

Santiago, tres de diciembre de dos mil veinticuatro.

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus consideraciones 2°, 8° a 14° inclusive, que se eliminan.

**Vistos, y teniendo en su lugar, además, presente:**

**Respecto de la querrela infraccional**

1°. Que la denunciante sostuvo – en apretada síntesis – que la tienda denunciada, obrando a través de sus dependientes, le negó la atención comercial al rehusar aceptar el pago de diversos artículos que previamente había seleccionado en el local emplazado en el complejo comercial Casa Costanera de la comuna de Vitacura. La negativa de atención se verificó por el personal de la tienda, primero, en las cajas del local, al negarle la atención aludiendo como única razón su reconocida filiación política. Seguidamente, negada la atención a ella y su acompañante por los cajeros en funciones - luego de un diálogo en el que se expresó la razón de la negativa fundada en su pertenencia a una determinada colectividad política – la encargada del local asistida por guardias de seguridad les conminaron a abandonar la tienda, sin concretar la compra de los productos seleccionados;

2°. Que en versión de la denunciada, quien hace propia la explicación que sus dependientes le entregaron del evento acontecido en diciembre de 2019, reconociendo la negativa de atención y posterior desalojo de los clientes del local, sostiene que la misma se originó en el trato descortés, prepotente y ofensivo de los clientes hacia el personal, quienes no esperaron su turno de atención, ofendieron a parte del staff de vendedores y luego se trabaron en un conato verbal y físico con un guardia de seguridad, por lo que el personal a cargo les solicitó su retiro, privilegiando la seguridad del personal ante la agresión ilegítima de los compradores;

3°. Que ante tan encontradas versiones de las causas del mismo reconocido hecho – que el matrimonio no pudo concretar el pago de su selección de productos y debió retirarse del local – se aportaron esencialmente grabaciones de video de las cámaras de seguridad de la tienda y el registro de los denunciantes, así como reportes de prensa



que cubrieron la noticia, atenta la calidad de autoridad pública y persona conocida que ostenta la denunciante.

4°. De tal vital prueba gráfica - videos guardados en dos llaves USB que se remitieron como custodia – aun cuando el de las cámaras de seguridad no tenía audio, revisada directamente por este tribunal, es posible advertir que la denunciante y su acompañante esperaron junto a otras personas en la fila de atención de cajas del local su turno para ser atendidos, al tiempo que se aprecia que portan entre sus brazos ropa seleccionada. Quien ocupa la posición en la caja a la izquierda del monitor de grabación (mujer que vestía blusón floreado), luego de atender a dos mujeres, en lugar de seguir la atención de la denunciante que esperaba su turno en la única fila acompañada de un hombre, con los brazos hace señales negativas para que no avance y saltándose su turno, hace pasar a quien se ubica tras ella y la atiende. La pareja siguió esperando la liberación de la segunda caja contigua – sin aproximarse a los cajeros ni interactuar con ellos – cajero quién al terminar de atender a dos clientas, tampoco le permitió pagar. En modo paralelo y simultáneo el acompañante de la denunciante, mientras ella esperaba a distancia después del segundo rechazo, sostenía un diálogo con la primera cajera, el que por los gestos y ademanes de sacar su teléfono para grabar la situación, permite colegir que fue más bien áspero o poco cordial. De modo simultáneo, los restantes clientes que esperaban su atención en turno posterior a la denunciante, dubitativamente se aproximaban a la caja para pagar su selección de productos, dejando en evidencia que el orden para ser atendidos se alteró por los dependientes de la tienda y que en ese sector de cajas había tres habilitadas y dos funcionando. Al lugar se apersona otra empleada de la tienda, quien en compañía de dos guardias de seguridad y luego de un breve diálogo con la pareja, los escolta hasta la salida, todo seguido por un corro de personas – de entre ellos vendedores por las credenciales que tienen a la vista – que los sigue hasta que abandonan el local entre lo que parecen ser aplausos y vítores, atentos los gestos de manos;



5°. Que el video que corresponde a la grabación de las cámaras de seguridad de la tienda obtenido en la diligencia preparatoria probatoria, grafica que los motivos que animaron a los vendedores para negar la atención en la sección de cajas de las tiendas, no se debió a que los compradores exigieran una atención prioritaria, o saltándose la línea única formada al efecto, o que se cerrara una caja. Al contrario, tal como queda refrendado por las comunicaciones de redes sociales – que constan en uno de los videos aportados por la denunciante, custodiado y revisado – una mujer vestida con el blusón floreado, realiza una declaración en sus redes sociales, en lo que parece ser una cocina o sala de descanso; en ella, se identifica como vendedora del local y protagonista del evento, con alegría, expone el hecho de haberle negado la atención y la forma en que su jefatura apoyó la decisión. A su lado, otro vendedor expresa “estábamos en nuestro derecho”, lo que ratifica el relato de la denunciante en aquello que refiere que no los cajeros no los atendieron “por fachos”;

6°. Que la investigación interna de la empresa en aval de su versión alternativa, acompañada de modo incompleto y en gran medida ilegible, sumada a la declaración de quien como jefa de tienda conminó a la pareja a retirarse, no logra controvertir el video y su nitidez.

Primero, porque contando con la identidad de al menos 6 personas protagonistas en los eventos – entre dependientes y guardias de seguridad – para afirmar un relato que le diera otra explicación a lo que se aprecia en su propio registro de video, la denuncianda optó solo por presentar a quien participó en los hechos cuando el conflicto suscitado entre cajeros y clientes ya había superado el marco de un desacuerdo por error. Es más, la declaración de la testigo Elizabeth Figueroa – a fs. 366 – se contradice con su propio relato prestado en el sumario interno que rola a fs. 173 (único que no es manuscrito de las múltiples declaraciones, las más ilegibles). En ese relato Figueroa aseveró que estando en la sección infantil fue advertida de la presencia de la denunciante “... está la Camila Flores en el probador *ladies* 1, lo cual yo solo reaccioné como que ella era una clienta más y no le tomé



mayor importancia, pero si me mantuve cerca del lugar en caso de cualquier cosa"... "La clienta Camila Flores sale del probador con normalidad. A los 3 min aproximadamente me van a buscar al probador diciéndome que me necesitaban en la caja por un problema con una clienta. Yo al ver que era ella voy con la disposición de atenderla lo más rápido posible para que hiciera abandono lo más pronto y le pregunto al señor que la acompañaba en que le podía ayudar en eso uno de los "sales" que estaba en la caja me dice que lo insultó por su orientación sexual...". Ese relato previo difiere del prestado en el tribunal, pues omite todas las referencias a la advertencia que tuvo de la presencia de la clienta como persona conocida. No obstante, en ambos se colige que tanto la presencia de Flores fue alertada como un incidente negativo por los vendedores, aun antes de llegar a la sección de cajas, y que no presencié el intercambio verbal entre los cajeros y la pareja, reconociendo que quien fue sindicado como el que habría ofendido a los vendedores por su orientación sexual fue el acompañante de Flores – lo que también se puede corroborar en el video al ver la actitud pasiva de la denunciante, esperando su turno mientras su pareja se aproximaba a los cajeros. Ese relato – el que se prestó en el sumario, no el parcial del tribunal- se compadece más con otra versión de los hechos, prestada por la vendedora Carolina Campos, manuscrito y parte del sumario interno que rola a fs. 169. En aquel Campos expuso que la razón por la que los "sales" no atendieron a la pareja fue: "Febes González no la quiso atender porque la clienta le dijo comunista". Esa encargada también escuchó desde la sección infantil ubicada en el piso inferior de la tienda los gritos y pensando que se trataba de una turba, requirió que los guardias asistieran, que al llegar, a gritos los "sales" les dijeron que la pareja los habían maltratado verbalmente; que identifica con su nombre a la denunciante y que la versión de sus compañeros sobre el haber sido atacados verbalmente por la pareja de Flores, no la apreció de modo directo. Es más, el cliente sostenía que quería ser atendido, mientras ella le consultaba por la denuncia de sus compañeros, sin su corroboración, También en ese relato se reconoce que los expulsaron de



la tienda entre las muestras de algarabía que ella atribuye a clientes (aun cuando en el video se advierte corresponden a aplausos tanto de asistentes como empleados con credenciales a la vista). Tampoco esa encargada puede dar fe de lo que aconteció antes. Las restantes declaraciones manuscritas resultan ilegibles, razón por la que solo nos referimos a las legibles. Ninguno de al menos los 3 “sales” como las personas que se identificaron como víctimas de la pareja fueron siquiera citados, al tiempo que la única encargada declarante solo entrega una versión incompleta del evento que además parcialmente presencié.

7°. La restante prueba de la denunciada, referida a su reglamento interno, nada aporta a la construcción de un relato diverso, al tiempo que evidencia, por el contrario, que habiendo formulado declaraciones públicas sobre las obligaciones de buen trato que el personal debe a sus compañeros y clientes (art. 43 sobre prohibición de conductas violentas, art. 57 sobre obligaciones y prohibiciones en lo referido a la atención de calidad y buen trato entre pares y clientes, y en detalle el capítulo XI de su reglamento interno que desarrolla su comprensión de las prohibiciones de discriminación y acoso) no se advierte la forma en que ese predicado sello de inclusión y tolerancia se extienda sustantivamente a una política que proscriba toda forma de discriminación, entre la que también se comprende la violencia política. Es más, acompañó unas listas de asistencia de lo que al parecer fue una charla informativa sobre su alegada política de inclusión y no discriminación que solo se ejecutó entre el 9 y 12 de enero de 2020, después de acontecido los hechos y en el contexto del sumario interno.

8°. Que no puede prescindirse del análisis de la prueba rendida el recordar el tiempo en que estos hechos acontecieron: las movilizaciones sociales de iniciadas el 5 de octubre 2019 con los llamados a evadir el pago del pasaje en metro y su remontada, que mezcló movilizaciones y alteración del orden público, que dieron lugar entre otros hitos, a masivas marchas, actos de vandalismo y saqueos, así como la restricción de derechos constitucionales como el toque de queda entre el 19 y 16 de ese mismo mes, seguido por la negociación



política para plebiscitar una nueva constitución (pacto suscrito el 15 de noviembre). A la primera semana de diciembre de 2019, aún se mantenían, al menos en las grandes urbes, un alto grado de alteración del orden público, y una conflictividad política expresada tanto en las movilizaciones masivas, como también en redes sociales en las que se promovían acciones como cancelaciones o actos de agravios y denuncias públicas contra personas con notoriedad, entre ellos, los políticos. En este contexto la diputada por el partido político Renovación Nacional Camila Flores, asistió a comprar al comercio denunciado, y se le negó por sus dependientes la atención;

**9°.** Que además de estas pruebas de cargo, siendo un hecho admitido por la denunciada la negativa de atención, era de su cargo justificar que aquella se encontraba habilitada en una razón de seguridad u otra semejante, lo que con la prueba aportada no aconteció;

**10°.** Que como se viene reseñando, conforme las reglas de la sana crítica es posible establecer que en horas de la tarde del 6 de diciembre de 2019, en circunstancias que Camila Flores y su acompañante realizaban compras en la tienda H&M del complejo comercial Casa Costanera emplazado en la comuna de Vitacura, se les negó por los dependientes a cargo de las cajas de la sección femenina, el servicio para poder pagar los productos previamente seleccionados, invocándose como negativa para otorgar el servicio la reconocida posición política de la clienta. Manteniendo su intención de compra, en lugar de desistir de la misma, fue conminada por la encargada del local a hacer abandono del mismo, lo que ejecutó junto a su acompañante, siendo escoltada hacia la salida del local, por al menos 2 guardias de seguridad, al tiempo que entre los vendedores y otros asistentes, se aplaudía y vitoreaba su expulsión de la tienda;

**11°.** El hecho establecido, ejecutado por al menos tres dependientes de la denunciada – dos empleados de caja y quien oficiaba en ese momento como encargada de local – es una manifestación infundada de discriminación por razones de ideológicas, pues siendo la clienta Camila Flores militante de un partido de



orientación conservadora en el espectro político, los dependientes, en razón de las que asumieron son sus convicciones personales y creencias, le negaron el servicio de atención, lo que configura un acto de discriminación arbitraria por el que debe ser sancionado el comercio.

**12°.** Aun cuando no se alegó la falta de responsabilidad por hechos de tercero, sino que estar avalado en una justa causa para la expulsión de los clientes, lo cierto es que además de no probarse la existencia del supuesto conato verbal entre el acompañante de Flores y algunos dependientes, aquellos eventos de haber acontecido, claramente son reactivos a la infundada negativa de servicio, al tiempo que se protagonizaron por el acompañante de Flores a quien se le atribuye haberse dirigido a un vendedor como “maricón asqueroso”. Nuevamente el registro de cámaras permite advertir como inicialmente al no ser atendidos, esperaron al menos tres turnos para que se recibiera su pago, lo que no aconteció, lo que permite colegir la existencia de un áspero diálogo, pero no su contenido, ni menos que fuere la causa fundante de la expulsión de quienes estaban en todo su derecho a exigir del comercio el servicio que ofrece;

**13°.** Que justificada la falta cometida por los dependientes, ella se traspasa al comercio denunciado porque por él actúan sus empleados. Al tiempo que teniendo los medios para reparar a la clienta, niega los hechos, trastocando la naturaleza de la regla de no discriminación en una forma de comprensión intolerable para la normal convivencia en un estado democrático de derecho: que aquellos que piensan, opinan o creen de valores distintos de los propios o los dominantes, tienen menos derechos o deben soportar ser tratados de modo diferenciado en razón de aquellas convicciones.

**14°.** Que, de conformidad con el artículo 3 c) de la Ley 19.496 son derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores, entre otros, el no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios, por lo que puede concluirse que su negativa infundada de atención se reconduce a razones subjetivas infundadas, deviniendo las mismas en discriminatorias. La negativa a la prestación



del servicio también importa infracción al artículo 13 de la referida ley que impone como obligación “los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas”.

La multa que se impondrá en el rango medio de la sanción aplicable al caso, estimando que los actos de discriminación que se sancionan son por su naturaleza una contravención de suyo grave al estatuto de derechos de los consumidores.

### **En cuanto a la demanda civil**

**15°.** Que es preciso tener en consideración que el tribunal de la instancia, rechazó las incidencias de incompetencia promovidas por la denunciada, tanto respecto de la denuncia infraccional, como la demanda civil, quedó a firme por haberse declarado inadmisibile la apelación deducida a su respecto por esta Corte el 3 de agosto de 2021, ello impide tal revisión en esta etapa.

Además de esta razón formal que impide revisar lo así resuelto, la causa inició por la petición de la querellante y demandante, conforme el artículo 50 n°2 del Código Orgánico de Tribunales, que un Ministro de Corte de Apelaciones dispusiera como diligencia preparatoria probatoria la exhibición de las cámaras de seguridad del comercio, anunciando el ejercicio de la acción especial por discriminación, de la que son competentes los juzgados civiles, por lo que hacer lugar a la demanda de la forma en que viene inicialmente decidido excede el marco de la competencia que tiene el Juzgado de Policía Local conforme la aplicación de la ley del consumidor que se ha invocado para resolver este asunto, y además importa desconocer lo obrado por la querellante en la causa de fuero ya aludida.

**16°.** Que de esta forma solo corresponde hacer lugar a la reserva de acciones civiles, para que se ejerza ante el tribunal de la instancia que corresponda, según la referida regla de fuero.

**17°.** Que se estima que no obstante haber sido la denunciada totalmente vencida en lo infraccional, ha tenido motivo plausible para litigar, por lo que cada parte asumirá sus costas.





Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo estatuido en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, ley 19.496 y Código Orgánico de Tribunales **se revoca** la sentencia apelada de veintiocho de febrero de dos mil veintidós dictada por el Juzgado de Policía Local de Vitacura y en su lugar **se resuelve**:

**I.-** Que **se acoge** la denuncia infraccional deducida a fojas 8 y siguientes y se condena a la denunciada a pagar multa a beneficio fiscal equivalente a **cien** Unidades Tributarias Mensuales como autor de las infracciones del art. 3 c) y 13 de la ley 19496 por los hechos establecidos en el numeral 10° de este fallo;

**II.-** Que en cuanto a la acción civil, téngase por reservada a las partes el derecho de discutir esta cuestión en la ejecución del fallo o en otro juicio diverso, de conformidad con lo dispuesto en el art. 173 de Código de Procedimiento Civil.

**III.-** Cada parte pagará sus costas.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Fiscal Judicial Troncoso Bustamante

**N° 1365-2022 Policía Local.**

Pronunciada por la Décima Tercera Sala integrada con el ministro Carlos Farías Pino, Fiscal Judicial Carla Troncoso Bustamante y Abogado Integrante Magaly Correa Farías.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: NHEXRRWXEL

Pronunciado por la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Carlos Cristobal Farias P., Fiscal Judicial Carla Paz Troncoso B. y Abogada Integrante Magaly Carolina Correa F. Santiago, tres de diciembre de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a tres de diciembre de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: NHEXRRWXEL