

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 21.137-7-2015

LAS CONDES, veintiuno de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs. 19 y siguientes, doña **Carla Margarita Abarca Quiroz**, enfermera, domiciliada en calle Ricardo Cumming N° 1.350, depto. 2122, Santiago, deduce querrela infraccional por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Clínica Estetika Médica**, Rut. 76.040.448-9, representadas, para estos efectos, por don Carlos Girardi De Esteve, todos con domicilio en Av. Libertad N° 1.405, of. 706, comuna de Viña del Mar y/o Av. Kennedy N° 5.753, of. 609, Torre Poniente, Boulevard Kennedy, comuna de Las Condes, para que sea condenada al pago de una indemnización de perjuicios de \$588.000, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 27 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 7 de septiembre de 2015 contrató con la denunciada un segundo set de 8 sesiones de carboxiterapia. Que, a sugerencia de la kinesióloga Karen Hernández envió un correo electrónico reclamando por la larga espera (1 hora 20 minutos) sufrida en las primeras 6 sesiones del primer set de carboxiterapia contratado. Que, en su siguiente visita le fue informado por la kinesióloga Hernández que, a modo de compensación, le regalarían 2 sesiones de carboxiterapia, las que se sumarían a las 8 sesiones ya pagadas, y se comprometió a que no se producirían retrasos en las nuevas sesiones. Que, al acudir a la sesión del día 23 de septiembre después de 25 minutos de

espera decidió solicitar la devolución del dinero pagado por el set de sesiones, solicitud que fue rechazada por la denunciada, y sólo le ofrecieron como compensación 1 sesión más gratis. Finalmente señala que, solicita la devolución del dinero pagado por un servicio que no fue prestado o a que le cambien el servicio por otro de su elección.

A fs. 24 y 25, la parte **Abarca Quiroz**, rectifica su querella infraccional y demanda civil de fs. 19 y siguientes, en el sentido que el monto demandado asciende a \$588.000, correspondientes a \$98.000 por daño moral y a \$490.000 por daño emergente, y que la jefa de local y/o administradora de Clínica Estetika Médica, es doña Paulina Llanos, con domicilio en Av. Kennedy N° 5.735, of. 609, Torre Poniente, Boulevard Kennedy, comuna de Las Condes; **rectificaciones que fueron notificadas conjuntamente con la acción principal a fs. 27 de autos.**

A fs. 35 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil Abarca Quiroz, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 26 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada civil Estetika Médica Ltda., quien contesta las acciones deducidas en su contra; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo Infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante **Abarca Quiroz** fundamenta su denuncia en que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no cumplir con el servicio de atención contratado por cuanto debió soportar

largas esperas para ser atendida , y al negarse a efectuar la devolución del dinero pagado no obstante haber solicitado la devolución de éste el mismo día en que se dio inicio al tratamiento.

Segundo: Que, la parte denunciada **Estetika Médica Ltda.**, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que ésta debe ser rechazada por cuanto un retraso de 25 minutos no constituye infracción a las normas de responsabilidad por incumplimiento establecidas en los artículos 18 y siguientes de la Ley del Consumidor. Que, asimismo, tampoco procedería el retracto de la denunciante, ya que éste se produjo más allá del plazo de 10 días establecido por ley, por cuanto el contrato se celebró con fecha 3 de septiembre y la retractación ocurrió el 23 de septiembre. Agrega que, no ha existido incumplimiento alguno en cuanto a la entrega del servicio contratado, ya que la empresa se encuentra llana a prestar el servicio e incluso a ofrecer sesiones adicionales como compensación.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante **Abarca Quiroz** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1, fotocopia de Solicitud de Devolución de dinero efectuada por la denunciante con fecha 23 de septiembre de 2015; **2)** A fs. 2, fotocopia de Boleta de Ventas y Servicios N° 33788 emitida por la denunciada con fecha 3 de septiembre de 2015, por la suma de \$490.000, por la venta de 8 sesiones de carboxiterapia, y comprobante de transferencia de fondos; **3)** A fs. 3 y 4, copia impresa de correo electrónico enviado por la denunciante a la denunciada con fecha 7 de septiembre de 2015, en el cual reclama por las largas esperas sufridas en el primer set de 8 sesiones de carboxiterapia; **4)** A fs. 5 a 8, formulario de reclamo efectuado ante el Sernac, requerimiento efectuado por Sernac a la denunciada y respuesta de ésta; y **5)** A fs. 9 a 18, set de correos electrónicos enviados por la denunciante a la clínica denunciada; **documentos que no fueron objetados por la denunciada.**

En tanto la parte denunciada Estetika Médica Ltda., no rindió prueba alguna.

Cuarto: Que, del mérito del proceso aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: 1) Que, la denunciante contrató con fecha 3 de septiembre de 2015 los servicios de la denunciada consistente en 8 sesiones de carboxiterapia; 2) Que por dichas sesiones pagó la suma total de \$490.000 mediante transferencia electrónica; 3) Que, con fecha 23 de septiembre, al acudir a la primera sesión, solicitó la devolución del dinero pagado por el tratamiento contratado, fundando su solicitud en el incumplimiento del horario de atención pactado; y 4) Que, la denunciada rechazó dicha solicitud.

Quinto: Que, teniendo presente lo anterior, corresponde determinar si efectivamente la denunciada incurrió en un incumplimiento de lo pactado, y si el caso de autos se enmarca dentro del derecho a retracto consagrado en el artículo 3 bis de la Ley del Consumidor.

Sexto: Que, el referido artículo 3 bis otorga al consumidor el derecho a poner término en forma unilateral al contrato en el plazo de 10 días contados desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo en el caso de que la contratación del servicio se hubiere realizado en reuniones convocadas para tales efectos y en los contratos celebrados por medios electrónicos.

Séptimo: Que, en el caso de autos no nos encontramos en ninguno de los casos consagrados por el artículo 3 bis, por lo que al no encontrarse el contrato celebrado por la denunciante amparado por dicha norma, no existe conducta infraccional de la denunciada al negarse a aceptar el término del contrato solicitado por la denunciante.

Octavo: Que, en lo que respecta al supuesto incumplimiento de lo pactado por parte de la denunciada, es preciso señalar que a lo que se obliga la denunciada es a la entrega de 8 sesiones de carboxiterapia,

obligación respecto de la cual no se formula reclamo alguno ni existe prueba de que se haya negado a la prestación de dicho servicio.

Noveno: Que, no obstante lo anterior, consta del formulario de devolución de dinero acompañado a fs. 1, como de los dichos de las partes, que en la primera sesión del servicio contratado se produjo un atraso de aproximadamente 20 minutos en el horario de atención, retraso que atendido el servicio que entrega la denunciada, atención médica de personas, el Tribunal estima no puede considerarse como un incumplimiento de lo pactado o conducta que irroge una infracción a la Ley del Consumidor.

Décimo: Que, asimismo, teniendo presente que la denunciante señala que en el primer set de sesiones contratado, las que se realizaron en su totalidad, también se produjeron retrasos en su atención, esta sentenciadora no puede sino concluir que dichos retrasos no fueron impedimento para que la denunciante contratara nuevamente los servicios de la denunciada, por lo que contrató los servicios suficientemente informada y con conocimiento de las demoras en la atención, y no puede alegar dicha circunstancia para poner término en forma unilateral al contrato celebrado.

Décimo Primero: Que, teniendo presente lo anterior, no corresponde la devolución del dinero pagado por un servicio que, tal como lo señala la denunciada en autos, se encuentra llana a entregar y nunca se ha negado a hacerlo.

Décimo Segundo: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional deducida en contra de Estetika Médica Ltda.

b) En lo Civil:

Décimo Tercero: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de Estetika Médica Ltda., no es

procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 19 y siguientes, rectificadas a fs. 24 y 25 de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la querrela infraccional interpuesta a fs. 19 y siguientes de autos.

c) Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 19 y siguientes en contra de **Estetika Médica Ltda.**, representada legalmente por doña Blanca María del Sagrado Girardi De Esteve, sin costas.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.


Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo, Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz, Secretaria.

