

Setiembre 2016

77
Luisa

REGISTRO DE TRAMITACIONES SE-N-TE-N-C-A-6

24 NOV. 2016

REGIstrO DE ANTOFAGASTA

Calama a quince de febrero de dos mil dieciséis.

Vistos:

A fojas 9, rola querella infraccional a la Ley 19.496 y demanda de indemnización de perjuicio interpuesta por doña Alexandra Patricia Chacoff Campos, domiciliada en Avenida Granaderos N° 2327, edificio Don Antonio de la ciudad de Calama, en contra del proveedor Salón de Belleza Belle Epoque, representada por doña Jenny Soledad Oyarce Gómez, ambos con domicilio en calle Carlos Cisternas N°2649 de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: Que la denunciada a través de publicidad en internet y de papel ofreció cursos de capacitación y formación profesional estética integral de belleza a desarrollarse en la ciudad de Calama, a raíz de lo anterior se comunica con la representante de la querellada, quien la invita a la ciudad de Antofagasta, calle sucre 1155, a que se matriculara en su escuela, ofreciéndole los cursos que buscaba, haciéndola pagar la suma de \$70.000 por concepto de matrícula sin dar recibo alguno, en ese momento le explica que el curso tendría un costo de \$1.320.000 de los cuales cancelo la suma de \$1120.000 mediante depósitos bancarios. Posteriormente gasto en materiales y vestuario que se tradujeron en cosméticos y uniformes que jamás uso, toda vez que no se cumplieron los cursos ofrecidos ya que al llegar a clases la directora entrega la malla curricular mediante un folleto donde salía que los cursos que se implementarían serían de cosmetología y masofliaxia y que los cursos que la querellante había contratado como maquillaje, manicure, pedicure y depilación había que pagarlos aparte, aun así decidí permanecer en el curso, sin embargo la escuela a quien contrate mis servicios jamás cumplió con lo prometido, nunca hubo una sede en la cual se impartieran los cursos, sino que se hicieron en dependencias de lavandería Paris, en un cuarto que no cumplía con las exigencias sanitarias, por otra parte el cronograma, no se cumplió en lo más mínimo, pues no se impartieron las clases de los meses de marzo ni abril, tampoco hubo

11,1
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

práctica profesional. En un otrosí Viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio en contra del proveedor, Salón de Belleza Belle Epa que, representada por doña Jenny Soledad Oyarce Gómez, ambos con domicilio en calle Carlos Cisternas N°2649 de la ciudad de Calama, que en atención al principio de la economía procesal da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en lo principal y viene en solicitar la suma de \$ 1.500.000 por concepto de daño emergente, comprendiéndose dentro de este concepto los pagos de matrícula, arancel y materiales; asimismo viene en solicitar la suma de \$2.000.000 por concepto de daño moral, producto de haber perdido todo un año de escolaridad a causa del engaño del que fue objeto. En un otrosí acompaña los siguientes documentos; folleto de los cursos ofrecidos por la querellada; copia del reglamento interno de la querellada; folleto profesional de los cursos ofrecidos por la querellada; certificado de alumno regular del instituto Belle Epoque; comprobante de depósito por la suma de \$700.000 a nombre de doña Jenny Oyarce.

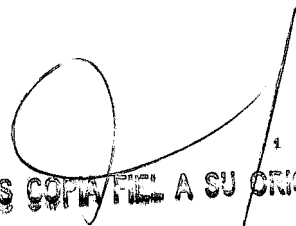
Que, a fojas 13 se cita a las partes a audiencia de contestación, avenimiento y prueba, la que tendrá lugar el día 08 de septiembre de 2015, a las 9:30 horas.

Que, a fojas 63 rola contestación a denuncia infraccional, por parte del abogado Jesús Villegas Parra, en representación de Salón de Belleza Belle Epoque Limitada, manifestando que sea rechazada en todas sus partes con expresa condenación en costas en virtud de lo siguiente; que no resulta efectivo lo señalado por la actora en la demanda, modificando la realidad de los hechos a su conveniencia, toda vez que los cursos son impartidos por su propia directora quien tiene la calidad de cosmetóloga y que tienen una duración de 13 meses, en el caso de la querellante este comenzó en el mes de marzo y debía concluir en mayo de 2016, en horario de semana por medio con excepción de los feriados y festivos. Ahora bien a la querellante nunca se le ofreció los cursos que acusa como no prestados ya que desde un principio se le comunico en que consistían


ES COPIA DE LA ACTA A SU OFICIO AL

los cursos respectivos, esto a través del reglamento interno del Instituto Belle Epoque Antofagasta 2015, debidamente autorizado ante ministro de fe de Calama y firmado por la actora con fecha 03 de julio de 2015, es decir a lo menos con 4 meses de desfase de la inconformidad que declara. Ahora con respecto a los supuestos pagos efectuados estos no serían efectivos, toda vez que el dinero pagado por la actora, es decir los \$700.000, fueron cancelados por servicios efectivamente prestados toda vez que la querellante asistió regularmente a clases hasta el 13 de agosto del 2015 Y en consecuencia gozo de los conocimientos entregados e inclusive se le tomaron pruebas en las que fue calificada durante todo el periodo de servicios. En un otrosí viene en contestar demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando rechazarla en todas sus partes con expresa condenación en costas, remitiendo en cuanto a los hechos a lo expresado en la contestación de la querella infraccional; ahora con respecto al daño material y moral, estos deben ser acreditados en autos toda vez que al concedérsele se validaría un enriquecimiento sin causa, además que no resulta lógico fundamentar su pretensión indemnizatoria en una circunstancia que se originó de su propia voluntad.

Que, a fojas 71 tiene lugar la audiencia de contestación, avenimiento y prueba con la asistencia de la parte denunciada y demandada civil de Salón de Belleza Belle Epoque Limitada, representada por el abogado Felipe Esteban Verdugo Oyarce y en rebeldía de la parte denunciante y demandante civil doña Alexandra Chacoff Campos. La parte denunciada y demandada civil viene en contestar denuncia infraccional y demanda civil mediante minuta escrita que solicita se tenga como parte integrante del presente comparendo y viene en desistirse de la absolución de posiciones. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce por la rebeldía de la parte denunciante y demandante civil; se recibe la causa a prueba; Prueba documental de la parte denunciada; viene en acompañar los siguientes documentos; reglamento interno de la demandada f11llado por la


ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

demandante con fecha 03 de julio de 2015; certificado emitido por la Secretaria Ministerial de Salud; registro de asistencia de la demandada; set de pruebas de doña Alexandra Chacoff; dos documentos donde consta el contenido de estudio de la cosmetología y masofilaxia; prueba testimonial; no se rinde. Se pone fin a la audiencia.

A, fojas 73 la parte querellante y demandante solicita rescisión alegando imposibilidad absoluta de comparecer a la audiencia efectuada el día 08 de septiembre de 2015, llevada a efecto en su rebeldía; tribunal no da lugar a la solicitud.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha presentado denuncia por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor Salón de Belleza Belle Epoque, representada por doña Jenny Soledad Oyarce Gómez, ambos con domicilio en calle Carlos Cisternas N°2649 de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: Que la denunciada a través de publicidad en internet y de papel ofreció cursos de capacitación y formación profesional estética integral de belleza a desarrollarse en la ciudad de Calama, a raíz de lo anterior se comunica con la representante de la querellada, quien la invita a la ciudad de Antofagasta, calle sucre 1155, a que se matriculara en su escuela, ofreciéndole los cursos que buscaba, haciéndola pagar la suma de \$70.000 por concepto de matrícula sin dar recibo alguno, en ese momento le explica que el curso tendría un costo de \$1.320.000 de los cuales cancelo la suma de \$1120.000 mediante depósitos bancarios. Posteriormente gasto en materiales y vestuario que se tradujeron en cosméticos y uniformes que jamás uso, toda vez que no se cumplieron los cursos ofrecidos ya que al llegar a clases la directora entrega la malla curricular mediante un folleto donde salía que los cursos que se implementarían serian de cosmetología y masoftlaxia y que los cursos que la que la querellante había

 *[Signature]*
ES COPIA DEL ORIGINAL

Ocheute y uno

contratado como maquillaje, manicure, pedicure y depilación había que pagarlos aparte, aun así decidí permanecer en el curso, sin embargo la escuela a quien contrate mis servicios jamás cumplió con lo prometido, nunca hubo una sede en la cual se impartieran los cursos, sino que se hicieron en dependencias de lavandería Paris, en un cuarto que no cumplía con las exigencias sanitarias, por otra parte el cronograma, no se cumplió en lo más mínimo, pues no se impartieron las clases de los meses de marzo ni abril, tampoco hubo práctica profesional.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 1 a 8 inclusive, donde constan; folleto de los cursos ofrecidos por la querellada; copia del reglamento interno de la querellada; folleto profesional de los cursos ofrecidos por la querellada; certificado de alumno regular del instituto Belle Epoque; comprobante de depósito por la suma de \$700.000 a nombre de doña] enny Oyarce.

TERCERO: Que la parte denunciada viene en contestar querella infraccional solicitando su completo rechazo, señalando que no resulta efectivo lo señalado por la actora en la demanda, modificando la realidad de los hechos a su conveniencia, toda vez que los cursos son impartidos por su propia directora quien tiene la calidad de cosmetóloga y que tienen una duración de 13 meses, en el caso de la querellante este comenzó en el mes de marzo y debía concluir en mayo de 2016, en horario de semana por medio con excepción de los feriados y festivos. Ahora bien a la querellante nunca se le ofreció los cursos que acusa como no prestados ya que desde un principio se le comunico en que consistían los cursos respectivos, esto a través del reglamento interno del Instituto Belle Epoque Antofagasta 2015, debidamente autorizado ante ministro de fe de Calama y firmado por la actora con fecha 03 de julio de 2015, es decir a lo menos con 4 meses de desfase de la inconformidad que declara. Ahora con respecto a los supuestos pagos efectuados estos no serían efectivos, toda vez que el dinero

ES COPIA DEL A SU ORIGINAL

pagado por la actora, es decir los \$700.000, fueron cancelados por servIC10S efectivamente prestados toda vez que la querellante asistió regularmente a clases hasta el 13 de agosto del 2015 y en consecuencia gozo de los conocimientos entregados e inclusive se le tomaron pruebas en las que fue calificada durante todo el periodo de servicios.

CUARTO: Que, para acreditar los hechos señalados en la contestación de la querella infraccional rolan a fojas 18 a 62 inclusive los siguientes documentos; reglamento interno de la demandada firmado por la demandante con fecha 03 de julio de 2015; certificado emitido por la Secretaria Ministerial de Salud; registro de asistencia de la demandada; set de pruebas de doña Alexandra Chacoff; dos documentos donde consta el contenido de estudio de la cosmetología y maso filaxia

QUINTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: Que ante la ausencia de prueba concluyente presentada por la querellante en relación a los fundamentos de su pretensión, solo queda al tribunal hacerse cargo de aquenas alegaciones no controvertidas por las partes y en tal sentido se puede concluir: que efectivamente la querellante de autos contrato los servicios del Instituto de cosmetología Belle Epoque, matriculándose en la especialidad "estética integral", según se desprende de documental acompañada a fojas 19 y siguientes donde consta el reglamento interno del mencionado instituto, el cual contiene las directrices básicas de funcionamiento como las obligaciones que se imponen para ambas partes; ahora bien de lo anteriormente expuesto no se vislumbra que el proveedor denunciado Instituto Belle Epoque Limitada haya incurrido en infracción a sus obligaciones, por cuanto este último dio cumplimiento en cuanto a impartir las clases ofrecidas a la querellante, según se desprende de documental rolante a fojas 23 y siguientes,



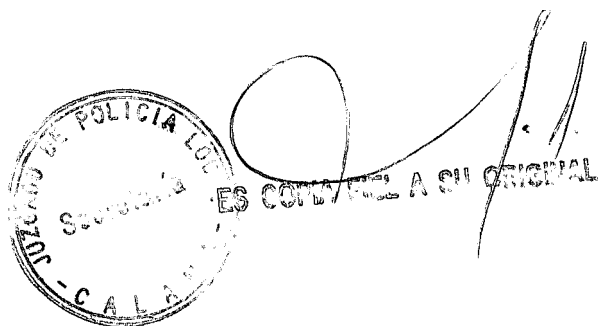
[Signature]
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

que fue además evaluada en diversas áreas del rubro como lo es masofilaxia y cosmetología y que asistió regularmente a dichas clases según se desprende de las hojas de asistencia rolante a fojas 22 a 32 inclusive. Que el derecho a ser indemnizado que contempla la letra e) del artículo 3° de la Ley 19.496 corresponde centrarlo exclusivamente en el derecho a ser resarcido por los perjuicios sufridos a consecuencia del incumplimiento del proveedor, el cual debe estar relacionado con las obligaciones de todo proveedor: que contemplan los artículos 12 a 14 de la citada ley, estableciendo expresamente dicho cuerpo legal un párrafo relativo a la responsabilidad por incumplimiento y cada una de las situaciones que sobre este aspecto puede reclamar el consumidor; sin que en la descripción de las diversas situaciones, se puedan encuadrar los hechos en que se funda la querella, en efecto, los perjuicios que se reclaman para ser aceptados deben provenir de un acto negligente en la prestación del servicio contratado, lo que no consta en estos autos toda vez que la prueba aportada por la querellante se hace insuficiente para poder determinar lo contrario, por tanto no se vislumbra que el proveedor denunciado, haya incurrido en infracción a sus obligaciones, por cuanto este último solo se limitó a dar cumplimiento al plan de estudio contratado, por tanto no existiría una vulneración a la ley que protege los derechos de los consumidores.

SEXTO: Que, la conclusión arribada precedentemente se justifica porque la prueba de la querellante es no convincente y clara además porque no se ha presentado ningún medio probatorio que demuestre lo contrario.

SEPTIMO: Que, no habiéndose constatado la infracción y no se ha establecido la existencia de negligencia por parte del proveedor Instituto Belle Epoque Limitada; se desecha la denuncia infraccional; Por esta razón no se condenará a la querellada de autos y se le absolverá en definitiva.

En cuanto a lo civil:



OCTAVO: Que, se ha presentado por parte de doña Alexandra Chacoff Campos demanda civil de indemnización de perjuicio en contra del proveedor Instituto Belle Epoque, representada por doña Jenny Soledad Oyarce Gómez, solicitando la suma de \$ 1.500.000 por concepto de daño emergente, comprendiéndose dentro de este concepto los pagos de matrícula, arancel y materiales; asimismo viene en solicitar la suma de \$2.000.000 por concepto de daño moral, producto de haber perdido todo un año de escolaridad a causa del engaño del que fue objeto

NOVENO: Que contestando demanda civil de indemnización de perjuicios, la demandada solicita desde ya su total rechazo por no ser efectivos los hechos señalados en la querella, toda vez que el daño material y moral reclamado deben ser acreditados en autos, porque al concedérsele tales montos se validaría un enriquecimiento sin causa, además que no resulta lógico fundamentar su pretensión indemnizatoria en una circunstancia que se originó de su propia voluntad.

DECIMO: Que, no habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la denunciada, el tribunal no dará lugar a lo solicitado por concepto de indemnización de perjuicios.

DECIMO PRIMERO: Que, En cuanto a las costas, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 1; 17 inciso 2º, 23,24 de la ley 18.287; 3º letra d), 4º, arto 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

1.-Que, se rechaza la querella infraccional y en consecuencia se absuelve a la querellada Instituto Belle Epoque Limitada, representada por doña Jenny Soledad Oyarce Gómez, de la acción infraccional.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

11.- Que, según el artículo 3.º de la Ley N° 19.496, la indemnización civil de perjuicios en contra del Instituto Belle Époque Limitada.

III.- Que cada una de las partes pague sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

/ /

Rol N° 2.681

Dictada por don Manuel Pimentel Mena Jefe de Policía Local de Calama.

Autoriza Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria Abogado.

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL