

NOMENCLATURA?: 1. [40]Sentencia  
JUZGADO ??: 1º Juzgado Civil de Temuco  
CAUSA ROL?: C-847-2018  
CARATULADO?: GARAY/CENCOSUD RETAIL S.A.

Temuco, tres de julio de dos mil dieciocho.

VISTOS.

?A folio 1 comparece doña **ELSA YOLANDA GARAY MARTÍNEZ**, RUT 11.593.457-0, Chilena, Técnico Administrativo, Divorciada, con domicilio en calle San Martín número 701, interior, Temuco e interpone denuncia por discriminación en contra de Cencosud Retail S.A, persona jurídica RUT 81.201.000-K, Sucursal ubicada en Arturo Prat 444, Temuco representada legalmente por JORGE FERNANDO CAMPBELL ALESSANDRI, chileno, casado, se ignora profesión u oficio, cédula nacional de identidad N° 7.369.745-K, domiciliados Arturo Prat 444 en la ciudad de Temuco.

Funda su denuncia indicando que acudió el día viernes 19 de Enero del presente año a la tienda CENCOSUD RETAIL S.A con sucursal ubicada en Arturo Prat 444, Temuco y que alrededor de las 20:10 horas se anunció el cierre de la tienda por lo que acerco a la caja más cercana para pagar lo adquirido, frente a lo cual la cajera doña Yessica Camilo Reyes informó que no la atendería por encontrarse la caja cerrada, no obstante que en ese momento se encontraba operando ya que otra persona estaba pagando un producto, por lo que solicitó en que se le atendiera, negándose nuevamente la cajera, para finalmente acceder atendido su insistencia.

Añade que luego se dirigió al ascensor principal de la tienda, el mismo por el cual había subido, el que aún no se encontraba cerrado, momento en el que se le acercó uno de los guardias de la tienda y mencionó que no podía bajar por los ascensores, por motivos de seguridad de la tienda. Agrega que presenta discapacidad física de un 80% para desplazarse por lo que utiliza una silla de ruedas, indica que preguntó por qué lugar podía bajar del segundo nivel de la tienda a lo que le respondieron los guardias por el ascensor monta



carga, lo que claramente refleja un trato discriminatorio, privándola de su legítimo derecho de hacer uso de los ascensores, más aún con la discapacidad física que presenta, provocándole un daño psicológico y emocional, ya que se vio obligada a utilizar un ascensor que no es apto para público. Mucho menos para una persona con capacidades diferentes. Menciona que consultó nuevamente el lugar por donde debía bajar y los guardias insistieron nuevamente que debía hacerlo por el ascensor de carga, sin darle otra opción y acompañándola hasta el lugar donde se encontraba ubicado el ascensor de carga, viéndose finalmente obligada a bajar por el señalado ascensor.

Menciona que una vez en el primer piso solicita hablar con el gerente, a lo acuden a hablar con ella el jefe de seguridad y encargada de ventas de la tienda, quienes le piden disculpas por la situación, no dimensionando el daño psicológico que le causó.

Culmina solicitando tener por interpuesta denuncia por discriminación arbitraria, solicitando que la misma sea acogida condenado a la denunciada pagar por concepto de trato discriminatorio la suma por multa de 40 UTM.

A folio 11 consta notificación de la denunciada.

A folio 12 la denunciada evacúa informe señalando que la denunciante ingresó a la tienda en horario de cierre y luego de adquirir determinados productos cerca de las 20:39 horas como consta en la propia boleta acompañada y encontrándose ya cerrado el local, cuyo horario de atención es desde las 10:00 horas hasta las 20:30 horas, intento bajar por el ascensor principal, pero éste, producto del horario de cierre, ya se encontraba cerrado y fuera de funcionamiento. Agrega que ante dicha situación con el único fin de no causar ninguna molestia a la denunciante, se ofreció como alternativa, para su mayor comodidad, que utilizara el ascensor interno de la tienda, a lo cual se accedió, llegó al primer piso y luego salió del local.

Indican que no existe en los hechos conducta discriminatoria, toda vez que en todo momento se intentó velar por la comodidad de la clienta aún más se solucionó la situación acompañando a la clienta hasta un ascensor interno, atendido que luego del horario de cierre los ascensores dejan de funcionar.

Menciona que la conducta no puede ser calificada como discriminatoria, toda vez que se buscó evitar alguna molestia a la clienta. Añade que se podría



calificar de discriminatorio el hecho si es que sólo en el caso de la denunciante se le hubiera negado el acceso al ascensor utilizado dentro del horario de la tienda, pero no es así, sino que por el contrario, luego del horario de cierre, no sólo se deshabilita el ascensor para la Sra. Garay Martínez, sino que para todo el establecimiento, mencionando que no se logra apreciar de qué modo se puede haber atentado contra la dignidad de la clienta.

Finaliza indicando que los hechos descritos no se enmarcan ni se pueden entender o subsumir en la definición de discriminación arbitraria otorgada por el artículo 2 de la Ley 20.690, si se tiene presente que el actuar de Cencosud, se enmarca dentro de la legalidad y respeto de los derechos fundamentales, al haber facilitado el desplazamiento de la denunciante al primer piso, de manera razonable, ajustada a derecho y sin atentar contra su dignidad personal, motivo suficiente para rechazar íntegramente la denuncia interpuesta.

A folio 24 llamadas las partes a conciliación esta no se produjo, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos.

A folio 28 se llevó a efecto la audiencia de prueba.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que según se desprende de la parte expositiva, la denunciante deduce acción de discriminación en contra de CENCOSUD RETAIL S.A, por el acto discriminatorio consiste en privarla de su legítimo derecho de hacer uso de los ascensores públicos de la tienda y obligándola a utilizar el ascensor monta carga, el cual no es apto para el público, menos aún para una persona con capacidades diferentes lo que le provocó un daño psicológico y emocional.

**SEGUNDO:** Que la denunciada ha solicitado el rechazo de la denuncia indicando que no existe ninguna conducta discriminatoria, puesto los ascensores se encontraban deshabilitados para el público en general por horario de cierre y que se le ofreció la alternativa de bajar por el ascender interno de la tienda como una forma de evitar incomodidades a la cliente y debido a la premura que la misma presentaba.

**TERCERO:** Que, cabe señalar que la Ley 20.609, que estableció medidas contra la discriminación, en su artículo 2° contempla lo que se



entiende por discriminación arbitraria: “Para efectos de esta ley, se entiende por discriminación arbitraria toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad. Las categorías a que se refiere el inciso anterior no podrán invocarse, en ningún caso, para justificar, validar o exculpar situaciones o conductas contrarias a las leyes o al orden público. Se considerarán razonables las distinciones, exclusiones o restricciones que, no obstante fundarse en alguno de los criterios mencionados en el inciso primero, se encuentren justificadas en el ejercicio legítimo de otro derecho fundamental, en especial los referidos en los números 4°, 6°, 11°, 12°, 15°, 16° y 21° del artículo 19 de la Constitución Política de la República, o en otra causa constitucionalmente legítima.

**CUARTO:** Que así las cosas, son presupuestos de la acción los siguientes: a) la existencia de un acto que se funde en una distinción, exclusión o restricción, que carezca de justificación razonable, b) que dicho acto emane de un agente del estado o de particulares; c) que cause una privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos, ratificados por Chile y que se encuentren vigentes; y; d) que se funden en motivos, tales como, la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la



identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

**QUINTO:** Que se recibió la causa a prueba fijándose como puntos pertinentes, sustanciales y controvertidos los siguientes:

1.- Efectividad de ser atendida la denunciante fuera del horario de atención al público de la tienda.

2.- Efectividad de que con posterioridad al horario de cierre, se cierra ascensor de uso público.

3.- Efectividad que la demandante fue dirigida hacia un ascensor utilizado por funcionario de la tienda. Función que cumple dicho ascensor.

4.-Efectividad de que en la afirmativa anterior se produjo una discriminación arbitraria a la denunciante.

**SEXTO:** Que, conforme lo establece el artículo 1.698 del Código Civil, incumbe al actor probar los hechos en que sustenta su acción, teniendo presente que conforme al mandato del inciso final del artículo 10 de la Ley 20.609, la prueba aportada al proceso deberá ser examinada a la luz de las reglas de la sana crítica.

**SEPTIMO:** Que, en orden de justificar los fundamentos de su acción, el actor acompañó prueba documental consiste en:

1.- Copia autorizada de Boleta Electrónica número 1029454167, de fecha 19 de enero del año 2018.

2.-Copia simple de credencial de Nacional de Discapacidad a nombre de doña ELSA YOLANDA GARAY MARTINEZ.

Prueba testimonial, consistente en la declaración de:

**Viviana Haliett Cornejo Parra** quien legalmente juramentada e interrogada señala que con posterioridad al horario de cierre de la tienda el ascensor sigue funcionando y lo sabe puesto se quedó dentro de la tienda esperando a su pareja para ir al cine. Añade, que vio a la denunciante bajando por un ascensor que no es el de la tienda para uso público. Indica que a su juicio se produjo una discriminación arbitraria puesto el ascensor seguía funcionando y que había más gente.

Repreguntada indica que las puertas interiores hacia el ascensor estaban abiertas; que la denunciante se encontraba acompañada por personas que al



parecer era parte del personal de seguridad de la tienda. Finaliza indicando que la denunciante es minusválida, puesto anda en silla de ruedas.

**Claudio Luciano Ateste Roble**, quien legalmente juramentado e interrogado señala que es amigo de la familia y que conforme la narración que le efectuó la denunciante pese a estar en horario de normal funcionamiento de la tienda le indicaron que no podía pagar. Añade que por la insistencia de la denunciante pudo pagar. Menciona que los ascensores no cierran después del cierre de la tienda puesto quedan operativos para el patio de comida y el cine. Indica que el problema que tuvo se debió a que los guardias le impidieron el ingreso a los ascensores de la tienda, conminándola de muy mala manera a usar el ascensor de carga de la tienda. Indica que los hechos constituyen una discriminación puesto ella es minusválida y se vio afectada psicológicamente.

**Dorennny Coromoto Rodríguez Díaz**, quien legalmente juramentada e interrogada señala que ella vio todo el día de los hechos, indica que cuando la denunciante llegó a la caja aún no eran las 20:30 horas que es el horario de cierre, menciona que ella también estaba esperando en la caja pero solo a la denunciante le indicaron que la caja se encontraba cerrada. Menciona que los ascensores dan al patio de comida por lo que no cierran sino hasta las 21:00 o 22:00 horas. Señala que llevaron a la denunciante al ascensor de carga, que fue la única vía que le dieron para retirarse, negándose a abrir el ascensor de uso público, menciona que el ascensor se encuentra en el segundo piso y que ella bajo hasta el primero, añade que la acompañó y que el montacarga tenía mal olor y era oscuro. Indica también que las puertas hacia los ascensores públicos se encontraban cerradas.

3.- Registro de video de fecha 19 de enero del año 2018, que se puede apreciar a una dos personas de pie y la voz de una mujer consultando como se llama el lugar donde se encuentran a lo que se le contesta que se trata de un ascensor de monta carga, se visualiza una estructura oscura y finalmente a la mencionada persona de sexo femenino consultando donde poder pasar a gerencia.

**OCTAVO:** Que, por su parte el denunciado acompañó la siguiente prueba documental: 1) Boleta Electrónica n° 1029454167 de fecha 19 de enero de 2018, con hora de atención 20:39 horas. 2) Una fotografía salida del



local Paris Centro al centro comercial donde ocurrieron los hechos. 3) Video del lugar señalado en la fotografía donde ocurrieron los hechos, donde se puede apreciar un piso de Tiendas Paris, específicamente salida que da a hall donde se encuentran escaleras mecánicas y dos ascensores.

Prueba testimonial, consistente en la declaración de:

**Carlos Alberto Peña Martínez**, quien previamente juramentado expone que es jefe de seguridad de la tienda, y que el horario de cierre es a las 20:30 horas, el que se anuncia con quince minutos de antelación, procediéndose al cierre de todas las cortinas que dan al hall central debiendo evacuar todo el público por el primer piso puerta principal de Prat con Montt. Menciona que cuando la demandante fue atendida se encontraban fuera del horario de cierre y solo se le atendió debido a su insistencia, indica que lo sabe porque le fue informado por radio. Menciona que el cerró las cortinas del segundo piso y bajo al primero, mando las llaves al subsuelo de las cortinas como todos los días. Indica que desconoce hasta que hora funciona el ascensor y que los locales que se benefician de este son Paris, cine, patio de comida y estacionamiento y que el resto de los locales atienden después de las 20:30 horas. Añade que el ascensor utilizado por la demandante lo utilizan los colaboradores, es decir es de uso interno. Agrega que solicitó la llave para abrir la cortina de la tienda, ero la demandante insistía en que estaba apurada y que quería retirarse de la tienda porque había sido muy mal atendida y producto de la demora se le ofreció bajar por el ascensor del personal a lo que ella no tuvo ningún inconveniente, para posteriormente pedir hablar con el jefe de turno para manifestar su mala impresión respecto del ascensor. Añade que el ascensor de carga lo utilizan los colaboradores para trasladarse entre pisos y también para subir o bajar mercadería de la tienda, respecto al espacio la medida aproximada es de dos por dos y es un ascensor metálico en que las puertas se abren en forma manual y horizontal. Expresa que no es habitual el uso de este ascensor por el público puesto bajan por las esclareas mecánicas.

**Carolina Paz Icart García**, jefa de turno, quien legalmente juramentada declara que ella atendió a la demandante con posterioridad al horario de cierre que es a las 20:30 horas, menciona que ella la atendió en el primer piso y la cliente compró en el segundo piso, indica que el ascensor de público no se



cierra, lo que se cierra es el acceso a la tienda, quedando solamente habilitado el acceso de Prat con Montt, lo anterior por protocolo de seguridad. Menciona que a los clientes de Paris solo se les presta el servicio de ascensor hasta las 20:30 horas. Añade, que es efectivo que la denunciante fue trasladada en un ascensor utilizado por los funcionarios de la tienda, agregando que se le ofreció esa opción porque ella estaba apurada, mientras la otra opción era esperar que el guardia trajera las llaves, ella aceptó bajar por el ascensor y una vez ahí se molestó, indica que ella recibió el reclamo de la denunciante. Agrega, que el protocolo de seguridad permite la apertura de las puertas en casos especiales, pero se debe ir a buscar las llaves al subsuelo y un guardia debe abrir el acceso y como la señora estaba apurada no quiso esperar. Menciona que ella no estaba presente cuando se le ofreció bajar por el ascensor de carga a la denunciante y que tomo conocimiento cuando la ella llegó al primer piso con la persona que la acompañaba.

**NOVENO:** Que son hechos de la causa por no existir controversia y/o haberse acreditado mediante la prueba rendida y analizada conforme a las reglas de la sana critica, los siguientes:

- 1) Que el día 19 de enero del año 2018 la denunciante efectuó una compra en la Tienda Paris ubicada en calle Arturo Prat 444, de esta ciudad pasando por caja a las 20:39 minutos. Lo anterior conforme consta en boleta acompañada que da cuenta de la compra y la declaración de los testigos de ambas partes.
- 2) Que la denunciante presenta grado de discapacidad física del 80 % y que utiliza para desplazarse una silla de ruedas. Lo anterior conforme lo acredita credencial de discapacidad acompañada y la declaración de los testigos de ambas partes.
- 3) Que el día de los hechos la denunciante bajo por ascensor de carga de la tienda, el que se utiliza para traslado de personal de la tienda y mercadería. Lo anterior conforme lo indican los testigos de la parte demandada quienes están contestes en indicar las funciones del mencionado ascensor.





- 4) Que el horario de cierre de la tienda está fijado a las 20:30 horas, conforme lo indica la propia denunciante y la declaración de los testigos de ambas partes.
- 5) Que los ascensores públicos permanecen operativos después del cierre de la tienda Paris. Lo anterior conforme dan cuenta los testigos de ambas partes.
- 6) Que las puertas de acceso a los ascensores públicos del segundo piso se encontraban cerradas. Lo anterior se tiene por acreditado con la declaración del testigo de la parte demandada y de la declaración de la testigo de la parte denunciada doña Dorennny Rodríguez.
- 7) Que se le ofreció a la denunciante bajar por el ascensor de carga o esperar que abrieran la cortina del segundo piso. Lo anterior se tiene acreditado con los dichos de los dos testigos de la parte demandante quienes están contestes en indicar la opción otorgada a la denunciante.
- 8) Que la denunciante sufrió molestias ocasionadas tanto por la negativa a atenderla en la caja como por el hecho de bajar por ascensor de carga. Lo anterior se tiene acreditado con la declaración de las testigos Viviana Cornejo, quien indica que le pidió a la denunciante que se calmara y Dorennny Rodríguez quien indica notó a la denunciante triste.

**DECIMO:** Que los hechos precedentemente fijados no constituyen discriminación, acción que implica una diferenciación arbitraria, carente de justificación y que tiene como fundamento la odiosidad respecto de un grupo determinado de personas.

Que conforme el mérito de la prueba rendida nos encontramos frente a una situación que generó gran molestia en la denunciante, primero por la negativa de la cajera de la tienda a efectuar la transacción, el que fue motivado por haber ingresado a caja después del horario de cierre, lo que se condice con la propia boleta acompañada y que por lo demás no es el hecho en el cual se hace consistir la discriminación y luego por el hecho que se indica como discriminatorio, esto es, bajar por ascensor de carga. Respecto de este último punto, es del caso indicar que si bien se acreditó que la denunciante bajó por



dicho ascensor, lo anterior se debió a que las puertas de acceso a los ascensores públicos se encontraban cerradas, para todo público y no solo para la denunciante, ofreciéndosele por parte de personal de la tienda una opción de salida más expedita, por un ascensor que si bien es de carga también es utilizado por el propio personal de la tienda y en donde no solo bajo la denunciante sino también la testigo Dorennny Rodríguez.

Así las cosas, la acción ejecutada por la denuncia no responde a un diferenciación carente de justificación, sino a una solución práctica, a fin de que la denunciante pudiera salir de forma más expedita, tal vez desafortunada, pero no subsumible en la acción intentada. En este sentido, el video acompañado por la denunciante no acredita la acción discriminatoria por cuanto solo es posible advertir la salida de una persona desde un ascensor oscuro y con una caja de mercadería a un costado sin que se pueda desprender del mismo que la denunciante fue conminada como única vía de salida a subirse al mencionado ascensor y que lo anterior sea producto de un acto discriminatorio.

**DECIMO PRIMERO:** Que si bien, el denunciado al evacuar informe indica que los ascensores públicos se encontraban deshabilitados, cuestión que no es efectiva al mérito de la prueba aportada, dicha circunstancia en nada altera lo precedentemente razonado, por considerarse que se acreditó que el acceso hacia dichos ascensores estaba cerrado, por lo que si bien la defensa de la denunciada no resulta ser efectiva, esta ha acreditado que el hecho supuestamente vulnerador no fue tal, no advirtiéndose en consecuencia una animadversión en contra de la denunciante, por lo que la presente denuncia deberá ser rechazada, como se dirá en lo resolutivo del fallo.

**DECIMO SEGUNDO:** Que, no obstante se procederá a rechazar la denuncia intentada, se eximirá del pago de las costas a la parte vencida, por haber litigado con fundamentos plausibles.

Y VISTOS además lo dispuesto en el artículo 19 de la Constitución Política de la República, la Ley N 20.609 y 1698 del Código Civil; se declara:

I.-Que, se rechaza la acción de no discriminación arbitraria deducida por doña **ELSA YOLANDA GARAY MARTÍNEZ**, en contra de Cencosud Retail S.A.



II.- Que, no se condena en costas a la parte denunciante por haber litigado con fundamentos plausibles.

ROL C-847-2018

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad. Dictada por Natalia Estefany Ferrada Retamal, Jueza Subrogante. Autoriza don Edgardo Narciso Carrasco Martínez, Secretario Subrogante.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del artículo 162 del Código de Procedimiento Civil en Temuco, tres de julio de dos mil dieciocho.

En Temuco, a tres de Julio de dos mil dieciocho , se notificó por el estado diario, la resolución precedente.

