Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 5676-5-2015

LAS CONDES, veinticuatro de septiembre de dos mil quince.-

VISTOS:

A **fs. 2 y ss, 30 y ss, 40 y ss y 48,** doña **Fabiola del Rosario Escuer Riva**, cédula nacional de identidad número 8.464.134-0, ingeniero comercial, con domicilio en Fontanarosa 6533, departamento 73, Comuna de Las Condes interpone querella infraccional en contra de **Casa Clean**, que presta servicio de limpieza, representada por su jefe de local, don Eduardo Hernández, ambos con domicilio en Av. Simón Bolívar 7375, Comuna de La Reina, por incurrir en infracción a lo establecido por los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al no respetar los términos acordados en relación al servicio de limpieza de 3 vestidos de fiesta y un traje de novia acordado con la querellada, los cuales fueron entregados transcurrido el plazo convenido, con el vestido de novia dañado y una de sus piezas consistente en la cola del vestido extraviada; demandando a su vez civilmente la suma de $ 1.260.000.- por concepto de daño directo y a la suma de $ 10.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 50.**

A **fs. 79 y ss** se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de las partes, ratificando la querellante y demandante sus acciones, oponiendo la querellada y demandada excepciones de prescripción, ineptitud del libelo y falta de legitimación pasiva, contestando las acciones interpuestas, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En cuanto a los hechos:

PRIMERO: Que, en relación a los hechos denunciados, doña Fabiola Escuer Riva señala que, previa conversación telefónica convino con la querellada Casa Clean, a través de doña Nicole Verdugo, el servicio de lavado de 3 vestidos de fiesta y un traje de novia, atendido a que se trata de un empresa supuestamente especialista en el rubro, hecho ratificado por la Sra. Verdugo,

quien habría recalcado lo anterior, por cuanto, dado los componentes de los distintos vestidos, debían ser sometidos a los procesos apropiados para cada uno, especialmente en relación al vestido de novia, cuya tela tenía el efecto de plisado en 2 zonas; Que, los 4 vestidos junto a la cola del vestido de novia fueron retirados por la empresa con fecha 13 de octubre de 2014, desde el domicilio ubicado en calle Foresta Oriente 11940, casa 9, Comuna de Las Condes, acordándose su entrega para el día 27 de octubre de 2014; Que, el precio por el servicio de lavado fue acordado en la suma de $ 134.000.-, esto es $ 25.000.-por el lavado de 2 vestidos, $ 30.000.- por el del tercero y $ 54.000.- por el vestido de novia y la pieza correspondiente a la cola, según se habría registrado en la guía respectiva; Que, recién con fecha 7 de noviembre de 2014, le fueron entregados los 3 vestidos de fiesta, los que no obstante el retraso habría recibido conforme, cancelando la suma de $ 80.000.- acordada; Que, en relación al vestido de novia, fue rechazado en atención a que presentaba muchas manchas, el cual le fue devuelto nuevamente con fecha 21 de noviembre, y si bien, la mayor parte de las manchas fueron eliminadas, se habían dañado irreversiblemente las zonas de tela plisadas siendo recibido el vestido sin pagar por el servicio, en espera de conversar con la representante de Casa Clean; Que, la Sra. Verdugo se habría presentado el mismo día en su domicilio reconociendo el daño, oportunidad en que se le hizo presente además que la cola del vestido no había sido devuelta, manifestándole ésta al día siguiente que la cola nunca fue recibida por ellos; Que, en relación al vestido, fue conversada con la representante de Casa Clean la posibilidad de su reparación, para lo cual fueron proporcionados los datos de la diseñadora, o bien, el pago de una indemnización, acordando en definitiva que su reparación sería de cargo de Casa Clean, no obstante su desconfianza en tal sentido, sin la certeza de como quedaría el vestido y si este podría ser vendido; Que, sin perjuicio de lo anterior, no ha tenido más contacto con la Sra. Verdugo ni con otro representante de Casa Clean a la fecha, lo que hace suponer su falta de intención en orden a reparar los daños causados.

En cuanto a las excepciones opuestas:

SEGUNDO: Que, en la audiencia de estilo celebrada a fs. 79 y 80, la parte querellada y demandads, opone excepciones mediante presentación escrita agregada a fs. 51 y ss, las que solicita sean acogidas con costas, consistentes en: la prescripción de las acciones opuestas, ineptitud del libelo y falta de legitimación pasiva, cuyo rechazo es solicitado de contrario a fs. 81 y ss, con costas; Que, en relación a la prescripción de las acciones opuestas, la querellada sostiene que el plazo de 6 meses que establece la Ley No. 19496, en la especie debe contarse desde el 21 noviembre de 2014 - fecha en que le

fue devuelto el vestido de novia - y, al haber sido deducida la demanda en contra de don Eduardo Hernández, en calidad de administrador o representante legal de Casa Clean con fecha 13 de julio de 2015, según consta de fs. 48, la cual le fue notificada con fecha 27 de julio de 2015 a fs.50, la querella y demanda de autos se encontrarían prescritas; solicitando por su parte la contraria a fs.81 el rechazo de la excepción opuesta, fundado en que el plazo de prescripción debe contarse desde el día 21 de noviembre de 2014, correspondiente a la fecha en que el vestido de novia habría sido devuelto a la actora, con lo cual habiendo interpuesta la querella y demanda de autos con fecha 17 de abril de 2015, se encontraría dentro de plazo, tratándose las presentaciones posteriores de aclaraciones y rectificaciones de la acción inicial.

TERCERO: Que, el artículo 26 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en sus incisos 1 y 2 establece: **"Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de 6 meses, contado desde que haya incurrido en la infracción respectiva. El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo."** Por su parte, el inc. 3 del artículo 54 de la Ley No. 15231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, que de conformidad con lo establecido por el artículo 50 letra B de la Ley No. 19496, es de aplicación supletoria en la especie, dispone: **"La prescripción de la acción se interrumpe por el hecho de deducirse la demanda, denuncia o querella ante el Tribunal correspondiente, pero si se paralizare por más de un año, continuará corriendo el plazo respectivo."**

CUARTO: Que, no ha sido motivo de controversia entre las partes que el plazo para interponer las acciones materia de autos debe contarse desde el día **21 de noviembre de 2014**, en que fue devuelto el vestido de novia a la querellante una vez realizado el servicio de limpieza acordado con la querellada, con lo cual, **al haber sido presentada la demanda de autos con fecha 17 de abril de 2015 ante el Tribunal**, según consta de los timbres estampados en la presentación de fs. 2 y ss, esto es, dentro de los 6 meses siguientes a la fecha en que la actora recibió el vestido, se encuentra dentro de plazo para solicitar el examen de los hechos a la luz de las normas de la Ley No. 19496, consistiendo las presentaciones posteriores, tal como sostiene la actora, en aclaraciones, modificaciones y rectificaciones del libelo original, desde el cual debe contarse la fecha de interrupción de la prescripción, razón por la cual la excepción opuesta debe ser rechazada.

QUINTO: Que, en relación a la excepción de ineptitud del libelo promovida a fs. 53 y ss, éste no cumpliría con los requisitos de los Nos. 3 y 4 del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto en la presentación de fecha 13 de julio de 2015 (fs. 48) se individualiza a don Eduardo Hernández en calidad de administrador o jefe de local de Casa Clean, señalando "desconozco segundo apellido", sin especificar profesión u oficio, omitiendo a su vez los fundamentos de hecho y de derecho en que se sustentarían las acciones en su contra, toda vez que estas en las presentaciones previas aparecen dirigidas en contra de doña Nicole Verdugo como dueña de Casa Clean; solicitando la contraria su rechazo a fs. 82 y ss, fundado en que de conformidad con lo establecido por el artículo 50 letra D de la Ley No.19496 en cuanto dispone: **"Si la demandada fuera una persona jurídica – en este caso Casa Clean - la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local –primeramente doña Nicole Verdugo Oviedo y posteriormente don Eduardo Hernández - dónde se compró el producto o se prestó el servicio".**

SEXTO: Que, con los argumentos esgrimidos por la actora y disposición legal precedentemente citada, considerando que las acciones materia de autos fueron interpuestas en contra de Casa Clean como prestadora de un servicio deficiente, y que de acuerdo con el estampado negativo de la Sra. Receptora de fs. 39, consta que al intentar notificar las acciones a Casa Clean a través de doña Nicole Lucie Verdugo Oviedo en calidad de representante legal, el administrador, quien se habría individualizado como Eduardo Hernández, habría manifestado que ésta no trabaja en dicho lugar, señalando desconocer si es la representante legal, información con la cual el libelo fue rectificado y posteriormente notificado a fs. 50, cumpliendo con la normativa del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil y 50 letra D de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por la cual la excepción de ineptitud del libelo es desestimada.

SEPTIMO: Que, en relación a la excepción de falta de legitimación pasiva, don Eduardo Hernández Olea manifiesta que no ha suscrito contrato de prestación de servicios alguno con la actora; Que, Casa Clean o Novias Clean es un emprendimiento de su ex cónyuge, doña Nicole Verdugo Oviedo, con quien se encuentra separado de hecho desde el mes de febrero del presente año, siendo ella la empresaria con quien la querellante habría trabado la relación de consumo, no perteneciendo a su vez la denominación Casa Clean a persona natural ni jurídica alguna, tratándose de un nombre utilizado únicamente para fines publicitarios; Que, su participación se limitaba a cooperar con su ex cónyuge en la empresa, sin perjuicio de cual su actividad al momento de ocurridos los hechos, era la de asesor en comercio exterior; Que, producida la ruptura matrimonial en febrero de 2015, doña Nicole Verdugo

Oviedo habría decidido continuar con Casa Clean en otro domicilio, comenzando él a su vez una nueva lavandería en la propiedad de Av. Simón Bolívar 7375 en la Comuna de La Reina, presentando para acreditar sus descargos los documentos consistentes en: **1)** Copia simple del contrato de arrendamiento de fecha 6 de diciembre de 2007 entre don Cristino Alonso Inostroza y doña Nicole Lucie Verdugo Oviedo, respecto de la propiedad ubicada encalle Simón Bolívar 7375, Comuna de La Reina (fs. 63); **2)** Set de boletas emitidas por doña Nicole Lucie Verdugo Oviedo, RUT 7.819.807-9, nombre de fantasía Casa Clean, dirección Simón Bolívar 7375, La Reina (fs. 64 y ss); **3)** Copias impresas de distintos avisos publicados en Internet ofreciendo servicios de limpieza a nombre de Casa Clean, Novias Clean y Nicole Verdugo Oviedo (fs. 67 y ss); **4)** Copia de correo electrónico de la actora a doña Nicole Verdugo Oviedo (fs. 75); **5)** Copia de contrato de arrendamiento suscrito con fecha 1 de julio de 2015 entre don Cristino Alonso Inostroza y don Eduardo Hernández Olea por la propiedad ubicada en Simón Bolívar 7375, Comuna de La Reina (fs. 76); **6)** Copia simple de Información Tributaria del Servicio de Impuestos Internos: identificación del contribuyente: Eduardo Hernández Olea RUT 8.773.492-7, con domicilio en Av. Simón Bolívar 7375, en que figura como actividad económica vigente junto a la de asesoría en comercio exterior, la de lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, a partir del 8 de julio de 2015 (fs. 77); y, **7)** Copia simple del Formulario de Modificación y Actualización de la Información del Servicio de Impuestos Internos en que se identifica como contribuyente a don Eduardo Hernández Olea, RUT 8.773.492-7, con domicilio en Av. Simón Bolívar 7375 de fecha 8 de julio de 2015 (fs. 78); **documentos todos, no objetados de contrario.**

OCTAVO: Que, por su parte la contraria solicita a fs. 84 y 85 el rechazo de la excepción opuesta fundado en lo establecido en el citado artículo 50 letra D de la Ley No. 19496, manifestando que si bien sostuvo conversaciones y relación comercial en torno a los servicios prestados con doña Nicole Verdugo Oviedo, es la propia ley la que autoriza a dirigir acciones en contra del jefe de local dónde se prestó el servicio, argumentos que son compartidos por el Tribunal, los que sumados al reconocimiento del Sr. Hernández en cuanto a su participación en el negocio, desarrollando actualmente idéntico giro en el mismo domicilio de Av. Simón Bolívar 7375 y considerando especialmente, que del estampado de la Sra. Receptora de fs. 39, al concurrir al lugar a fin de intentar notificar a doña Nicole Verdugo Oviedo, don Eduardo Hernández se habría individualizado como administrador de Casa Clean, se da por establecido que corresponde a la misma empresa, o bien, a su continuadora legal, se debe desestimar la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta.

En cuanto a lo infraccional:

NOVENO: Que, la parte querellada y demandada de Casa Clean en su presentación de fs. 51 y ss se limita a oponer las excepciones resueltas en los considerandos que anteceden, solicitando el rechazo de la querella y demanda de autos, al igual que en la audiencia de estilo, sin formular descargos ni rendir prueba en cuanto al fondo de la materia debatida, presentando por su parte la querellante y demandante los siguientes antecedentes probatorios en apoyo de sus acciones: **1)** Original y copia de Guía de Recepción No. 012404 emitida con fecha 13 de octubre de 2014 con fecha de entrega 27 de octubre de 2014 por las prendas consistentes en un vestido de novia, 1 velo y tres vestidos de fiesta por un valor total de $134.000 (fs. 1); **2)** Correos electrónicos de fechas 23 y 28 de noviembre de 2014 y 1 de diciembre del mismo año, en que la denunciante representa el hecho de que la pieza correspondiente a la cola del vestido no ha sido devuelta, en relación a los daños y valor de reparación que ascienden a la suma de $ 352.000.- (fs. 19 y ss); **3)** Transcripción de mensajes telefónicos entre la querellante y doña Nicole Verdugo Oviedo (fs. 22); **4)** 2 fotografías en que se aprecia el vestido materia de autos, al momento de ser utilizado, con cola y plisado (fs. 23); **5)** Set de 8 fotografías que exhiben los daños provocados al vestido de novia a consecuencia del servicio de limpieza (fs. 24); y **6)** Boleta de ventas y servicios número 003463, emitido con fecha 11 de febrero de 2015, por Casa Clean, con domicilio en Simón Bolívar 7375, La Reina (fs. 62); **documentos todos no objetados de contrario.**

DECIMO: Que, se acompaña asimismo en la audiencia de estilo el vestido de novia materia de autos, solicitando al Tribunal su custodia, tenido a la vista al momento de sentenciar, el cual si bien corresponde al que exhiben las imágenes de fs. 23, a simple vista se aprecia con manchas, señales de maltrato y la ausencia de la cola y el plisado observados en las imágenes de fs. 23, correspondiendo su estado actual al que exhiben las imágenes de fs.24.

UNDECIMO: Que, el artículo 12 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece: **"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."**

DUODECIMO: Que, de conformidad con la prueba rendida por la querellante, antecedentes que han sido apreciados por el sentenciador atendida su facultad de fallar conforme a las reglas de la sana crítica, no habiendo sido controvertido que las prendas fueron entregadas transcurrido el plazo acordado, y especialmente del examen del vestido de novia, se encuentra acreditado que la querellada no habría dado cumplimiento al servicio de

limpieza en los términos convenidos, no restituyendo además la pieza correspondiente a la cola del traje, individualizada en la Guía agregada a fs. 1 y 25, como "velo", resultando en consecuencia procedente acoger la querella infraccional de lo principal de fs. 2 y ss, 30 y ss, 40 y ss y 48 en contra de Casa Clean.

En lo civil:

DECIMOTERCERO: Que, doña Fabiola Escuer Riva interpone demanda civil en contra de Casa Clean, a fin de que sea condenada a pagar una indemnización por concepto de $ 1.260.000.- por concepto de daño directo y de $ 10.000.000.- por concepto de daño moral.

DECIMOCUARTO: Que, en relación con lo demandado por daño directo, con el mérito de los documentos individualizados bajo el No. 2), consistentes en los correos en que consta el valor de la reparación del vestido de novia dañado en $ 352.000.-, suma a la que debe agregarse la reposición de la cola extraviada, que deberá ser nuevamente confeccionada, el Tribunal atendida su facultad de examinar y ponderar los antecedentes del proceso conforme a las reglas de la sana crítica, regula una indemnización por concepto de daño emergente en la suma de **$ 600.000.-**

DECIMOQUINTO: Que, la indemnización señalada en el considerando noveno deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de noviembre de 2014, correspondiente al mes de la entrega del vestido dañado y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DECIMOSEXTO: Que, para justificar la existencia del daño moral, la actora no presenta antecedentes probatorios que permitan al sentenciador determinar que los hechos ocurridos le provocaran un impacto tal que permitan justificar una indemnización por concepto de este rubro, el cual debe ser desestimado.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley No. 15.231, Orgánica de Policía Local; 18.287, sobre Procedimiento; 19.496, que establece Normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a)Que, se rechazan la excepciones de prescripción de la acción, ineptitud del libelo y de falta de legitimación pasiva de don Eduardo Hernández Olea para representar a Casa Clean, promovidas a fs. 51 y ss de autos, sin costas.

b) Que, se acoge la querella infraccional de fs. 2 y ss, 30 y ss, 40 y ss y 48 y se condena a **Casa Clean representada por don Eduardo Alejandro Hernández Olea** a pagar una multa de **5 (cinco) Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo previsto en el artículo 12 de la Ley 19.496, al no cumplir con el servicio de limpieza de 4 vestidos proporcionado a la querellante en el plazo acordado, resultando además una de las prendas dañada, con una pieza extraviada.

d) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 2 y ss, 30 y ss, 40 y ss y 48 y se condena a **Casa Clean representada por don Eduardo Alejandro Hernández Olea** a pagar a **doña Fabiola del Rosario Escuer Riva** una indemnización por concepto de daño emergente ascendente a la suma de **$ 600.000.-**, reajustada de acuerdo a lo establecido en el considerando décimoquinto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora, **con costas.**

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Una vez ejecutoriada, remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo señalado por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.