

**CHILLAN, primero de Febrero de mil diecinueve
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 1 y siguientes, **JACQUELINE ANDREA GUTIERREZ RAMIREZ**, cédula de identidad N° 15.492.445-0, domiciliada en Villa San Esteban Pasaje San Lucas N° 133, comuna de Chillán, deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **RIPLEY STORE SPA.**, rol único tributario N° 76.879.810-9, representada al tenor de lo dispuesto en los artículo 50-C inciso 1° y 50-D del cuerpo legal citado por **JULIO TORRES MUÑOZ**, cédula de identidad N° 12.968.713-4, en su calidad de jefe de local, ambos con domicilio en calle 5 de Abril N° 699, comuna de Chillán, fundadas en que, con fecha 2 de agosto de 2018, al concurrir hasta las dependencias de la Tienda querrellada con el objeto de obtener un estado de cuenta de su tarjeta de crédito, subió hasta el segundo piso, donde se probó dos polerones marca Everlast los que luego entregó a la persona encargada en los probadores, acto seguido procedió a retirarse del local por la puerta de calle El Roble. En ese instante se le acerca un guardia, quien le señala que devuelva las prendas de ropa que llevaba en la cartera, ella le respondió que nada llevaba y éste en forma prepotente y en presencia de mucha gente le exigió que abriera su cartera, por lo que dada su actitud y reiterada exigencia, accedió a abrir su cartera, verificó que nada llevaba, para luego preguntarle dónde llevada ocultas las prendas de ropa, vale decir, el guardia la estaba acusando de haberse robado algún producto de la Tienda. Señala la querellante, que fue retenida contra su

voluntad y sin permitirle retirarse, a pesar de haberle dicho en reiteradas ocasiones al dependiente de la Tienda que la imputación que le hacía no era efectiva, quien con insultos, muy mal trato y en presencia de mucho público le insiste en que debe entregar las prendas de vestir. Ella con mucha rabia y vergüenza y al ver que el guardia persistía en su actitud, y no entendía razones, sacó su teléfono y le tomó una foto para realizar el reclamo pertinente, pero éste con improperios y mucha agresividad intenta arrebatarse el teléfono, el cual, producto de la fuerza aplicada por el guardia en su contra, cae al suelo, ella lo recoge y en esa instante el guardia le dice "ya ándate", ella rompió en llanto, se le acercó una señorita quien la apoyó, llegaron dos guardias más quienes le exigieron que abandonará el Local, ella se negó y subió a hablar con el Gerente, quien le pidió disculpas por lo acontecido, comprometiéndose además a conversar con el guardia. Agrega que la situación acontecida con el guardia dependiente de la querellada, le ha causado un estado psicológico de sufrimiento y miedo, además de la vergüenza que éste guardia la hizo pasar, quien la retuvo a lo menos por media hora contra su voluntad, hecho ilegal y trato vejatorio a su honra, no se respetaron sus Derechos Constitucionales ni menos su dignidad, le impidió su desplazamiento, y se violó flagrantemente su privacidad al revisarle sus objetos personales. Por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 15, 23, 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **RIPLEY STORE SPA.**, acogerlas en todas sus partes y en definitiva, condenarla a las multas establecidas en el cuerpo legal citado, y al pago de la suma de \$ 5.000.000.-, por el daño moral sufrido, toda vez, que los hechos relatados le causaron un grave daño, en atención a que según señala la actora, no se trató sólo de un actuar negligente, descuidado y culposo de empleado de la demandada, sino de una violación

a los derechos fundamentales que le corresponden por el solo hecho de ser persona y que además tienen protección legal en el artículo 15 de la Ley del ramo y Constitucional en el artículo 19 N° 4, N° 5, N° 7 letra b) de la Constitución Política de la República. El actuar del agente de seguridad de la Tiende Ripley, que sin derecho alguno la retiene más de veinte minutos, que se niega a llamar a Carabineros, habiéndoselo requerido, le imputa e insinúa sin prueba alguna haber sustraído prendas de vestir del interior del Local, que sin su consentimiento registra sus pertenencias personales, que en todo momento la trató como culpable de algo que no hizo y en la necesidad de probar que nada había hecho, violentó además la presunción de inocencia, la ha hecho sentir vergüenza, impotencia, no sólo porque la expuso en un lugar público, aunque nadie hubiese presenciado los hechos, la vergüenza e impotencia está presente igual, toda vez que jamás ha recibido un trato tan indigno en lugar alguno. Claramente, señala le han causado un daño de carácter extramatrimonial psicológico, que no cabe en derecho aceptar, y que debe ser indemnizado por la infractora, todo ello con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 25 y siguientes, notificadas las partes se llevó a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil **JACQUELINE ANDREA GUTIERREZ RAMIREZ**, y de la apoderada de la parte querellada y demandada civil de **RIPLEY STORE SPA**, abogada **JOCELYN SOLANGE URBINA JARA**, y en el que la primera, ratifica en todas sus partes ambas acciones deducidas a fs. 1 y siguientes, solicitando sean acogidas, condenando a la infractora a pagar lo que en ellas describe, con costas.-

Por su parte, la apoderada de la querellada y demandada civil, viene en contestar tanto la acción infraccional como la civil por medio de minuta

escrita la que se agrega a fs. 19 y siguientes, solicitando que esta forme parte integrante del acta de comparendo y en definitiva del expediente, se provea como en derecho corresponda, y por medio de la cual solicita desde ya el completo y total rechazo de ambas acciones interpuestas al tenor de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho en ella expuestos, con costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediendo el Tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo al efecto la querellante y demandante civil, **INSTRUMENTAL**, ratificando los documentos que rolan a fs. 1 y 9; **OFICIO**, solicita se oficie el Ministerio Público de Chillán, para los efectos de que se remita copia íntegra de la carpeta investigativa Ruc N° 1800749810-8, cuyas copias se incorporan al expediente de fs. 32 a 41; y **TESTIMONIAL**, mediante la declaración de un testigo Juan Albino Figueroa Valladares, quien depone a fs. 26 y 27.-

Por su parte, la querellada y demandada civil de **RIPLEY STORE SPA.**, rinde prueba **INSTRUMENTAL**, acompañado con citación el documento que se agrega a fs. 23 y 24, consistente en declaración del guardia de seguridad Diego Flores Méndez, cédula de identidad N° 19.074.607-0.-

CUARTO.- Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, en lo principal de fs. 1 y siguientes, la querellante señala que el día 02 de Agosto de 2018, como a las 19:15 horas, uno de los guardias de la Tienda Ripley, le señaló que devolviera las especies que llevaba en su cartera y que no había pagado. Al acceder a revisarla y verificar que nada portaba, igualmente dicho guardia insistió en acusarla vulnerado en sus derechos como consumidora al imputarle falsamente el

hurto de unas prendas de ropa, haciéndola pasar vergüenza y menoscabo al imputarle éste delito en presencia de todos los demás clientes, y tratarla con agresividad al obtener una foto del empleado. Solicita se acoja la querrela y la demanda civil, para la indemnización del daño moral causado.-

SEGUNDO.- Que, la Tienda querellada y demandada, al contestar las acciones, sostiene que, no son efectivos los hechos, negando cualquier acción arbitraria o negligente de su parte, por lo que no existe infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496, dado que no se retuvo a la demandante, sino sólo se le siguió visualmente por el guardia Diego Flores Méndez, y fue ésta la que actuó de forma agresiva increpándolo verbalmente, intentando provocarlo, y al intentar obtener una foto de él, pasa a llevar el celular de la querellante, actuando siempre el personal de seguridad, dentro del marco legal.-

TERCERO.- Que, lo sostenido por la actora en su libelo, en cuanto a concurrir al Local a obtener un estado de cuenta, no se ha acreditado, ni siquiera ha probado ser clienta de la Tienda. Sólo consta que ella se probó algunas especies de vestir, las que, posteriormente, entrega en los probadores, no dejando constancia del actuar del guardia en el Libro de Reclamos del local denunciado. Si consta de acuerdo a la copia de la carpeta investigativa que rola a fs. 32 y siguientes, que presentó denuncia ante Carabineros, por el hecho de la retención que se le hizo, acusándola de haber sustraído dos prendas. El testimonio del testigo Juan Albino Figueroa Valladares, a fs. 26 y 27, es irrelevante, dado que no presencia los hechos, sino que llega cuando la querellante se encontraba sólo y choqueada por la situación, pero sí declara sobre el estado anímico en que la encontró.-

CUARTO.- Que, la demandante acompaña a fs. 7 a 9, tres fotografías del guardia identificado como Diego Flores Méndez, quien supuestamente la retuvo ilegalmente, en cambio, la demandada no aporta prueba alguna para justificar el actuar del guardia a la salida de la querellante de la Tienda, y solo se agrega la declaración del guardia, que rola a fs. 23 y 24, pero en ella éste sólo se limita a justificar su accionar, y sólo reconoce que para evitar ser fotografiado pasó a llevar el celular de la denunciante el que cayó al suelo sin dañarse, no aportando la querellada ningún otro antecedente relevante a la investigación.-

QUINTO.- Que, la presencia y justificación del motivo por el cual la demandante ingresa al Local denunciado, está probado con su propia declaración y la del guardia, puesto que ambos indican que se probó algunas prendas al interior, lo que se acredita que existió una relación de consumidor y proveedor entre las partes, aunque no se concretó, dado que nada adquirió la actora en la Tienda, sin embargo, ésta, debe dar plena seguridad a sus clientes de no ser discriminada arbitrariamente por los encargados de la Tienda, ni poner en riesgo su integridad psíquica y física, lo que no obsta, que el establecimiento comercial es responsable de adoptar las medidas de resguardo y seguridad necesarias respecto de todos los servicios que ofrece, sin que pueda limitarse a la compraventa de bienes, de acuerdo a lo que dispone el artículo 15 de la Ley 19.496. De hecho el propio guardia en su declaración de fs. 23 y 24, indica que existió una sospecha respecto de la conducta de la querellante, sólo la siguió con la mirada y que al ser increpado por esta actitud y ser fotografiado, pasó a llevar el celular de ella, el que cayó al piso. Sin embargo, esa sospecha que era infundada, prueba la intimidación de que fue objeto la querellante y la duda que tuvo el guardia de que había cometido un delito, lo que constituye una infracción a la ley citada por los encargados de seguridad del recinto, quienes deben estar preparados y capacitados para enfrentar

situaciones de riesgo y defenderse en caso de agresión, pero no en el caso de marras, que para evitar ser fotografiado actúa de manera imprudente golpeando el celular de la querellante provocando la caída de dicho teléfono.-

SEXTO.- Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que al contrario de lo argumentado por la parte querellada, efectivamente ha existido responsabilidad infraccional de acuerdo a la Ley N° 19.496, de la Tienda denunciada, atendido las características del hecho investigado, al ser objeto la actora, de una sospecha de haber cometido un hurto de especies al interior de aquella, lo que no sólo fue falso, sino que además se le sometió a un procedimiento intimidatorio, causando la caída de su teléfono celular que naturalmente le causaron angustia e inestabilidad emocional.-

SEPTIMO.- Que, lo anterior permiten acoger la indemnización del daño moral demandado, atendido que la jurisprudencia ha sostenido, que aquel, es la afectación de valores inherentes al ser humano, en su tranquilidad psicológica, lo que naturalmente causa molestia y sinsabores a quién lo reclama, y de manera evidente, el hecho de haber mantenido sospechas que podía estar cometiendo hurto de especies, sin prueba alguna en su contra, afectó emocionalmente a la demandante, por lo que se regulará prudencialmente su monto, en la suma de \$ 100.000.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y artículos 1, 2, 3 d) y e), 12, 15, 23, 24 y 50 A), B), C) y D) de la Ley N° 19.496, **SE RESUELVE:**

1.- Que, se hace lugar a la querrela infraccional interpuesta en lo principal de fs. 1 y siguientes, por **JACQUELINE ANDREA GUTIERREZ RAMIREZ**,

cédula de identidad N° 15.492.445-0, domiciliada en Villa San Esteban Pasaje San Lucas N° 133, comuna de Chillán, en contra de **RIPLEY STORE SPA.**, rol único tributario N° 76.879.810-9, representada por **JULIO TORRES MUÑOZ**, cédula de identidad N° 12.968.713-4, ambos con domicilio en calle 5 de Abril N° 699, comuna de Chillán, y se le condena al pago de una multa de **UNA U.T.M.**, en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir su representante legal, quince días de reclusión nocturna, por infracción a los artículos 3 letra d) y c) y 23 de la Ley N° 19.496, con costas.-

2.- Que, **ha lugar** a la demanda civil de indemnización de daños y perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 1 y siguientes, por **JACQUELINE ANDREA GUTIERREZ RAMIREZ**, cédula de identidad N° 15.492.445-0, domiciliada en Villa San Esteban Pasaje San Lucas N° 133, comuna de Chillán, en contra de **RIPLEY STORE SPA.**, rol único tributario N° 76.879.810-9, representada por **JULIO TORRES MUÑOZ**, cédula de identidad N° 12.968.713-4, ambos con domicilio en calle 5 de Abril N° 699, comuna de Chillán, sólo en cuanto se condena al demandado al pago de la suma de **\$ 100.000.-** por concepto de daño moral, cantidad que deberá reajustarse de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda hasta su pago efectivo, sin costas.-
Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada por don **IGNACIO MARÍN CORREA**, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la Secretaria Abogado, señora **MARIELA DAZA MERMOUD**.-

