

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES
HAG

ROL N° 24.820-2017-8

LAS CONDES, a veinte de Julio de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 4, de fecha 29 de Noviembre de 2017, interpuesta por **MAINA BURRONI VILLALBA**, odontóloga, domiciliada en calle Noruega N° 6677, departamento 21, comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **ZARA CHILE S.A.**, representada por Kurt Burgemeister, domiciliado en calle Cerro Colorado N° 5240, piso 4, Torre I, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, la LPC, o, simplemente, la Ley, en circunstancias que:

A fojas 4 y 40 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que con fecha 11 de Septiembre de 2017, a las 18.30 horas, se encontraba haciendo fila para pagar una prenda de vestir en el local de la denunciada, ubicado en el Centro Comercial Alto Las Condes, durante unos 11 minutos, momento en que se acercó al mesón de pago para consultar si existía otra prenda disponible, dado que la que había elegido tenía un defecto en los botones, luego de lo cual procedió a pagar la prenda en una caja que recién se había desocupado, momento en el cual un sujeto que se identificó como Jefe de Seguridad de la tienda, de nombre Danilo Muñoz, comenzó a increparla de mala manera, afirmando que en la fila existía otra persona antes que ella y que se había "colado", lo que negó, aduciendo que no se percató que había otra persona antes, pero el personal del local, en forma agresiva y con malos modales, a viva voz procedieron a pedirle que se retirara del local, negándose a atenderle, para, luego, proceder a expulsarle escoltada por guardias de seguridad del local, los que, además, la siguieron por el Centro Comercial durante varios metros.

A fs. 43 y siguientes la denunciada niega los cargos y expresa que no ha cometido infracción alguna a la normativa indicada, ya que los guardias no



actuaron de manera agresiva, ofensiva o provocadora y, por el contrario, fue la propia denunciante la que agredió al personal de la tienda al arrojar una polera a la vendedora que atendía en la caja, además que no es dable achacarle infracción a la LPC, por no contemplarse como tal los problemas personales o confrontaciones que surjan entre dependientes del proveedor y los consumidores. Finalmente, niega haberle negado la venta a la actora.

A fs. 4 y siguientes y basado en estos hechos, la parte denunciante de MAINA BURRONI VILLALBA dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 8.000.000.- por concepto de daño moral, más reajuste, intereses y costas, cuya notificación consta a fs. 20.

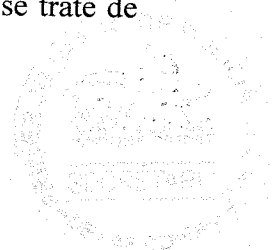
Con fecha 13 de Febrero de 2018, a fojas 90 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, rolante a fs. 43 y siguientes, en los términos desarrollados anteriormente, solicitando, en definitiva, el rechazo de las acciones entabladas en su contra, con costas.

En cuanto a prueba testimonial la actora presentó a los testigos Julio César Lacámara Zulueta, Mercedes Julia Benavente Araya y Myriam Paz Menanteau Palma, quienes depusieron a fs. 90 y siguientes, en tanto que la denunciada no rindió prueba de esa naturaleza, y, respecto de la prueba documental, ambas partes rindieron la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a las tachas:

- 1º) Que la parte de Zara Chile S. A. tachó a fs. 90 al testigo Lacámara, en tanto que a fs. 95 hizo otro tanto respecto de la testigo Menanteau, presentados por la parte de Burroni, invocando en ambos casos la causal de inhabilidad contemplada en el N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por mantener una relación de amistad con la parte que los presenta.
- 2º) Que, si bien el testigo Lacámara manifiesta tener una relación de amistad con la actora Burroni, es lo cierto que el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil N° 7 no se conforma con cualquier amistad, sino que exige que se trate de



una "**intima amistad**", carácter que no ha sido acreditado en la especie, la que, a mayor abundamiento, debe "**ser manifestada por hechos graves** que el Tribunal calificará según las circunstancias", cuya concurrencia no se advierte.

3º) Que en lo que atañe a la testigo Menanteau ésta expresa, respecto de la actora Burroni, que son "**amigas de forma social**, de mall, tomarnos un café, de pronto almorzar con otras amigas", siéndole aplicable el mismo análisis y comentario consignado en el considerando 2º.

4º) Que por tales motivos procede rechazar las tachas relacionadas en el considerando 1º.

En cuanto al fondo:

5º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a ZARA CHILE S. A. en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

6º) Que sobre la materia la actora sostiene que en la ocasión concurrió a comprar al local de la denunciada ubicado en el Centro Comercial Alto Las Condes, haciendo fila por unos 11 minutos, momento en que se acercó al mesón para hacer una consulta, luego de lo cual trató de pagar la prenda escogida en una caja que se acababa de desocupar, pero una persona que se identificó como Jefe de Seguridad de la tienda, Danilo Muñoz, la increpó de mala manera, afirmando que existía otra persona antes que ella en la fila y que se había "colado" en la misma, lo cual negó, explicándole que llevaba 11 minutos en ella, sin percatarse que había otra persona esperando para pagar en la caja desocupada a la cual se dirigió, en caso que ello fuere cierto. Finalmente expresa que se negaron a atenderla para luego expulsarla del local de forma humillante y vejatoria, escoltada por guardias de seguridad, quienes, además, la siguieron por el Centro Comercial por varios metros.

7º) Que al respecto la denunciada Zara Chile S. A. ha controvertido los hechos, sosteniendo que no ha incurrido en infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores, puesto que fue la denunciada quien mostró un comportamiento inadecuado y agresivo, llegando hasta arrojarle una prenda de ropa a un dependiente de la tienda, por habersele enrostrado no respetar la fila, en perjuicio de otro cliente que estaba antes que ella, suscitándose una discusión sobre el particular.

8º) Que, conforme a lo reseñado en los considerandos precedentes, en concepto del Tribunal lo que aquí cabe dilucidar es, por un lado, si a la consumidora se le



negó injustificadamente la venta del producto, infringiendo el artículo 13 de la LPC, y, por otro, si los sistemas de seguridad y vigilancia de la denunciada cumplieron con el imperativo de respetar la dignidad y derechos de la consumidora, violando el artículo 15 del mismo texto.

9º) Que en cuanto al primer punto cabe consignar, desde luego, que a juicio del Tribunal no resulta enteramente propio hablar de negativa de venta o negativa de atención, puesto que, en rigor de verdad, en su concepto no hubo tal, sino que, en verdad, sólo se le conminó a respetar su lugar en la fila, para luego ser atendida.

10º) Que, como quiera que sea, quiérase o no, consciente o inconscientemente, de buena o mala fe, es un hecho de la causa que la denunciante en el hecho se puso por delante de otro cliente que le antecedía en la fila, lo cual desencadenó todo el conflicto posterior, esto es, el reclamo del otro consumidor afectado y la negativa del personal a atenderle en ese momento y condiciones, precisamente en resguardo de los derechos de ese otro consumidor.

11º) Que el hecho señalado, esto es, que, en definitiva, se situó en la fila delante de otro cliente que le antecedía, se encuentra plenamente justificado en autos por la propia confesión de la actora, contenida, por ejemplo, en el reclamo que presentara ante el SERNAC que rola a fs. 70, en el correo electrónico enviado por ella y agregado a fs. 89, en la conversación telefónica reproducida en el documento de fs. 79 y siguientes.

12º) Que al respecto también cabe mencionar el video acompañado a los autos, sin audio, cuya acta de percepción documental rola a fs. 119 y 120, en que el Tribunal deja constancia de esa situación, esto es, que la actora se sitúa delante del señor que le antecedía, despojándole de su derecho a ser atendido primeramente y en que también se aprecia el reclamo efectuado por él, lo que motivó que el cajero dejara de atenderla momentáneamente.

13º) Que, a mayor abundamiento, también se aprecia que ante la negativa la denunciante, en vez de aceptar, razonablemente, la situación y esperar su turno, reacciona airadamente, insistiendo, según todo lo indica, en ser atendida, ante lo cual el personal persistió en la negativa.

14º) Que sobre la materia sublite el artículo 13 de la Ley dispone que **“los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas”**.

- 15°) Que, por consiguiente, a contrario sensu, el proveedor queda liberado si acredita que la negativa fue justificada, justificación que, en concepto del Tribunal, concurre claramente en el caso sublite, tanto porque la consumidora pasó a llevar a otro cliente que le antecedió en la fila y que protestó, cuanto porque, en vez de aceptar los hechos, su reclamo posterior, sin razón e insistente, fue airado y destemplado hacia los dependientes, llegando, incluso, a arrojarle una prenda de ropa a una de ellas, resultando más que justificado que éstos se negaren a atenderla en tales circunstancias y momento.
- 15°) Que, por lo demás y conforme a la prevención consignada en el considerando 9°, la negativa no puede entenderse como absoluta, sino que es de presumir que simplemente le conminaban a esperar su turno para poder atenderla.
- 16°) Que, conforme a las motivaciones precedentes, procede rechazar la denuncia en cuanto se imputa al proveedor negativa de venta o atención.
- 17°) Que en lo que respecta al no respeto a la dignidad de la consumidora, cabe consignar, por de pronto, que en la parte final del video referido, se aprecia que la consumidora, en una actitud destemplada y de por sí censurable, arroja una prenda a una empleada de la tienda, pero a continuación voluntaria y rápidamente emprende la marcha para retirarse de la tienda, pero no lo hace sola, puesto que, sin razón aparente, ya que, se reitera, se iba sin más, es seguida por dos o tres personas, guardias o dependientes de la tienda.
- 18°) Que si bien no se aprecia de parte de esas personas maltrato verbal hacia la consumidora que se retiraba ni acciones agresivas o alteradas de su parte, como, por lo demás, se consigna en el acta de percepción documental referida, es lo cierto que, atendido que la actora ya se retiraba, dando por superado el incidente, no se entiende qué objeto o sentido tenía dicho acompañamiento, el cual, según ésta, se prolongó en el tiempo y en el espacio, ya que la flanquearon, ya encontrándose fuera del local y cuando se desplazaba por el pasillo del Centro Comercial e, incluso, hasta el interior de un café cercano al que ella ingresó, debiendo compelerlos a retirarse, bajo amenaza de llamar a Carabineros, según añade la actora.
- 19°) Que, además, lo expresado anteriormente se encuentra acreditado con la declaración de las testigos Mercedes Benavente Araya y Myriam Menanteau Palma de fs. 93 y siguientes, que la acompañaron desde la salida de la tienda, manifestándose contestes en que los guardias las siguieron hasta el café y se

quedaron al lado de ellas, retirándose solamente cuando la denunciante les manifestó que iba a llamar a Carabineros.

20°) Que en este punto cabe puntualizar y enfatizar, como ha quedado de manifiesto anteriormente, que el actuar reprochable de la actora consistió únicamente en no respetar el orden de la fila, suscitándose una discusión posterior, en que mostró un comportamiento inadecuado, al cabo de lo cual optó por retirarse voluntariamente y salir sin más del local, sin necesidad de ser compelida para el efecto. Solamente eso.

21°) Que, así las cosas, la actitud de los guardias y dependientes de la tienda, en la que, en vez de permitir simplemente que se retirara, optaron, innecesariamente, por seguirla fuera de ella, cercándola, incluso hasta un café cercano, aparece en concepto del Tribunal claramente abusiva, desproporcionada y desmedida con respecto a la falta cometida, excediéndose groseramente en las facultades que le confiere el artículo 15 de la LPC.

22°) Que lo anterior se agrava con la circunstancia de que ello fue presenciado por una gran cantidad de personas que se encontraban al interior de la tienda y luego en los pasillos del Centro Comercial, que apreciaron como la actora apareció expulsada de la tienda, como si se tratara de una delincuente, sorprendida hurtando al interior de ella, en circunstancias que su único pecado consistió en no respetar la fila y mostrar un comportamiento alterado.

23°) Que tal comportamiento del personal de la tienda, con publicidad manifiesta, fue, además de innecesario (porque la cliente se retiraba por voluntad propia), manifiestamente vejatorio y humillante y violatorio de la dignidad de la consumidora, máxime si se considera que dicha consumidora es, como lo señala, habitué y conocida en la tienda y locales del Centro Comercial, lesionando gravemente su honra y buen nombre.

24°) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió únicamente el artículo 15 de la Ley N° 19.496 en cuanto su sistema de seguridad y vigilancia no respetó la dignidad y derechos de la consumidora, motivo por el cual procede acoger la denuncia presentada en su contra.

25°) Que en ese sentido el artículo 24 de la Ley establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias

mensuales, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se “tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

26°) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre la infracción cometida por la denunciada, delimitada en el considerando 24°, y los daños ocasionados a la actora.

27°) Que cabe recordar que la actora impetra una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 8.000.000.- por concepto de daño moral.

28°) Que éste, como todo detrimento reclamado en juicio, debe ser acreditado por los medios de prueba legal.

29°) Que en relación a lo anteriormente señalado la actora ha acompañado el informe psicológico de fs. 57 y siguientes, elaborado por el psicólogo Martín Andreu Matta, que no fue objetado, quien refiere que la paciente, como consecuencia del incidente ocurrido en la tienda Zara, requirió de sus servicios profesionales, efectuándose consultas psicológicas en los meses de noviembre 2017 hasta Enero de 2018, de las que dan cuenta las boletas de honorarios de fs. 54 y siguientes, que tampoco fueron objetadas, al cabo de las cuales el profesional concluye que:

1.- **“La paciente presenta deterioro psicológico significativo, lo que se traduce para ella en un menoscabo importante en su calidad de vida”, lo que se traduce “en forma de malestar, angustia, tristeza, soledad, sentimiento de vulnerabilidad, temor, pesimismo y afectación negativa de su autoestima”.**

2.- **“Dicho deterioro psicológico tiene una relación directa con el incidente experimentado en la tienda Zara, en tanto las conductas de los vendedores, guardias de la tienda, como también de los abogados de Zara, fueron percibidas por la evaluada, como amenazas, denostaciones y hostigamiento”.**

3.- “Es evidente y común respecto de este tipo de eventos violentos, que se despierten en los pacientes dañados, recuerdos difíciles de eventos pasados, lo que agrava el deterioro psicológico del paciente, haciendo más difícil su recuperación”.

4.- El tratamiento referido, tendiente a la reparación de las lesiones psicológicas mencionadas, se encuentra aún en curso, por lo que es imposible establecer claramente si las lesiones señaladas tienen o no el carácter de permanentes (crónicas).

Finalmente, expresa que **“se recomienda continuar con tratamiento psicológico orientado a reducción de síntomas actuales, a paliar el daño evidenciado en la presente evaluación y a prevenir el riesgo de secuelas permanentes”**.

30°) Que el Tribunal, con el mérito que arroja el informe psicológico señalado, apreciado conforme a sus facultades legales, le lleva a concluir forzosamente que, como consecuencia de los hechos investigados en autos, la actora experimento un daño de índole psicológico que debe ser indemnizado y cuya reparación regula prudencialmente en la suma de \$ 1.000.000.-, sin perjuicio de lo que se pasa a expresar.

31°) Que, sin embargo, según quedó establecido en la parte infraccional, la actora incurrió en actitudes reprochables, desde luego al intentar ser atendida con antelación a un cliente que estaba antes que ella y, luego de ser sorprendida, al reaccionar de manera inadecuada y violenta, gritando a los dependientes e, incluso, arrojando una prenda a una de ellas, de lo que se sigue, a juicio del Tribunal, que con ello se expuso imprudentemente al daño sufrido, en los términos contemplados en el artículo 2330 del Código Civil, lo que amerita una reducción de un 50 % en la indemnización regulada anteriormente, la que, por lo tanto, queda circunscrita a la suma de \$ 500.000.-

32°) Que el Tribunal no considerará para efectos de indemnización las boletas de honorarios de fs. 54 y siguientes, por cuanto la actora no demandó por daño emergente, limitando sus pretensiones únicamente al de carácter moral, como se ha expresado.

33°) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán

desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

34°) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, tal como ha ocurrido en la especie, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

- Que se rechazan la tachas deducidas a fs. 90 y 95 por la parte de Zara Chile, respecto de los testigos Julio César Lacámara Zulueta y Myriam Paz Menanteau Palma, respectivamente, presentados por la parte de Burroni.

EN CUANTO AL FONDO:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 4 y siguientes, únicamente en cuanto a la infracción consignada en el considerando 24°, y se condena a ZARA CHILE S. A., representada por Kurt Burgemeister, a pagar una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción recién indicada, rechazándose la denuncia en cuanto a la otra infracción imputada.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 4 y siguientes solamente en cuanto se condena a ZARA CHILE S. A., representada de la manera indicada, a pagar a MAINA BURRONI VILLALBA una indemnización ascendente a \$ 500.000.- (quinientos mil pesos) por concepto de daño moral, suma en la que el Tribunal regula los daños causados a la demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 33°, más las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 24.820-2017-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-

Las Condes, 31 de Agosto de 2018.-

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA A FOJAS 125 SIGUIENTES DE ESTOS AUTOS, SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.

Causa rol N° 24.820-8-2017.-

[Handwritten signature]

