



Fojas treinta y uno - 31

Rol N° 6177-2015/CMA

Talca, treinta de diciembre de dos mil quince.

**VISTO:**

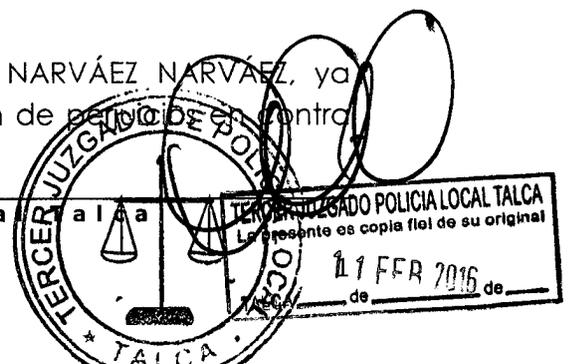
**PRIMERO:** Que, a fojas 9 y siguientes don ESTEBAN GABRIEL NARVÁEZ NARVÁEZ, contador auditor, domiciliado en 2 Oriente N° 791, Talca, dedujo denuncia por infracción a la Ley del Consumidor N° 19.496, en contra de M&P RECEPCIONES, representada para estos efectos por doña MARIANA ELENA VALENZUELA VALENZUELA, ambos domiciliados en Avenida Diagonal Nueva Holanda N° 2543, comuna de Talca. En cuanto a la fundamentación fáctica de la denuncia, expone que el 4 de diciembre de 2014, firmó un contrato de servicio de recepción de eventos con M&P Recepciones, siendo su representante doña Mariana Valenzuela, con quien se contactaron y acordaron el servicio para su "matrimonio", el que se realizaría el 30 de octubre de 2015, pactando el pago de un bono de reserva de \$ 500.000.-, el que fue cobrado el día 09 de diciembre de 2014.

En el mes de abril de 2015, el querellante afirma que comunicó a M&P Recepciones su decisión de desistir del servicio, reuniéndose con doña Mariana y su marido don Pedro, solicitándoles modificar el contrato con anexo para que les prestara el servicio de "Bar Abierto" o "decoración del Local e Iglesia", utilizando el bono de reserva para dicha prestación, lo que ésta no aceptó expresando además que "por ese dinero no se levantaba, pero que iba a pensar si podía devolver parte del abono". En agosto de 2015 solicitó mediante email la respuesta formal a lo solicitado, en donde expresa que la denunciada "se jacta de contrato firmado y la no devolución de ningún dinero recibido como "Abono Reserva" ya que existe la cláusula **octava** de No devolución de los abonos recibidos por parte de M&P recepciones en contrato firmado". En octubre de 2015 en vista de la nula respuesta y la negativa de negociar alguna modificación por parte de M&P, decidió formular un reclamo ante Sernac "acusando de cláusulas abusivas y no incurrir en ningún gasto por parte de M&P" en su matrimonio, reclamo al que el proveedor no dio respuesta alguna.

En cuanto al derecho, manifiesta que la conducta denunciada constituye una abierta infracción al artículo 50 de la Ley N° 19.496.

Por último solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de M&P Recepciones, representada para estos efectos por doña MARIANA ELENA VALENZUELA VALENZUELA y condenar a la denunciada al máximo de las multas establecida en la Ley N° 19.496, con costas.

**SEGUNDO:** Junto a lo anterior, don ESTEBAN GABRIEL NARVÁEZ NARVÁEZ, ya individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicio de su contra





de M&P RECEPCIONES, representada para estos efectos por doña MARIANA ELENA VALENZUELA VALENZUELA, ambos domiciliados en Avenida Diagonal N° 2543, Talca. El actor dio por reproducido lo expuesto en la denuncia infraccional en cuanto a los hechos y el derecho allí invocados, refiriendo además los artículos 3 e), 50 A, B y C de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones legales que resulten aplicables.

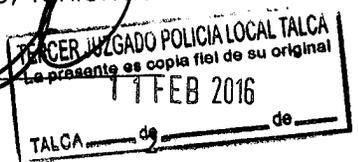
Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO MATERIAL: \$500.000.- (quinientos mil pesos)**, que corresponde al dinero pagado por concepto de abono; **DAÑO MORAL: \$ 1.000.000.- (un millón de pesos)**, expresando por este concepto que "este daño se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que me ha ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación expuesta en esta presentación, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor me asisten". Solicitando finalmente que se condene a la demandada a pagar la cantidad total de **\$ 1.500.000.- (un millón quinientos mil pesos)**, más intereses, reajustes y costas.

**TERCERO:** Que, a fojas 28 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba el que se realizó con la comparecencia del denunciante y demandante civil don ESTEBAN GABRIEL NARVÁEZ NARVÁEZ y de la parte denunciada y demandada civil doña MARIANA ELENA VALENZUELA VALENZUELA, asisrida por su abogada.

La parte denunciante y demandante civil, ratificó en todas sus partes la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios, con costas.

Doña Mariana Valenzuela Valenzuela, contestó la denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios mediante minuta escrita (rolante a fojas 19 y siguientes). La minuta refiere en lo medular las siguientes consideraciones:

**En cuanto a la denuncia infraccional:** Solicita que esta sea rechazada en todas sus partes, argumentado que el 24 de noviembre de 2014, doña PATRICIA VALENZUELA ARAUJO, la novia en ese entonces de don ESTEBAN GABRIEL NARVÁEZ NARVÁEZ, se comunicó con ella por intermedio de una red social, solicitándole una cotización, de ese modo coordinaron una cita para el día 3 de diciembre de 2014, para conversar respecto de sus servicios, pues ellos contraerían matrimonio en octubre de 2015, ocasión en que les explicó con detalle y claridad su trabajo y los términos del contrato. Que, luego de planteada su propuesta, el denunciante junto a su novia expresaron que estarían dispuestos a celebrar su matrimonio junto a su empresa, por tanto estaban interesados en asegurar la fecha de celebración del mismo, para lo que les explicó que debían cancelar un porcentaje del total del evento a modo de reserva, acordando celebrar el contrato el día 4 de diciembre de 2014, en donde deberían hacer el abono por concepto de reserva, por una suma de \$500.000. Que el día fijado (4 de diciembre de 2014), se reunieron nuevamente, teniendo





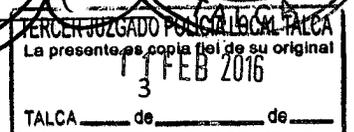
Fojas cincuenta y tres  
- 33 -

listo el contrato para su firma, volviendo a explicar en mayor detalle los servicios de banquetería y leyendo en conjunto el contrato a fin de aclarar dudas en caso que existieran. Fue en esa ocasión que el denunciante le entregó la suma de \$500.000.-, el que fue pagado con un cheque, suma que de acuerdo al contrato, no sería devuelta en caso de suspensión del evento, después de la firma del mismo.

Continúa relatando que, es efectivo lo expresado por el denunciante, en cuanto en abril de 2015, le manifestaron su intención de suspender la celebración del matrimonio con su empresa, "ya que, según lo señalado por don ESTEBAN, sus padres les iban a cancelar el matrimonio, pero no con nuestra banquetería", y por ello le solicitaron si ella podía modificar el contrato o agregar un anexo, donde pudiera disponer de la suma del abono, para su utilidad en Bar Abierto o bien decoración para la iglesia. Ante esa situación, les manifestó que no podría alterar el contrato, que establecía claramente que la suma dada como abono no sería devuelta bajo ninguna modalidad, en caso de suspensión del evento, hace presente que fueron ellos (el denunciante y su novia), quienes se desistieron de celebrar el matrimonio con su empresa. Agregando "Fue en ese momento, cuando don ESTEBAN me señala que lo piense, y mi respuesta fue inmediata, ... "no tengo nada que pensar, la respuesta es obvia", esto en razón que jamás les fue ocultada información ni mucho menos alteramos los términos del contrato, en razón que desde un comienzo ellos estaban claros, de las condiciones establecidas en cada cláusula, y lo que ocurriría en caso de que suspendiera el evento, de modo que fuimos serios y responsables al momento de firmar, y más aún, que el denunciante leyó la cláusula octava donde claramente señala no se devolvería el abono, una vez que se haya firmado el contrato, situación que él aceptó, desde el momento que firmó el contrato con nuestra empresa". Que, es así como la denunciada creyó que hasta ese entonces estaba todo claro y que no habría ningún inconveniente, pero lamentablemente el denunciante acudió ante el SERNAC, con la finalidad de denunciar hechos que no han acaecido, señalando que ellos suspendieron el evento con su empresa, debido a que prestaban un mal servicio, mal trato a sus trabajadores, y nula disposición.

Asimismo, y en lo principal del escrito, junto con la contestación de la denuncia, la denunciada además solicita se declare la acción como temeraria, argumentando que ésta efectivamente carece de fundamento plausible, ya que bajo ningún motivo aparece de manera clara y precisa cual ha sido la infracción que ha cometido, sino una motivación caprichosa de obtener una respuesta favorable a una situación que desde un comienzo quedo claramente establecido entre las partes. Expresando que "Si bien la Ley confiere al consumidor una serie de derechos que este puede ejercer, cuando los vea vulnerados, no significa que este haga un uso imprudente de ellos toda vez que en mi caso, jamás he pasado a llevar el derecho del otro, al contrario como se ha mencionado en reiteradas veces en esta contestación, no estamos ante un incumplimiento de contrato".

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874





Fojas treinta y cuatro  
- 34 -

mi parte, ni mucho menos ante una conducta abusiva, como lo menciona el denunciante en sus hechos, al señalar que me he jactado del contrato firmado, ya que en todo momento al firmar un contrato quiere decir que somos una empresa seria, y responsables en nuestros compromisos, siendo acusada de establecer cláusulas abusivas en el contrato", situación que no ha sido tal, ya que como empresa solicitan un abono o garantía para seguridad de sus clientes al llevar a cabo algún evento.

Por último, solicita tener por contestada la denuncia, rechazarla en todas sus partes y declararla temeraria, en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 E, de la Ley del Consumidor

**En cuanto a la demanda civil:** Solicita sea rechazada en todas y cada una de sus partes, por carecer de fundamentos de hecho y derecho. En cuanto a los hechos, da por reproducidos los descritos al contestar la denuncia infraccional.

Con respecto a los perjuicios reclamados, y en particular respecto del daño material, expresa que la petición es poco clara toda vez que en virtud de la celebración del contrato con su empresa, él bajo ningún motivo ha dejado de percibir algún beneficio material u económico por culpa de aquella, al contrario se está hablando de obligaciones contraídas por ambas partes, las cuales por la empresa iban a ser cumplidas a cabalidad, no queriendo provocar un menoscabo económico en la persona del denunciante, al contrario fue el mismo quien se desistió del contrato, aun sabiendo que la garantía no sería devuelta toda vez que los términos del contrato eran claros. Respecto del daño moral, solicitado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos ocasionados por la conducta de su representada, expresa que éste no se ve acreditado bajo ningún fundamento ya que en todo momento se ha tenido la disposición de responder a las peticiones del actor, vía telefónica, personal y por medios electrónicos. Agrega que "si ha existido alguna molestia estas han sido provocadas personalmente por el mismo denunciante, ya que al no ver que accedemos a su petición, a buscado por todos los medios poder perjudicarnos, e inventar comentarios tan mal hablados, de llegar a decir que maltratamos a nuestros trabajadores, situación que es mentira, como reitero somos una empresa seria, que nos dedicamos a conservar nuestra calidad e imagen, siendo esta la primera vez en años, que se nos provoca una situación tan desalentadora como ésta, y lo peor provocada por no querer aceptar las condiciones que en su momento estuvieron de acuerdo en respetar manifestando su voluntad con la firma en dicho contrato".

En cuanto al derecho expresa que el denunciante refiere que la empresa denunciada a cometido infracción al **artículo 3 letra E** de la Ley 19.496, correspondiendo este derecho al consumidor en caso que el proveedor incumpla la obligación que ha contraído, situación que en su caso no se ha dado bajo ningún modo, toda vez que fue el denunciante quien se desistió del contrato todo hubiese estado en perfectas condiciones y el evento se hubiese realizado

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874





Fojas treinta y cinco  
- 35 -

como lo habían estipulado siempre y cuando no hubiese sido el denunciante quien quisiera dejar sin efecto el contrato. Y con respecto a la referencia que hace a los Artículos 50 A, B y C, manifiesta que el demandante no describe alusión alguna a los daños provocados en su caso. Además agrega "que en virtud de lo señalado en la misma Ley del consumidor, en su **Artículo 12**, dentro de las obligaciones del proveedor, menciona que "Todo proveedor de bienes o servicios **estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades** conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". Obligación que bajo todo momento hemos cumplido a cabalidad, conforme a lo señalado en el contrato que ambos hemos firmado, siempre hemos respetado las condiciones del mismo, para la prestación del servicio ofrecido". Mencionando además que para poder exigir una indemnización de perjuicios debe existir un nexo causal entre el perjuicio ocasionado y el ilícito incurrido, situación que no se da, toda vez que no ha incurrido en ninguna infracción, no ha provocado un daño o perjuicio al denunciante, ha sido diligente en todo su actuar, desde las negociaciones previas hasta el concierto mismo del contrato aun posterior a él, respetando en todo momento las obligaciones que ha contraído.

Finalmente solicita se sirva tener por contestada la Demanda de Indemnización de Perjuicios, interpuesta en contra de su representada, y a su vez se sirva a tener presente sus descargos y en definitiva rechazarla en todas sus partes, ya que carece de fundamento y es totalmente improcedente, no existiendo ningún daño provocado por su parte.

Prosiguiendo el comparendo el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente se recibió la causa a prueba, rindiéndose la documental que rola en autos.

**CUARTO:** Que a fojas 30 quedaron los autos para fallo.

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

#### **EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL Y DEMANDA DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS:**

**PRIMERO:** Que, la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios que fueron impetradas en este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor;

**SEGUNDO:** Que, el denunciante infraccional y demandante civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 1 a 8, consistente en: **1)** Copia de contrato de prestación de servicios; **2)** Fotocopia de cheque serie 101B.92 perteneciente a don Esteban Gabriel Narvárez N., con orden de pago a don Mariana Valenzuela



Fojas treinta y seis  
- 36 -

Valenzuela, por un monto de \$ 500.000.-; **3)** Copia de Correo Electrónico enviado desde esteban29293@gmail.com a [marianavalenzuela2222@gmail.com](mailto:marianavalenzuela2222@gmail.com) y carta de respuesta enviada por doña Mariana Valenzuela a don Esteban Narváez; y **4)** Informe de cierre de caso emitido por Servicio Nacional del Consumidor enviado a don Esteban Narváez Narváez.

**TERCERO:** Que, doña Mariana Valenzuela Valenzuela, rindió la prueba documental, que rola a fojas 17 y 18, consistente en copia simple de contrato de prestación de servicios.

**CUARTO:** Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes del proceso y de la prueba rendida en la presente causa, conforme a las normas de la sana crítica, el Tribunal estima que sin perjuicio de que doña Mariana Valenzuela compareció al comparendo de contestación, conciliación y prueba, contestando la denuncia infraccional y la demanda de indemnización de perjuicios como persona natural y no en representación de M&P Recepciones la denunciada y demandada en autos, no existiendo objeción del denunciante y demandante civil, el Tribunal forzosamente debe entender que la empresa denunciada y doña Mariana Valenzuela son la misma persona. Que, continuando con el análisis de los antecedentes acompañados a la causa el Tribunal considera que no se acreditó que M&P Recepciones o doña Mariana Valenzuela Valenzuela haya incurrido en alguna infracción a la Ley del Consumidor. En este sentido es necesario precisar que atendido los antecedentes acompañados a la causa, el Tribunal procedió a examinar los medios probatorios y determinó que efectivamente en el contrato de prestación de servicios existe la **cláusula octava** que establece "**no será entregado abono, posterior a firmar contrato, en caso de suspensión del evento**", contrato que fue firmado por ambas partes, en señal de aceptación de las cláusulas estipuladas, por lo que el Tribunal presume que el denunciante tenía pleno conocimiento de que el dinero abonado, no sería restituido en el caso que el evento se suspendiera, al firmar aceptó en forma voluntaria dicha cláusula. Por otro lado, el denunciante expresa en su denuncia que existió una nula respuesta a su requerimiento, hechos que según los antecedentes aportados por él mismo, no son efectivos, por cuanto según se desprende del propio relato del actor, se reunieron para conversar sobre la posibilidad de modificar el contrato, y posteriormente, al solicitar una respuesta del proveedor por correo electrónico, éste también contestó, según consta del documento acompañado por el actor a fojas 4 a 6 de autos. A mayor abundamiento, la denunciada estuvo dispuesta a cumplir lo pactado, siendo el denunciante quien se desistió de la prestación de sus servicios. Así apreciada la prueba en conjunto, no se logró llegar a la convicción de que ésta revistiera el mérito suficiente para dar por acreditado que la empresa denunciada incurrió en las infracciones reclamadas por el denunciante, por lo que al no contar el Tribunal con antecedentes que, permitan arribar a la convicción que habilitaría para tal efecto, sin incurrir en alguna arbitrariedad, no se dará lugar a la denuncia infraccional deducida en autos, toda vez que no se encuentra acreditado que la denunciada haya incurrido en alguna conducta infraccional en contra del denunciante.



Fojas treinta y siete  
- 37 -

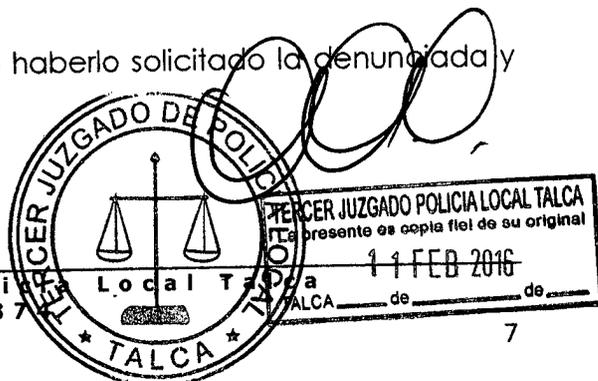
**QUINTO:** Que, en cuanto la solicitud de la parte denunciada y demandada civil, en la contestación de la denuncia infraccional que rola a fojas 19 y siguientes, en orden a declarar la denuncia como temeraria, el Tribunal no dará a lugar a dicha petición, entendiéndose que la parte denunciante y demandante civil, tenía el convencimiento de que poseía fundamentos plausibles para denunciar.

**SEXTO:** Que no habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la denunciada en contra del denunciante y siendo la acción civil accesoria de la contravencional, procede rechazar consecucionalmente la demanda de autos pues la responsabilidad civil no es sino consecuencia necesaria de aquella, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto el fallo de la Il. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecucionalmente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en la presente causa.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 50 A, B, E y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

**RESUELVO:**

- 1) **NO HACER LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don ESTEBAN GABRIEL NARVÁEZ NARVÁEZ en contra de M&P Recepciones, representada para estos efectos por doña MARIANA ELENA VALENZUELA VALENZUELA, por no haberse acreditado responsabilidad infraccional del denunciado, y a la petición de declarar la denuncia como temeraria, por considerar que el denunciante y demandante civil, tenía motivos plausibles para interponer la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios.
- 2) **NO HACER LUGAR**, consecucionalmente a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don ESTEBAN GABRIEL NARVÁEZ NARVÁEZ en contra de M&P Recepciones, representada para estos efectos por doña MARIANA ELENA VALENZUELA VALENZUELA, por no haberse determinado responsabilidad infraccional, siendo la responsabilidad civil accesoria de ésta.
- 3) No condenar en costas al actor, por no haberlo solicitado la denunciada y demandada civil.





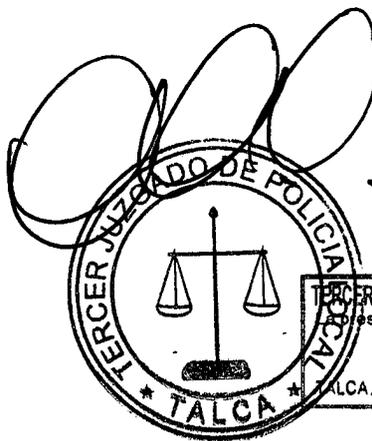
Fojas treinta y ocho 38  
- 38 -

- 4) Dese cumplimiento por la señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anútese, regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña **CARLA CARRERA MADRID**, Juez Letrada Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autoriza doña **MARGARITA ASTUDILLO LASTRA**, Secretaria Subrogante.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
Presente es copia fiel de su original  
11 FEB 2016  
TALCA de de