

Recoleta, veinte de octubre de dos mil catorce.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º) Que a partir de fs. 5, don LEONARDO ALFONSO ARCE VIDAL, C.I. N°17.278.743-6, domiciliado en Salesianos 1486, San Miguel; interpuso querrela en contra de discotheque CLUB AMBAR, R.U.T. desconocido, con domicilio en Ernesto Pinto Lagarrigue 154, Recoleta; como proveedor responsable de infracción a los artículos 13 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores(LPC).

Basa dicha imputación en que el día 29 de Noviembre de 2013, el querellante acudió al local de Ernesto Pinto Lagarrigue 154, habiéndosele confirmado previamente que estaba incluido en la lista del muro del evento publicado en la correspondiente página de facebook, y un guardia le impidió ingresar por vestir con pantalones cortos; que al preguntar la razón le planteó que eran políticas a seguir del Club; que lo mismo le sucedió a otro grupo de personas y al solicitar hablar con el administrador, se le respondió que no había nadie a cargo y al requerir nuevas explicaciones el guardia señaló que se debía ingresar con una vestimenta "decente", declaración que, el actor, califica como "desafortunadas considerando que era verano";y que aquél agregó que el tipo de short que él vestía era particularmente ofensivo por ser un jeans recortado. Finalmente señala que requirió la intermediación del Sernac, lo cual no prosperó porque no hubo respuesta de la parte denunciada.

2º) Que a través de la misma presentación y fundado en la anterior imputación, el Sr. Arce, dedujo demanda de indemnización de perjuicios solicitando que se condene al Club Ambar, al pago de la suma total de \$ 406.000.- por daño material y moral; más reajustes, intereses y costas.

Tanto la acción contravencional como la civil, fueron notificadas según certificado de fs. 11.

3º) Que, convocadas las partes a comparendo de contestación y prueba, éste se llevó a efecto con la asistencia del apoderado del actor y en rebeldía del representante legal o administrador de la parte querellada y demandada, Club Ambar, como consta en acta de fojas 12 y siguientes.

La parte compareciente acompañó, en parte de prueba, la documental agregada entre fs. 1 y 4, consistentes en impresiones de las imágenes de pantalla publicada en el muro de facebook del evento convocado por Club Ambar y carta respuesta de Sernac al actor.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA



RECOLETA,

Finalmente, depuso, en calidad de testigo del querellante, Felipe Orlando Vergara Vergara, cuya declaración se lee de fs. 12 a 14. En síntesis, señala que él acudió al Club Ambar, junto con el Sr. Arce y otras personas, cerca de la medianoche del 29 de Noviembre de 2013, con el propósito de bailar; que el resto de su grupo ingresó, pero a Leonardo el guardia se lo impidió porque vestía short y que él desistió de ingresar por solidaridad; que en otras ocasiones ya habían ido a dicho centro y que desconocían la razón esgrimida por los guardias; que quisieron hablar con la administración, pero se les respondió que no había nadie, tampoco alguna señalización advirtiendo la prohibición, sólo el nombre del club -expresa- "Ellos sostienen que mantienen esa información por Internet, bajo DRESS CODE. Ignoro el significado de dicha expresión. Lo he visto por internet unas dos a tres veces. Publican que se autoriza la entrada del público conforme a dress code, cosa que no me aclara nada en términos prácticos. Por lo que sé, el club atiende a todo tipo de público, excepto aquellas personas que a ellos, los guardias, les parece poco adecuada su tenida. Esa misma noche no dejaron entrar a otra niña porque andaba con short, también".

4º) Que con carácter de medida para mejor resolver, se reiteró citación al representante de la parte querellada, compareciendo en definitiva, a fs.19, Gabriel Simón Cornejo Valdebenito, C.I.Nº 16.932.905-2, identificándose como administrador diurno del Club Ambar.

El compareciente identificó como representante legal de la querellada y demandada a don Jonathan Saldías García y negó que el hecho denunciado sea efectivo -señala- "por cuanto no se le negó el acceso, sino que se le invitó a cancelar el valor de la entrada al recinto, valor que alcanzaba la suma de \$ 15.000." -prosigue-"en la empresa se está al tanto de los efectos que provoca discriminar el acceso a alguna persona por el motivo que fuere, de modo que no se hace, es decir, no se discrimina. Lo que no impide que en la entrada el recinto "se filtre el ingreso" conforme a lo promocionado por redes sociales, elemento por el que promocionamos nuestras fiestas, ofertas, descuentos". En el caso de autos "el demandante se presentó al local con vestimentas no apropiadas, conforme a la promoción realizada para ese día y, no recuerdo bien, si su nombre se encontraba en las listas de clientes que hacemos para aplicar los beneficio promocionados. Es decir, quienes desean verse favorecidos con los beneficios, DEBEN cumplir la totalidad de los requisitos exigidos en la promoción, hecho que no se dio el día que la demandante afirma haber sido discriminado. Debo hacer presente además, que dentro de los requisitos exigidos, uno frecuente es que la vestimenta sea ad hoc con lo promocionado, así por ejemplo,

CERTIFICO QUE LA FIRMA ES ORIGINAL

RECOLETA,



se exige zapatillas en vez de chalas o zapatos. Repito, para poder gozar de todos los beneficios- entre otros, el valor rebajado de la entrada, que alcanza la quinta parte del valor total (\$3000)- pero en esta oportunidad no hubo discriminación sólo no hubo acceso al beneficio de rebaja en el valor de la entrada. En otras palabras, si el demandante hubiese pagado los \$15.000.- valor total de la entrada, habría ingresado sin problemas, pero prefirió hacer y hacerse problemas por algo que lo mas probable, haya sido una no comprensión de la situación y era mas fácil, tal vez "culpar al CLUB que aceptar una equivocación de su parte". Los porteros y un guardia del club son los encargados de hacer cumplir todos los requisitos aludidos por quienes acuden al club".

5º) Que, estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

6º) Que en lo relativo a los hechos y los antecedentes allegados al proceso para establecerlos, el Juez infrascrito, apreciando su mérito conforme a la sana crítica, debe puntualizar que:

- a) La prueba documental aportada a fs. 1 y 2, como fundante de la querrella, de acuerdo a su tenor literal, la oferta publicada en el sitio web de Club Ambar, consiste en una oferta al público en general, y a una oferta especial de gratuidad o descuentos para aquellos que cumplan ciertas condiciones en su atuendo o vestimenta. Así, en la post data del aviso de fs.1, se lee: "**General \$10.000.- gratis y descuentos sólo cumpliendo tenida Cool Dress Code**"; a fs.2, reza: "**si te haces fans entras totalmente gratis hasta 00.30, los que no están en lista \$ 3000, hasta las 01.30 hrs. \$ 4.000 General**" "**Champagne o Tequila Sunrise de regalo para las chicas con falda y hombres que porten corbata (hasta las 00.45).** En la post data: "**Las listas gratis son sólo para mayores de 21 años y venir vestido acorde a una fiesta cool, no se aceptan gorros y las chicas en lista debe venir vestidas en forma femenina para esta linda noche**".
- b) Las alegaciones o descargos formulados por el Sr. Cornejo Valdebenito, administrador del club, en opinión de este sentenciador, son espurias o confusas. Es evidente que el declarante no presencié los hechos denunciados. Asevera que el valor de la entrada ascendía a \$15.000.-, siendo que lo avisado al público en general era de \$10.000.-; niega que se haya impedido el ingreso al actor, que sólo se le "invitó" a pagar el valor total de la entrada (dando a entender que el demandante pretendía una rebaja); que no se aplicó algún descuento al demandante porque se presentó al local con "vestimentas inapropiadas conforme a la

CERTIFICO QUE LA FIRMA...

RECOLETA.



promoción realizada para ese día”, requisito exigido por la promoción para poder gozar del valor rebajado de la entrada “que alcanza la quinta parte del valor total (\$3000)”. Sin embargo, el Sr. Cornejo, no recuerda si el nombre del Sr. Arce estaba, o no, en las listas de clientes con beneficios; niega que se discrimine en la entrada al local, sólo se “filtra” el ingreso, conforme a lo promocionado por redes sociales, filtración de la que se encargan los porteros y un guardia.

- c) En cuanto a la prueba testimonial aportada, el Juez que suscribe estima que el testigo, Sr. Vergara, es verídico, está exento de tachas, ha dado razón suficiente de sus dichos, y no ha sido desvirtuado por otra prueba en contrario, formando no sólo la presunción, sino que la convicción de ser efectivo que el 29 de Noviembre último, los guardias del Club Ambar, impidieron el ingreso del Sr. Arce al recinto, con motivo de su indumentaria empleando expresiones peyorativas en torno a ello.

7º) Que, entonces, este Tribunal concluye que, en el caso que se trata, el Club Ambar, en calidad de proveedor, incurrió en una discriminación arbitraria o negativa injustificada de prestar el servicio ofrecido genéricamente al público, negando al Sr. Arce, disfrutar del servicio y bienes publicitados, fundado en la opinión de un dependiente (guardia o portero) sobre su modo de vestir. La utilización, en el mercado, del denominado “derecho de admisión” exige que el proveedor exponga de modo claro y visible su publicidad, especificando los requisitos necesarios para el ingreso al local. Es de conocimiento de este Tribunal, como del público que frecuenta el sector, que en el acceso al inmueble de Ernesto Pinto Lagarrigue 154, únicamente existe un letrero con el texto “Clubambar.com” y el letrero exterior de expendio de alcoholes. Por demás, la información en su sitio web, no resulta clara, cuando hace mención de beneficios a los que integren su lista de fans y emplea términos anglosajones para referirse a código de vestimenta, sólo lleva a interpretar que quienes vistan de una determinada manera, dentro de ciertos horarios, tendrían derecho a gratuidad o descuentos en el acceso o ciertas bebidas. Si se emplean términos como “dress- cool- code” o código de vestimenta, corresponde que se especifique adecuadamente para la comprensión de todos los destinatarios.

De otra parte, si el proveedor delega el ejercicio del derecho de admisión a los guardias o porteros, debe adoptar todos los resguardos para evitar que la prohibición o restricción al ingreso, no se ejerza de modo arbitrario, agravante ni discriminatorio. En el caso en comento,

CERTIFICADO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA,



ello no se dió. Cabe agregar que en nuestro ordenamiento rige el principio de intangibilidad de la oferta, que se traduce en que el proveedor está obligado por su propia oferta, no pudiendo alterarla unilateralmente por causa injustificadas: la selección o exclusión al ingreso al local, sólo en base al aspecto exterior, no es causa justificada sino que constituye un ejercicio abusivo, discriminatorio y, a veces, humillante.

8º) Que de acuerdo a lo recién puntualizado, los hechos establecidos en la causa, se subsumen en las hipótesis e infringen lo dispuesto por diversas normas de la Ley 19.496, principalmente, el artículo 3º que, entre los derechos de todo consumidor, consagra: (letra b) el de una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación; (letra c) el derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores; en contrapartida: el artículo 12 que obliga a todo proveedor 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; el artículo 13 que prohíbe a los proveedores negar injustificadamente la venta de un bien o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas; el artículo 15 que obliga al proveedor a respetar la dignidad y derechos de las personas por parte de sus sistemas de vigilancia; además de las normas sobre información básica comercial contenidas en los artículos 1º 3 y 28 y siguientes que, en lo medular, obligan a los proveedores a informar en forma clara sobre las condiciones objetivas contenidas en su publicidad, configurando infracción a la citada ley, cualquier mensaje publicitario que induzca a error o engaño.

En consecuencia, corresponderá en definitiva aplicar las sanciones en conformidad a los artículos 24 y 50 G, del citado cuerpo legal.

9º) Que en relación a la demanda civil interpuesta por el Sr. Arce, este sentenciador la acogerá en los términos que se dirán por considerarse establecida la titularidad de la acción, así como la relación causal entre la infracción cometida y el perjuicio irrogado a aquél, perjuicio que, conforme a la sana crítica, este Juez tasa o justiprecia en la suma única y total de \$ 260.000.- atendido el grado de negligencia del proveedor y magnitud del menoscabo a la dignidad del consumidor, conforme al juicio de reproche expuesto en el séptimo considerando precedente.

Dicha suma deberá ser pagada por Club Ambar, al demandante, a título de indemnización de perjuicios, reajustada en conformidad a la

CERTIFICADO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA,



variación experimentada por el I.P.C. entre el mes de Noviembre de 2013 y el del mes anterior al del pago efectivo, además de las costas del proceso; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287, 1698 y 2314 y sgts. del Código Civil; 1° n° 3 y 4; 3° b) y c), 12, 13, 24, y 50 y sgts. de la Ley 19.496;

RESUELVO:

- A) Ha lugar a la querrela de fojas 5 y siguientes, en cuanto se condena a CLUB AMBAR, ya individualizado, al pago de una multa, a beneficio fiscal, equivalente a 6 Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día, bajo apercibimiento de arresto de su representante legal o administrador, como culpable de contravenir los preceptos legales referidos en el octavo considerando de esta sentencia.
- B) Acógrese la demanda civil de fojas 5 y siguientes, en cuanto se condena a CLUB AMBAR, a pagar a don LEONARDO ARCE VIDAL, la suma de \$ 260.000.- a título de indemnización de perjuicios, reajustada en la forma establecida en el último considerando de este fallo, con costas.

Notifíquese esta resolución y, una vez ejecutoriada, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 8693-2

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR

AUTORIZADA POR DIONISIO VIO BARRAZA, SECRETARIO.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA DEL



RECOLETA,