

Vitacura, doce de marzo de dos mil quince.-

Causa rol: 431281-8

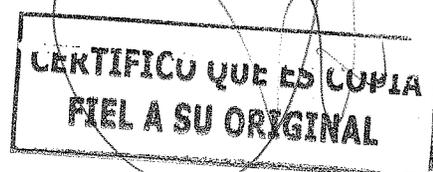
VISTOS:

Que a fs.14 Valeria Gho Mesías, ingeniera civil industrial, domiciliada en Av. Tobalaba N°1745, dpto. 804, Providencia, interpuso querrela por infracción a la Ley N°19496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC), en contra del Centro de Estética Belenus S.A, en adelante e indistintamente, Belenus; representada por su Gerente General, don Cristian Fierro Montes, ambos domiciliados en Av. Manquehue Norte N°1963, Vitacura; y dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de la misma, a fin de que sea condenada a pagar, por daño emergente: la suma de \$736.000; por lucro cesante \$245.300; y por daño moral \$4.000.000, más reajustes, intereses y las costas de la causa. Funda su presentación en que durante el mes de febrero de 2013, conoció al centro denunciado, junto a los tratamientos para efectuar Modelación Corporal y Eliminación de Celulitis, con los productos: Velashape; Endymed Pro y LipoContour. Agrega que en la página web describían que con el tratamiento se podía lograr la figura que uno quisiera, con la tecnología que utilizaban. Destaca que le aseguraron que los cambios radicales se notarían al final, ya que varían en cada caso, pero que todas las usuarias quedaban satisfechas con los resultados. Agrega que se sometió a una evaluación gratuita, en la cual le mostraron un video muy confuso, difícil de comprender, y cuyo mensaje final giraba en torno a la exclusividad, tecnología de punta y eficacia asegurada. Relata que orientada por el personal, adquirió 10 sesiones en la zona de los muslos; y otras 9 en la zona de los glúteos, todo ello por un costo de \$726.100, pagando en 12 cuotas con su tarjeta bancaria. Señala que una semana después, le ofrecieron una nueva promoción, vendiéndole una sesión extra por tan solo \$9.000, adquiriendo en total 20 sesiones. Expone que una vez pagado el tratamiento, fue derivada a una consulta con la nutricionista Leslie Velásquez, para el día 13 de marzo de 2013, y en ese momento debió suscribir un “consentimiento informado”, en el cual le indicaron una dieta para potenciar los efectos estéticos del tratamiento. Detalla que le explicaron que el consentimiento informado es parte de un protocolo y que debe llevarlo firmado a la primera sesión. Alega que cada sesión duraba 1 hora con 30 minutos, sumado a ello los tiempos de traslados, por lo que, debió coordinar su ajetreada agenda. Recalca que en las sesiones nunca llegó a sentir una experiencia grata ni neutral, sino molesta y muchas veces, dolorosa, pero como tenía grandes expectativas, decidió continuar

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

adelante. Expone que es una persona disciplinada con su cuerpo, ya que padece de hipotiroidismo, y por ello no se permite excesos en la dieta y asiste sistemáticamente al gimnasio. Sin embargo, relata que padecía de un cierto grado de celulitis, por lo cual, cumplió con la dieta que le dejó la nutricionista de Belenus, siguiendo al pie de la letra todas las indicaciones dadas por el personal. Alega que una vez concluidas las sesiones y no obstante haberse sometido estrictamente a la dieta, comprobó que no había ninguna mejoría en la apariencia de la celulitis. Agrega que por lo anterior, a principios de julio de 2013 molesta por el resultado del tratamiento, señaló su desagrado a la nutricionista, quien la derivó al conducto regular, el que consistía en solicitar una hora con el Dr. Oviedo, médico encargado del Centro Belenus. Recalca que le extrañó que la evaluación fuese después del tratamiento y no antes, ya que el día 4 de julio fue examinada por el médico, quien le dijo "en realidad tu celulitis es más severa y requiere de algún tratamiento más invasivo, cosa que en Belenus no se hace", no dando ninguna solución o explicación de por qué no había visto resultados. Destaca que después de varias insistencias, la nutricionista, le informó que su caso sería conocido por la Comisión de Efectividad de Belenus, quienes con fecha 18 de julio de 2013, concluyeron que su grasa corporal había aumentado durante el transcurso del tratamiento, por lo que, se hacía imposible que en esos casos se presentara alguna mejoría, ya sea de aspecto o de medidas corporales. Por lo expuesto, alega los siguientes hechos: información contradictoria, por cuanto, señala que jamás le dijeron que la disminución del peso y porcentaje de masa corporal eran requisitos para la efectividad del sistema, toda vez que en la primera evaluación le indicaron que su Índice de Masa Corporal era de 23, siendo por tanto normal; le señalaron reiteradamente que la máquina y el tratamiento eran bastante eficientes; se condicionaron los resultados al seguimiento de un estilo de vida saludable, el cual practica; al momento de contratar nunca le informaron de otras variables que podrían incidir en los resultados; alega que no aumentó de peso durante el tratamiento; y finalmente que la nutricionista nunca le advirtió aumento alguno de peso, ni le sugirió disminución de porcentaje corporal. Que a fs.26 modificó la querrela infraccional y demanda civil en el sentido de señalar al representante legal de la denunciada y demandada civil, de Belenus S.A, al Sr. Ignacio Iduya, se ignora segundo apellido, Gerente General, ambos domiciliados en Av. Manquehue Norte N°1963, Vitacura. Esta demanda civil se encuentra notificada según consta a fs.29.-

Que a fs.77 rola acta de audiencia de contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. Oportunidad procesal en la cual la demandada contestó solicitando que se



rechace la demanda y querrela infraccional, con costas, por cuanto no ha tenido lugar contravención alguna a la LPC. Además negó en la totalidad las afirmaciones vertidas por la actora en la querrela y demanda, señalando que los hechos no ocurrieron como lo expresa la demandante, siendo absolutamente falso, y por consiguiente no se podrá acreditar que los procedimientos aplicados no tuvieran efecto.-

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1.- Que se encuentra establecido en autos y las partes se encuentran contestes respecto al hecho que la denunciante contrató los servicios de la denunciada.-

2.- Que las partes han controvertido sustancialmente sus dichos respecto a los resultados del tratamiento realizado por la denunciada. Así la denunciante alegó que no tuvo ninguna mejoría en la apariencia de la celulitis, a pesar de tener un índice de masa corporal normal; un saludable estilo de vida y no habiendo subido de peso, insistiendo que la nutricionista nunca le advirtió de aumento de peso ni le sugirió disminuir el porcentaje de grasa corporal. Y la denunciada negó todas las afirmaciones vertidas por la actora, y señaló que no se podrá acreditar que los procedimientos aplicados no tuvieran efecto.-

3.- Que la denunciante a fin de acreditar los hechos denunciados acompañó en autos prueba documental, consistente en: estado de cuenta bancaria, que rola a fs.1; copias de correos electrónicos con la nutricionista de Belenus, que rolan desde fs.3 a 13 y 39; boleta N°00100126 emitida por MEDS, por un monto de \$360.000, que rola a fs.40; boleta N°31826, emitida por BELENUS, por un monto de \$726.100, que rola a fs.43; certificado de atención emitido por Carlos Valdés, que rola a fs.46; copias autorizadas ante Notario de página web de Belenus, que rolan desde fs.47 a 52; copia de certificado de cotizaciones que rola a fs.53; copia de quejas contra Belenus, en una página web, que rola desde fs.55 a 57; y copia de una sentencia, que rola desde fs.58 a 63.-

4.- Que la denunciante presentó, a fs.82 y siguientes, prueba testimonial, la que consistió en las declaraciones del siguiente testigo: Maximiliano Manuel Silva Correa, ingeniero civil, domiciliado en Paul Klee N°129, Las Condes, el que legalmente

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

examinado y no tachado coincide con los dichos de la parte que lo presenta en el sentido que por conversaciones con la denunciante la percibió triste y decepcionada con el tratamiento.-

5.- Que respecto a toda la prueba rendida por la denunciante, ésta permite establecer que compró los servicios de la denunciada y que a su vez adquirió los servicios de un gimnasio, pero terminó decepcionada con el tratamiento estético.-

6.- Que el denunciado acompañó en autos prueba documental, consistente en: consentimiento informado, que rola a fs.64; copias de fichas de atención, que rolan desde fs.67 a 76.-

7.- Que la prueba rendida por el denunciado permite acreditar que la denunciante firmó un documento denominado consentimiento informado y que además asistió a las sesiones del tratamiento.-

8.- Que cabe tener presente que ambas partes acompañaron al proceso el documento denominado consentimiento informado, así la denunciante lo acompañó a fs.9 y la denunciada a fs.64.-

9.- Que este sentenciador tendrá en especial consideración el documento ya referido, toda vez que en él, la denunciante con fecha 13 de marzo de 2013, firmó que aceptaba que el resultado clínico variaba en función del área a tratar y de variables individuales. Qué asimismo, aceptó que reconocía que los resultados esperables de un tratamiento nunca son milagrosos, sino que están sometidos a las limitaciones técnicas, e inclusive aceptó que comprendía que el resultado podía no ser el esperado por ella.-

10.- Que en este sentido, la denunciante no acompañó pruebas que permitan acreditar sus alegaciones, respecto al hecho que el tratamiento brindado por la denunciada no tuvo ninguna mejoría en la apariencia de su celulitis.-

11.- Que así las cosas, se encuentra probado en autos el hecho que la denunciada cumplió con su obligación de proporcionar el tratamiento contratado, y la denunciante no ha acreditado en el proceso que el tratamiento no fuese lo esperado por ella, por una causa atribuible a negligencia del proveedor.-

12.- Que en mérito de todo lo anterior y habiendo examinado la prueba rendida en autos conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no se ha formado convicción respecto de algún tipo de negligencia o menoscabo por parte de la denunciada, ya que las alegaciones de la denunciante en cuanto a que no tuvo ninguna

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

mejoría la apariencia de la celulitis, es una apreciación subjetiva. En resumen, a juicio de este sentenciador, lo que ocurrió es que el denunciado proveyó el tratamiento contratado, el cual no concluyó con la mejoría esperada por la denunciante, lo que no puede por tanto, configurar alguna infracción a la Ley de Protección al Consumidor, por lo que procederá a rechazar la denuncia de fs.14.-

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

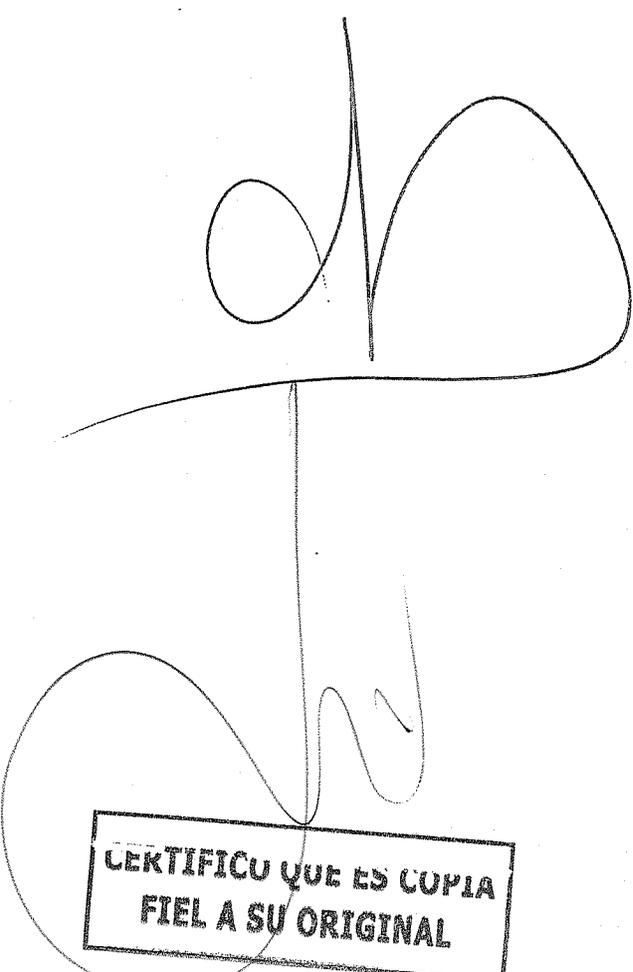
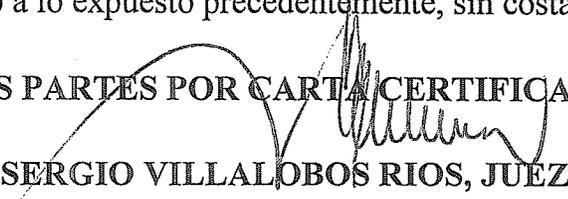
13.- Que de acuerdo a lo establecido en los considerandos anteriores, y no habiéndose acreditado la configuración de alguna infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de responsabilidad de la demandada, que hubiese causado perjuicio a la demandante, procederá rechazar la demanda civil de fs. 14 y siguientes.-

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y N°19.496, se resuelve:

A.- Que se rechaza la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios de autos de fs.14, en mérito a lo expuesto precedentemente, sin costas.-

NOTIFIQUESE A LAS PARTES POR CARTA CERTIFICADA.-

DICTADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RIOS, JUEZ TITULAR.-



**CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL**