho la fila, por lo que debía ser atendida inmediatamente, la vendedora Carrasco le indico que cerraba la venta que estaba efectuando y que luego la atendía, luego Edith le indica a la vendedora Juana Tapia que originalmente había atendido a la actora que la clienta estaba molesta y por lo mismo Juana Tapia le ofrece nuevamente a la querellante pagar en otra caja negándose a ello la actora, se debe señalar que el estado de alteración de la actora implico levantar la voz y afectar la atención de las vendedoras y también de otros clientes del sector perfumería, se debe señalar que nunca hubo un grito o alzamiento de voz de parte de las vendedoras quienes nunca han recibido reclamo alguno durante su vida laboral en la tienda por lo que se puede concluir que en este caso no hay hecho alguno que constituya mal servicio, mala atención y, menos aún discriminación respecto de la querellante por las colaboradoras de la denunciada.

CUARTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos acorde lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496., permite a este tribunal concluir: Que conforme a los hechos expuestos por ambas partes; se ha incurrido en infracción por parte de la denunciada Ripley Store Limitada, por cuanto esta última ha infringido lo prescrito en el artículo 13 de la Ley 19.946, toda vez que se negó de manera injustificada a prestar el servicio de pago a la denunciante de autos, negándosele en dos oportunidades la atención en caja de la sección perfumería por parte de las vendedoras que en dicho momento se encontraban atendiendo, no respetando con ello el turno de atención que le correspondía a la querellante. En efecto el artículo en comento prescribe tajantemente *“Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas”*. Esta norma, junto con consagrar la obligatoriedad de la oferta en materia de consumo,



ES SEÑALADO POR LA ACTORA DENUNCIADA

Juzgado de Policía Local
Calama

restringe fuertemente la autonomía de la voluntad del proveedor, quien se encuentra conminado a contratar una vez que ha sido requerido por un consumidor, salvo que tenga alguna razón que justifique su negativa. Así por sobre esta libertad contractual está el derecho de todo ser humano de no ser injustamente discriminado en la oferta de bienes y servicios, derecho que presenta como fuente normas, tanto de rango legal como constitucional. A mayor abundamiento es importante señalar que cuando un consumidor sufre un mal trato de parte de un dependiente estamos ante una situación grave, pues no sólo se ve afectada la entrega de un servicio, sino que se vulnera la dignidad de la persona. Es importante recordar que los consumidores tienen derecho a recibir servicios de calidad y también a recibir un trato digno, adecuado y respetuoso. Por otro lado, el legislador indica que todos somos iguales ante la ley, lo que significa, en materia de consumo, que tenemos derecho a no ser discriminado arbitrariamente por las empresas de bienes y servicios ya sea por sexo, raza, condición social, edad, aspecto físico, por poseer alguna discapacidad etc. lo anterior queda corroborado en base a declaración de testigo rolante a fojas 25 donde manifiesta *“El día 21 de diciembre de 2016 más o menos a las 18:30 horas estaba atendiendo en vitrina, mientras mi compañera Juana Tapia estaba en caja, tenía cuatro clientes atendidos y cuando Juana desocupo la caja yo ocupe la caja, la señora denunciante se acerca a la caja y juani le saluda y le pregunta que necesita y la señora dice que va a cancelar una cuota; juani le dice que tiene que esperar porque la caja está ocupada y las dos cajas más allá también estaban ocupadas, empecé a atender a mis clientes, en eso la señora me dice si voy a recibir el pago de la cuota, le digo que tiene que esperar un rato, entonces la señora se molesta y me dice que no va hacer la fila de nuevo, como mi compañera ya la había atendido no podía pasarla a llevar a mi compañera, entonces Juana se acerca por un lado y le dice que la cliente está enojada y ahí Juana le pide que se acerque a la otra caja”,* por tanto en atención a lo expresado en los párrafos anteriores y en especial considerando el hecho de que la denunciada al solicitársele la exhibición del registro de cámaras del suceso denunciado, se negó a su facilitación argumentando que estas habían sido



ES COPIA DEL ORIGINAL

borradas y que la única manera de respaldar dicha grabación era mediante una solicitud informada dentro de un plazo razonable de 15 días después de haber ocurrido los hechos, lo que resulta insólito y por lo demás improcedente, toda vez que se está ocultando un importante medio probatorio como lo son tales imágenes y al mismo tiempo se está obstaculizando el trabajo de este sentenciador en el real esclarecimiento de los hechos; Por tanto resulta de toda evidencia la falta de justificación en la conducta del proveedor denunciado al negarse tanto a proporcionar el medio de prueba solicitado como a prestar el servicio, el que no necesariamente debe ser arbitrario pues existen causas objetivas que comportan infracción al artículo 13 sin necesidad de recurrir al concepto de arbitrariedad como ocurre en el caso de marras.

CUARTO: Que, habiéndose constatado la infracción y habiéndose establecido la existencia de incumplimiento por parte del proveedor Ripley Store Limitada quien no respeto el derecho de todo consumidor a recibir servicios de calidad y también a recibir un trato digno, adecuado y respetuoso; Se dará lugar a denuncia infraccional y se le condena a pagar una multa de 50 UTM; sin perjuicio de lo que se dirá a continuación respecto de la indemnización de daños.

En cuanto a lo civil:

QUINTO: Que, se ha presentado demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor Ripley Store Limitada representada por doña Yesica Peña solicitando por concepto indemnizatorio la suma de \$10.000.000, suma que se justificaría, toda vez que la demandante fue injustamente discriminada por personal dependiente de la demandada.

SEXTO: Que, contestando demanda civil la demandada solicita desde ya el rechazo de la demanda con expresa condenación en costas toda vez que siendo falsos los hechos en que la actora funda su actividad procesal en este juicio no existe infracción de la normativa del consumidor y por ende, tampoco obligación



**Juzgado de Policía Local
Calama**

de indemnizar dado que necesariamente la infracción determina la obligación de pago en un juicio como el iniciado en autos. En consecuencia estimamos infundada la demanda al no existir hechos que constituyan mérito para la indemnización solicitada, pues no existió acto alguno de maltrato o discriminación al respecto.

SEPTIMO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de daño moral toda vez que en estos autos se ha establecido la existencia de daño derivado de la infracción del proveedor en su actuar; y por lo demás, concuerda con las circunstancias de autos, por cuanto la actora fue objeto de agravio en su calidad de clienta y consumidora, produciéndole un grado de alteración e intranquilidad espiritual, al habersele negado la atención como al resto de los demás clientes que a esa hora frecuentaban el local comercial de la demandada. De esta forma se condenará a la demandada Ripley Store Limitada al pago de la siguiente suma: \$ 1.000.000 (un millón de pesos), por concepto de daño moral.

OCTAVO: Que, en cuanto a las costas, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 13, 24º de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, **SE DECLARA:**

I.- Que se hace lugar a la querrela infraccional condenando al proveedor Ripley Store Limitada, representada por doña Yesica Peña, al pago de una multa ascendente a 50 U.T.M.

II.- Se condena a Ripley Store Limitada, representada por doña Yesica Peña al pago de \$1.000.000 (un millón de pesos) por concepto de daño moral, suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la sentencia.



ED. SECRETARÍA A CU. 07/011

Juzgado de Policía Local
Calama

III.- Que cada una de las partes pagara sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 28.246

Dictada por don Manuel Pimentel Mena; Juez de Policía Local de Calama.

Autoriza doña Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria Abogado.



ES 0021 EL 04/04/2011





Antofagasta, a veintidós de noviembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia recurrida, con excepción de los considerandos cuarto y séptimo, que se eliminan y se tiene, además, presente:

PRIMERO: Que a fs. 47 comparece el abogado Francisco Begliomi Saavedra, en representación de Ripley Store Limitada, interponiendo recurso de apelación en contra de la sentencia de primer grado, de tres de agosto de 2017, rolante a fojas 34.

SEGUNDO: Que el recurso sostiene que la sentencia ha atribuido un acto de discriminación a su representada en relación a la demandante, que habría ocurrido el 21 de diciembre de 2016, en las tiendas Ripley del Mall Plaza Calama.

Indica que según la sentencia la actora, al concurrir a la tienda para el pago de una cuota adeudada, se le habría negado la atención, obligándola a hacer fila, para hacer pago en otra caja.

Según el recurso, la actora no rindió prueba alguna para acreditar los hechos en que se fundamenta la denuncia y demanda civil, lo que no puede ser obviado. Por el contrario, se indica que concurrieron a estrados todas las funcionarias de la sección perfumería, quienes negaron los hechos y relataron que había sido la propia demandante quien se habría presentado de manera alterada, exigiendo atención inmediata.

Indica que el día de los supuestos hechos, la tienda y, en especial, la sección de perfumería, se encontraba con mucha clientela, dos días antes de navidad en el horario de mayor congestión de personas.

Agrega que se le advirtió a la querellante que debía esperar, dado que otras vendedoras se encontraban ocupadas en cajas con clientes, siendo parte del esquema de atención de las vendedoras atender al cliente que había



[Handwritten signature]

tomado contacto en primer lugar con alguna de ellas, dado que la gestión genera beneficios.

Señala que no ha sido acreditado en autos gritos, voz alzada, gestos o similares, de parte de personal de Ripley, que diera cuenta o permitiera presumir que se estaba intentado negar la atención a la denunciante, así como tampoco se acreditó en la causa que la denunciante hubiese tenido un derecho preferente de atención, de manera que la cuestión fáctica establecida por el tribunal no se encuentra establecida con la prueba.

Sostiene que el análisis de la prueba no puede hacerse de la manera en que lo hace el sentenciador en esta causa, es decir, de manera arbitraria y escogiendo una parte de un relato de un testigo descontextualizado para intentar justificar su decisión, lo que aún aplicando las reglas de la sana crítica, no puede quedar fuera las máximas de la experiencia.

La única responsable, según el recurso, fue la propia denunciante, quien pretendió ser atendida con preferencia a otras funcionarias.

Reitera que llama la atención la forma en la que el juez analiza la prueba, especialmente al considerar presunción de culpabilidad en la falta de exhibición de las cámaras de seguridad con casi tres meses después de acaecidos los hechos. Señala que la negativa de la empresa se encuentra justificada y no se debe a la imposibilidad de contar con los registros solicitados. Asimismo, reitera que no hay prueba en autos que indiquen que la preeminencia de algún cliente y la postergación de la denunciante se deba a motivos de raza o color.

En cuanto a la demanda civil, sostiene que la denunciante no justificó de manera alguna la existencia de merma en su salud u otra circunstancia indemnizable por esta causa, pues, insiste, la denunciante recibió atención preferente y se le recibió su pago por parte de la vendedora





y, en este sentido, sostiene, el daño no se encuentra probado.

Finalmente, reitera que la sana crítica exige al juez expresar las razones por las que se dan por probados los hechos y se arriba a una conclusión, especialmente cuando, en la aplicación de una multa, se ejerce el ius puniendi del Estado.

TERCERO: Que en lo relativo a lo infraccional, debe tenerse presente que la sanción tipificada para la infracción del artículo 13, es la contemplada en el artículo 24, es decir, que el juez puede sancionar hasta 50 UTM. Según el recurso, el juez no ha fundamentado la sanción aplicada y, de otro lado, se pide la condena máxima, atendido el daño causado a la víctima, su conducta y la gravedad del daño causado.

Al respecto, el Tribunal Constitucional ha resuelto que los principios constitucionales del Derecho Penal deben aplicarse con matices a la potestad sancionadora del Estado (STS 244, cc. 9 y 10; STC 437, cc. 17 y 18; STC 479, cc. 6 a 10, entre otras. García Mechsner, Cristián (director), *Recopilación de jurisprudencia del Tribunal Constitucional (1981-2015)*, Cuadernos del Tribunal Constitucional, Santiago, núm. 59, 2015, p. 180). Y, en relación con la tipicidad, se ha declarado que a las sanciones administrativas deben ser aplicadas el principio de legalidad y tipicidad, contenidos en el artículo 19 N° 3 de la Constitución, puesto que tanto el Derecho Penal, como el administrativo sancionador son expresiones del *ius puniendi* (STC 1023, c. 16. García, cit., p. 180).

Desde esta perspectiva, para la aplicación de la sanción administrativa se deben atender a los elementos propios de la conducta delictiva, es decir, tipicidad, antijuridicidad, culpabilidad y pena (véase Gómez Tomillo, Manuel y Sanz Rubiales, Iñigo, *Derecho Administrativo Sancionador. Parte General*, Thomson Reuters, 3ª edición,



[Handwritten signature]

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Pamplona, 2013, pp. 285 y ss.). No puede atenderse, en consecuencia, a los factores propios de la determinación de la responsabilidad civil, ni puede estimarse aisladamente la capacidad económica del demandado, sino en la medida que dicha capacidad puede ser conectada con la culpa en su actuación.

Para la apreciación de la pena, de otro lado, debe necesariamente atenderse al principio de proporcionalidad. Por proporcionalidad hay que entender el principio constitucional en virtud del cual la intervención pública o la privada, si se ejercen funciones públicas, ha de ser susceptible de alcanzar una finalidad perseguida necesaria o imprescindible al no haber otra medida menos restrictiva de la libertad de los ciudadanos o de otro particular. Lo integran los subprincipios de utilidad, necesidad y proporcionalidad estricto sensu (véase Barnes, Javier, "Introducción al principio de proporcionalidad en el Derecho comparado y comunitario", p. 500).

De modo que para aplicar la sanción tipificada en los artículos 13 y 24, debe estarse a la culpabilidad de la persona jurídica y al principio de proporcionalidad, a objeto de ponderar acorde la graduación que la misma disposición establece. Las consideraciones relativas a la ocurrencia de los hechos y la culpa permiten, en efecto, hacer una valoración de la sanción aplicable.

En la especie, de acuerdo con la prueba rendida en autos, se pudo acreditar la negativa del establecimiento de atender a la cliente, no pudiéndose demostrar con la prueba rendida, que dicha negativa se debiera a una discriminación arbitraria por razón de raza o color. Por consiguiente, resulta evidente que los hechos, así demostrados, inciden en la culpabilidad, debiendo graduarse la multa en la suma de 10 UTM. En efecto, la sanción por el máximo de 50 UTM debe estar reservada solo a aquellos casos en que puede




PODER JUDICIAL
 REPUBLICA DE CHILE
 CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

determinarse una conducta dolosa, evidentemente de mayor gravedad que un comportamiento negligente.

Atento lo razonado, se acogerá la apelación en lo infraccional, solo en cuanto se condena a la empresa demandada al pago de la suma de 10 UTM.

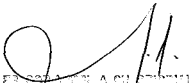
CUARTO: Que la sentencia de primer grado acoge la demanda civil de indemnización, por la suma solicitada de \$1.000.000, sin indicar razones por las que, en su concepto, el daño moral se encuentra acreditado, ni menos las razones por las que se acoge dicha indemnización en esa suma.

QUINTO: Que, en la especie, dicha responsabilidad no puede fundarse en las reglas de la responsabilidad extracontractual, es decir, por invocación de los artículos 2314 y 2329, en cuanto dichas normas quedan excluidas al reclamar la configuración de una relación de consumo y, todavía más, el incumplimiento de obligaciones derivadas de contrato. No obstante, resulta evidente que las normas de responsabilidad del Derecho común no resultan directamente aplicables, ora porque toda la normativa de consumo se erige sobre la base de la desigualdad técnica del consumidor y el proveedor, ora porque existe un ámbito perfectamente delimitado sustantivo del Derecho civil, el comercial y el de consumo, en términos de que éste interviene, entre otros aspectos, en la objetivación de la responsabilidad contractual.

SEXTO: Que para que surja la responsabilidad contractual, debemos estar en presencia del incumplimiento de una obligación contractual, un daño conectado causalmente con el incumplimiento, la imputabilidad del deudor y la mora del deudor.

A juicio de esta Corte, se cumplen todos los requisitos para configurar dicha responsabilidad. En primer lugar, la infracción de sendos deberes contractuales que, integrados al contrato, implican la violación contractual que reclama el régimen. Y, en el mismo sentido, se ha




 ES SEÑALADO A SU ORDEN

configurado la culpa, en la medida que, por aplicación del artículo 1547 del Código civil, al tratarse de obligaciones de resultado, el proveedor no ha justificado una conducta diligente y ajustada a Derecho.

Más compleja resulta la determinación del daño, tanto patrimonial, como moral, del modo que se dirá en el considerando siguiente.

SÉPTIMO: Que en cuanto al daño moral, entendido como la lesión de los intereses extrapatrimoniales de la víctima, debemos tener presente que no resulta automáticamente aplicable el artículo 1558 del Código civil, que en materia contractual limita los efectos de la reparación del daño a los perjuicios directos y previstos al tiempo de la celebración del contrato, toda vez que el artículo tercero de la Ley N° 19.496 consagra siempre en favor del consumidor la reparación de daño moral.

No obstante lo razonado precedentemente, ello no significa que los justiciables se encuentren exentos de abonar pruebas que digan relación con su reparación, ni que ésta se pueda conceder solo con la mera aserción de haber experimentado molestias como consecuencia del incumplimiento contractual. La presunción judicial no puede autorizar al sentenciador para eximir de la prueba a quien debía aportarla, en atención a los principios que rigen nuestro sistema probatorio. Precisamente, la construcción de la presunción judicial se construye justamente sobre la base de aquellos antecedentes o pruebas que las partes entregan al juez y que acreditan en forma directa los hechos. Por consiguiente, los principios aludidos no autorizan al juez a elaborar esta verdadera ficción de daño moral, pues, desde que ninguna de las partes entrega al juez elementos que permitan comprobar la existencia del daño mediante presunciones, no existe tal medio.

De este modo, la prueba de presunciones constituye una prueba de segundo grado, en el sentido que se apoya en



[Handwritten signature]
ES COPIA DE LA ORIGINAL



los datos de otras pruebas, por las cuales puede ser conocido el hecho indiciario o prueba circunstancial: comprobaciones, testimonio, prueba pericial. Y como señala Rodríguez Boente, la determinación de la verdad de los hechos pasa por la demostración de que las hipótesis sobre los mismos se adecuan a lo que ha ocurrido en realidad y esa demostración exige la aportación de pruebas, pues probar un hecho significa convalidar, sobre la base de los datos probatorios disponibles, una de las hipótesis referentes a aquél hecho. La prueba es el elemento que confirma la hipótesis (que, una vez probada, pasa a ser tesis) sobre el hecho y cumple el papel de premisa que da lugar a la conclusión de la aceptación de la hipótesis sobre un hecho (RODRÍGUEZ BOENTE, Sonia, *Argumentación fáctica. Los enunciados declarativos de hechos probados en La argumentación jurídica. Problemas de concepto, método y aplicación*, Universidad de Santiago de Compostela, 2004, p. 373).

OCTAVO: Que no puede ser aceptado como estándar de acreditación del daño moral, la pura acreditación del incumplimiento contractual, sin que existan antecedentes que las partes aporten, que permitan inferir el menoscabo extrapatrimonial. Precisamente, en la especie, el tribunal de primera instancia se contenta con la acreditación documental de incumplimiento que solo califica de incumplimiento de menor entidad, pero como contrapartida, sin expresión de razones jurídicas, decide la valoración del daño moral en toda la suma pedida por el demandante.

NOVENO: Que, al dar lugar a la reparación del daño moral, sin exigencia de prueba alguna, en ausencia de criterios de valoración, se vulnera el debido proceso. Al respecto, indica la profesora Domínguez que la utilidad imperativo de fundar la sentencias resulta evidente: permite situar a la víctima, al responsable y, en su caso, a las aseguradoras en una perspectiva más cierta en materia de resarcimiento, lo que implica que antes de intentar una



Handwritten signature and text: ES FUENTE A SU CREDITO

acción indemnizatoria los involucrados tienen un claro conocimiento o, al menos más nítido, de las sumas que eventualmente podrán obtener o estar obligados a resarcir (DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen, *El Daño Moral*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2001, p. 703).

Al decidir sobre una materia determinada, el juez cumple dos funciones: una histórica, por cuanto reconstruye o se representa los hechos que las partes han alegado o expuesto. En esta primera etapa, la tarea del juez es propiamente histórica. Una segunda tarea es la necesidad de interpretar y aplicar la norma al caso particular. Es en esta parte que el juez motiva o expresa las razones por las que decide la cuestión en uno u otro sentido. Además, el principio del debido proceso está reconocido en nuestra Carta Fundamental, en su artículo 19 N° 3, inciso 5°, la que expresa: *"Toda sentencia de un órgano que ejerza jurisdicción debe fundarse en un proceso previo legalmente tramitado. Corresponderá al legislador establecer siempre las garantías de un racional y justo procedimiento"*.

DÉCIMO: Que, en consecuencia, no puede aceptarse la pretensión de daño moral, ni la ausencia de justificación de la sentencia de primer grado, porque ello importaría desvirtuar la naturaleza de las reglas de responsabilidad civil, de esencialmente reparatoria a punitiva. No puede, en este sentido, reemplazar la reparación del daño moral, la ausencia de una infracción contravencional y, en ausencia de prueba, al menos indiciaria y de justificación de dicho perjuicio, la demanda deberá ser rechazada.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y lo prevenido en los artículos 22 y 32 y siguientes de la Ley 18.287, **SE REVOCA** la sentencia de tres de agosto de dos mil diecisiete, rolante a fojas 34, en aquella parte en que da lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios dirigida en contra de Ripley Store Limitada y en su lugar se declara que se rechaza la demanda civil



PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

interpuesta, sin costas y **SE CONFIRMA**, en lo demás, lo apelado, con declaración que se condena a la querellada, Ripley Store Limitada, a la suma de 10 UTM, por concepto de multa, conforme lo prescrito en el artículo 23 de la Ley 19.496.

Se deja constancia que se hizo uso de la facultad conferida en el artículo 82 del Código Orgánico de Tribunales.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 157-2017 (PL).

Redacción del abogado integrante, Sr. Cristián Aedo Barrena.

No firma la Ministro Titular Sra. Jasna Pavlich Núñez, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo por encontrarse en comisión de servicios.

Pronunciada por la Segunda Sala, integrada por el Ministro Titular Sr. Dinko Franulic Cetinic, el Ministro Titular, Sra. Jasna Pavlich Núñez y el Abogado Integrante Sr. Cristian Aedo Barrena. Autoriza el Secretario Titular Sr. Andrés Santelices Jorquera.



[Handwritten signature]
ED. COPIA DEL A. J. A. GENERAL



