

CAUSA ROL 2058-13

CHILLAN, TRES DE OCTUBRE DE DOS MIL TRECE.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

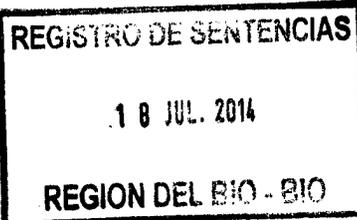
1.- Que a fojas 9 y siguientes rola querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña **KAREN ANDREA MUÑOZ MORALES**, estudiante, domiciliada en calle Seminario N° 823, Condominio San Alberto, Chillán, ~~en~~ contra de **PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A.**, representado legalmente por doña **LILIANA NINOSCKA MENDOZA VILLEGAS**, empleada, ambos domiciliados en Longitudinal Norte N° 134, local 1010, interior supermercado Jumbo, Chillán, por infracción a la Ley 19.496, argumentando que el día 05 de enero de 2013 concurrió a la peluquería Palumbo, ubicada en el local N° 1010 del supermercado Jumbo, a fin de realizarse una depilación facial (en rostro, bigote, mentón y cejas), y una manicure, a objeto de arreglarse para concurrir al matrimonio de su hermana mayor; que luego de habersele aplicado los productos para dicha depilación facial comenzó a sentir fuertes dolores en el rostro, los que iban en aumento, señalándole la persona que la atendió, doña Graciela Elizabeth Vaccaro Briones, que no se preocupara, que era normal sentirse así luego de dicha depilación, aplicándole un gel en el rostro, lo que le aumentó el dolor que ya sentía; que frente a la necesidad urgente de arreglarse para el evento y ante la afirmación de la dependiente de que el dolor pasaría, se retiró del establecimiento y se dirigió a su hogar, pero al maquillarse el dolor ya era insoportable y ya en la ceremonia religiosa sentía una sensación aguda de escozor y líquido que le corría por las mejillas; que en razón de dichas quemaduras consultó posteriormente con la doctora Paulina Fuentes Guíñez, quien le diagnosticó quemaduras faciales por cera caliente y manchas hiperpigmenticias, producto de la inflamación producida por

REGISTRO DE SENTENCIAS
18 JUL. 2014
REGION DEL BIO - BIO

REGISTRO DE SENTENCIAS
10 JUL. 2014
REGION DEL BIO - BIO

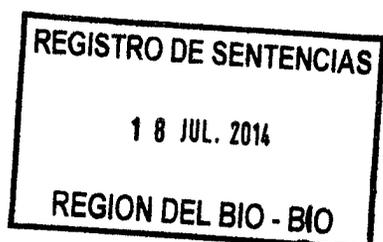
las quemaduras; que la demandada nunca tuvo la intención de solucionar este problema. Que en vista de lo anterior, la querellada y demandada ha infringido los artículos 2, 3 letras E y D, 23 y 50 de la Ley 19.496, por lo que solicita se acoja a tramitación la querella y se le condene al máximo de las multas establecidas por la ley, con costas; y que se le condene al pago de la suma de \$8.000.000, por concepto de daño moral, con costas.

2.- Que notificadas las partes legalmente, a fojas 25 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil y de la parte querellada y demandada civil, ambas debidamente asistidas por sus apoderados. La parte querellante y demandante civil ratifica la querella y demanda civil en todas sus partes, con costas en caso de oposición de la contraria. La parte querellada y demandada civil solicita el rechazo de la querella y la demanda, con expresa condenación en costas, deduciendo excepción de falta de legitimación pasiva, argumentando que no existe la vinculación de consumidor y proveedor entre las partes del juicio, toda vez que Peluquerías Integrales S.A. no ha prestado a la actora ningún tipo de servicios, sino que éste lo prestó doña Graciela Elizabeth Vaccaro Briones, lo que se acredita con la boleta de honorarios N° 002213 que éste misma emite y que rola a fojas 9 de autos, por cuanto Vaccaro Briones sería arrendataria de un módulo en el inmueble que a su vez Peluquerías Integrales S.A. arrienda al interior de Jumbo Chillán, pero que no existe relación laboral alguna entre ambas. EL Tribunal confiere traslado a la parte querellante y demandante, la cual solicita el rechazo de la excepción dilatoria deducida, con costas, por cuanto independiente del modelo contractual empleado por la contraria para efectos laborales, tributarios y comercial de doña Karina Palacios, supervisora del local Palumbo, quien en autos infraccionales rolados 713/2013 señaló "que el modelo de negocio es de subarrendamiento, ya que la manicurista que realizó el servicio de la clienta es una arrendataria de Palumbo", lo cual permite entender claramente que quien presta el servicio a sus clientes a través del modelo del

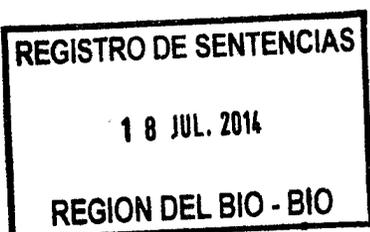


subarrendamiento no es otra que la demandada de autos. El Tribunal recibe la excepción a prueba; la parte querellante y demandante solicita la citación de la testigo Graciela Elizabeth Vaccaro Briones, cuya declaración sola a fojas 48, acompaña como prueba documental boletas de honorarios N° 000463 y 000405, con comprobante de venta adjunto de fecha 04 de enero de 2013 y copia simple de sentencia en autos Rol 29993-XL-2011 del Primer Juzgado de Policía Local de Ñuñoa, y solicita se traiga a la vista la causa Rol 713-13 de ingreso de este Tribunal; la parte querellada y demandada acompaña como prueba documental copia autorizada de contrato de arrendamiento de módulo de manicure y recaudación, de fecha 21 de julio de 2011, entre Peluquerías Integrales S.A. y Graciela Vaccaro Briones y Asesorías y recaudación Marquina Limitada, consulta de situación tributaria de doña Graciela Vaccaro Briones y consulta de situación tributaria de éste en relación con la boleta de honorarios N° 002213, solicita se cite a absolver posiciones a la demandante Muñoz Morales. A fojas 51 el Tribunal analiza la prueba rendida y llega al convencimiento de que Peluquerías Integrales S.A., más conocida como Palumbo, presta diferentes servicios que dicen relación con la estética masculina y femenina, sin que sus usuarios tengan conocimiento de las relaciones contractuales y laborales en que las personas que allí laboran prestan sus servicios, haciendo uso de éstos y pagando su consumo a Peluquerías Integrales S.A. o Palumbo, sin considerar que cada una de las personas que allí atiende emite una boleta de honorarios, de las cuales el 50% corresponde al pago de arriendo y el otro 50% se descuenta el valor de los productos que utilizó al prestar el servicio, y el resto equivale a la remuneración líquida del prestador del servicio. En vista de lo anterior, se rechaza la excepción de falta de legitimidad pasiva, con costas.

3.- Que a fojas 65 rola la continuación de la audiencia de comparendo de estilo decretada por el Tribunal, con la asistencia de ambas partes, asistidas por sus respectivos apoderados. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce. Pruebas de la parte



querellante y demandante civil: Ratifica la documental de autos y acompaña como prueba documental: boleta de honorarios de fecha 15 de mayo de 2013, emitida por doña Graciela Vaccaro Briones, por \$4.900 y comprobante de venta con tarjeta de débito efectuada por Palumbo Jumbo Chillán, de fecha 15 de mayo de 2013, por la misma cifra, y certificado de alumno regular de la actora, emitido por Universidad Adventista de Chile, de fecha 11 de marzo de 2013. Ofrece prueba testimonial consistente en la declaración de doña Karen Andrea Muñoz Morales, que rola a fojas 67, Natalia del Pilar Paredes Díaz, que rola a fojas 84 y Aurelio Iván Moreno Fernández, que rola a fojas 86. Ofrece absolucón de posición de doña Lilian Ninoska Mendoza Villegas, la que rola a fojas 69. Solicita se oficie Jumbo Chillán a fin de que informe cuál es la relación contractual que posee con la sucursal de Chillán de Peluquerías Integrales S.A. o Palumbo, remitiendo copia del instrumento respectivo y para que informe si la empresa posee facultades para subarrendar; que se oficie a Sernac a fin de que tome conocimiento de la excepción deducida en autos por la contraria. Solicita exhibición de documentos de parte de la contraria, específicamente el contrato de trabajo original que mantenga en la actualidad con doña Graciela Vaccaro Briones o el instrumento que los relaciona o vincula. Pruebas de la parte querellada y demandada civil: Como prueba documental solicita se tengan por acompañados los documentos que rolan de fojas 42 a 46. Ofrece prueba testimonial consistente en la declaración de doña Elizabeth del Carmen Cartes Concha, doña Cecilia de las Nieves Figueroa Jorquera, y don Alexi Hernán Rojas Pedraza, las que rolan a fojas 88, 89 y 91. Ofrece absolucón de posiciones de doña Karen Andrea Muñoz Morales, la que rola a fojas 68. Solicita se oficie al Servicio Médico Legal a fin de que informe al Tribunal cuáles son las medidas de precaución posteriores que debe adoptar una persona que se efectúa una depilación facial y para que efectúe un peritaje dermatológico a la actora para que acredite si ésta padece de alguna afección a la piel y qué medidas debe adoptar; al respecto el Tribunal propone a las partes que se faculte al Tribunal



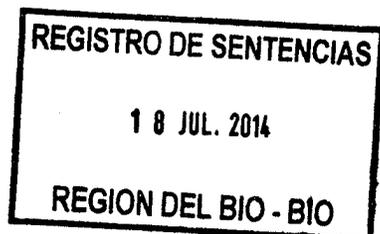
para que designe a un médico dermatólogo, a costa del solicitante, a fin de que remita un informe con las observaciones solicitadas por la querellada, a su costa, con conocimiento de ambas partes, lo que éstas aceptan; y que finalmente el Tribunal lo desestimó por no considerarlo de mayor relevancia ante las evidencias; Solicita además se oficie a FP Hábitat a fin de que informe si doña Graciela Vaccaro Briones cotiza en dicha institución y quién es su empleador.

4.- Que a fojas 72 la parte querellada y demandada objeta los documentos acompañados por la actora, consistentes en tres certificados médicos emitidos por la doctora Paulina Fuentes Guíñez, por emanar de un tercero ajeno al juicio y no constarle a la querellada su autenticidad ni la veracidad de las declaraciones en ellos consignadas.

5.- Que a fojas 74 la parte querellada y demandada deduce recurso de apelación en contra de la sentencia que no acogió la excepción de falta de legitimación pasiva, por ser agravante a su parte, el cual, una vez remitida las compulsas al Tribunal de Alzada, no es acogido. X

6.- Que a fojas 101 y siguientes rola Informe Policial N° 1401/00309, emitido por la BRIDEC, el cual solo aporta como nuevo antecedente el hecho de que la actora en ningún momento realizó un reclamo por escrito en el Libro de Sugerencias y Reclamos de la entidad querellada y demandada. X

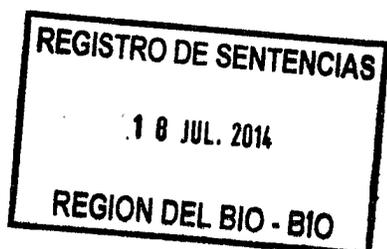
7.- Que analizada la prueba testimonial rendida, se concluye que los dos testigos presentados por la parte querellante y demandante se encuentran contestes en los siguientes hechos: a) fecha de ocurrencia de los hechos denunciados; b) ubicación y características de las lesiones; c) consecuencias médicas de las lesiones. Que habiendo dichos testigos dado razón de sus dichos, y no habiendo sido tachados por la contraria ni desvirtuados sus dichos, constituyen plena prueba en dichos puntos, lo que se ve corroborado con la prueba documental que rola a fojas 2, 3 y 4, consistente en certificado médico emitido por una especialista en dermatología, quien certifica que la actora presenta quemaduras faciales causadas por cera caliente y manchas X



pigmentadas producto de la inflamación de dichas quemaduras. La secuencia cronológica de los hechos se extrae de la prueba documental de autos, por cuanto los hechos denunciados ocurrieron el día 05 de enero y la consulta médica es del día 09 del mismo mes, y el set de seis fotografías autorizadas ante notario fueron tomadas el día 08 de enero, en las cuales se aprecian las lesiones faciales a que se refiere la referida dermatóloga. Por otro lado, analizadas las declaraciones prestadas por los testigos que presenta la parte querellada y demandada, sus dichos carecen de valor probatorio, por cuanto los tres declarantes manifiestan expresamente no tener conocimiento de los hechos reclamados ni conocer a la reclamante, señalando que solo se impusieron de lo denunciado dos meses después de ocurrido ello. Si se encuentran contestes en que doña Graciela Vaccaro se desempeña laboralmente como manicurista y depiladora en la peluquería Palumbo, siendo arrendataria de un módulo al interior de dicho local.

8.- Que la I. Corte de Apelaciones no acogió el recurso de apelación deducido por la querellada y demandada en contra de la sentencia que rechaza la excepción de falta de legitimidad pasiva, en consecuencia, y considerando que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Atribuciones de los Juzgados de Policía Local señala que la prueba y los antecedentes se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, quien sentencia ha llegado a la convicción de que la querellada y demandada civil deberá responder por la responsabilidad que le cabe en la infracción a los artículos 3 letra d y 23 de la Ley 19.496, por cuanto ha quedado acreditado en autos que el servicio prestado por doña Graciela Vaccaro Briones, dependiente de la querellada y demandada, consistente en depilación facial, fue negligente y deficiente, resultando la actora con serias quemaduras faciales y manchas hiperpigmenticias.

9.- Que no ha lugar a la objeción de documentos rolante a fojas 72, por cuanto si bien se trata de documentos emanados de terceros, careciendo de valor obligatorio, sí podrán ser considerados como antecedentes para aclarar la existencia de determinados hechos, pudiendo derivarse de ellos consecuencias probatorias.



10.- Que no ha lugar a las tachas formuladas por la actora a fojas 88, 90 y 92, por cuanto si bien es cierto existe fundamento legal para invocar las causales N° 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, no debe olvidarse que la Ley 18.287 permite a quien sentenciar apreciar la prueba según las reglas de la sana crítica, y en este sentido las declaraciones de dichos testigos resultan esenciales para determinar si existe o no infracción a la Ley 19.496, legislación que en su esencia al reglamentar las acciones entre proveedores y consumidores o usuarios, siempre los primeros deben recurrir a sus dependientes para acreditar situaciones en las que se ven involucrados, lo que además resulta conocido por los Tribunales de Alzada.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

VISTOS además lo prescrito por los artículos 2, 3, 23 y 50 de la Ley de Protección al Consumidor, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, los artículos 7, 8, 9, 14 y 17 de la Ley 18.287 y los artículos 1698 y 2330 del Código Civil, artículo 384 del Código de Procedimiento Civil, **SE RESUELVE:**

1) Que se condena a **PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A.** al pago de una multa equivalente a **10 UTM**, según su valor a la fecha de su pago efectivo en beneficio municipal por infringir los artículos 3 y 23 de la Ley 19.496. 2) Que se acoge la demanda interpuesta por doña **KAREN ANDREA MUÑOZ MORALES** en contra de **PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A.**, representada para estos efectos por su jefa de local, doña Liliana Ninoska Mendoza Villegas, la cual deberá pagar a la demandante la suma de \$1.500.000, por concepto de indemnización por daño moral, sin costas por no haber sido totalmente vencida. 3) Que se condena a **PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A.**, representada para estos efectos por su jefa de local, doña Liliana Ninoska Mendoza Villegas, a pagar las costas personales por haber sido vencida en la excepción de falta de legitimidad pasiva, según consta a fojas 52.

REGISTRO DE SENTENCIAS

18 JUL. 2014

REGION DEL BIO - BIO

Cuenta trabajo y ochos 138

Si la multa no fuera pagada dentro del quinto día, despáchese orden de arresto.

Notifíquese y cumplida, archívese.



Dictada por **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular. Autoriza la presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.



REGISTRO DE SENTENCIAS
18 JUL. 2014
REGION DEL BIO - BIO

Chillán, siete de abril de dos mil catorce.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los motivos 1, 2, 3, 5, 6, 7, y 8 que se eliminan.

Y SE TIENE EN SU LUGAR, Y ADEMÁS, PRESENTE:

EN CUANTO A LA QUERRELLA INFRAACCIONAL:

1º.- Que, doña Karen Andrea Muñoz Morales, interpuso querrella infraccional fundada en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, en contra de Peluquerías Integrales, cuya jefe de local es doña Liliana Ninoscka Mendoza Villegas.

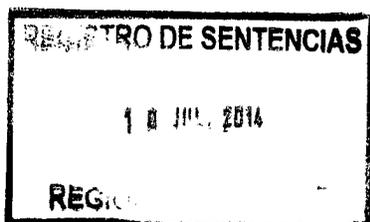
Funda en síntesis su acción, en que el 5 de enero de 2013 concurrió a la Peluquería Palumbo ubicada en el local N°1010 del Jumbo, a fin de realizarse una depilación facial, con ocasión del matrimonio de su hermana ese día. Enseguida señaló que a los pocos minutos de haberle aplicado los productos para la depilación facial comenzó a sentir un fuerte dolor en el rostro que aumentaba rápidamente, lo que le indicó a la persona que la estaba atendiendo, doña Graciela Vaccaro Briones, la que le aplicó un gel en la cara que le causó un ardor lo que le incrementó su dolor.

A continuación expresó que frente a la necesidad de arreglarse se fue a su casa para prepararse y concurrir al matrimonio de su hermana. Agrega que al momento de maquillarse el dolor era insoportable, pero no pudo ir al hospital en razón de que debía ir al matrimonio; en la ceremonia sentía dolor que se transformó en escozor muy agudo, sentía que la cara se le quemaba y que le corría líquido. En efecto, los productos que le aplicaron le produjeron quemaduras en su rostro y heridas.

Enseguida manifestó que en razón de las quemaduras tuvo que ir a ver a la doctora Paulina Fuentes Guiñez quien le diagnosticó quemaduras en la cara por cera caliente y manchas hiperpigmenticias producto de la inflamación.

Por otra parte afirmó que la querellada nunca tuvo la intención de solucionar el problema y prestarle algún tipo de ayuda o darle alguna explicación.

Por lo anterior solicitó se acogiera la querrella y en definitiva se declare que la querellada violó la Ley del Consumidor, al infringir los artículos 23 y 50



let
má

de
en
di

m
di

pi

n
ir

e

c

d

c

r

c

c

c



PODER JUDICIAL
 REPUBLICA DE CHILE
 TRIBUNAL DE APELACIONES DE CHILLAN

letra D del expresado estatuto legal, condenando a la empresa al pago del máximo de las multas establecidas, con expresa condenación en costas.

2°.- Que, al contestar la querellada en suma sólo planteó la excepción de falta de legitimación pasiva, fundándola que no se diera lugar a la querrela, en razón que la querellada no le prestó servicios a la actora, ya que convino dicha prestación con doña Graciela Vaccaro Briones que es arrendataria de un módulo de la peluquería, cuestión que ya fue resuelta no dándose lugar a dicha excepción.

3°.- Que, para el caso de marras es útil tener presente que según lo previene el artículo 1° de la Ley N° 19.496, dicho cuerpo legal tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Acto seguido procede a definir lo que debe entenderse por consumidor o usuario, esto es, las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios; y por proveedores, las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

Enseguida en el artículo 3° letra d) del mismo texto normativo se consagra como derecho básico de los consumidores: "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles".

Y por su parte el inciso 1° del artículo 23 de dicha ley establece que: "Comete infracción a sus disposiciones el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

4°.- Que, para acreditar los fundamentos de su querrela la actora rindió prueba instrumental consistente en: a.- Boleta de Honorarios emitida por doña Graciela Vaccaro Briones, de giro manicurista, el día de los hechos por un valor de \$20.200; b.- tres certificados médicos de la doctora dermatóloga doña

REGISTRO DE SENTENCIAS

18 JUL. 2014

TRIBUNAL DEL BIO - BIO

Paulina Fuentes Guíñez en donde se señaló que atendió el 9 de enero de 2013 a Karen Muñoz Morales por quemaduras en la cara por cera caliente, presentando además, manchas hiperpigmenticias producto de la inflamación por la quemadura, indicándole además el tratamiento a seguir; c.- seis fotografías, autorizadas ante Notario Público, de 8 de enero de 2013, del rostro de la querellante; y, certificado de matrimonio de Paola Denisse Muñoz Morales (hermana de la Querellante) emitido por el Obispado de Chillán, de la Parroquia el Sagrario.

5°.- Que, también dicha parte rindió prueba testimonial consistente en los testimonios de Natalia Paredes Díaz y de Aurelio Moreno Fernández, sosteniendo la primera, en síntesis, que cuando fue a buscar a Karen a la peluquería Palumbo del Jumbo se encontró con la sorpresa que ésta tenía el rostro quemado, estaba llorando no quería ir al matrimonio de sus hermana, tenía quemaduras profundas, las que tenía en uno de sus pómulos. En la ceremonia Karen estaba mal, le dolía demasiado la cara, no quiso ir al hospital para no perderse el matrimonio de su hermana, pero se tuvo que retirar temprano y supo que el día Lunes tuvo que ir al dermatólogo; por su parte el segundo testigo afirmó, en suma, que el día 5 de enero al llegar a la casa de la madre de Karen se percató que esta última tenía un problema en la cara, estaba completamente irritado un lado, específicamente una de sus mejillas, no recuerda cual. Enseguida señaló que Karen le contó que había ido a un centro de estética a hacerse un tratamiento depilatorio en su rostro el que tenía totalmente rojo e irritado, con mucho dolor, con la autoestima muy baja, con síntomas depresivos. En el matrimonio la vio muy mal, con mucho dolor en la cara, por lo que se tuvo que retirar temprano del matrimonio.

6°.- Que, con el mérito de las pruebas referidas precedentemente, las que son apreciadas de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se encuentra suficientemente acreditado que el día 5 de enero de 2013, doña Karen Andrea Muñoz Morales al concurrir a la Peluquería Integrales (Peluquería Palumbo) solicitando una depilación facial, sufrió quemaduras en su rostro, por lo que el actuar del mencionado establecimiento comercial lo fue con negligencia, al no prestarle un servicio a la consumidora con la seguridad suficiente, lo cual permite presumir la existencia de un daño y de una aflicción por parte de la querellante, que se concretaron en las lesiones que le fueron causadas.

7
el senti
aplicarl
la que
provoc
una int
que la
seguric
consur

Peluqu
Ninosc
tributa
munic

con q
letra
exhib
cump
su di
quere

parte
Figue
cono

abso
de la

inde
de l
\$8.C
no

