

certifico: que han transcurrido los
plazos que lo ley confiere para
la interposición de recursos, sin
que ellos hayan sido hechos
valer por las partes.
Prov. 3 de diciembre de 2013

us l

REGISTRO DE SENTENCIAS
03 DIC. 2013
REGION METROPOLITANA

Providencia, a dos de agosto de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas diecisiete y la presentación de fojas cincuenta y cuatro, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, representado por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director Regional Metropolitano (s), ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, contra SALUD Y BELLEZA E.I.R.L., cuyo nombre de fantasía es BEAUTY HEALTH, con domicilio en calle Holanda N° 1349, comuna de Providencia, representada legalmente por Francisco Quiroz Rojas, domiciliado en calle Catedral N°2025, oficina 1001, comuna de Santiago y por Ema Andrea Quiroz Rojas, domiciliada en Pasaje 129, casa N°877, comuna de Peñalolén, por haber infringido los artículos 3 bis y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre el derecho a retracto, detectaron que la denunciada había infringido las disposiciones antes aludidas; que tomaron conocimiento a partir del reclamo efectuado por Agty Castro Morán, quien, con fecha 11 de febrero de 2012, suscribió un contrato de prestación de servicios con la empresa Beauty Health, en una reunión especialmente concertada para tales efectos; que en ella se le entregó información parcializada respecto de los términos y contenido del contrato; que como debía manifestar la aceptación en el mismo momento, procedió a firmar el documento en ese acto; que al llegar a su domicilio, la consumidora se percató que el contenido del contrato no se ajustaba a la información proporcionada en la reunión; que así, con fecha 13 de febrero de 2012, envió, por carta certificada, una solicitud de retracto del instrumento suscrito;

que también envió al proveedor, la boleta de ventas y servicios correspondiente al monto que había pagado; que el 20 de febrero de ese mismo año, Agty Castro concurrió a la oficina de la denunciada; que en esa oportunidad le dieron un certificado firmado por el representante legal de la empresa, en el que se establecía, que se enviaría la anulación de la operación efectuada por la consumidora a la empresa Transbank y que esta entidad demoraba 48 horas en enviar un número de secuencia y 45 días hábiles en abonar los dineros a la tarjeta del cliente; que ésta quedó tranquila con la información proporcionada, creyendo que su contrato y sus cobros quedarían anulados; que sin embargo, con fecha 19 de abril de 2012, el Banco Falabella le descontó la primera de 24 cuotas, por un monto de \$31.353; que al percatarse de esta situación, la consumidora concurrió al Banco con el objeto de averiguar el por qué de los cobros mencionados, recibiendo como respuesta, que la entidad bancaria no había recibido ninguna notificación del proveedor, acerca de la anulación de la operación; que por tal motivo, los días 20, 23 y 24 de abril, concurrió la consumidora a las oficinas de la denunciada con el mismo fin, pero debió retirarse sin ninguna respuesta; que en vista de aquello, envió un correo electrónico al proveedor para obtener una solución, el que fue respondido por el trabajador Andrés Páez, quien le informó, que el ejecutivo a cargo de su caso había sido despedido por "...no proceder organizadamente a solucionar esta problemática...", poniendo en evidencia de esta forma, las malas prácticas en que ha incurrido la empresa en cuestión, así como también, lo mal que fue gestionado el caso desde el comienzo; que debido a lo anterior, la consumidora presentó el reclamo correspondiente ante el Servicio Nacional del Consumidor el día 28 de mayo de 2012, sin obtener respuesta alguna por parte del proveedor; que el SERNAC, en consecuencia, decidió formular la presente denuncia, por la falta en el deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios y en el cumplimiento de sus compromisos contractuales, afectando los derechos de los consumidores que operaron bajo esta modalidad, confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada; que

la Ley 19.496 se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos y servicios a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores y, en caso que estas fallas se concreten, la profesionalidad exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados al consumidor; que no se trata de una discusión acerca de las razones o excusas por la falla del servicio, ni menos aún, sobre el ánimo que condujo a los consumidores que contrataron el servicio, sino que se trata de que dicho error, falla o deficiencia, es total y absolutamente inadmisibles en este tipo de negocios; que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado y a través de la sanción de la conducta de la empresa denunciada, se pretende restablecer el equilibrio jurídico; que las normas de la Ley N° 19.496 son de responsabilidad objetiva, lo que significa, que no se requiere probar dolo, ni culpa, en la conducta del infractor, para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en la especie; que en definitiva, solicita se condene a la empresa denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con ejemplar condenación en costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas sesenta y cuatro, por AGTY ADRIANA CASTRO MORÁN, contadora, domiciliada en calle Santo Domingo N° 1546, departamento 201-A, comuna de Santiago, contra "FRANCISCO QUIROZ ROJAS SALUD Y BELLEZA E.I.R.L.", denominado actualmente, "BEAUTY HEALTH SPA", representada por Ema Andrea Quiroz Rojas, cuya profesión u oficio señala desconocer, ambas domiciliadas en Pasaje 129, casa N°877, comuna de

Peñalolén, en la que la actora solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de \$752.472 (setecientos cincuenta y dos mil cuatrocientos setenta y dos pesos), por concepto de daño material, correspondientes al valor de los servicios ofrecidos, más los intereses, que resulta de dividir el total en 24 cuotas, de las cuales, cinco ya se encuentran pagadas, cada una por la suma de \$31.353 y 19 cuotas restantes por el mismo monto, que si bien no han sido pagadas, ya han sido cargadas a su tarjeta de crédito del Banco Falabella, todo lo cual se habría evitado, si la demandada hubiera realizado la anulación y \$700.000 (setecientos mil pesos), por concepto de daño moral, representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la empresa demandada, además de su atención descortés e indiferente para resolver, conforme a la ley, la situación expuesta y por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidora le asisten, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa condenación en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en rebeldía de "FRANCISCO QUIROZ ROJAS SALUD Y BELLEZA E.I.R.L.", actualmente, BEAUTY HEALTH SPA.

2.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a dieciséis y de fojas setenta y tres a ochenta y cinco y la demandante, los agregados de fojas veintisiete a treinta y nueve.

3.- Que el Servicio Nacional del Consumidor ofreció en autos el testimonio de FLORENCIO SEGUNDO RODRÍGUEZ RUSQUE, contador, domiciliado en Santo Domingo N° 1546, departamento 201-A, comuna de Santiago, quien expuso a fojas ochenta y ocho y siguiente, que tomó conocimiento de estos hechos a través de Agty Castro; que concurrió personalmente a la empresa Beauty Health,

dos días después que se inscribió Agty, para desistirse; que no estuvo presente en el momento de la firma del contrato, pero que cuando Agty llegó a la casa, se lo mostró; que ella pagó con su tarjeta del Banco Falabella en 24 cuotas de \$24.000, que con los intereses quedaban en \$31.000; que el contrato decía relación con una serie de tratamientos de belleza (peluquería, masaje y manicure), en sus instalaciones, todo lo cual no era cierto, ya que todo lo arrendaban a terceros; que en el local sólo había sillones de peluquero; que Agty llegó a este lugar, porque la llamaron por teléfono para decirle que se había ganado un masaje; que cuando acudió, había más personas a las que les habían dado la misma información; que “a los días”, la acompañó a desistirse; que le dijeron que debía hacerlo por carta certificada, por lo que redactaron la carta y fueron de inmediato al correo; que como la respuesta no llegó, tuvieron que acudir nuevamente; que “hubo una seguidillas de ida” y en una de esas ocasiones, el gerente de finanzas les dijo que “estaba en estudio” y que debían esperar la aprobación del banco para hacer la anulación, lo que nunca ocurrió; que el banco les dijo que era la empresa con la cual había hecho el contrato, la que debía desistirse; que a la fecha de la presente declaración, ya se habían pagado 14 cuotas y tiene entendido, que se sigue haciendo; por último, que el gerente ofreció “cancelar” dentro de una semana, en cheques, ya que su flujo de caja no le permitía hacerlo en forma total, por lo que debía ver si devolvía el capital e intereses o sólo el capital, pero que tampoco se cumplió con eso.

4.- Que la letra a) del artículo 3 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece: "El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el encabezamiento”.

Que la primera parte del inciso sexto del mismo artículo, dispone: “Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto”.

5.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes según las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que aun cuando no existen en el proceso antecedentes suficientes que permitan al Tribunal dar por establecido, fehacientemente, que las condiciones en que contrató Agty Castro Morán los servicios de Beauty Health E.I.R.L., constituían una convocatoria a reunión que cumplía con los requisitos exigidos por la letra a) del artículo 3º bis de la Ley 19.496, la empresa denunciada nada señaló al respecto, puesto que habiendo sido legalmente emplazada, no compareció en autos, ni rindió prueba alguna tendiente a desvirtuar las imputaciones contrarias, por lo que se considerará, que se da la situación descrita en la disposición legal aludida y que por lo tanto, le correspondía al consumidor, el derecho a poner unilateralmente término al contrato dentro del plazo mencionado en ella.

b) Que por el contrario, sí consta en autos que Agty Adriana Castro Morán celebró un contrato de prestación de servicios con Beauty Health E.I.R.L. Ltda. el 11 de febrero de 2012, del cual se retractó a los dos días, es decir, el 13 de febrero del mismo año, según consta del comprobante de Correos de Chile agregado a fojas treinta y uno y de la copia de la carta que rola a fojas treinta.

c) Que en efecto, habiendo la consumidora puesto término al contrato en tiempo y forma, no consta que la empresa denunciada le haya hecho devolución de las sumas abonadas, antes de los cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto, así como tampoco, después de eso.

d) Que resulta importante señalar, que el certificado emitido por Beauty Health al respecto, de 20 de febrero de 2012, agregado a fojas treinta y tres, si bien indica que el Contrato N°752 “ha quedado nulo y sin vigencia”, sólo envuelve una promesa de anulación.

e) Que a mayor abundamiento, se desprende de los correos electrónicos de fechas posteriores a la indicada en la letra precedente, que la operación en referencia no fue realizada, toda vez que la denunciada reconoce que hubo “un retraso en el procedimiento” y luego, el día 10 de julio de 2012, que “efectivamente estamos complicados”, lo que se ve corroborado con el cobro que se realiza a la consumidora en el estado de cuenta de fojas treinta y ocho, de 2 de agosto de ese mismo año, en relación con la cuota número cinco.

f) Que como resultado del análisis anterior, el Tribunal concluye, que la denunciada incurrió en una infracción al artículo 3° bis de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, al no realizar los trámites necesarios para que operase de manera efectiva el derecho a retracto válida y oportunamente ejercido por Agty Castro Morán.

g) Que el actuar de la denunciada, es decir, la falta de diligencia en resolver el derecho consagrado en la letra a) del artículo 3 bis de la Ley 19.496, implica necesariamente un mal servicio de su parte, que conlleva a una infracción a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 19.496, cuyas normas, por tanto, también se ven transgredidas.

EN LO CIVIL:

6.- Que la conducta infraccional descrita en el considerando anterior, en cuanto produjo daños en bienes de terceros, constituye un cuasidelito civil cuya indemnización se regula en conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

7.- Que se encuentra acreditado con el certificado de fojas treinta y tres y con el estado de cuenta emitido por el Banco Falabella, de fojas treinta y ocho, que Agty Castro Morán pagó la suma de \$504.000 (quinientos cuatro mil pesos)

en 24 cuotas mensuales de \$31.353 (treinta y un mil trescientos cincuenta y tres pesos), lo que da un total de \$752.472 (setecientos cincuenta y dos mil cuatrocientos setenta y dos pesos).

8.- Que el conjunto de graves inconvenientes causados a raíz de la conducta infraccional atribuida a la demandada, le provocaron a Agty Castro Morán molestias y angustias, que constituyen precisamente lo propio del daño moral cuya indemnización solicita, toda vez que se vio obligada a realizar trámites adicionales a los consagrados en la Ley del Consumidor, tendientes a obtener el cumplimiento del derecho a retracto ejercido correctamente, sin obtener resultados positivos al respecto, teniendo incluso que tener que acudir a esta instancia judicial para hacer valer un derecho que la propia ley establece y que debió haber sido satisfecho de manera simple y eficaz.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y 3 bis, 23, 27 y 50 A de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A.- Que se condena a "FRANCISCO QUIROZ ROJAS SALUD Y BELLEZA E.I.R.L.", ya individualizada, a pagar una multa de 20 UTM (Veinte Unidades Tributarias Mensuales), por no respetar el derecho de la consumidora a retractarse del contrato celebrado, habiéndolo solicitado dentro del plazo legal.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas sesenta y cuatro, sólo en cuanto se acoge su derecho a retracto del contrato que celebró con "FRANCISCO QUIROZ ROJAS SALUD Y BELLEZA E.I.R.L.", el que queda sin efecto, debiendo pagar ésta a AGTY ADRIANA CASTRO MORÁN, la suma de \$752.472 (Setecientos cincuenta y dos mil cuatrocientos setenta y dos pesos), por concepto de daño material y \$500.000 (quinientos mil pesos), por el daño moral

que sufriera como consecuencia de la conducta infraccional de la demandada, con costas.

C.- Que las cantidades indicadas precedentemente deberán pagarse reajustadas en la proporción que haya variado el Índice de Precios al Consumidor entre el 1º de enero de 2012 y el mes anterior a la fecha de su pago efectivo, sin intereses.

Anótese y notifíquese.

Rol 19.922-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



SEGUNDO JUZGADO DE FOLIO DE LA
SECRETARIA
PROVINCIA DE MONTEVIDEO