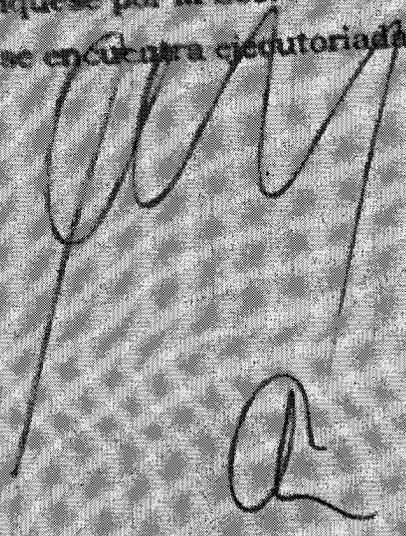


PROVIDENCIA, a veintitrés de diciembre de dos mil catorce.  
Como se pide, certifíquese por la Secretaria del Tribunal  
si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.  
ROL N° 4.686 -F



Primo ✓  
SmeK it. ✓



24 DIC 2014

Certifico: Que han transcurrido los plazos  
que la ley señala para la interposición de  
recurso, por lo que este ha quedado en sus  
partes.  
Luis de la Cruz

30 DIC 2014



Providencia, dos de diciembre de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas 31, el 23 de enero de 2014 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, ambos domiciliados para estos efectos en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra KOE FAST AND EASY CAPACITACIÓN PARA CHILE LIMITADA, representada legalmente por Marcos Alejandro Márquez Díaz, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados ambos en Evaristo Lillo 43, Las Condes, en la que se expresa que a partir del reclamo efectuado por Sabrina Arancibia Gómez, dicho servicio tomó conocimiento de un hecho que infringiría la Ley 19.496, a saber, que el 10 de julio de 2013 la consumidora concurrió a las dependencias de la denunciada ubicadas en la comuna de Providencia, conforme a lo acordado previamente con una ejecutiva que la contactó e invitó a una reunión; que en ella se le explicó el alcance del servicio y se le manifestó que para acceder a los beneficios ofrecidos por asistir a la reunión, debía, en el acto, contratar los servicios; que debido a la información entregada, en ese momento la consumidora firmó los contratos pagando \$103.000; que más tranquila y en su hogar evaluó la situación, percatándose que los beneficios no eran convenientes y decidió hacer uso del derecho a retracto contemplado en el artículo 3 bis de la Ley 19.496, enviando la correspondiente carta certificada el 18 de julio de 2013; que el 14 de agosto del mismo año, el proveedor le informó a la consumidora que no había recibido carta alguna y la conminó a acercarse a las oficinas para buscar opciones para el pago y evitar publicaciones en las bases de datos de morosos; que la consumidora reclamó ante el Sernac y luego de conferido el traslado al proveedor, éste dio respuesta al "traslado de insistencia" argumentando que la contratación investigada en autos no sería de aquellas respecto de las cuales procede el retracto; se concluye solicitando se condene a la

denunciada, con costas, al máximo de las multas legales y a la devolución de lo pagado por la consumidora, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 bis letra a), 12 y 23 de la Ley 19.496.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

1.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 87 y siguientes, la denunciante ratificó la acción entablada y la denunciada la contestó, en lo principal del escrito agregado a fojas 49, solicitando su rechazo, con costas, señalando que el derecho a retracto contemplado en el artículo 3 bis de la Ley 19.496 es de derecho estricto y ninguno de los casos previstos en el mismo corresponde al contrato objeto de la denuncia; que en efecto al consumidora concurrió a una de las sucursales de Koe a comprar un curso de inglés; que si llamó o no antes de ir a contratar el curso, no significa de modo alguno que la reunión sea "concertada", en el sentido que se le da a ese término en la Ley 19.496; que el contrato suscrito no contiene cláusulas de renuncia al retracto, sino únicamente se menciona que no procede dicho derecho por no encontrarse este tipo de ventas de cursos de inglés, previsto en ninguna de las hipótesis que contempla la referida norma legal, la que al ser de derecho estricto, no puede ser interpretada de manera extensiva. Que además, la decisión de compra del curso puede tomarse en cualquier momento, no necesariamente el mismo día de su ofrecimiento por el vendedor; que el curso puede contratarse en cualquier sucursal de la empresa, donde de lunes a sábado se venden cursos de inglés, por lo que mal podría entenderse la existencia de una reunión concertada.

2.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó en autos los documentos agregados de fojas 1 a 30 y de 62 a 73. Que la denunciada a fojas 88, objetó por falsedad o falta de integridad el documento agregado a fojas 64, argumentando que la carta de respuesta enviada al Sernac ante el reclamo investigado en autos es la agregada a fojas 23, 24 y 25 y no la que rola a fojas 64.

3.- Que la parte de Koe Fast and Easy Capacitación para Chile Limitada acompañó los documentos agregados de fojas 74 a 86, los que no fueron objetados por la contraria.

4.- Que a fojas 92 rola el oficio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago informando que no tienen a su cargo registro de morosidad alguno y de fojas 94 a 98, Equifax comunica que Sabrina Arancibia no registra documentos impagos y/o protestados al 10 de junio de 2014.

5.- Que la letra a) del artículo 3 bis de la Ley 19.496, de 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."

6.- Que analizando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica se concluye que:

a.- Que lo debatido en autos es que la denunciada no habría respetado el derecho a retracto hecho valer por la consumidora oportunamente luego de haber contratado un curso de inglés en Fast and Easy Capacitación para Chile Ltda. (KOE).

b.- Que la denunciada controvertió los dichos del Sernac alegando que el contrato no es de aquéllos respecto de los cuales procede el retracto, ya que la consumidora habría acudido a las oficinas de Koe a comprar un curso de inglés, pero que la reunión no fue concertada o convocada al efecto, ni la aceptación debía manifestarse en el mismo acto de la oferta.

c.- Que el Servicio Nacional del Consumidor no rindió en autos prueba alguna tendiente acreditar que la consumidora Sabrina Arancibia fue convocada a

una reunión al efecto ni probó que su aceptación debía manifestarse en el mismo acto de la reunión.

d.- Que no existiendo en autos otros antecedentes que permitan al sentenciador adquirir la firme convicción que el contrato suscrito es de aquellos regulados en el artículo 3 bis de la Ley 19.496, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de este fallo.

e.- Que a mayor abundamiento, consta en autos del documento que rola a fojas 23 y siguientes, el que la denunciada reconoció como suyo, que pese a que ella respondió a Sernac que no procedía el derecho a retracto, acogió la solicitud de dejar sin efecto el contrato, sin devolución de lo pagado y previa entrega de los materiales del curso recibidos.

f.- Asimismo, del informe de Equifax que rola a fojas 94 y siguientes, se puede constatar que la consumidora no registra documentos impagos ni protestos, por lo que no obstante no constar en autos si efectivamente fue dejado sin efecto el contrato, ya que los documentos de fojas 85 y 86 son poco claros al respecto, queda de manifiesto que la denunciada no ha comunicado morosidad alguna de la consumidora referente al curso de inglés contratado.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 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 artículo 3 bis de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor, y demás normas citadas,

SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia de fojas 31, sin costas, por estimarse que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y notifíquese. Rol 4686-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES  
SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.

