Providencia, a veintiocho de febrero de dos mil catorce.

VISTOS

La denuncia infraccional interpuesta en lo principal del escrito de fojas 1 por **PAULINA GABRIELA CARES ARTEAGA**, relacionadora pública, domiciliada en Marchant Pereira 1959, depto. 4 A, Santiago, contra **ZENDOSPA**, representado por Marco Antonio Gallego Pidal, domiciliado en Providencia 2411, Local 15, Providencia, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que con fecha 16 de marzo de 2013 compró 8 sesiones de masajes reductivos por un monto de $89.000 (ochenta y nueve mil pesos). Al pasar los días quiso hacer uso de su producto, pero el local estaba cerrado. Ante la falta de compromiso y responsabilidad del local, decidió solicitar la devolución del dinero el 5 de abril, sin embargo, el proveedor le ofrece devolver el dinero descontando el IVA y hora de evaluación.

Enuncia que Zendospa infringió los artículos 3º bis y 12 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 1 por **PAULINA CARES ARTEAGA** contra **ZENDOSPA**, ya individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto a los montos, solicita la suma de $89.000 (ochenta y nueve mil pesos) por daño emergente y $30.000 (treinta mil pesos) por daño moral, más intereses, reajustes y costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

<u>EN LO INFRACCIONAL</u>:

1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 16 con la asistencia de la parte de Paulina Cares y en rebeldía de la parte de Zendospa. En este acto, la parte denunciante ratificó sus acciones.

SECRETARIA Nº 2

- Copia de Boleta de Ventas y Servicios Nº 3164 de fecha 16 de marzo de 2013, por un monto de $89.000, rolante a fojas 8.

- Set de correos electrónicos intercambiados entre las partes, que dan cuenta de la solicitud de devolución de dinero. Con fecha 5 de abril de 2013, la denunciante envió un correo en el que solicita la devolución del dinero, debido a que "a la fecha me ha sido imposible asistir al local y tomar lo comprado!". Ese mismo día, la denunciada contesta que por motivos de salud de un pariente les había sido imposible abrir de forma adecuada el centro, pero desde ese día estaba todo en orden para agendar las sesiones. Asimismo, con fecha 21 de abril de 2013, Zendospa ofrece devolver el dinero, pero descontando el IVA y el 2,5% de la comisión de Transbank. Estos correos se encuentran adjuntados a fojas 9 a 15.

3.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que efectivamente Paulina Cares compró 8 sesiones de masajes reductivos, por un monto de $89.000, en Zendospa.

- Que es un hecho no controvertido que la parte denunciada no pudo abrir en forma adecuada el centro con posterioridad a esta compra, estando operativos nuevamente a partir del 5 de abril de 2013.

- Que, por lo tanto, Zendospa no prestó adecuadamente el servicio contratado, toda vez que al haber cerrado algunos días su centro, no permitió que la actora hiciese efectivos los masajes adquiridos.

4.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que Zendospa, fue negligente, causando menoscabo al consumidor, al no facilitar el uso de sus dependencias, no pudiendo concretarse el servicio ofrecido y pagado por la actora, infringiendo los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

<u>EN LO CIVIL</u>:

5.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a Zendospa, da origen a la indemnización de perjuicios, a la que se encuentra

Código Civil y 50 inciso 1º y 2º de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

6.- Que no obstante lo señalado en el considerando precedente, y para los efectos de determinar la indemnización de perjuicios demandada, hay que distinguir los conceptos aludidos en el escrito de fojas 1 y siguiente de autos a saber:

6.1.- La demandante solicitó como daño emergente la suma de $89.000 (ochenta y nueve mil pesos). En este caso, la actora probó en su naturaleza y monto el perjuicio reclamado mediante boleta acompañada a fojas 8 y correos electrónicos acompañados a fojas 9 y siguientes, todo lo cual servirá para fijar de modo prudencial el monto efectivo de los perjuicios reclamados.

6.2.- Asimismo, solicitó la suma de $30.000 (treinta mil pesos) como daño moral. El daño moral consiste en el dolor, la angustia, la aflicción física o espiritual, y en general, los padecimientos infligidos a la víctima por el evento dañoso. En este caso, existió a juicio del Tribunal, un daño moral que tiene un nexo causal con la mala prestación de servicios impetrada.

Así, la conducta infraccional imputada en el considerando cuarto, provocó a la parte demandante molestias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita, razón por la cual el sentenciador hará lugar a ella, y fijará de modo prudencial el monto de la indemnización referida.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

SE DECLARA

A.- Que se condena a **ZENDOSPA**, antes individualizado, a pagar 5 U.T.M. (cinco unidades tributarias mensuales) toda vez que fue negligente, causando menoscabo al consumidor, al no facilitar el uso de sus dependencias, no pudiendo concretarse el servicio ofrecido y pagado por la actora, con ocasión

JUZGADO DE P... SECRETARIA Nº 2

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 1, por **PAULINA GABRIELA CARES ARTEGA** contra **ZENDOSPA**, ambos individualizados, sólo en cuanto se condena al demandado a pagar a la demandante la suma de $89.000 (ochenta y nueve mil pesos) por concepto de daño emergente, y $30.000 (treinta mil pesos) por daño moral, con costas.

C.- Que la suma precedentemente señalada deberá ser pagada reajustada de conformidad con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de la solicitud de la devolución del dinero y la del pago efectivo, sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 12.499-2-2013

Dictada por la Jueza Subrogante: **DOÑA LORETO PÉREZ VILLAR.**

Secretario Subrogante: **DON JUAN CARLOS RAMÍREZ PÉREZ.**

JUZGADO DE P... SECRETARIA Nº 2