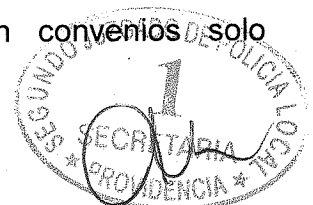


Providencia, a veintiocho de marzo de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas quince, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, representado por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago (s), ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, contra GIMNASIO PACIFIC FITNESS LTDA., representado legalmente por Fritz Bartsh Briseño, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en Avenida Rancagua N°485, comuna de Providencia, por infringir los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la ley aludida y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detectó que la denunciada infringió las disposiciones aludidas; que tomó conocimiento a partir del reclamo formulado por Paulo Enrique Rojas Stull, quien señaló, con fecha 8 de mayo de 2013, que aprovechando una oferta que fue promocionada en el Club de Lectores de El Mercurio, renovó el contrato anual que mantenía con la empresa denunciada, del 17 de marzo al 2 de mayo de 2014, por el monto total de \$166.800; que la oferta consistía en un 50% de descuento y decía lo siguiente: "Obtén hasta un 55% de descuento en Pacific Fitness. Plan Anual + Freepass: \$166.800.- En todas las sucursales del país"; que posteriormente, el 21 de marzo de 2013, se le informó al consumidor, vía correo electrónico, que debía acercarse a la sede ubicada en Manuel Montt, que fue donde firmó el contrato, con una copia de él, "debido a que el personal de fin de semana que lo atendió, cometió un error al emitir su contrato, pues los convenios se ven en la central por lo tanto no hemos podido ingresar su compra, esto ya esta informado de manera interna con convenios solo



necesitamos anular el contrato y la boleta para hacer un contrato nuevo en la central" (sic); que Paulo Rojas concurrió a la sucursal, anulándose unilateralmente el contrato celebrado días atrás, pero que cuando quiso renovarlo, haciendo uso de la promoción, le dijeron que no podía hacerlo, pues perdería los dos meses que quedaban de su contrato original, a pesar de lo señalado en el correo electrónico interno, cuya copia le fue enviada al consumidor, donde se indicaba que "solo necesitarías, anular el contrato y la boleta para hacer un contrato nuevo en la central"; que por lo tanto, la denunciada le entregó información errónea al consumidor y así fue reconocido por la empresa, al señalar en uno de los correos electrónicos, que "lamentablemente no se le dio la información correcta (al consumidor)"; que la denunciada actuó también de manera negligente, al no respetar lo pactado con Paulo Rojas, pues al anular un contrato válidamente celebrado, dejó al consumidor sin el servicio por el cual pagó, ya que no se le hizo devolución del precio; que en consecuencia, el Sernac interpone la presente denuncia, en resguardo del interés general de los consumidores, debido a la falta de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, toda vez que el debe velar por el interés de la sociedad en su conjunto, solicitando se condene a la empresa denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

La resolución de fojas veinticuatro, de este Tribunal, por la que se reciben los antecedentes y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

2.- Que GIMNASIO PACIFIC FITNESS CHILE contestó a fojas treinta y uno y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con expresa condenación en costas, conforme a los siguientes argumentos: Que el denunciante fue cliente con membresía de socio y concurrió a renovar el contrato,



desde el 17 de marzo de 2013 al 2 de mayo de 2014; que la empresa se comprometió a cumplir en dicho periodo, con todos los “derechos” que emanaren del contrato; que Paulo Rojas pagó por el plan anual la suma de \$166.800, pudiendo hacer uso de todas las dependencias, sin ningún impedimento, salvo las restricciones que se desprendían del mismo contrato, por lo que no es posible señalar que hayan infringido alguna de las normas señaladas; que la información contenida en la página web del Mercurio, específicamente en la sección del “Club de Lectores”, fue proporcionada de la forma más completa y clara posible, no siendo responsabilidad de ellos que Paulo Rojas no haya cumplido con su deber correlativo de informarse debidamente; que siempre tuvieron la intención de respetar lo pactado con el consumidor y que a pesar de que existió un error de carácter administrativo, respecto de una persona específicamente, siempre existió la intención de enmendarlo y de resarcir al afectado, otorgando beneficios adicionales, siempre que hubiere concurrido a las dependencias del gimnasio cuando se le solicitó; que tampoco es posible indicar que el denunciante haya sufrido un menoscabo efectivo, ya que se le dio una solución inmediata, por lo que cualquier detrimento sufrido, sólo se debe a la falta de diligencia del propio “afectado”, puesto que se le dieron más facilidades que las necesarias para reparar lo ocurrido; finalmente, que el denunciante realizó el reclamo en el Sernac luego de transcurridos dos meses de los hechos mencionados, siendo esto un claro indicio de la despreocupación y poca relevancia que le otorgaba él mismo al conflicto.

3.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a catorce y de fojas treinta y cinco a cincuenta y tres, siendo objetadas por la contraria, las tres sentencias agregadas en la misma audiencia.

4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes según las reglas de la sana crítica, concluye:



a.- Que es un hecho no controvertido en autos, que Paulo Rojas Stull renovó el contrato que tenía con Gimnasio Pacific Fitness Ltda., aprovechando una promoción que fuera publicada para los suscriptores del diario El Mercurio.

b.- Que la empresa denunciada reconoció que existió un "error de carácter administrativo", lo que se ve corroborado con el correo electrónico cuya impresión rola a fojas doce, que señala que el personal de apoyo de fin de semana renovó por error el plan y que no se le dio la información correcta.

c.- Que si bien el gimnasio denunciado se defiende aludiendo a que el consumidor no cumplió con su deber de informarse de manera debida y que la publicidad era clara y completa, lo cierto es que los antecedentes otorgados no exceptúan de dicha promoción a quienes concurren a renovar su contrato, puesto que no aparece en parte alguna de ella, que ésta sólo se aplica a clientes nuevos.

d.- Que a mayor abundamiento, el que haya existido la intención de resarcir al afectado otorgando beneficios adicionales o dándole facilidades, no exonera a la empresa denunciada de la responsabilidad que dicho error pudo haberle ocasionado, más aún si se tiene en cuenta, que no se especificó en qué consistían dichos beneficios, de manera de poder determinar, si con ello se buscaba dar cumplimiento a las condiciones de la oferta o publicidad.

e.- Que como resultado del análisis anterior, el Tribunal concluye, que GIMNASIO PACIFIC FITNESS LTDA., infringió lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no respetar los términos conforme a los cuales ofreció a los consumidores la prestación de un servicio, consistente en la posibilidad de suscribir un contrato con un determinado porcentaje de descuento, dependiendo del plan.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1º 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 demás normas citadas,

SE DECLARA:



Que se condena, con costas, a "GIMNASIO PACIFIC FITNESS LTDA." a pagar una multa de 30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), por no respetar los términos conforme a los cuales ofreció la prestación del servicio.

Anótese y notifíquese.

Rol 23.113-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



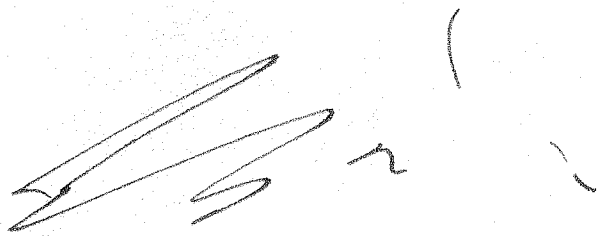
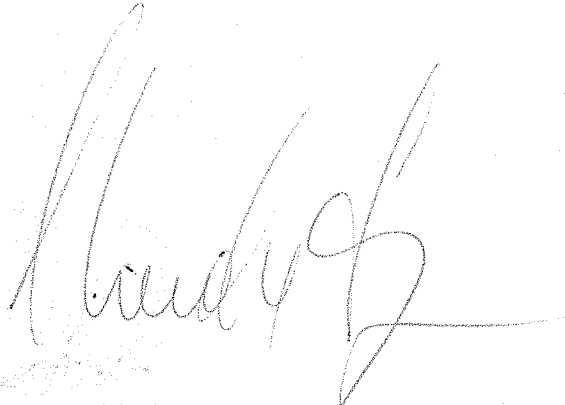
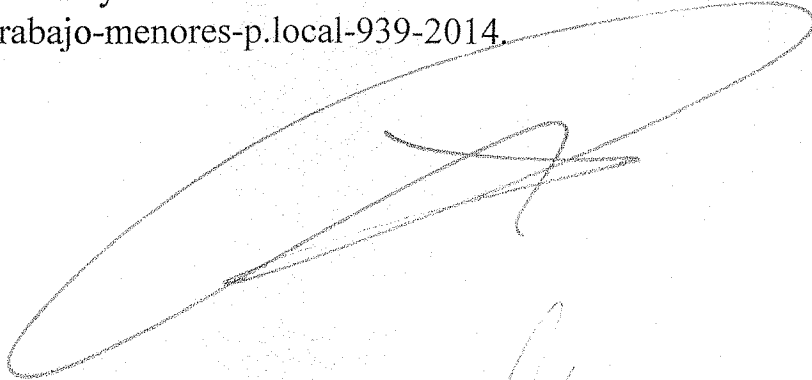
Santiago, ocho de octubre de dos mil catorce.
Proveyendo a fojas 88: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintiocho de marzo de dos mil catorce, escrita a fojas 61 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N° Trabajo-menores-p.local-939-2014.



Pronunciada por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, Presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra (S) señora Claudia Lazen Manzur y Abogado señor Eugenio Benítez Ramírez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.



Se
mi
P-28
o.

REGISTRADA

PROVIDENCIA a once de noviembre de dos mil
O catorce.

Cúmplase.

Ref No 23. 113-F

Am

[Signature]

12 NOV 2014



c.c. Prado
Gonzalez

[Signature]