

Proceso Rol N° 18.037-10-2016
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, nueve de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS;

A fs.8 doña **Mariana Andrea Cádiz Barra**, Ingeniero en Administración, domiciliada en calle Noruega N° 6680, Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Balance Perfecto Ltda.**, representada por doña Tamara Catalán Fuenzalida, ambos domiciliados en Avda. Apoquindo N° 6792, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado de conformidad a los siguientes antecedentes:

1) Que, con fecha 8 de julio de 2016 fue invitada a una reunión en la empresa Balance Perfecto, en sus dependencias de Avda. Apoquindo N° 6792, siendo requisito para asistir, mostrar una tarjeta de crédito en la recepción, regalando un tratamiento gratis por asistir; que en dicha reunión, adquirió una membresía por dos años, que le otorgaba la calidad de socia, pudiendo acceder a descuentos y atención especial, y adicionalmente le regalaron dos servicios para ser usados en las mismas instalaciones, pagando la suma de \$ 350.000.- con su tarjeta de crédito, en 12 cuotas sin interés de acuerdo a lo ofrecido, oportunidad en que además, le habrían señalado que de no estar conforme le devolverían el dinero.

2) Que, después de una semana de haber contratado el servicio, no habría podido tomar hora para acceder a los servicios contratados ni regalados, y la compra habría generado una tasa de interés de 0,97%; además que, la denunciada le estaría cobrando una multa para poner término al contrato, equivalente a \$ 145.000.- cantidad en que habrían valorizado los regalos que fueron entregados por asistir a la reunión sin costo; ofreciendo la denunciada una solución que no cumplía sus expectativas; por lo que manifestó su insistencia en finiquitar su contrato; negándose la denunciada a efectuar devolución, no respetando su derecho de retracto.

Que, en consecuencia solicita se condene al proveedor al máximo de la multa establecida en la ley, y a pagar una indemnización de perjuicios, según rectificación de fs. 28, ascendente a la suma de \$350.000.- por el valor de la membresía; la suma de \$ 22.456.- por intereses de su tarjeta de crédito; la suma de \$ 30.000.- por gastos de traslado y la suma de \$ 25.000.- por gastos de consulta en abogado; más las sumas de \$ 280.000.- por concepto de lucro cesante y \$ 280.000.- por daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.47.**

A **fs.42** comparece don **Ricardo Esteban Canales Middleton**, cédula de identidad N° 9.909.722-1, empresario, domiciliado en Avda. Apoquindo N° 6792, local 1, comuna de las Condes, en representación de Comercial e Inversiones Perfeto Ballance Limitada, quien señala que la denunciante con fecha 8 de julio de 2016, habría adquirido mediante pago con su tarjeta de crédito, la contratación de servicios de tratamientos de belleza por un valor de \$ 350.000.-; que sin embargo, habiendo utilizado ya algunos servicios y transcurrido el plazo de 10 días que establece la Ley, habría decidido retractarse, indicándosele formalmente vía correo electrónico que no era viable la retractación, ya que había utilizado unos servicios y la carta no había sido enviada en el plazo legal; sin embargo, se le habría ofrecido la posibilidad de pagar los servicios que había usado por la suma total de \$ 145.000.- y se le reembolsaría el resto; que, no sería efectivo lo señalado por la actora en orden a la falta de disponibilidad de horario para los servicios, más aún cuando aquellos que habría requerido le fueron otorgados en los días y horas solicitados; señalando que en caso de retractación ajustada a la Ley, siempre se accedería a la misma, pero que en este caso no existiría registro de carta certificada enviada por la denunciante en tal sentido.

A **fs.85** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la denunciante y demandante, y del apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos, que será detallada en el desarrollo del presente fallo.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, la cuestión controvertida resulta en determinar la procedencia del derecho de retracto respecto del contrato suscrito por la

denunciante con fecha 9 de julio de 2016, relativo a la adhesión a programa de Comercial e Inv. Perfecto Ballance Limitada.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante a fin de acreditar sus dichos acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs.2 y 3 rola comprobante de tarjeta de crédito; **2)** A fs. 4 rola copia de carta de fecha 12 de agosto de 2016, en que doña Marian Cádiz Barra comunica a la demandada su deseo de poner término al contrato; **3)** A fs. 5 rola impresión de correo electrónico en que la empresa denunciada da respuesta a reclamos formulados por la actora, señalándole la improcedencia del retracto; **4)** A fs. 6 y 7 rolan antecedentes de respuesta de proveedor a SERNAC y comunicado enviado por dicha institución a la actora; **5)** De fs.50 a 63 rola set de correos electrónicos entre las partes relativos a los hechos denunciados; **6)** De fs. 64 a 71 rolan impresiones de conversiones vía mensajería telefónica; **7)** A fs.72 rola correo electrónico con indicación de los servicios ofrecidos por la empresa denunciada; **8)** A fs.74 rola certificado de de sesión de tratamiento de belleza; y **9)** A fs.75 y ss. rola copia de contrato y sus anexos; documentos no impugnados de contrario.

TERCERO: Que, la parte denunciada en apoyo de su defensa acompañó los documentos no impugnados de contrario que rolan a fs. 21 y siguientes correspondientes a impresiones de mensajería, y además el documentos de fs. 84 consistente en impresión de agenda de cliente.

CUARTO: Que, en relación a los hechos denunciados debe considerarse lo dispuesto en el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496 que señala en lo pertinente: **“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:**

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.**

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el en el encabezamiento.”

QUINTO: Que, de acuerdo a lo señalado por la actora en su libelo de fs. 8 y del contenido de los correos electrónicos agregados al proceso, fluye que encontrándose dentro del plazo en que podían ejercer el derecho de retracto, la actora optó por perseverar aceptando las nuevas condiciones que le ofreció la parte denunciada, no obstante que con fecha 12 de agosto de 2016, habría estimado que estas no satisfacían sus intereses;

sin embargo, el derecho de retracto a que se refiere la disposición anterior, había precluido, puesto que no se ejerció dentro en la forma y del plazo estipulado, ya que no acreditó el envío de carta certificada dentro de los 10 días siguientes al 9 de julio de 2016, en que suscribió el contrato.

SEXTO: Que, dado lo señalado precedentemente, se concluye que la parte denunciada no ha incurrido en la infracción que se le imputa, puesto que la denunciante doña Mariana Cádiz Barra, no ejerció el derecho de retracto en la forma y plazo establecidos en el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, debiendo rechazarse la querrela y demandada interpuestas a fs. 8.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la querrela infraccional y la demanda civil interpuesta a fs.8 por doña **Mariana Cádiz Barra** en contra de **Comercial e Inversiones Perfecto Ballance Limitada- Balance Perfecto-** por no haber incurrido en la infracción que se le imputa.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

c) Archívense los antecedentes en su oportunidad.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria