

CORTE DE APELACIONES

Caratulado:

Rol:

561-2023

Fecha de sentencia:	18-10-2023
Sala:	Primera
Tipo Recurso:	Protección-Protección
Resultado recurso:	RECHAZADA
Corte de origen:	C.A. de Copiapó
Cita bibliográfica:	----: 18-10-2023 (-), Rol N° 561-2023. En Buscador Corte de Apelaciones (https://juris.pjud.cl/busqueda/u?c8jtw). Fecha de consulta: 19-10-2023



Utilice una aplicación QR desde su teléfono para escanear este código y consultar la sentencia desde el sistema.

[Ir a Sentencia](#)

C.A. de Copiapó

Copiapó, dieciocho de octubre de dos mil veintitrés.

VISTOS:

A folio 1, el 6 de septiembre del año en curso, compareció doña ----, trabajadora social, domiciliada en ----, Caldera e interpone Recurso de Protección en contra de la empresa La Polar, sucursal Copiapó señalando que el día sábado 26 de agosto acudió a la tienda durante la tarde, en compañía de su pareja para cambiar una prenda de vestir y que mientras ella se probaba ropa, su pareja se dirigió al segundo piso de la tienda y en esas circunstancias se acerca una mujer de cabello rojizo, quien la aborda, diciéndole “por fin te encontré, te estuve buscando tanto, Dios te ama”.

Refiere que al observarla sin cruzar palabra con ella, se percató que tenía las manos rojas, desconoce si con sangre o pintura, por lo que se asustó bastante, pensando que podía hacerle daño, por lo que inmediatamente se retiró del espacio y se acercó a la caja para llamar por teléfono a su pareja, contándole lo sucedido y que se encontraba muy asustada, por lo que no continuó buscando alguna prenda para cambiar y en ese momento sonó la alarma de la tienda, sin percatarse de lo que había sucedido.

Relata que posteriormente se dirigió al segundo piso, en donde se encontraba su pareja, a quien le explica la situación, decidiendo subir ambos al tercer piso para continuar mirando productos, que luego, vuelven a separarse, dirigiéndose la recurrente al sector de niños y al encontrarse en ese sector, se le acercó una mujer con una radio, al parecer guardia de la tienda, quien le dice “ya pillamos a tu compañera”, refiriendo que dicha persona estaba robando junto con la recurrente, pues observaron en las cámaras que entraron juntas a la tienda y estuvieron conversando.

Indica que desde la radio una persona le señalaba a dicha persona “dile que se vaya de la tienda, dile que abandone la tienda inmediatamente o si no llamaremos a Carabineros”, todo esto de forma agresiva, ante lo cual intentó explicar que no conocía a esa persona, que había ingresado a la tienda con su pareja y que estaba allí para cambiar una jardinera y que llamara a carabineros porque no tenía nada de ocultar.

Indica que en un primer momento, dado su nerviosismo –como luego le comentó a la guardia-, sacó dos boletas que no correspondían a la prenda y decide tomar asiento para buscarla con un poco de tranquilidad, mientras su pareja ratificaba a la guardia que efectivamente habían entrado juntos a la tienda y no con la persona que estaba robando, encontrando en ese instante la boleta, la que entregó a la guardia para que la revisara, recibiendo una indicación por radio, en orden a que debía dejar el procedimiento porque se había descartado.

Dice que comenzó a quejarse por la forma en que se le acusó y lo agresivos que fueron desde la radio, ante lo cual les explicaron que habían revisado las cámaras y que esa persona se había acercado a ella. Refiere que en ese momento se le hizo imposible escuchar sus explicaciones, puesto que se encontraba muy afectada emocionalmente.

Continuando, indica que con su pareja decidieron cambiar las prendas y salir de la tienda y que se les acercó un hombre, trabajador de la tienda, cuyo nombre y cargo no recuerda, para disculparse por lo ocurrido, explicándole que desde la central de cámaras vieron que esa persona se había acercado a ella, por lo que activaron el protocolo, ante lo cual le mencionó que entendía su trabajo, pero que la forma en que se le acusó fue violenta, sin permitirle defenderse y explicar lo que había ocurrido con calma y le señaló que lo que acababa de suceder era un acto sumamente discriminatorio, cuestionando si hubiese cambiado algo de ser su piel más clara. Luego de aquello estamparon con su pareja un reclamo el libro respectivo.

Enfatiza que la situación descrita le generó inseguridad, sentimientos de discriminación por su vestimenta y la imagen que proyecta al resto.

En cuanto al derecho, indica que las conductas descritas importan la vulneración al derecho a la vida e integridad física y psíquica de la persona y el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, del artículo 19 N°1 y N°4, respectivamente, de la Constitución Política de la República.

En la parte conclusiva pide tener por interpuesta acción de protección constitucional, en contra de la empresa La Polar que en definitiva se acoja y se declare:

- Que la conducta adoptada por la empresa resulta contraria a las garantías que asegura nuestra Constitución Política de la República;
- Que se repare el mal causado a través de las disculpas públicas correspondientes.

- Que se ordene a la empresa a emplear protocolos más responsables, respecto de sus trabajadores como de aquellos que se encuentren contratados a través de otras empresas.

- Que se condene expresamente en costas a la recurrida.

A folio 5, en representación de la recurrida, comparece don Alejandro Azúa Vega, abogado, evacuando el informe requerido y solicitando que el recurso de protección sea rechazado, en todas sus partes, con expresa condena de costas, quien sostiene que no existe situación de discriminación ni algún tipo de malos tratos respecto de la recurrente, sino sólo el cumplimiento respetuoso de los protocolos de seguridad.

Indica que en el informe de seguridad, que acompaña en un otrosí, no hay alusión alguna a características personales o de vestimenta de la recurrente para efectos de activar el protocolo de seguridad de la tienda, sino sólo referencia al cumplimiento de una alerta que se realiza en virtud de lo visualizado a través de las cámaras de seguridad.

Añade que ante esta situación, se activa el referido protocolo y se ubica a la recurrente dentro de la tienda, a efectos de consultar sobre una mujer que acababa de intentar hurtar un producto y que

anteriormente había sido observada entablando una conversación con ella, según lo visualizaron en las cámaras de seguridad.

Destaca que, como ha reconocido la recurrente, se le dio tiempo para que con calma pudiese buscar la boleta de los productos que tenía en su poder, a fin de esclarecer la situación y dar fin al procedimiento, tal como lo reconoce en su libelo pretensor y que aún más, según sus propios dichos, el procedimiento termina tan pronto hace entrega a la guardia encargada del procedimiento de la boleta del producto que deseaba cambiar, por lo que, inmediatamente se procede a explicar la confusión ocurrida y a pedir las disculpas pertinentes a la recurrente, como dispone el protocolo.

Conforme a lo señalado, insiste que no hay circunstancia alguna con relación a la recurrente, que pueda estimarse ilegal o arbitraria, de lo que se colige que no existe, de parte de su representada o de alguna de las personas intervinientes en el procedimiento de seguridad, vulneración a la garantía invocadas en el recurso

Asimismo, alega que tampoco es posible estimar de lo expresado por la recurrente, que sólo consta en sus palabras, que exista algún acto de discriminación de parte de su representada o del área de seguridad, pues el procedimiento se ejecuta con independencia de las características de las personas, ya que obedece a una medida de prevención conforme a lo exigido por la ley y la autoridad administrativa y policial que rige la función del área de seguridad. Al respecto, refiere que todos los protocolos internos de seguridad -visados por la autoridad policial, y conforme a lo que la legislación permite- son ejecutados con total y absoluto respeto por la dignidad y honra de las personas.

A continuación, argumenta en torno a la improcedencia del recurso de protección, primeramente por cuanto dicha acción no puede ser utilizada frente a cualquier conflicto entre particulares, cuya solución puede encontrarse en otras instancias jurisdiccionales.

En seguida sostiene que el derecho reclamado no es indubitado, haciendo presente que la reiterada jurisprudencia plantea como exigencia básica para que pueda tener lugar la acción de protección, que no exista controversia sobre el derecho cuya cautela se pide o que la situación jurídica del afectado

esté indubitada. En la especie, por todo lo expuesto, dice que queda suficientemente claro que no estamos frente a hechos pacíficos, sino que por el contrario, a su parte no le consta que los hechos narrados por la recurrente hayan ocurrido como lo señala, y más bien sostienen e insisten en la legalidad del procedimiento de seguridad efectuado por el área de seguridad de la tienda, procedimiento que en todo momento se realizó con respeto hacía la recurrente y a su dignidad como persona.

Finaliza solicitando el rechazo del recurso de protección interpuesto por no existir un acto u omisión arbitrario o ilegal por parte de empresas La Polar S.A., que haya perturbado o amenazado las garantías constitucionales de la recurrente. Acompaña Informe confidencial emitido por departamento de Seguridad.

Se trajeron los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que el recurso de protección es una acción cautelar que persigue restablecer el imperio del derecho y asegurar el debido resguardo del afectado, cuando éste, por causa de alguna acción u omisión arbitraria o ilegal cometida por un tercero, sufra privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías fundamentales protegidas por la Carta Política.

Por lo anterior, atendida la especial naturaleza del recurso de protección, para que pueda prosperar es indispensable que quien lo intente acredite: 1. la existencia de un derecho actual que le favorezca, que esté claramente establecido y determinado y que corresponda a uno de aquéllos referidos en el artículo 20 de la Constitución Política de la República o, en su caso, que integre dicho estatuto de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5º del mismo texto fundamental; 2. como asimismo, que los hechos en que se hace consistir la arbitrariedad o la ilegalidad estén suficientemente comprobados y 3. que estos hechos hayan producido y/o estén actualmente produciendo perturbación, privación o incluso amenaza en el ejercicio legítimo de las garantías y derechos que la Carta Fundamental asegura a todas las personas.

2º) Que el acto que la recurrente califica de ilegal y arbitrario consiste en haber sido interpelada por los guardias de seguridad de la tienda recurrida, al vincularla con una mujer que habría ingresado a la

tienda y que intentó sustraer un producto, la que le dirigió la palabra momentos antes, ante lo cual los referidos guardias le habrían solicitado la boleta que correspondía a las prendas de ropa que la recurrente portaba.

Estos hechos no resultan controvertidos, pues en ellos se sustenta la acción constitucional interpuesta y fluyen igualmente con claridad del informe que evacua la empresa La polar, según se explicitó con precedencia.

Así las cosas la controversia se centra en determinar si tales actos son ilegales y arbitrarios, determinado lo cual y en la afirmativa, si ellos tienen la virtualidad de conculcar las garantías constitucionales que enarbola la recurrente.

3º) Que si bien no se señala con claridad en el libelo, es posible colegir que los actos materia del recurso se estiman ilegales, por sustentarse en acciones discriminatorias, las que la actora hace consistir en haberle requerido exhibir la boleta que acreditaba haber pagado los artículos que portaba, motivado por su piel de color oscuro y, eventualmente, por su forma de vestir.

Sobre el particular es posible afirmar que lo anterior, en base a los antecedentes aportados por ambas partes, son solo conjeturas de quien recurre, pues no existe algún elemento sólido que permita obtener dicha conclusión a la luz del sistema de valoración de la sana crítica que gobierna la tramitación del recurso de protección. En efecto, del informe confidencial elaborado por el departamento de seguridad de la tienda recurrida, ello no aparece como detonador de las conductas de los guardias de seguridad que realizaron los actos que la recurrente reprocha.

No obstante lo anterior, debemos concordar en que, de ordinario dichas conductas -de discriminación- se verifican de manera velada o soterrada, no explicitándose ni verbalmente ni menos mediante la constancia escrita respectiva, por lo que no existiendo ni siquiera algún indicio de las mismas que puedan conducir a esta Corte a concluir la existencia de un acto ilegal o, más aun, carente de adecuación constitucional, su determinación debe verificarse en un procedimiento de lato conocimiento

que brinde a las partes un momento procesal para corroborar y refutar sus asertos.

4º) Que respecto de la atribuida arbitrariedad en el actuar de la recurrida empresa La Polar, es posible deprender que la actora la estima concurrente por haber actuado los guardias de seguridad en su cometido de manera desproporcionada, sin detenerse a considerar su versión atendiendo únicamente a lo que se les informaba por la central de cámaras de vigilancia.

Para resolver este tópico, es necesario articular lo que se entiende por arbitrariedad. En torno a ello se ha sostenido que es “aquel acto que denota una desproporción entre los motivos y el fin a alcanzar, una ausencia de ajuste entre los medios empleados y el objeto a obtener o inexistencia de hechos que fundamenten un actuar, lo que pugna con la lógica y la recta razón” o “un acto es arbitrario cuando no existe razón que lo fundamente, el arbitrio no es sino la voluntad no gobernada por la razón sino por un impulso instintivo o por una idea o propósito sin motivación aparente, fuera de las reglas ordinarias y comunes. Para que haya arbitrariedad debe haber, entonces, carencia de razonabilidad en el actuar u omitir, falta de proporción entre los motivos el o la finalidad a alcanzar...” (Henríquez, M. Acción de protección, Der, 2018, pp. 15-16).

De igual forma es necesario dejar asentado que este aspecto si se encuentra controvertido por la recurrida, quien afirma vehementemente que solo se cumplió el protocolo de seguridad, respetuoso de la dignidad de la recurrente a quien en todo momento se le dio la oportunidad de demostrar el pago de las especies que portaba, mediante la exhibición de la respectiva boleta, lo que eventualmente habría tardado por el nerviosismo que dice haber sentido la Sra. ----- a quien, según ella misma reconoce, se le brindó la posibilidad de sentarse a buscar la boleta más cómodamente, lo que releva el informe. Lo que ocurre a continuación, es que, exhibida la boleta y revisadas las cámaras de seguridad, la tienda reconoce su error y procede a través de un funcionario de la referida empresa La Polar a proporcionarle disculpas, posibilitando que la afectada estampara el reclamo correspondiente.

Entonces, reconocido el error por la empresa es posible calificar como descuidada o poco prolija la ejecución de los protocolos de seguridad de que se ha dotado, mas no es posible estimar que estemos

frente a un acto ostensiblemente desproporcionado en términos que puede ser calificado de arbitrario con la virtualidad suficiente para conculcar las garantías constitucionales que la actora enarbola.

5º) Por otra parte, aun cuando puede ser concluida la existencia de un acto arbitrario, no es posible dar por concurrentes las afectaciones que la actora expresa en su libelo a su honra y a su integridad física y psíquica. Lo anterior por cuanto tratándose de actos indiscutiblemente arbitrarios por su entidad o magnitud, deviene natural de ellos la afectación a los derechos constitucionales involucrados, lo que no ocurre en la especie, pues tal como se ha señalado, la desproporción imputada no concurre o ella es difusa, por lo que será necesario acreditar que ha tenido la fuerza para afectar los derechos que la recurrente estima conculcados u otros que pudieren eventualmente ser infringidos, lo que resulta propicio en un procedimiento verificado ante la justicia ordinaria y no ante esta sede cautelar de emergencia.

6º) Que por las razones expuestas, no cumpliéndose los presupuestos para el acogimiento de la acción que nos ocupa, la intentada por la recurrente será necesariamente rechazada.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, SE RECHAZA, sin costas, el interpuesto por doña ---- en contra de la empresa La Polar sucursal Copiapó.

Regístrese, comuníquese por la vía más expedita y archívese, en su oportunidad, si no se apelare.

Redacción de la ministra Marcela Paz Araya Novoa

NºProtección-561-2023.