

La Florida, veintitrés de febrero de dos mil quince.

**VISTOS:**

A fojas 1 a 4, rolan documentos presentados por la parte denunciante.

A fojas 5, rola denuncia infraccional y demanda civil deducida por MARCELA ALEJANDRA LEIVA AHUMADA, podóloga, cédula de identidad 11.836.065-6, domiciliada en calle Fresia 7500 Torre 6 departamento 202, condominio Saint Gallen, Santiago, en contra de CLÍNICA ODONTOLÓGICA VIDADENT, representada por GONZALO HUMBERTO NILO SOTO, ambos domiciliados en Avenida Vicuña Mackenna 7255 oficina 315, La Florida, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 11 de abril de 2014, en circunstancias que concurrió a la Clínica denunciada a fin de que le hicieran una nueva funda en un diente. Sin embargo, al llegar a su domicilio se percata que el diente estaba suelto, solicitando una nueva atención, la que se efectuó con fecha 15 de abril de 2014. Una vez en su casa, se percata que "son dos dientes en uno. Estéticamente horrible". Desesperada, solicitó atención en otra clínica, la que le puso un diente provisorio, no puede morder, sin poder cerrar la boca porque sus dientes chocan y las encías sangran.

A fojas 12, rola complementación de demanda civil.

A fojas 14, rola acta de notificación por cédula de denuncia y demanda civil CLINICA ODONTOLOGICA VIDADENT por medio de su representante GONZALO NILO SOTO.

A fojas 15 a 19, rolan documentos presentados por la parte denunciante.

A fojas 20, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante de LEIVA AHUMADA, y en rebeldía de la parte denunciada y demandada de CLÍNICA ODONTOLOGICA VIDADENT. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 20 a 23, rola prueba testimonial rendida por la parte de LEIVA AHUMADA.

A fojas 25, quedaron estos autos para dictar sentencia.

**CONSIDERANDO:**

1º) Que la presente causa se inició con denuncia y demanda civil deducida por LEIVA AHUMADA en contra de CLÍNICA ODONTOLÓGICA VIDADENT por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que pagó por el cambio de



**Segundo Juzgado de Policía Local  
La Florida**

canilla, sin embargo, ésta se cayó en cuanto llegó a su domicilio y debió pagar por otro tratamiento debido a los errores cometidos por el dentista en dicha Clínica.

2º) Que la parte denunciada evacuó en rebeldía el trámite de la contestación.

3º) Que para acreditar sus dichos, la parte de LEIVA AHUMADA presentó en parte de prueba los siguientes documentos: copia de boleta N°01234 a fojas 1, copia de presupuesto dental por la suma de \$190.000.-, copia de presupuesto N° 748079 a fojas 3, copia de carta enviada por el Sernac a fojas 4, boleta N°01234 por la suma de \$40.000.- a fojas 15, presupuesto a fojas 16, fotografías a fojas 17 a 19.

4º) Además, presentó la declaración de tres testigos, MARIANA ANDREA SEGUEL SEGUEL a fojas 20, CARLOS PATRICIO ORTEGA TOLOZA a fojas 21 y GASTÓN NICOLÁS OLIVOS LEIVA a fojas 22, quienes señalan que la denunciante concurrió a la Clínica denunciada a fin de realizar un cambio de funda, pagando por dicho servicio, sin embargo, no obtuvo el servicio contratado, toda vez que le dañó el diente y la funda se cayó en cuanto llegó a su domicilio. Todo esto le ha afectado en su estado de ánimo atendido que trabaja con público y al tratarse de las paletas de adelante, se ha visto cohibida. Atendido lo anterior, ha debido tratarse en otra clínica dental, la que le ha cobrado mucho más por la reparación del diente.

5º) Que se encuentra acreditado mediante documento de fojas 1 y reiterado a fojas 15, y testimoniales a fojas 20 a 22, ha quedado legalmente acreditado que LEIVA AHUMADA concurrió a la Clínica Odontológica Vivadent, donde fue atendida por el cambio de una funda, la que se le cayó en cuanto llegó a su domicilio, provocando daño a su imagen.

6º) Que según se observa en las fotografías de fojas 18 y 19, la funda puesta en la clínica denunciada es mucho más grande que el resto de los dientes.

7º) Que no existe constancia alguna en autos que el problema haya sido solucionado por la propia denunciada, debiendo la denunciante concurrir a otra Clínica Odontológica a solucionar el problema, lo que le resultó más oneroso.

8º) Que el artículo 12 de la Ley 19.496 dispone: "Todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

9º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que CLÍNICA ODONTOLÓGICA VIDADENT cometió infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, en cuanto el servicio solicitado por la denunciante fue el cambio de funda, el que en definitiva se cayó, no obstante haberse practicado el cambio el mismo día, dejando además, daños en el diente que debió ser atendido por otro dentista.

**Segundo Juzgado de Policía Local  
La Florida**

10º) Que atendido lo expresado precedentemente, CLÍNICA ODONTOLÓGICA VIDADENT será sancionada de acuerdo al artículo 24 de la Ley citada.

11º) Que habiéndose acreditado en autos la relación causal entre la responsabilidad infraccional de CLÍNICA ODONTOLÓGICA VIDADENT y los daños provocados a LEIVA AHUMADA, la demanda civil de fojas 5 será acogida, condenándose a la demandada a pagar dichos daños.

12º) Que no se considerará el documento presentado a fojas 3, atendido que no detalla el tratamiento que se realizará LEIVA AHUMADA.

13º) Que de conformidad a documentos acompañados a fojas 1 y 2, se regula prudencialmente la indemnización solicitada en la suma de \$230.000 (doscientos treinta mil pesos).-, por concepto de daño emergente, y en la suma de \$200.000 (doscientos mil pesos).-, por concepto de daño moral, el que se justifica por cuanto el mal servicio prestado por la infractora afectó los dientes delanteros de LEIVA AHUMADA, los que inciden directamente en la imagen de cada persona, y pueden perjudicar el autoestima, como en autos.

14º) Que ambas cantidades deberán ser reajustadas de acuerdo a la variación que hubiese experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, y devengarán intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas.

Por estas consideraciones y, teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y artículos 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

**SE RESUELVE:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

Ha lugar al denuncia de fojas 5 y, en consecuencia, se condena a CLÍNICA ODONTOLÓGICA VIVADENT, representada legalmente por GONZALO HUMBERTO NILO SOTO, a pagar una multa a beneficio fiscal de 4 (cuatro) U.T.M., por infracción al artículo 12 de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio contempladas en el artículo 23 de la Ley 18.287 en contra del representante legal de la infractora, previa certificación por parte del Señor Secretario del Tribunal.



**Segundo Juzgado de Policía Local  
La Florida**

**EN LO CIVIL:**

Ha lugar a la demanda civil de fojas 5, solo en cuanto se condena a CLÍNICA ODONTOLÓGICA VIVADENT, representada legalmente por GONZALO HUMBERTO NILO SOTO a pagar a MARCELA ALEJANDRA LEIVA AHUMADA o a quien sus derechos representen, la suma de \$430.000 (cuatrocientos treinta mil pesos)-, con los intereses y reajustes calculados en la forma contemplada en el considerando 14º del presente fallo, con costas.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL Nº 6.090-2.014/K.M.



Dictada por don **RICARDO OYARZUN URZUA**, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

