

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 2.529-2015-15

LAS CONDES, a veinte y tres de Junio de dos mil quince.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querrela de fs. 6, de fecha 3 de Marzo de 2015, interpuesta por **STEPHANY DANIELA CATALAN ARAVENA**, orfebre, domiciliada en Condominio Algarrobo de Batuco, parcela 48-A, comuna de Lampa, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **BANQUETERIA SORIANO DE GOR**, representada por Tatiana Soriano Adams, ambos domiciliados en calle Manuel Novoa N° 620, comuna de Las Condes; 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 adelante LPC, en circunstancias que:

A fojas 6 y 20 la denunciante, con gran latitud y detalle, declara acerca de los hechos denunciados, declaración que el Tribunal resume a continuación: expresa que el día 24 de Octubre de 2014, en base a una visita a su casa y a un presupuesto previo, contrató los servicios de la querellada para el evento de su matrimonio a celebrarse el día 6 de Diciembre de 2014, ascendiendo el costo total del servicio a la suma de \$ 2.178.000.-, pagando en el acto y a título de reserva la cantidad de \$871.200.-, correspondiente a un 40 %, siendo el caso que fue extremadamente dificultoso que fuera de nuevo al lugar, ya que siempre tenía excusas, a fin de finiquitar y afinar ciertos detalles como la distribución física, el menú dentro de las opciones existentes, el tipo de música, la ambientación, etc., concurriendo sólo dos semanas antes del matrimonio, pero, respecto de la música, le dio el teléfono de un DJ, y, en cuanto al menú, no quedó definido, como tampoco la ambientación, quedando de comunicarse vía correo. Añade que con posterioridad le enviaron un correo para juntarse el 1 de Diciembre, una semana antes del matrimonio, para la cancelación del 60% faltante y para definir los últimos cambios, pero les contestó que no podía debido al nacimiento de su nieta. Posteriormente siguió el intercambio de correos, manifestando ella que no haría



ningún cambio, haciéndole ellos presente que sólo pedían lo estipulado en el contrato, hasta que, finalmente, también vía e-mail, ella les manifestó que “por problemas personales y no estar a la altura de nuestro matrimonio, ella renunciaba”, ante lo cual se vieron obligados a contratar otra empresa para que organizara en dos días el matrimonio, con recargo en el valor. En cuanto al 40 % ya pagado, sólo a la semana después del matrimonio lo depositó en la cuenta de su marido. Agrega que como dos días antes del matrimonio la proveedora se arrepintió de su renuncia y a través de e-mail les manifestó que estaba en condiciones de realizarlo, lo cual no fue aceptado, además que ya habían contratado otra empresa.

A fs. 24 la denunciada Soriano declara que después de haber ido a la casa de la querellante en que llegaron a acuerdo en cuanto al menú y a la producción del evento, con fecha 27 de Octubre de 2014 firmaron el contrato referido, quedando perfectamente definido el número de invitados al evento, el lugar en que se haría, el menú, los tragos, quedan por definir solamente las tendencias musicales, que fue lo que desató el conflicto, ya que se acordó desde un principio que la música era por tendencias, por ritmo, y no por autores y menos por canciones específicas, lo cual fue resistido por la denunciante, la que le envió un correo muy prepotente, donde denuesta su capacidad de ejecución, añadiendo que es DJ profesional, ofreciéndole, con sarcasmo, ayuda para asistirle en el área musical, por lo que a raíz de su respuesta les comunicó que daba un paso al lado, al no estar a la altura de sus requerimientos y el mismo día, el 1º de Diciembre, el marido le solicitó el reembolso del 40 % cancelado, lo cual llevó a cabo el 8 de Diciembre. Finalmente señala que el 2 de Diciembre, pese al conflicto del día 1º, les señaló que, pese a todo, si querían les realizaría el matrimonio, propuesta que fue rechazada por ellos.

A fs. 6 y siguientes y basada en estos hechos, la actora **CATALAN** dedujo demanda civil en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 2.747.152.- por concepto de daño emergente y \$ 2.000.000.- por concepto de daño moral, total \$ 4.747.152.-, más reajuste, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 23.

Con fecha 28 de Mayo de 2015, a fojas 117 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de lo cual



la actora procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte denunciada contestó, solicitando el rechazo de las acciones interpuestas, aduciendo que con el actual marido de la querellante convinieron en anular la prestación de sus servicios debido a las diferencias que habían surgido, por lo cual ella desistió de desarrollar el evento, aunque posteriormente les ofreció retomar sus servicios, lo que fue rechazado.

En cuanto a prueba testimonial la actora presentó al testigo Patricio Andrés Carvajal Giacosa, quien declaró a fs. 117 y siguientes, y, en cuanto a documental, ambas partes rindieron 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, en primer lugar, la responsabilidad que correspondiere a **BANQUETERIA SORIANO DE GOR** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que la querellante expresa que celebró con la querellada un contrato en virtud del cual esta última se hizo cargo del servicio de celebración de la fiesta de su matrimonio, imputándole, en lo substancial y en síntesis, que esta última, cuando faltaban poco días para el evento, desistió de hacerlo a raíz de algunos conflictos que habían surgido, ante lo cual, apuradamente, se vio obligado a contratar a otra empresa que resultó ser más onerosa.
- 3º) Que la querellada reconoce que es efectivo que a pocos días del matrimonio dio un paso al costado, renunciado a efectuar el evento por no estar a la altura de los requerimientos de la querellante (aunque a posteriori ofreció retomarlos, pero no fue aceptado), debido a que se produjo desacuerdo con la consumidora en torno a la música, que era por tendencias, pero ésta quería por autores o canciones específicas, además que fue tratada de manera prepotente y sarcástica.
- 4º) Que, conforme a ello, se encuentra acreditado en la causa, con su confesión, que la proveedora, en forma unilateral, rompió el vínculo contractual, negándose, en definitiva, a prestar el servicio contratado y parcialmente pagado, faltando pocos días para el matrimonio, lo cual, a mayor abundamiento, se encuentra reafirmado con el correo de fs. 112 enviado por ella a la consumidora, en que le expresa que, por las razones que indica, **“...doy un paso al lado, al no estar a su altura, y devolverles el agendado (se refiere a la reserva de 40 %). Me despido, y no se preocupen de depositar la última cuota”.**



5º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que la querellada infringió los artículos 12 y 13 la Ley Nº 19.496 al no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales convino con la consumidora la prestación del servicio, negándose a prestarlo, estando contratado y parcialmente pagado, motivo por el cual procede acoger la querella entablada en su contra, sin perjuicio de lo que se pasa a expresar.

6º) Que, con todo, en concepto del Tribunal se hace necesario contextualizar el escenario en que se produjo el desistimiento de la proveedora, a fin de poner la situación en sus justos términos.

7º) Que al respecto cabe consignar, según consta y se aprecia en los numerosos correos intercambiados por las partes, que la relación entre ellas se había ido deteriorando, fundamentalmente por cambios diversos que hacía la consumidora, traducido en exigencias (por ejemplo, la relativa a la música), consultas reiteradas, etc., creándose una suerte de clima de guerra entre ellas, hasta que la proveedora explotó, poniendo unilateralmente término al contrato, pero, en todo caso y de acuerdo a lo recién expuesto, no de manera totalmente injustificada. Ello, sin llegar a alterar lo concluido en el considerando 5º.

8º) Que tal advertencia la hace el Tribunal como antecedente necesario a tener en cuenta al momento de determinar la multa y regular las indemnizaciones a que hubiere lugar, debiendo considerarse también al respecto que la proveedora con posterioridad ofreció retomar el servicio, lo que no fue aceptado, y, en fin, que devolvió a la querellante la suma pagada por concepto de reserva, asumiendo su responsabilidad.

9º) 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 Nº 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por la proveedora señalada y los daños ocasionados a la actora Catalán, motivo por el cual procede acoger la acción civil referida, en los términos y extensión que se indicará, habida consideración de lo expuesto en los considerandos 7º y 8º.



10º) Que, previamente, se hace necesario recordar que la actora demandó la suma de \$ 2.747.152.- por daño emergente, sin indicar en qué consiste, y la suma de \$ 2.000.000.- por concepto de daño moral.

11º) Que en lo que respecta al primer rubro, desde luego consta de los autos, como se dijo, que la demandada hizo devolución a la demandante de la suma de \$ 871.200.- que ésta le había adelantado a título de reserva, por lo que no ha sufrido merma patrimonial a ese respecto.

12º) Que, por otra parte, sobre el particular la actora no ha rendido prueba para acreditar el supuesto daños emergente sufrido, además que el Tribunal no advierte otro perjuicio de esta naturaleza que pudiera haber experimentado la actora con motivo de estos hechos, sin perjuicio de lo que se expresa en el considerando siguiente.

13º) Que, en rigor de verdad, el único perjuicio real de esta índole que se advierte es la diferencia de precio entre la cotización presentada por la querellada (\$ 2.178.000) y la de la empresa que efectivamente efectuó el evento (\$2.230.000), esto es, la suma de \$ 52.000.-

14º) Que, en cuanto al daño moral, el hecho de que la proveedora, a pocos días del matrimonio, haya optado por no prestar el servicio contratado, dejando abandonada a su suerte a la consumidora faltando poco días para el evento, indudablemente debe haber provocado en ella nerviosismo, dudas, desconcierto, frustración, angustia, etc., lo cual, por lo demás, se encuentra acreditado con el informe de fs. 39 y siguientes elaborado por la psicóloga Valeska Tapia Fara, que no fue objetado.

15º) Que tales sentimientos, sensaciones y afectaciones se han traducido, en definitiva, en un detrimento de carácter moral o psicológico que debe ser indemnizado y que el Tribunal regulará, sopesando y considerando, además, los antecedentes que se pasa a señalar.

16º) Que la actora funda su pretensión indemnizatoria por concepto de daño moral en el hecho de que la decisión de la querellada de no efectuarle la fiesta de su matrimonio, habría, per se, gatillado y desencadenado en ella un cuadro de estrés grave, obligándole a someterse a tratamientos psicológicos.

17º) Que, con todo, existen en autos antecedentes demostrativos que, en rigor, tal situación era, en alguna medida, preexistente, sin perjuicio de que la actitud de la proveedora pudiera haberla agudizado un tanto.



18º) Que tal aseveración surge a partir del informe de la psicóloga Tapia, quien, a fs. 42, N° 7, Análisis Multiaxial, Eje II, expresa que la paciente presenta un **“trastorno de personalidad no especificado: Se establece esta clasificación en el entendido a problemas de relación asociados posiblemente una enfermedad médica, problemas paterno-filiales, de relación entre hermanos y de relación no especificados”**.

19º) Que, por consiguiente, el Tribunal, habida consideración de todos los antecedentes reseñados en los considerandos precedentes, analizados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, regula prudencialmente la indemnización por daño moral en la suma de \$ 500.000.-

20º) 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 se calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

21º) 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 N° 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 N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 6 y siguientes y se condena a **BANQUETERIA SORIANO DE GOR**, representada por Tatiana Soriano Adams, a pagar una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autora de la infracción consignada en el considerando 5º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, la representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio **QUINCE**



noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 6 y siguientes solo en cuanto se condena a **BANQUETERIA SORIANO DE GOR**, representada por Tatiana Soriano Adams, a pagar a **STEPHANY DANIELA CATALAN ARAVENA** una indemnización ascendente a \$ 52.000.- por concepto de daño emergente, más una indemnización de \$ 500.000.- por concepto de daño moral, total \$ 552.000.- (quinientos cincuenta y dos mil pesos), suma en la que el Tribunal regula los daños causados a la demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 20º, sin costas por no haber sido totalmente derrotada en el pleito.

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

ROL N° 2.529-2015-15.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-

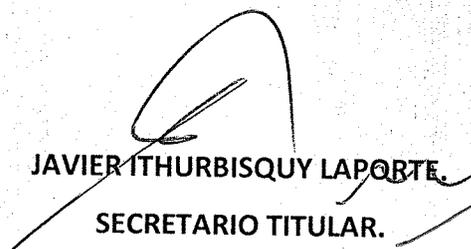


PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
AV. APOQUINDO 3.300, PISO 1
LAS CONDES

Las Condes, 07 de Agosto de 2015.

CERTIFICO que la sentencia que rola a fojas ciento veintiséis y siguientes se encuentra ejecutoriada.

Rol N° 2529-15-2015


JAVIER ITURBISQUY LAPORTE.
SECRETARIO TITULAR.

