

fcu Colina, veintiséis de Junio de dos mil quince.

Atendido el mérito del proceso y, no habiéndose recibido respuesta de los oficios N°6155, de fecha 14 de Noviembre de 2014; N°52, de fecha 7 de Enero de 2015; y N°2008, de fecha 8 de Mayo de 2015, todos ellos dirigidos a la Seremi de Salud Pública, prescíndase de los mismos, y pasen los autos para fallo.

**VISTO Y TENIENDO PRESENTE:**

Que, a fojas 1, doña **Andrea Cecilia Lobos Irarrázabal**, periodista, domiciliada en condominio Las Campiñas de Chicureo, casa N°154, Camino Lo Arcaya s/n, comuna de Colina, interpuso una querrela infraccional y una demanda civil en contra de "**Sebastián Ferrer**" y/o "**Palumbo**", con domicilio en Centro Comercial Los Ingleses, local 7, ubicado en el kilómetro 2 de Camino Chicureo, comuna de Colina, y en avenida Luis Pasteur N°5791, comuna de Vitacura, representada para los efectos del artículo 50 letras C y D de la Ley N°19.496, por la jefa de oficina o encargada del local, doña Maribel Márquez o por quien haga sus veces, del mismo domicilio señalado, fundada en una supuesta infracción a las disposiciones de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a propósito de la prestación de servicios de peluquería, prestados con fecha 22 de Enero de 2014, que le habrían originado la caída de su cabello, ocasionándole daños y perjuicios producto de la situación descrita;

Que, a fojas 15, se notificó personalmente la querrela infraccional y la demanda civil de autos, con su proveído y demás piezas procesales pertinentes, a doña Maribel Márquez Silva;

Que, a fojas 18, compareció por escrito don Daniel Ariel Isaac Guelfand Chaimovich, en representación de **PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A.**, propietaria de las marcas "**Sebastián Ferrer**" y "**Palumbo**", y formuló descargos al tenor de su presentación;

Que, a fojas 102, se dio inicio a la audiencia de conciliación, contestación y prueba decretada en autos, con la asistencia de las partes debidamente representadas, oportunidad en la que, llamadas a un avenimiento, éste no se produjo; en la que se contestaron las acciones deducidas en autos, mediante escrito de fojas 93; y en la que se rindió la prueba documental que allí se consigna;

Que, a fojas 106, la parte de doña Andrea Cecilia Lobos Irarrázabal, ya individualizada, objetó los documentos acompañados por la contraria, al tenor de las razones contenidas en su libelo;

Que, a fojas 112, se llevó a efecto la continuación del comparendo de estilo decretado en autos, oportunidad en la que, se rindió la prueba testimonial que allí se consigna, y en la cual se formularon peticiones por las partes que el tribunal quedó en resolver;

Que, a fojas 117, se resolvieron las peticiones formuladas en el comparendo de estilo, ordenándose officiar a la Seremi de Salud Pública; al Departamento de Rentas y Patentes de la Municipalidad de Colina; al Instituto Médico Legal; a la empresa "L'Oréal"; y al Instituto de Salud Pública, al tenor de lo señalado en dicha resolución;

Que, a fojas 120, se agregó el ordinario N°0057, de Asesoría Jurídica del Instituto de Salud Pública, al cual se adjuntó memorando N°1686, de fecha 24 de Diciembre de 2014, del Departamento Agencia Nacional de Medicamentos de dicho instituto, donde aparece la información solicitada por este tribunal;

Que, a fojas 143, se agregó el informe médico legal N°17-2015, correspondiente a doña Andrea Cecilia Lobos Irarrázabal, suscrito por don Marcos Ramírez Fernández, Médico Perito Forense, del Servicio Médico Legal;

Que, a fojas 146, se agregó la respuesta al oficio N°51, de fecha 7 de Enero de 2015, de este tribunal, por parte de doña Andrea Convalla Zelada, abogado de L´Oréal Chile S.A.;

Que, a fojas 149, se agregó el ordinario N°03870, del Médico Jefe del Departamento Clínica Forense del Servicio Médico Legal, informando respecto de la solicitud de examen de doña Andrea Cecilia Lobos Irarrázabal, remitida por éste tribunal;

Que, a fojas 156, se agregó el ordinario N°17/2015, de fecha 6 de Mayo de 2015, del Director de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Colina, informando que, "Peluquerías Integrales S.A.", Rut. N°96.995.100-2, no registra patente comercial en la comuna; y,

Que, a fojas 157, atendido el mérito de autos, se prescindió de los oficios N°6155 de fecha 14 de Noviembre de 2014, y N°52 de fecha 7 de Enero de 2015, al SEREMI de Salud Metropolitana, y se ordenó ingresar los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

a) En cuanto a las objeciones de documentos:

**PRIMERO:** Que, a fojas 106, el apoderado de la parte de doña Andrea Cecilia Lobos Irarrázaval, objetó los documentos acompañados por su contraparte, consistentes en un contrato de arrendamiento de módulo de peluquería y recaudación, un documento denominado "prospecto" y, un documento consistente en un detalle de servicios y productos distribuidos por la cadena "Sebastián Ferrer". El primero lo objeta por carecer de fecha cierta; por haber sido suscrito por un tercero que no lo ha reconocido en juicio; y por no constar su integridad. El segundo, por carecer de fecha cierta; por no constar la identidad de su autor; por no haber sido reconocido por su autor en este juicio; y por no constar su integridad. Y el tercero, por

carecer de fecha cierta; y por no constar su autenticidad ni integridad, al referirse a supuestos servicios realizados por terceros.

**SEGUNDO:** Que habiéndose pronunciado este tribunal respecto de dicha objeción a fojas 112 de autos, se estará a lo resuelto allí.

b) En cuanto a lo infraccional:

**TERCERO:** Que, en lo principal de la presentación de fojas 1, doña Andrea Cecilia Lobos Irarrázaval, interpuso una querrela infraccional en contra del proveedor de servicios de belleza y cosmetología "Sebastián Ferrer" y/o "Palumbo" -marcas pertenecientes a la empresa PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A.-, ambas ya individualizadas, acción que fundamenta, en síntesis, en que el día 22 de Enero de 2014, acudió al centro de belleza y cosmetología "Sebastián Ferrer", ubicado en el centro comercial Los Ingleses de Chicureo, lugar donde se le aplicó un tonalizante y se le realizaron reflejos más claros en su cabello, además de adquirir un producto cosmetológico denominado "Potion 9"; Que al día siguiente de dicha atención, comenzó a sentir picazón en el cuero cabelludo y, a los pocos días después, comenzó a notar que se le caía el pelo, a lo cual no dio mayor importancia, ya que pensó que podía tratarse del calor de la época; Que durante la primera semana de Febrero (2014), notó que la caída de su cabello no cesaba y que, por el contrario, aumentaba, razón por la cual decidió interrumpir sus vacaciones para solicitar una hora al dermatólogo, siendo atendida en la Clínica Las Condes por el Dr. Pedro Lobos Bert, quien le diagnosticó una "Alopecia Difusa Severa", y le recetó un producto llamado "Alopek", el cual, según palabras del facultativo, le ayudaría a incrementar la irrigación sanguínea, de manera tal que su cabello, dañado en sus raíces, podría afirmarse o, a lo menos, disminuir su degeneración, junto a lo cual le indicó que

tomara "Brolin", que es un complejo vitamínico que le ayudaría a la regeneración de su cabello, haciéndole presente, además, que el tratamiento tomaría tiempo, y le recomendó volver a visitarlo una vez concluidas sus vacaciones; Que la caída de su cabello continuó cada vez más intensa, razón por la cual, el día 10 de Marzo (2014), acudió al establecimiento denunciado, con la esperanza de que allí pudieran darle una solución pronta a su problema, lugar donde se entrevistó con la encargada del local, doña Maribel Márquez, a quien le expuso su situación, quien le habría señalado que el conducto regular era estampar el reclamo en un libro, cosa que así hizo, y que una encargada de atención al cliente se contactaría con ella, para que pudiera exponerle su situación pero, transcurridos 40 días desde ese entonces, no obtuvo respuesta por parte de la empresa; Que con fecha 11 de Marzo de 2014, acudió nuevamente al dermatólogo, que le ordenó una serie de exámenes, para luego recetarle "Cidoten" inyectable, que es una solución acuosa estéril de fosfato sódico de betametasona, sal sódica del ester, y 21-fosfato de betametasona, y dada la gravedad de su situación, le indicó tres ampollas, junto con una serie de otros medicamentos y tratamiento complementario; Que dada su situación, el día 19 de Marzo de 2014, recurrió a un dermatólogo experto en calvicie, el Dr. Robinson Guerrero, quien le indicó un examen anatómico patológico, cuyo resultado arrojó que las raíces estaban en "Telógeno" en un 100%, razón por la cual le recomendó la realización de una biopsia; Que con fecha 27 de Marzo de 2014, se realizó el referido estudio, el cual ratificó que la raíz capilar de su cabello se encuentra en "Telógeno" en un 100%, esto es, en inactividad total; Que toda la situación anteriormente descrita, ha derivado en que ha debido someterse a diversos tratamientos, lo cual ha sido provocado por el denunciado al aplicarle de manera

indebida un producto, o bien, por encontrarse dicho producto en mal estado; Que la conducta del denunciado constituye una infracción a los artículos 3, 23, y 28 letra f, todos de la Ley N°19.496, razón por la cual solicitó, en definitiva, que la denunciada sea condenada al máximo de las multas señaladas en su querrela, con costas.

**CUARTO:** Que, a fojas 18, la parte querellada de PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A. formuló descargos, señalando, en síntesis y en lo que al caso interesa, que es efectivo que doña Andrea Cecilia Lobos Irarrázaval, el día 22 de Enero de 2014, concurrió al salón de belleza de su propiedad, conocido con el nombre de fantasía "Sebastián Ferrer Hairvolution"; Que asimismo, es efectivo también que la querellante solicitó en dicho establecimiento la aplicación de tonalizante y reflejos, además de adquirir el producto cosmetológico llamado "Potion 9", pero que sin embargo, es necesario precisar que la contratación del servicio de aplicación de tonalizante y reflejos no fue realizado por la empresa, sino por una estilista que presta servicios en forma independiente en dicho salón, respecto de la cual la empresa mantiene solamente un contrato de arriendo de módulo de peluquería; Que por otra parte, no es efectivo que la aplicación del producto para la base y reflejos, esto es, "Shades Eq", ni el producto vendido a la querellante, "Potion 9", sean la causa de la alopecia difusa y severa que ella señala padecer, recalcando además, que todos los productos utilizados y comercializados por la empresa, son de marcas de connotado prestigio nacional e internacional, y cuentan con las resoluciones sanitarias nacionales, clínicamente probadas, y que autorizan su comercialización al público; Y que, finalmente, tampoco es efectivo que no se le haya dado a doña Andrea Cecilia Lobos Irarrázaval la debida atención por parte de la empresa,

después de su reclamo formulado con fecha 10 de Marzo de 2014, puesto que fue la propia querellante quien no respondió a los constantes llamados efectuados por su departamento de servicio al cliente, a fin de atender adecuadamente su reclamo.

**QUINTO:** Que a fojas 93, al contestar la querrela infraccional y la demanda civil de autos, la parte de PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A., básicamente reiteró lo señalado en sus descargos de fojas 18, y agregó, en síntesis, que sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, si bien es cierto que la empresa es una tercero ajeno a la presente controversia, en lo que dice relación con el servicio de peluquería contratado, ya que, como se expuso, la querellante y demandante habría contratado los servicios de una profesional de peluquería, doña Carolina Caberón Zúñiga, no es menos cierto que la empresa tiene un prestigio ganado con el tiempo, por los excelentes servicios entregados en sus locales, a través de los profesionales a quienes les otorga un espacio físico de calidad, mediante un arrendamiento, para que cumplan eficientemente con su cometido profesional, lo cual se constata con la alta calidad profesional de los mismos;

**SEXTO:** Que atendido el mérito de las alegaciones formuladas por la parte querrellada de PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A., particularmente en lo referente a que la contratación del servicio de peluquería no habría sido celebrado con ésta, sino con una estilista que presta servicios en forma independiente en el salón de su propiedad, bajo la modalidad de arrendamiento de módulo de peluquería, cabe tener presente lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley N°19.496, que preceptúa: "El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales,

sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables."

**SÉPTIMO:** Que, con el mérito de la exposiciones anteriormente descritas, y lo establecido en la norma precedentemente señalada, es posible establecer que en estos autos no resulta ser un elemento controvertido la existencia de un vínculo contractual entre la actora y la querellada, de manera que, lo controvertido en estos autos, dice relación con si la querellada respetó o no el deber de seguridad en el consumo que le asiste a la querellante respecto del servicio de peluquería contratado y, si, debido a fallas o deficiencias de calidad de dicho servicio prestado, o de los productos aplicados en el mismo, actuó o no con negligencia, causándole una menoscabo a la consumidora;

**OCTAVO:** Que los hechos denunciados en esta causa podrían ser constitutivos de una infracción a los artículos 3 letra d y 23 de la Ley N°19.496, la primera, referida al derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, debiendo el proveedor evitar los riesgos que puedan afectarles y, la segunda norma legal, referida a la sanción que se impone al proveedor que "..., en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

**NOVENO:** Que para acreditar sus dichos, la parte querellante y demandante civil de doña Andrea Cecilia Lobos Irarrázabal, aportó prueba documental que rola de fojas 52 a 77 de autos, ambas inclusive, y rindió prueba testimonial consistente en la declaración de los testigos doña María Alejandra Chaco Rojas, y don Carlos Adolfo Varela Raby, cuyos testimonios rolan a fojas 112 y 113 de autos. En tanto, la parte querellada y demandada civil de

PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A., a fin de acreditar sus alegaciones, aportó prueba documental que rola de fojas 78 a 92 de autos, ambas inclusive, y rindió prueba testimonial consistente en la declaración de la testigo doña Carolina Andrea Caberón Zúñiga, cuyo testimonio rola a fojas 113 y siguientes de autos. De la misma forma, a solicitud de la parte querellante y demandante, se agregaron a los autos el Informe Médico Legal N°17-2015, de fecha 23 de Enero de 2015, del Servicio Médico Legal, que rola a fojas 143; y los ordinarios N°16/2015 y 17/2015, de fechas 30 de Abril y 6 de Mayo, ambas del 2015, que rolan a fojas 154 y 156, respectivamente, del Director de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Colina. Asimismo y, a petición de la parte querellada y demandada, se agregó el ordinario N°0057, de fecha 14 de Enero de 2015, del Instituto de Salud Pública, que rola a fojas 120 y siguientes; y el informe de fecha 20 de Febrero de 2015, de L'Oreal Chile S.A., que rola a fojas 146 y siguiente.

**DÉCIMO:** Que con el mérito de la querrela infraccional de fojas 1 y de todos antecedentes del proceso, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, no habiendo otros antecedentes que ponderar y, teniendo presente que la querrellada ha controvertido expresamente los hechos que fundan la acción infraccional deducida en su contra, esta sentenciadora no ha logrado formarse plena convicción en el sentido que, en el caso sub lite, la querrellada, actuando con negligencia, haya infringido el deber de seguridad y calidad en la prestación del servicio de peluquería, que implique alguna infracción a las disposiciones de la Ley N°19.496, toda vez que la prueba rendida por la querellante en estos autos, no resulta idónea ni suficiente para acreditar, fehacientemente, que la causa directa y necesaria de la alopecia que ella padece, y que le ocasiona menoscabo, sea atribuible a algún actuar negligente por parte de la

querellada, consistente en la aplicación de un producto defectuoso o dañino en el cabello de la actora, o bien, consistente en algún actuar negligente en la aplicación del mismo producto para el cabello, conclusión que se ve reforzada en lo informado por los organismos a los cuales se ofició a lo largo del proceso, requiriéndoles información destinada a determinar si, el producto en cuestión, cuenta con resolución sanitaria para su venta al público y, la indicación de su uso y aplicación. A igual conclusión se arriba del mérito de lo expuesto por los testigos que depusieron en el presente juicio, ya que aún cuando dieron cuenta legalmente de sus dichos, sus testimonios no resultan idóneos para establecer, de manera fehaciente, que la alopecia difusa severa que padece la actora, tiene su origen en el producto que le fue suministrado en el tratamiento capilar que constituye el servicio objeto del presente juicio. De la misma forma, cabe tener en consideración, además, que si bien los informes médicos acompañados por la actora pueden dar fe del diagnóstico al que se ha arribado, en ninguno de ellos se ha establecido de manera alguna que, la alopecia padecida por la querellante, sea consecuencia directa de alguna deficiencia del producto que se le aplicó en su cabello, o de algún actuar negligente por parte de la querellada o de sus dependientes, en la aplicación del mismo.

**UNDÉCIMO:** Que por las razones antes expuestas, no se vislumbra algún actuar de parte de la querellada, que pueda constituir alguna infracción a las normas de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por la cual y, necesariamente, la querrela infraccional de fojas 1, ha de ser rechazada en todas sus partes.

c) En cuanto a lo civil:

**DUODÉCIMO:** Que en el primer otrosí de la presentación de fojas 1, doña Andrea Cecilia Lobos Iararrázabal, interpuso una demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor de servicios de belleza y cosmetología "Sebastián Ferrer" y/o "Palumbo", cuyas marcas resultaron ser de propiedad de PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A., por lo daños y perjuicios ocasionados con motivo de los hechos denunciados en lo principal de dicha presentación, solicitando que, en definitiva, la demandada sea condenada a pagarle la suma total de \$20.690.056.-, o la que se estime conforme a derecho, como indemnización por los daños y perjuicios emergentes y morales padecidos por la actora, más intereses, reajustes y costas; acción que fue notificada personalmente, según estampado receptorial de fojas 15, y que fue contestada por escrito de fojas 93, solicitando que sea rechazada en todas sus partes, con expresa condena en costas a la actora.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, teniendo presente que al resolver la querrela infraccional deducida por doña Andrea Cecilia Lobos Iararrázabal, se concluyó por esta sentenciadora que atendido el mérito de todos los antecedentes del proceso, no resulta posible emitir un pronunciamiento infraccional condenatorio en estos autos, necesariamente y, en consecuencia, la acción civil indemnizatoria impetrada en estos autos ha de ser rechazada en todas sus partes, toda vez que, conforme a lo expuesto a lo largo de la presente sentencia definitiva, no resulta posible establecer, fehacientemente, algún hecho culpable de la demandada, cuya ocurrencia haya devenido directa y necesariamente en la condición clínica de la demandante, y que sea la causa directa de los perjuicios reclamados por ésta.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, sin perjuicio de todo lo anteriormente expuesto, no se condenará a la actora al pago de las costas de la

100

causa, por estimarse por esta sentenciadora que ha tenido motivo plausible para litigar.

Por todas estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287; y las disposiciones de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**Se resuelve:**

a) Que se rechaza en todas sus partes la querella infraccional de fojas 1 y siguientes, por las razones señaladas en los considerandos tercero a undécimo del presente fallo y, en consecuencia, se **ABSUELVE** a PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A., ya individualizada, en su calidad de propietaria de las marcas "Sebastián Ferrer" y/o "Palumbo", como autora de alguna infracción a las normas de la Ley N°19.496;

b) Que se rechaza en todas sus partes la demanda civil deducida en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes, por doña Andrea Cecilia Lobos Irrazabal, en contra de PELUQUERÍAS INTEGRALES S.A., propietaria de las marcas "Sebastián Ferrer" y/o "Palumbo", por las razones expuestas en los considerandos décimo segundo y décimo tercero de la presente sentencia definitiva; y,

c) Que no se condena en costas a la parte querellante y demandante civil de doña Andrea Cecilia Lobos Iararrázabal, por estimarse por esta sentenciadora que ha tenido motivo plausible para litigar, conforme se señaló en el considerando décimo cuarto de este fallo.

**DÉSE** aviso a las partes, por carta certificada, del hecho de haberse dictado sentencia definitiva en el proceso.

Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

**NOTIFÍQUESE** personalmente o por cédula.

Rol N° 6726-14-CT

Dictada por doña María Eugenia Espinoza Lavín. Jueza Titular.

Autoriza don Gonzalo Díaz Chávez. Secretario Titular.