

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 376-2014-8

LAS CONDES, a diez y nueve de Mayo de dos mil catorce.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 9, de fecha 9 de Enero de 2014, interpuesta por **DAREN HAYDEE ARELLANO PEREZ**, ingeniero, domiciliada en calle Irarrázaval N° 4112, departamento 1401, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de la empresa **BALANCE PERFECTO**, representada, según rectifica a fs. 22, por Ricardo Esteban Canales Middleton, domiciliados en Apoquindo N° 6792, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 9 y 16 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que el Sábado 30 de Noviembre, atraída por una llamada que recibió en su celular, concurrió al Centro Balance Perfecto, donde le dieron una charla, junto a varias personas que estaban allí, y le ofrecieron planes de belleza, uno de los cuales consistía en comprar un paquete por dos años por la suma de \$ 900.000.-, a pagar en 24 cuotas, lo que le pareció bien, y al consultar acerca de si se podía congelar el pago y el servicio en caso se salir de Chile por un tiempo, le respondieron que ello era posible, y, luego, al pagar con su tarjeta de crédito lamentablemente no se fijó en el monto y firmó los contratos, entregándosele los papeles, talonario y tarjetas, percatándose sólo en su casa que le habían cargado el total, \$ 900.000.-, pagadero en 24 cuotas, por lo que, añade, le mintieron al decirle que podía pagarles directamente en cuotas a ellos, no al Banco, además que con esto último debía pagar intereses y su tarjeta quedaría copada. Al reclamar se le manifestó que no se podía anular la operación, omitiendo informársele que tenía derecho a retracto, pese a manifestarle su voluntad en tal sentido. Ante la reiteración de sus reclamos, con fecha 13 de Diciembre de 2013 Rodrigo Reyes, ejecutivo de la denunciada, acepta la devolución, pese a que habían pasado los 10



días para retractarse, indicándole que debía hacerlo a través de carta certificada, adjuntando todos los documentos, contratos, tarjetas, talonarios, dirigida a sus oficinas, a lo que ella dio cumplimiento, pero posteriormente, debido a que paralelamente formuló un reclamo ante el SERNAC, echaron pie atrás, desconociendo el acuerdo de anulación. En suma, no le devolvieron el dinero, no obstante no haber usado nunca ningún servicio.

A fs. 20 la denunciada declara que la denunciante nunca envió la carta certificada que establece la ley para ejercer su derecho a retracto, por lo que la solicitud de anulación es extemporánea y, en cuanto al mail que la empresa le envió accediendo a la solicitud de devolución del dinero, expresa que al final desistieron de ello, debido a que, simultáneamente, estaba interponiendo un reclamo formal en contra de ellos ante el SERNAC. Respecto del monto de la compra y forma de pago señala que para efectuar la venta de \$ 900.000.- la denunciante utilizó su tarjeta de crédito Mastercard, aceptando comprar en 24 cuotas, para lo cual ingresó su pinpass en el terminal de Transbank, generándose los intereses respectivos a favor del Banco emisor de la tarjeta, pero Comercial e Inversiones Perfecto Ballance Limitada no percibe ni cobra comisiones o intereses de ningún tipo por el uso de la tarjeta referida. En todo caso propone como solución modificar el número de cuotas, reduciéndola de 24 a 10, en tanto que los intereses que le cobra el banco a la consumidora (que ellos no perciben), sean pagados por la empresa. Finalmente expresa que todos los servicios y tratamientos contemplados en el contrato se encuentran vigentes y a disposición de la denunciante.

A fs. 9 y basada en estos hechos, la denunciante Arellano dedujo, al mismo tiempo, demanda civil en contra de BALANCE PERFECTO, representado de la manera indicada, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 1.000.000.- por daño emergente y \$ 500.000.- por daño moral, más reajuste, intereses y costas, cuya notificación consta a fs. 24.

Con fecha 10 de Marzo de 2014, a fojas 35, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, únicamente con la asistencia de la actora y en rebeldía de la denunciada y demandada, motivo por el cual no se logró conciliación, luego de lo cual aquélla procedió a ratificar sus acciones, solicitando que sean acogidas, con costas.



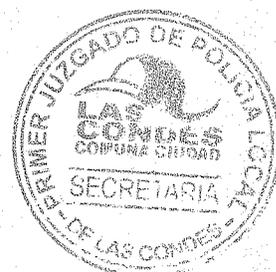
La asistente no rindió prueba testimonial y, en cuanto a la documental, rindió la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **COMERCIAL E INVERSIONES PERFECTO BALLANCE LIMITADA** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que la denunciante sostiene que contrató con la denunciada un plan de belleza consistente en un paquete por dos años por la suma de \$ 900.000.-, a pagar en 24 cuotas, asegurándosele que podía congelar el pago y el servicio en caso de viajar al extranjero, añadiendo que al momento de pagar con su tarjeta de crédito la primera cuota, lamentablemente no reparó en el monto y firmó los contratos y posteriormente, en su casa, recién se dio cuenta que le habían cargado el total de \$ 900.000.- en su tarjeta, pagadero en 24 cuotas. Agrega que en la empresa le mintieron al manifestarle que el pago en 24 cuotas era directamente a Balance Perfecto y no al Banco, con lo cual y debido a los intereses debe pagar a éste la suma de \$ 1.488.624.-, entendiendo siempre que el pago era a la empresa y que ella pagaba a través de un PAC, en virtud del cual su Banco mes a mes les pagaba a ellos la cuota, descontándosela del dinero de su cuenta.

3º) Que, desde luego, la actora, incumbiéndole, no ha acreditado en autos que en la empresa le haya “mentido” sobre el punto, dándole una información falsa acerca del pago, modalidad y plazo, y, todo lo contrario, consta de numerosos antecedentes de la causa (voucher de fs. 1 y contrato de fs. 43 y siguientes, debidamente suscrito por la denunciante, particularmente, la hoja N° 5 del mismo) que simplemente pagó el total de \$ 900.000.- con su tarjeta de crédito en 24 cuotas, quedando obligada con su banco al pago del capital y los intereses respectivos, pero es el caso que, según ella misma señala a 9, “**lamentablemente no me fijé en el monto y firmé los contratos**”, en circunstancias que la letra b) del artículo 3 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, conjuntamente con otorgarle el derecho a una información veraz y oportuna, le impone, al mismo tiempo, “**el deber de informarse responsablemente...**”, lo cual ciertamente no hizo, siendo remisa en el cuidado de sus asuntos propios.



4º) Que, sin perjuicio de ello, cabe consignar sobre el particular que a posteriori la denunciada, como respuesta a los reclamos de la consumidora, consintió en anular la operación y hacerle devolución de los \$ 900.000.-, lo cual consta del mail que le enviara Rodrigo Reyes, ejecutivo de la empresa, rolante a fs. 5, no objetado, que es del siguiente tenor: **“El plazo legal para solicitar una anulación establecido por la ley del consumidor es de 10 días contados desde la compra del producto para este tipo de contratos, usted está excedida en ese plazo, sin embargo Administración autorizó la anulación, para esto usted deberá hacer dos cosas: Enviar la carta certificada hoy y hacer la devolución material total de los contratos, gift card, certificados, credenciales y chequera gourmet, una vez recepcionada la carta y devolución, la anulación estará disponible por esta vía en 45 días que es el plazo legal para estos efectos”.**

5º) Que dicha proposición u oferta de resciliación, aparece confirmada por Ricardo Canales Middleton, representante legal de la denunciada, quien al contestar la pregunta 21 del pliego de posiciones de fs. 54 y siguientes, responde que es efectivo que el empleado de la empresa Rodrigo Reyes envió el mail transcrito precedentemente, añadiendo **“pero posteriormente tomé la decisión como administrador, de no anular la compra debido a que**, a pesar de actuar de buena fe el mismo día la clienta envió un reclamo formal al Sernac, lo que demuestra la mala fe de su actuar”.

6º) Que, por otra parte, consta del documento de fs. 8, no objetado, que la denunciante, en la misma fecha del mail de fs. 5, esto es, 13 de Diciembre de 2013, aceptó la oferta y devolvió en forma inmediata la documentación que le era requerida.

7º) Que, en suma, las partes, al margen de que el plazo para retractarse estuviere expirado, convinieron libremente dejar sin efecto la compra del servicio señalado, obligándose la denunciante a devolver el material proporcionado (lo que hizo) y, la denunciada, a hacerle devolución de la cantidad pagada, \$ 900.000.-. Habiéndose formado el consentimiento, la denunciada no podía haber desistido de su oferta, ya aceptada.

8º) Que esta última no dio cumplimiento a la obligación de devolver el dinero y la justificación que da para el efecto en cuanto a que se desistió en razón de que la actora, paralela o simultáneamente, presentó un reclamo ante Sernac, resulta inatendible, por cuanto ésta no hacía sino ejercer un derecho que le confiere la ley.



9º) Que al respecto también cabe tener presente que, en el hecho, la consumidora nunca llegó a disfrutar de los servicios por los cuales pagó.

10º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió el artículo 12 de la Ley N° 19.496 al no respetar los términos y condiciones de la convención en que se obligó a devolver a la consumidora lo pagado, omitiendo hacerlo, motivo por el cual procede acoger la denuncia interpuesta en su contra.

11º) Que para determinar la sanción a aplicar el sentenciador tendrá en particular consideración el hecho de que el proveedor, según ya se consignó, no incurrió en infracciones en la relación primitiva, sino que, más bien, fue la consumidora la que actuó desaprensivamente en el manejo de sus negocios, a lo que debe añadirse que, a posteriori, dicho proveedor, voluntariamente, sin estar obligado, consintió en hacer devolución del dinero legítimamente percibido, por lo cual y según le autoriza el artículo 19 de la Ley N° 18.287, en el caso sublite sólo se limitará a apercibir y amonestar al infractor, sin aplicarle multa.

12º) Que en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre la infracción cometida por la denunciada, en los términos consignados en el considerando 10º, y los daños ocasionados a la consumidora, motivo por el cual procede acoger la acción civil incoada en autos, en la extensión que oportunamente se indicará.

13º) Que al respecto cabe recordar que la actora demandó la suma de \$ 1.000.000.- por daño emergente, correspondiente a lo que pagó por el programa no efectuado y otros ítems que señala, y la cantidad de \$ 500.000.- por daño moral.

14º) Que, en cuanto al primer rubro, consta de los autos (voucher de fs. 1 y contrato de fs. 43 y siguientes) que efectivamente pagó al proveedor la suma de \$ 900.000.-, por lo que procede acoger la demanda únicamente por dicho monto, ya que los demás perjuicios reclamados no fueron acreditados.

15º) Que en lo que atinge al daño moral, éste, como todo perjuicio reclamado en juicio, debe ser acreditado por los medios de prueba legal, carga procesal en la



que la actora ha sido remisa, puesto que no rindió prueba alguna sobre el particular, además que el supuesto perjuicio moral emanaría, más bien, de su propia desidia, según se estableció, motivo por el cual corresponde desestimar la demanda a este respecto.

16º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

17º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 9 y siguientes sólo en cuanto se apercibe y amonesta a **COMERCIAL E INVERSIONES PERFECTO BALLANCE LIMITADA**, representada por Ricardo Esteban Canales Middleton, sin aplicarle sanción pecuniaria..

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 9 y siguientes y se condena a **COMERCIAL E INVERSIONES PERFECTO BALLANCE LIMITADA**, representada por Ricardo Esteban Canales Middleton, a pagar a **DAREN HAYDEE ARELLANO PEREZ** una indemnización ascendente a la suma de \$ 900.000.- (novecientos mil pesos) por concepto de daño emergente, suma en la que el Tribunal regula los daños causados a la demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos.

- Que no ha lugar a la indemnización por daño moral también pretendidas, en atención a lo expuesto en el considerando 15º de esta sentencia.



- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 16º más las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 376-2014-8.

Pronunciada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Juez Subrogante.-

Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-



C.A. de Santiago

Santiago, ocho de octubre de dos mil catorce.

A fojas 81: téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia apelada de diecinueve de mayo de dos mil catorce, escrita a fojas 62 y siguientes y teniendo en consideración que la actora tuvo motivos plausibles para litigar,

Se la revoca, en cuanto por ella condenó en costas al denunciante y, en su lugar, se declara que se le exime de dicha carga procesal.

Se confirma, en lo demás apelado el referido fallo.

Acordada, en cuanto a las costas, con el voto en contra del ministro señor Valderrama, quien estuvo por confirmar la referida sentencia, sin modificaciones.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1054-2014.

Pronunciada por la **Primera Sala**, integrada por los Ministros señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo y señor Christian Michael Lercerf Raby y el Abogado Integrante señor Jose Miguel Martin Lecaros Sanchez.

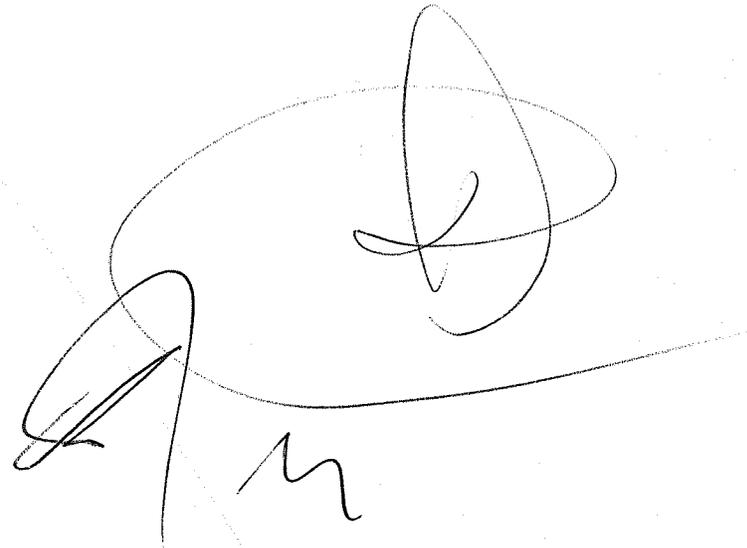
Autoriza el (la) ministro de fe de esta **Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago**.

En Santiago, ocho de octubre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



Las Condes, cinco de Noviembre de dos mil catorce.

Cúmplase

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.A smaller handwritten signature in black ink, similar in style to the one above, with a long horizontal stroke.