

Providencia, a veinte de marzo de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 24 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Johanna Scotti Becerra, abogado, Directora Regional Metropolitana, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra CENTRO ESTÉTICO LÁSER ALEMAN LTDA., representada legalmente por Hans Peter Hebel Sepp, cuya profesión señala ignorar, ambos domiciliados en Providencia 2509, oficina 33, Providencia, en la que se expresa que tomaron conocimiento del reclamo formulado por Natalia Lavín Cornejo, quien expuso que el día 4 de enero de 2012 concurrió al centro estético denunciado con el objeto de someterse a una depilación láser en sus cejas; que al efecto, fue atendida por Claudia Rodríguez, enfermera del local; que durante el procedimiento y debido a una aparente negligencia de parte de la enfermera al manipular los instrumentos de láser, ésta le produjo una quemadura en la mitad de la ceja izquierda; que la afectada solicitó inmediatamente ser atendida por el dermatólogo del local, sin embargo no había ninguno disponible, tampoco el gerente o el responsable del establecimiento; que ante eso, exigió que la comunicaran telefónicamente con el propietario del local, quien por esa vía le informó que el centro de estética no se haría responsable "por los daños ocasionados por la empleada del local"; que ella llamó a Carabineros, quienes concurrieron al lugar y adoptaron el procedimiento de rigor; que ante éstos, Natalia Lavín solicitó al centro de estética su ficha médica, la que le fue denegada; que posteriormente, aún en presencia de la policía, se apersonó en el lugar Carlos Cerón Dinamarca, administrador del centro de estética, quien acordó hacerse cargo de las atenciones médicas de la afectada; que el 5 de enero de 2012 acudió a la consulta particular de la dermatóloga Marta Valenzuela, quien le diagnosticó "alopecia de la mitad externa de la ceja izquierda"; que sólo después de dos



semanas pudo ser revisada por el director técnico del centro de estética, doctor Rómulo Sánchez, quien según versión de la consumidora, no habría mirado la lesión y tampoco emitió ningún tipo de diagnóstico o certificado; que el 23 de enero de 2012, Natalia Lavín debió acudir a otro centro asistencial para ser atendida por un especialista psiquiátrico, producto del stress agudo asociado al accidente dermatológico en cuestión, el que le recetó medicamentos y reposo. Concluye manifestando que la negligente prestación de servicios del proveedor, al no actuar con el cuidado necesario en el tratamiento cosmético, afectó el derecho a la seguridad del consumidor consagrado en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, vulnerando también los artículos 12 y 23 del mismo cuerpo legal, por lo que solicita se les aplique el máximo de multa establecida al efecto.

La demanda civil de indemnización de perjuicios de lo principal de la presentación de fojas 72 y el escrito de fojas 90, formulada por NATALIA LAVIN CORNEJO, asistente social, domiciliada en Miraflores 178, piso 13, Santiago, contra CENTRO ESTÉTICO LÁSER ALEMÁN LTDA, representada legalmente por Hans Peter Hebel Sepp, y en contra de HANS PETER HEBEL SEPP, como persona natural, RÓMULO SÁNCHEZ AGUILAR, médico cirujano y contra CLAUDIA RODRÍGUEZ, empleada, todos domiciliados en avenida Providencia 2509 depto. 33, Providencia, en la que la actora solicita se condene a los demandados solidariamente al pago de \$2.000.000 (dos millones de pesos) por concepto de daño emergente, representado por desembolsos y gastos por sesiones, medicamentos y consultas médicas, \$10.000.000 (diez millones de pesos) como lucro cesante sufrido, ya que producto del estrés y depresión dejó de atender de buena manera sus negocios personales, lo que ha significado pérdidas y/o menos ganancias, por las horas dedicadas a tratamientos con dermatólogos y psiquiatras, además del costo de cirugías reparatorias y honorarios médicos que en algún momento deberá enfrentar. Solicita además \$70.000.000 (setenta millones de pesos) por el daño moral causado, todo lo anterior, más reajustes, intereses y costas.



La tacha formulada por el Servicio Nacional del Consumidor, a fojas 251 contra la testigo Johanna Alejandra Cofré Flores, fundada en la causal contemplada en el número 4 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, la formulada a fojas 261 contra la testigo Claudia Alejandra Rodríguez Muñoz, fundada en la causal prevista en los números 5 y 6 del artículo 358 ya citado y la formulada contra el testigo Paolo Andrés Vásquez Herrera, fundada en el número 5 del mencionado artículo, todos los cuales fueron presentados a declarar en juicio por la denunciada.

La tacha formulada por la parte de Natalia Lavín contra la testigo Claudia Alejandra Rodríguez Muñoz, ofrecida por la denunciada, fundada en la causal contemplada en el artículo 358 N°6 del Código de Procedimiento Civil.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LAS TACHAS:

1.- Que la testigo Cofré expuso a fojas 250 y siguiente ser trabajadora del Centro Estético Láser Alemán (CELA) desde hace más de un año; que trabaja en la caja, rinde cuenta a su jefe, cumple horario y recibe su remuneración de CELA.

2.- Que en opinión del sentenciador, de las respuestas dadas por la testigo se puede concluir que carece de la imparcialidad necesaria para deponer en juicio al tener el carácter de dependiente de la empresa denunciada, por lo que se deberá acoger la tacha planteada en su contra.

3.- Que la testigo Claudia Rodríguez señaló a fojas 260 y siguientes que trabaja para CELA Ltda. desde hace 3 años y 8 meses (al mes de septiembre de 2012); que ella fue la que tuvo el "incidente" ; que ella manipulaba el láser cuando se le "quemó una porción de ceja izquierda"; que ella fue la testigo responsable de la lesión de la señorita Lavín.

4.- Que en opinión del sentenciador, se deberá acoger la tacha formulada en su contra, toda vez que de las respuestas dadas por la testigo se desprende que ésta carece de la imparcialidad necesaria para deponer en juicio, al tener el carácter de dependiente de la parte que exige su testimonio. Que no se acogerá la



tacha planteada en su contra en cuanto fue fundada en la causal prevista en el número 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por estimarse que de las respuestas dadas por la testigo no es posible darla por acreditada.

5.- Que el testigo Paolo Vásquez manifestó a fojas 270 ser el contador general de la empresa y que de acuerdo al organigrama de la misma, mantiene un vínculo de subordinación y dependencia con Carlos Cerón, administrador y gerente general de CELA y que trabaja en esa empresa desde mayo de 2011.

6.- Que en opinión del sentenciador, de las respuestas dadas por el testigo se puede afirmar que carece de la imparcialidad necesaria para deponer en juicio al tener en el pleito el carácter de dependiente de la parte que exige su testimonio, por lo que se deberá acoger la tacha formulada en su contra

EN LO INFRACCIONAL:

7.- Que en lo principal de la presentación de fojas noventa y ocho el Centro Estético Láser Alemán Ltda. contestó la denuncia infraccional señalando que jamás se ha puesto en riesgo la salud e integridad de ningún cliente y que la consumidora altera de mala fe la realidad de los hechos con el objeto de agravarlos; agrega que Natalia Lavín ingresó como cliente a CELA el 11 de febrero de 2009 y hasta el 4 de enero de 2012 registró un total de 31 sesiones láser, dentro de las cuales 22 corresponden a depilación de diferentes zonas del rostro; que por esos casi tres años, la paciente no tuvo lesiones ni quemaduras de ningún tipo ni tampoco recibió malos tratos; que el 4 de enero de 2012, la cliente ingresó a la sala de procedimiento con el fin de depilarse los pómulos y la frente, zonas que recurrentemente se trataba, siendo atendida por la enfermera Claudia Rodríguez; que se le entregaron a la señorita Lavín lentes de uso obligatorio para este tipo de procedimiento, para evitar cualquier daño ocular; que mientras se efectuaba el tratamiento, con el debido cuidado y resguardos, en el momento preciso en que se depilaba el pómulo izquierdo de la paciente, la enfermera Claudia Rodríguez "al acomodar la pistola láser" para cubrir el otro costado del pómulo, "involuntariamente emite un disparo láser que en principio iba dirigido a



los vellos del pómulo, pasando así a depilar un número reducido de vellos de la parte externa de la ceja izquierda de la paciente”, aproximadamente 1/3 y no la mitad de la ceja como alega la consumidora; que así, es efectivo que la señorita Lavín, “producto de la intervención láser obtuvo como resultado la depilación no deseada de una zona de su rostro”; además, modifica las alegaciones de la contraria, en el sentido que CELA prestaría sus servicios actuando con diligencia y cuidado, sin infringir lo dispuesto en la letra d) del artículo 3 de la Ley 19.496, dando íntegro cumplimiento a las normas que regulan la materia, referentes a reglamento sobre sala de procedimientos y pabellones, “test Fitzpatrick”, que es un examen previo que determina la intensidad del láser a aplicar y que examina el tipo de piel y las eventuales enfermedades que puedan afectar el resultado del tratamiento. Además, niega que haya existido lesión en la zona afectada por el láser; que la consumidora habla de lesión grave, delicada lesión, quemadura, etc. en la zona de la ceja, sin embargo ello sería falso debido a que la depilación láser es un procedimiento no invasivo, superficial, que tiene por objeto depilar con la finalidad disminuir la velocidad de crecimiento del vello; que ser cliente frecuente de CELA refleja que el test respectivo se llevó a cabo con éxito, ya que la intensidad del láser en las 30 sesiones anteriores fue la adecuada a su piel y que tiene cabal conocimiento de lo que prescriben los documentos “Autorización y Consentimiento” y también de las instrucciones y cuidados previos y posteriores al tratamiento; agrega que la intensidad del láser emitido por la máquina en la zona de la ceja fue la misma que se usó segundos antes para depilar la zona del pómulo, de manera que si la señorita Lavín hubiese sufrido una “lesión grave o delicada”, toda la zona del rostro depilada el mismo día, también hubiesen resultado “lesionadas” o “quemadas”; que de las fotografías tomadas minutos después del “altercado”, denotan una piel sana y saludable, sin indicio de lesión o quemaduras de ningún grado, ya que no se visualizan zonas enrojecidas, “vesículas”, ni soluciones de continuidad de la piel. Que tampoco existió para la cliente, riesgo alguno de quedar ciega, puesto que en el reglamento interno de



CELA y en el contrato que se entrega a los consumidores, se señala que es obligatorio el uso de lentes especiales para evitar daños oculares; que esos lentes los llevaba puestos la señorita Natalia al inicio de su sesión láser; que respecto a la alegación de la denunciante, en cuanto a que por una única pulsación el vello de la ceja dejó de crecer, señaló que ello no es efectivo y carece de comprobación seria, ya que la misma señorita Lavín se había depilado la zona del rostro en 22 ocasiones en un período de 35 meses, con la misma intensidad del láser, de lo que se desprendería que su vello facial vuelve a crecer en aproximadamente 6 semanas, que el vello de la ceja es menos débil que el del rostro, por lo cual sería menos susceptible al efecto láser; que ella tenía conocimiento de lo anterior, puesto que suscribió la "Autorización y consentimiento" en el que se indica que fue informada de que necesita de varias sesiones de tratamiento para obtener resultado y que el crecimiento del vello nuevo demora entre 4 a 6 semanas; frente a lo indicado por la dermatóloga a la que visitó la cliente al día siguiente del incidente, manifiestan que obviamente ella constató alopecia, en cuanto eso significa pérdida de pelo, pero que la alopecia "Areata" que produce pérdida permanente de pelo, no es posible diagnosticarla sin un examen médico pertinente y que cualquier alopecia se manifiesta en forma gradual y entre sus causas no se encuentra la depilación láser, la que además, no es una depilación definitiva; finalmente señala que CELA en todo momento ofreció disculpas a la cliente por lo sucedido; que la misma enfermera Rodríguez en el momento, le ofreció gotas conocidas para acelerar el crecimiento de cejas y pestañas; que el director técnico no se encontraba en el lugar, ya que estaba de viaje, sin embargo sus funciones consisten en supervisar, lo que no implica que deba estar presente durante todo el horario de atención del centro estético; que no recibió malos tratos y que el propio representante legal le ofreció como compensación un tratamiento láser, dejando a Carlos Cerón a cargo del caso; que como el director técnico se encontraba fuera del país, Cerón le ofreció atenderse con un dermatólogo particular y que CELA le reembolsaría los gastos respectivo e



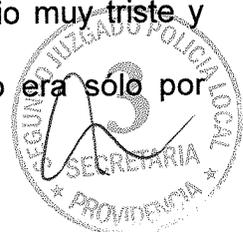
incluso, de ser necesario algún injerto de ceja, conforme al informe médico que se recibiría, se evaluaría la posibilidad de derivar a un especialista quirúrgico; que de lo anterior se desprendería que CELA además de las disculpas ofreció a la cliente la reparación total y completa, a lo que ésta no accedió, demostrando "la mala fe" y su intención de alterar la realidad de los hechos.

8.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó en autos los documentos que rolan de fojas 1 a 23 y de fojas 115 a 137 y la parte de Natalia Lavín, los agregados de fojas 41 a 69 y de fojas 138 a 147; la denunciada presentó los documentos que se encuentran agregados de fojas 148 a 224.

9.- Que en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 229, el Centro Estético Láser Alemán Ltda., objetó los documentos acompañados por el Sernac a fojas 9, 10, 11, 136 y 137. Asimismo, objetó y observó los aportados por Natalia Lavín de fojas 48 a 61, a fojas 63 y de fojas 138 a 146.

10.- Que Natalia Lavín ofreció en autos el testimonio de Gioconda Erika Sandoval Arriagada, oficial de Carabineros, domiciliada en Dr. Johow 987 departamento 1007, Ñuñoa, Pablo Darío Cevallos Vera, consultor, domiciliado en Irrarrázaval 2042 depto 2102, Ñuñoa, Carolina Albornoz Tapia, estudiante de pedagogía, domiciliada en Santa Elena 711, Santiago y de Matías Eduardo Carvajal Silva, director audiovisual, domiciliado en Puerta de Vera 744, Santiago.

La primera expuso a fojas 237 y siguientes que no recuerda la fecha exacta pero que por su profesión de Carabinero, a ella fue la primera persona a la que Natalia llamó; que ésta le contó que se encontraba en un Centro de Estética donde había ido a realizarse un procedimiento de depilación y que le habían provocado un daño al pasarle a llevar la ceja, por el cual no le daban solución, ni la atención correspondiente y tampoco había un médico en el lugar; que ella le dijo que llamara a la 19ª Comisaría; que tres semanas después, al visitar el pub que Natalia tiene junto a su hermana, constató que ésta tenía ausencia de vello en la ceja izquierda, un poco menos que la mitad hacia fuera; que la vio muy triste y preocupada; que en esa oportunidad Natalia le comentó que no era sólo por



estética sino que le provocaba incomodidad, ya que como ella atiende personas en el local, el tener que cubrirse la cara con el pelo, daba la impresión de mal aspecto. Repreguntada, indicó que Natalia siempre ha sido preocupada por su apariencia, que después del incidente la ha visto deprimida, con algún rechazo a mantener vida social, a diferencia de su conducta anterior a este hecho. Contrainterrogada, indicó que al referirse a lesión hablaba de la pérdida de vello y que Natalia le había comentado que se sometería a un tratamiento pagado por ella, psicológico o psiquiátrico, no recordaba bien.

El segundo testigo Pablo Cevallos, señaló a fojas 240 y siguientes que en octubre o noviembre de 2011 conoció a Natalia en el pub que ella tiene junto a su hermana; que recuerda que era una persona agradable y simpática; que fue una o dos veces más al local y conversaron; que en enero de 2012 volvió a ir al pub junto a Gioconda Sandoval, y les llamó la atención que Natalia no estaba; que la hermana de ésta les comentó que había tenido un accidente en una depilación y que eso le afectó su autoestima y su desempeño en el local y que estaba un poco depresiva; que en febrero del mismo año supieron que iba a estar en el local y la fueron a ver; que la notaron triste y bastante depresiva; que ella le comentó que en un centro de estética le habían provocado un daño físico en su cara y que la actitud posterior de la empresa era poco solidaria; que ella no le quiso mostrar la ceja, la tenía tapada con una chasquilla; que al verla antes de la audiencia ella le mostró la ceja izquierda y tenía como un "corte", como que no estaba el pelo normal de la ceja, se veía como una ceja más pequeña y en la armonía del rostro se notaba la diferencia. Agregó que con esto Natalia ha tenido un evidente cambio de ánimo, está más retraída, sin confianza en si misma; en cuanto a la actitud de la empresa, indicó que Natalia le comentó que no hubo atención inmediata ni preocupación por el cliente; que no tenía certeza si producto de este hecho Natalia había tenido que someterse a algún tratamiento psiquiátrico o psicológico. Contrainterrogado, señaló que al hablar de daño físico se refería a pérdida de cabello o vello en su ceja y al hablar de daño emocional se refería al estado de



ánimo producto de este hecho. Exhibidas las fotografías agregadas a fojas 148 y 149, reconoció en ellas el rostro de Natalia.

La tercera testigo, Fabiola Albornoz, señaló a fojas 244 y siguientes que trabaja como garzona en el local que Natalia tiene en el barrio Brasil; que en enero de 2012 ésta dejó de ir al local y cuando volvió, después de una o dos semanas, había cambiado su actitud; que antes del incidente, Natalia abría el local y les ayudaba a atender y después de éste, ella debió ingresar más temprano al trabajo; que el contacto de Natalia con los clientes fue menor; que permanece tras la barra o en la cocina; en cuanto al incidente, sabía que hubo una depilación láser en una zona que no correspondía en su ceja izquierda; que en una ocasión, Natalia le mostró la ceja izquierda, estaba inflamada la zona y no tenía cabello desde la mitad hacia fuera; que antes del incidente, Natalia era bastante extrovertida; que al ser la dueña del local estaba muy pendiente de lo que ocurría diariamente; antes del "incidente", Natalia siempre tenía el rostro descubierto, después se dejó chasquilla para cubrir la zona; que tampoco atendió más las terrazas que están afuera, para evitar que el viento le moviera el pelo; mencionó además que a raíz de los hechos, Natalia se sometió a tratamiento psiquiátrico; antes del "incidente" Natalia era preocupada de su apariencia e incluso estaba pendiente que ellas, como garzonas, se vieran bien para atender. Contrainterrogada, señaló que vio la ceja izquierda de Natalia inflamada, más irritada que la derecha, y que fue en enero "la tercera semana quizás"; que estaba más inflamada que lo que se aprecia en las fotografías de fojas 149, que le fueron exhibidas.

El cuarto testigo, Matías Carvajal, expuso a fojas 247 y siguientes que conocía a Natalia por un grupo de taller de teatro; que Natalia antes del accidente era muy preocupada por su aspecto físico, era muy femenina, se maquillaba y era muy extrovertida; que después del incidente, estaba como "apagada", con poca autoestima, deprimida; que ella le contó que en una depilación, la persona que la efectuaba, le pasó a llevar la ceja con un instrumento y que en el centro estético no le dieron ninguna solución; que producto del accidente ella debió someterse a



un tratamiento psiquiátrico. Contrainterrogada, indicó que Natalia, además de los medicamentos, no ha intentado salir de su estado, que está "como estancada"; que el taller de teatro es amateur; que cuando vio la ceja izquierda por primera vez después del accidente, ésta presentaba una irritación, que eso fue a fines de febrero; que en enero no había visto a Natalia con irritaciones o hinchazones en su rostro.

11.- Que a fojas 277 absolvió posiciones Natalia Lavín Cornejo, quien respondió las preguntas consignadas en el pliego que rola a fojas 259 y expuso que había concurrido en más de 30 ocasiones a CELA a depilarse con láser y que en la sesión 31 la "mutilaron"; que era "parcialmente efectivo" que ella había concurrido con esa frecuencia a CELA, porque su vello había vuelto a crecer; en cuanto a si su vello crece periódicamente, en un lapso de 3 a 6 semanas, por qué no quiso esperar ese lapso de tiempo en esta ocasión, antes de acudir a consultas médicas o efectuar los reclamos pertinentes, la absolvente indicó: "porque fue un tratamiento en un área no solicitada, fue una mutilación, no accidente propiamente tal y creo que como ser humano merezco un trato médico si tengo un accidente"; que antes del incidente no había concurrido a un médico psiquiatra o a un psicólogo; que ella trabaja con su rostro y todo su cuerpo; que no sabía el número de veces específico en que fue atendida por la enfermera Claudia Rodríguez y que la única vez que la depiló en zona no deseada, con consecuencias físicas graves, fue esa; que el disparo láser fue aplicado directamente en la zona disputada y que en el mismo minuto hablaron con la enfermera de 3 a 4 centímetros de pelo quemado, más lo "chamuscado" que quedó; que hasta segundos antes del accidente ella estaba conforme con la atención prestada por Claudia Rodríguez; que era falso que ella no hubiera sufrido lesiones y/o quemaduras en la zona de la ceja y también era falso que lo sucedido se limitara a un plano estético, ya que también había un daño psicológico "por los gritos recibidos de Carlos Cerón y Hans Hebel, porque la enfermera siguió atendiendo y no se proporcionó ninguna atención médica"; que nunca se le ofreció alguna compensación por parte de



CELA y que se le dio una atención denigrante; que lo sucedido en su ceja la ha inhabilitado para realizar sus labores cotidianas, que su vello no ha vuelto a crecer y que ella estima que lo sucedido pone en riesgo la salud de las personas; que ella señala que lo ocurrido en su ceja es irreparable, ya que dos cirujanos plásticos y un dermatólogo así lo indican; que ella no tenía puestos lentes especiales de seguridad en todo momento durante la depilación; que sus amigos y conocidos a simple vista sí habrían notado que le habían depilado la parte externa de la ceja; que éstos no sólo se han enterado del problema porque ella se los comentó, sino que se han dado cuenta y ella ha debido soportar que le pregunten al respecto; que ella encuentra que usar chasquilla no es normal, cuando alguien se encuentra obligado a ello; que ella no ha superado psicológicamente lo ocurrido con su ceja izquierda; que había recomendado el centro estético a sus familiares antes que la "mutilaran". La parte denunciada solicitó que la absolvente aclarara a qué se refería con "mutilación" y ésta indicó "a que evidentemente volaron la mitad de mi ceja izquierda, quemaron en este caso y ya no está"; que al hablar de "accidente", se refería a que supone que no fue con intención de mutilar y que al decir "consecuencias físicas graves", se refería a que su cara nunca va a ser la misma; que el decir "quemar", implica que la aplicación de láser quema el pelo, la raíz del mismo.

12.- Que en lo principal de la presentación de fojas 283 el Servicio Nacional del Consumidor solicitó se tuviera presente que en el caso de autos el proveedor ha incumplido la obligación y deber de mantener y resguardar la seguridad de los consumidores en los recintos donde realiza la prestación de sus servicios; que además, en el sumario sanitario efectuado por la SEREMI de Salud al establecimiento de belleza, se habría constatado que a la fecha de los hechos denunciados, la empresa en cuestión habría mantenido funcionando una sala de procedimientos láser sin la debida autorización sanitaria, sin registros de procedimientos y sin indicación ni supervisión médica de los mismos; que la denunciada en su contestación, habría reconocido que se depiló un número



reducido de vellos en la parte externa de la ceja izquierda, por lo que independientemente de cuánto habría sido la medida de lo que se "chamuscó o quemó" en la ceja de la consumidora, efectivamente habría existido un daño en su rostro, con el consiguiente menoscabo en su integridad corporal y psíquica; agrega, que jamás fue controvertida la manipulación descuidada y poco certera realizada por la enfermera de la máquina en cuestión; que de acuerdo a la definición de la palabra "lesión", la consumidora que tiene una depilación no deseada, posee una lesión propiamente tal, pues sufre un daño o detrimento físico; que además CELA no habría realizado intentos inmediatos, serios y concretos para reparar el mal causado; que la propia denunciada ha reconocido que el día de los hechos no se encontraba presente el médico ni ningún profesional habilitado para evaluar la situación de salud de la consumidora.

13.- Que analizados los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que la propia denunciada reconoce que la enfermera que efectuaba el procedimiento de depilación del rostro de Natalia Lavín, al momento de "acomodar la pistola láser" involuntariamente emitió un "disparo" del mismo, pasando a depilar un número reducido de vellos de la parte externa de la ceja.

b.- Que en cuanto a las consecuencias del hecho anteriormente descrito, si bien la consumidora señala que se habría afectado "la mitad" de su ceja izquierda y la denunciada afirma que sólo se comprometió "un tercio" de la misma, todos coinciden en que habría perdido parte del vello de la ceja.

c.- Que lo descrito anteriormente implica que la denunciada con su actuar, afectó la seguridad en el consumo del servicio ofrecido, ya que actuando con negligencia, incurrió en una deficiente prestación del mismo, causando un menoscabo a la consumidora. En efecto, más allá de si el vello de la ceja volvió o volverá a crecer en un período corto o largo de tiempo, es un hecho no discutido el que la consumidora no concurrió al centro de estética a depilarse las cejas, sino a efectuarse un tratamiento en otra parte de su rostro.



d.- Que todas las medidas de seguridad que la denunciada señala haber adoptado, referentes a consentimiento, test de piel e intensidad de láser, etc., no son capaces de desvirtuar la conclusión anterior, puesto que en la práctica se produjo una deficiencia en la calidad del servicio prestado, al resultar depilada una zona no contratada por la actora.

e.- Que la eventual falta de autorización para las salas de procedimientos láser, materia conocida por la autoridad sanitaria, no es determinante para alcanzar la conclusión anterior, toda vez que como ya se ha expuesto, la deficiente prestación de servicio se produjo por el hecho de pasar a llevar una zona no destinada a ser depilada, circunstancia reconocida por la denunciada.

f.- Que no fueron acreditados en autos los malos tratos, mala atención o desidia por parte del personal del centro de estética denunciado.

EN LO CIVIL

14.- Que en cuanto la conducta infraccional atribuida en la letra c) del considerando precedente a Centro Estético Láser Alemán Ltda. produjo daños en bienes de terceros, configuró un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula por los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

15.- Que Natalia Lavín acompañó, entre otros, los documentos agregados a fojas 52, 53, de los que no es posible deducir quien fue la persona atendida, ni la prestación médica efectuada; que en el agregado a fojas 55 y de la copia de la boleta que aparece en la parte superior de fojas 146, no queda claro el paciente al que se le efectuó la prestación; que además no existe constancia de si las boletas cuyas copias figuran a fojas 53, 55 y en la parte inferior de fojas 146, fueron materia de reembolso por parte de alguna Isapre. Que en consecuencia, los documentos referidos y los demás acompañados en autos no permiten al sentenciador dar por acreditados los perjuicios que la demandante reclama haber sufrido como daño emergente ni como lucro cesante, con la única excepción del gasto realizado en el medicamento "Lumigán", puesto que su compra consta de la copia de la boleta agregada a fojas 62 y con la receta de fojas 63 y los certificados



agregados a fojas 137 y 143, es posible tener por cierto que éste fue indicado para el tratamiento de la "alopecia" en parte de la ceja izquierda.

16.- Que el conjunto de graves inconvenientes causados a la demandante como consecuencia de los hechos que el Tribunal dio por acreditados, le provocaron necesariamente aflicción, dolor y/o molestias en su fuero interno, que constituyen lo propio del daño moral, cuya indemnización solicita, sin embargo el sentenciador fijará prudencialmente el monto a otorgar por este concepto, apreciando los antecedentes del proceso de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

17.- Que no fue acreditada en autos la responsabilidad infraccional que le pudo haber cabido a Hans Peter Hebel Sepp, como persona natural, en los hechos que el Tribunal dio por acreditados, por lo que no se acogerá la acción civil interpuesta en su contra.

18.- Que el sentenciador no se pronunciará sobre la demanda civil de indemnización de perjuicios, en cuanto fue dirigida contra Rómulo Sánchez Aguilar y contra Claudia Rodríguez, puesto que no les fue legalmente notificada.

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, artículos 3 letra d), 23, 24, 27, 50A y demás normas citadas de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

A.- Que se condena a CENTRO ESTETICO LÁSER ALEMÁN LIMITADA , ya individualizada, a pagar una multa de 20 U.T.M. (veinte Unidades Tributarias Mensuales), al afectar la seguridad en el consumo del servicio de depilación ofrecido, ya que actuando con negligencia, incurrió en una deficiente prestación del mismo, causando un menoscabo a la consumidora al pasar a llevar otras zonas que las destinadas a depilar.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en lo principal del escrito de fojas 72 sólo en cuanto se condena a CENTRO



ESTÉTICO LÁSER ALEMÁN LIMITADA a pagar a NATALIA LAVÍN CORNEJO ambos ya individualizados, la suma de \$23.531 (veintitrés mil quinientos treinta y un pesos) por concepto de daño emergente, más \$2.500.000 (dos millones quinientos mil pesos) por el daño moral causado, todo ello con costas.

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

Anótese y notifíquese.

Rol 6946-H

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



325

CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada, puesto que han transcurrido los plazos que la ley otorga para la interposición de recursos, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, 10 de julio de 2013.

[Handwritten signature]

SECRETARIA



6546H