

ROL 14812-2012

SANTIAGO, veintidós de abril de dos mil trece

VISTOS:

La denuncia interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a requerimiento de los consumidores Paola Merino Ramírez y Felipe Paredes Díaz, en contra de **TRONWELL DOWNTOWN LIMITADA**, representada por don Sebastián Ruíz-Tagle, ambos con domicilio en la calle Santa Lucia N° 160, de la ciudad de Santiago, por una supuesta infracción al artículo 3 bis inciso 1° letra a y artículo 23 de la Ley N° 19.496, y por la cual solicita se la condene al pago de una multa ascendente a 100 UTM.-

La demanda de fojas 40 interpuesta por **PAOLA VALERIA MERINO RAMÍREZ**, bioquímica, domiciliada en la calle Manuel Rodríguez Sur 677, departamento 1202, comuna de Santiago, en contra de **TRONWELL DOWNTOWN LIMITADA**, representada por don Sebastián Ruíz-Tagle, con domicilio en la calle Santa Lucia N° 160, de la ciudad de Santiago, solicitando del Tribunal que se la condene a pagar a título de indemnización la suma de \$ 1.564.706, más las costas de la causa, por concepto de los daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de las diversas infracciones a la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la demandada. La suma demandada la descompone de la siguiente forma: Daño emergente \$ 1.464.706, y Daño Moral \$ 100.000.-

La demanda de fojas 56 interpuesta por **FELIPE IGNACIO PAREDES DÍAZ**, bioquímico, domiciliado en la calle Manuel Rodríguez Sur 677, departamento 1202, comuna de Santiago, en contra de **TRONWELL DOWNTOWN LIMITADA**, representada por don Sebastián Ruíz-Tagle, con domicilio en la calle Santa Lucia N° 160, de la ciudad de Santiago, solicitando del Tribunal que se la condene a pagar a título de indemnización la suma de \$ 100.000, más la anulación del contrato celebrado, costas de la causa, por concepto de los daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de las diversas infracciones a la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la demandada.

Los documentos acompañados por la demandante, que se encuentran agregados de fojas 1 a 22, 33 a 39, 44 a 55 y los acompañados por la denunciada que rolan de fojas 73 a 99.

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 100 y siguientes.

Y la resolución que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

A) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que esta causa se inició por denuncia efectuada por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a requerimiento de los consumidores Paola Merino Ramírez y Felipe Paredes Díaz, en contra de **TRONWELL DOWNTOWN LIMITADA**, representada por don Sebastián Ruíz-Tagle, ambos con domicilio en la calle Santa Lucía N° 160, de la ciudad de Santiago, por una supuesta infracción al artículo 3 bis inciso 1° letra a y artículo 23 de la Ley N° 19.496, y por la cual solicita se la condene al pago de una multa ascendente a 100 UTM.-

SEGUNDO: Que la denuncia se fundamenta en:

- a) Que los requirentes el 11 de junio de 2012 contrataron un curso de inglés, en una reunión concertada por medio de diversos correos electrónicos que se acompañan, en el cual el consumidor debe expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión
- b) Que una vez aceptado el curso, los requirentes caen en cuenta que por motivos personales no podían realizarlo, por lo cual con fecha 14 de junio de 2012, remitieron cartas certificadas pidiendo que se pusiera fin al contrato aduciendo el derecho de retracto.

TERCERO: Que la denunciada al contestar solicitó el rechazo de la denuncia, ya que su actuar se ajusta al tenor del contrato suscrito y a la Ley, y además por cuanto la cláusula quinta del contrato establece que en caso de no poder tomar el curso, tendrá el plazo de 90 días sólo cederlo a otro estudiante, cuestión que no ocurrió.

CUARTO: Que conforme con el mérito de lo expuesto, la resolución de la presente causa pasa por determinar si respecto del contrato suscrito opera el derecho de retracto consagrado en el artículo 3° bis letra A, establecido como el derecho del consumidor de dejar sin efecto la compra, y bajo las circunstancias y condiciones que dicha norma establece.

QUINTO: Que el derecho de retracto se encuentra regulado por el artículo 3° bis y ter de la Ley 19.496, y en ellas se establece que el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

I.- Casos regulados por el artículo 3° bis:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A.

II.- Caso del artículo 3° ter:

En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

SEXTO: Que conforme con el documento agregado a fojas 17 y 18, y no objetado por la contraria, consistentes en los correos electrónicos enviados por la ejecutiva de ventas, doña **Paola Aravena**, se tiene por acreditado que los cursos de los denunciados fueron tomados en una reunión celebrada el día 11 de junio de 2012, reunión que fue previamente concertada con el objeto de explicar los detalles y forma de pago del curso, señalándose incluso que “hasta el día 6 de junio de 2021 se tenía la posibilidad de darle una promoción

y la forma de pago es amplia”, por lo que es claro que en este caso procede el derecho de retracto, para lo cual resta determinar si éste se efectuó o no en la forma que establece la Ley

SÉPTIMO: Que al respecto Artículo 3° bis y su letra A) establecen que para hacer efectivo el derecho de retracto el consumidor deberá enviar una carta certificada al proveedor al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo de 10 días, requisito que fue cumplido según dan cuenta los documentos que rolan a fojas 11 y 12, los que puestos en conocimiento de la contraria no fueron objetados ni tachados de falsos.

OCTAVO: Que conforme con el mérito de autos, el sentenciador estima probados los hechos denunciados, y que la denunciada al no anular los contratos celebrados, cometió infracción a las normas de los artículos 3 bis inciso 1° letra a y artículo 23 de la Ley N° 19.496, situación que se ve agravada por el tiempo que la empresa ha permanecido sin dar solución al consumidor, y el desconocimiento efectuado del derecho de retracto, lo que se considerará al momento de regular la multa.

A) EN EL ASPECTO CIVIL:

NOVENO: Que a fojas 40 rola la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **PAOLA VALERIA MERINO RAMÍREZ**, bioquímica, domiciliada en la calle Manuel Rodríguez Sur 677, departamento 1202, comuna de Santiago, en contra de **TRONWELL DOWNTOWN LIMITADA**, representada por don Sebastián Ruíz-Tagle, con domicilio en la calle Santa Lucía N° 160, de la ciudad de Santiago, solicitando del Tribunal que se la condene a pagar a título de indemnización la suma de \$ 1.564.706, más las costas de la causa, por concepto de los daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de las diversas infracciones a la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la demandada. La suma demandada la descompone de la siguiente forma: Daño emergente \$ 1.464.706, y Daño Moral \$ 100.000.-

DÉCIMO: Que a fojas 56 rola la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **FELIPE IGNACIO PAREDES DÍAZ**, bioquímico, domiciliado en la calle Manuel Rodríguez Sur 677, departamento 1202, comuna de Santiago, en contra de **TRONWELL DOWNTOWN LIMITADA**, representada por don Sebastián Ruíz-Tagle, con domicilio en

la calle Santa Lucia N° 160, de la ciudad de Santiago, solicitando del Tribunal que se la condene a pagar a título de indemnización la suma de \$ 100.000, más la anulación del contrato celebrado, costas de la causa, por concepto de los daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de las diversas infracciones a la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la demandada.

DÉCIMOPRIMERO: Que al contestar, la demandada no opuso excepciones de carácter civil sobre las cuales el tribunal deba pronunciarse, limitándose a señalar no tener responsabilidad alguna en los hechos demandados, lo que será rechazado conforme con lo expuesto en la primera parte de este fallo.

DÉCILOSEGUNDO: Que respecto a los perjuicios cobrados, los demandantes no rindieron prueba alguna tendiente a acreditar haber efectuado los pagos de las sumas de dinero que reclaman, por lo que la demanda en este aspecto será rechazada.

DÉCIMOTERCERO: Que en lo que respecta al daño moral, resulta evidente que una situación como la denunciada, y que hasta ahora persiste, provoca un malestar de envergadura. Ello, sumado a las molestias, pérdidas de tiempo, preocupación y sensación de angustia, no pueden sino que ser reparadas vía indemnización de perjuicios.

DÉCIMOCUARTO: Que sumado a lo anterior, la falta de preocupación de la denunciada por resolver el problema de los clientes, mueve al sentenciador a regular prudencialmente el monto de los daños morales causados a cada demandante en la suma de \$ 100.000.-

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMERO: Que por infringir lo dispuesto por los artículos 3 bis inciso 1° letra A y artículo 23 de la Ley N° 19.496 se condena a **TRONWELL DOWNTOWN LIMITADA**, representada por don Sebastián Ruíz-Tagle, ambos con domicilio en la calle Santa Lucia N° 160, de la ciudad de Santiago, a pagar una multa a beneficio municipal de 50 UTM;.

Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de arresto.

SEGUNDO: Que la denunciada deberá proceder a la anulación de los contratos celebrados con los denunciados Paola Merino Ramírez y Felipe Paredes Díaz, y en caso de haberse firmado por estos algún documento de crédito, deberá procederse a su devolución dentro del plazo de cinco días contados desde que este fallo quede ejecutoriado

TERCERO: Que se hace lugar a las demandas interpuestas por Paola Merino Ramírez y Felipe Paredes Díaz, sólo en cuanto se condena a **TRONWELL DOWNTOWN LIMITADA**, representada por don Sebastián Ruíz-Tagle, ambos con domicilio en la calle Santa Lucia N° 160, de la ciudad de Santiago, a pagar a cada uno de ellos título de indemnización de los daños y perjuicios sufridos, las sumas de \$ 100.000. Las sumas antes señaladas deberán pagarse reajustadas desde la fecha de esta sentencia y hasta el día de su pago efectivo, según cálculo que en su oportunidad deberá efectuar la señora Secretaria del Tribunal.

CUARTO: Que se condena en costas a la demandada.

Anótese y notifíquese.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, Gabriela Figueroa Pantoja, Secretaria Abogado(s)