

Rol N° 13.784-2015 P.-

MACUL, a veintiuno de Marzo de dos mil dieciséis.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fs. 1 y siguientes, querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ SALAZAR en contra de SANTIAGO CUEVAS ESPINA; a fs. 11 y siguientes, y 25 y siguientes, copia simple de transcripción de Chat whatsapp entre Carolina Henríquez y Santiago Cuevas; a fs. 18 y 30, fotocopia simple de 2 comprobantes de transferencia electrónica del Banco Santander efectuado desde la cuenta corriente de CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ SALAZAR a la cuenta de SANTIAGO CUEVAS ESPINA, el primero de ellos por la suma de \$ 170.000.- de fecha 17.04.2015, y el segundo de ellos por la suma de \$ 170.000.- de fecha 10.05.2015; a fs. 20 y 20 vta., declaración indagatoria de CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ SALAZAR, C.I. N° 13.551.408-K, nacional, chilena, edad 36 años, casada, médico veterinario, domiciliada en Borneo N° 2592, La Reina; resolución de fs. 23; a fs. 24 y 24 vta., acta de comparendo de contestación y prueba; resolución de fs. 32; demás antecedentes y;

CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que a fs. 1 y siguientes, rola querrela por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ SALAZAR en contra de SANTIAGO CUEVAS ESPINA que puso en conocimiento del Tribunal infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en razón del incumplimiento injustificado del querrellado consistente en no entregar el material audiovisual del matrimonio de la querellante para el cual fue contratado el Sr. Cuevas, no obstante encontrarse pagado la totalidad del servicio, generándole a la querellante una perturbación en sus facultades morales y espirituales traducido en un cuadro depresivo por el sufrimiento de estar imposibilitada junto a su cónyuge y su familia de tener un registro recordatorio de ese día especial y único.

2.- Que a fs. 20 y 20 vta. rola declaración indagatoria de CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ SALAZAR quien exhortada a decir la verdad expone que, el día 09 de Mayo del año 2015 contrajo matrimonio con don Marcos Puga Fuenzalida en la localidad del Cajón del Maipú, razón por la cual contrató los servicios de don SANTIAGO CUEVAS ESPINA quien debía registrar los recuerdos



de esta ceremonia a través de un video audiovisual continuo y un DVD con un set de fotografías de todo el matrimonio la que tendría una selección musical propuesto por su persona y por su actual cónyuge. Cabe señalar que nunca se firmó un contrato de prestación de servicios con el querellado, sino que todo se hizo a través de wtss y por teléfono. Es del caso que todo el servicio del querellado ascendía a la suma de \$ 340.000.- para lo cual le canceló el 50% equivalente a \$ 170.000.- el día en que acordaron la prestación del servicio, a través de una transferencia electrónica a la cuenta corriente del Sr. Cuevas, pactándose que el otro 50% sería cancelado una vez realizado el matrimonio. Es así como el día 09 de Mayo de 2015, el querellado se presentó con otra persona al matrimonio con su cámara de trabajo registrando todo lo concerniente al evento realizado, es decir, recepción, ceremonia religiosa y su respectiva fiesta; incluso, el Sr. Cuevas les había ofrecido otro servicio que consistía en cuidar a los niños de los invitados, lo que no aceptaron. Al día siguiente al matrimonio, esto es, 10 de Mayo, el querellado se comunicó telefónicamente con ella y le señaló que ya se encontraba trabajando en el archivo audiovisual y que éste sería entregado el día 11 de Mayo de 2015 en su domicilio, tal como había sido pactado; asimismo, le solicitó que le depositara en su cuenta el saldo restante de \$ 170.000.-, lo cual realizó ese mismo día a través de transferencia electrónica en su cuenta corriente. Es del caso que llegado el día 11 de Mayo, fecha en la cual el querellado debía concurrir a su domicilio a hacerle entrega del registro audiovisual y DVD con set de fotografías, tal como lo habían acordado, éste no se presentó; que tras insistir e intentar contactarse con el Sr. Cuevas (ya que muchas veces no les contestaba el teléfono ni el wtss), éste se excusaba y les daba distintas fechas de entrega del trabajo, fechas de entrega que no cumplió, siendo la última fecha fijada el día 06 de Julio de 2015, la cual tampoco cumplió. Cabe señalar que al mes después del matrimonio, el querellado les dejó en conserjería un pendrive con todas las fotografías del matrimonio, sin embargo, no les entregó en un DVD tal como lo habían pactado. Que posteriormente, y luego de seguir insistiendo, el querellado les solicitó por wtss un disco duro para colocar todas las fotografías que no cabían en un DVD, requerimiento que a pesar de parecerles injusto ya que no estaba dentro de lo acordado, terminaron accediendo ya que querían las fotografías en otro formato; para ello, dejó el disco duro en la conserjería de su domicilio donde el Sr. Cuevas debía retirarlo, lo cual tampoco se cumplió. Hace presente que en el mes de Noviembre del año 2015, luego de que sus abogados se contactaran con él, les hizo entrega de una tarjeta SD (para computador) con fragmentos del video audiovisual, de forma desordenada, sin música, sin editar y sin identificar los momentos de la ceremonia, lo que no cumple con el acuerdo al cual habían

llegado con el Sr. Cuevas antes del matrimonio. Que a raíz de todo lo sucedido y habiendo transcurrido más de siete meses desde la celebración de su matrimonio, aún no pueden ver el archivo audiovisual continuo por el que pagó, lo cual le ha generado un cuadro depresivo debido al abuso e incumplimiento que está siendo víctima por no tener el registro de su matrimonio, recuerdo por el cual ya pagó el total, tal como fue pactado con el querellado.

3.- Que citado legalmente don SANTIAGO CUEVAS ESPINA a prestar declaración indagatoria ante este Tribunal, de acuerdo a la certificación de carta certificada por el Sr. Secretario del Tribunal a fs. 21 de autos, y por la certificación del receptor ad-hoc rolante a fs. 22 de autos, éste no compareció, por lo que se procedió a hacer efectivo el apercibimiento decretado a fs. 21, citando a las partes a comparendo de contestación y prueba, según resolución de fs. 23 de autos.

4.- Que a fs. 24 y 24 vta. rola acta de comparendo de contestación y prueba, con la asistencia personal y autorizada de este Tribunal de la parte querellante y demandante de CAROLINA HENRIQUEZ SALAZAR, quien comparece por sí (atendido a la imposibilidad de su apoderado abogado José Ruiz Pilar de asistirle en la audiencia), en rebeldía de la parte querellada y demandada de SANTIAGO CUEVAS ESPINA.-

La parte querellante y demandante ratifica en todas sus partes la querrela infraccional y demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes, y declaración indagatoria de fs. 20 y 20 vta. de autos.

Asimismo, se tuvo por contestada demanda civil de autos en rebeldía de la parte querellada y demandada de SANTIAGO CUEVAS ESPINA.

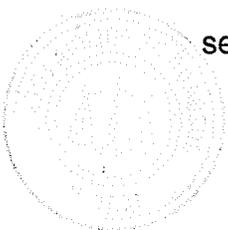
5.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte querellante acompañó a fs. 11 y siguientes, y 25 y siguientes, copia simple de transcripción de Chat whatsapp entre Carolina Henríquez y Santiago Cuevas; y a fs. 18 y 30, fotocopia simple de 2 comprobantes de transferencia electrónica del Banco Santander efectuado desde la cuenta corriente de CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ SALAZAR a la cuenta de SANTIAGO CUEVAS ESPINA, el primero de ellos por la suma de \$ 170.000.- de fecha 17.04.2015, y el segundo de ellos por la suma de \$ 170.000.- de fecha 10.05.2015; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

6.- Que la parte querellada no acompañó medio de prueba legal alguno tendiente a acreditar su versión en los hechos.



7.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes del proceso antes referidos, apreciados en forma legal y en conformidad a las reglas de la Sana Crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado en autos que, el día 17 de Abril de 2015 doña CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ SALAZAR contrató los servicios de don SANTIAGO CUEVAS ESPINA a fin de que éste último registrara su matrimonio a celebrarse el día 09 de Mayo de 2015 a través de un video audiovisual y un DVD con un set de fotografías correspondiente a dicho evento, servicio por el cual el Sr. Cuevas cobró la suma de \$ 340.000.-, el que fue cancelado en su totalidad por la Sra. Henríquez a través de dos pagos, el primero de ellos con fecha 17 de Abril de 2015 por la suma de \$ 170.000.- y el segundo de ellos, con fecha 10 de Mayo de 2015 por la suma de \$ 170.000.-, ambos a través de transferencias electrónicas desde la cuenta corriente de la querellante N° 0-000-63-44490-1 del Banco Santander a la cuenta de don SANTIAGO CUEVAS ESPINA N° 000011633393 del Banco Estado, obligándose el querellado a hacer entrega del referido material para el día 11 de Mayo de 2015. Sin perjuicio de lo anterior, a la fecha el Sr. Cuevas Espina no ha dado cumplimiento en forma íntegra al compromiso pactado con la querellante de hacerle entrega del video audiovisual y del DVD con el set de fotografías en las condiciones acordadas, no obstante encontrarse el servicio pagado en su totalidad, así como tampoco le ha hecho devolución del dinero cancelado por la Sra. Henríquez.

8.- Que de lo expuesto precedentemente resalta en forma irredarguible que SANTIAGO CUEVAS ESPINA en su calidad de proveedor de servicios, no cumplió con la obligación del artículo 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece que "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"; del mismo modo, la parte denunciada infringió el artículo 23 del texto legal citado que dispone, "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el 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". Lo anterior, en razón de que al contratar la Sra. CAROLINA HENRIQUEZ SALAZAR con don SANTIAGO CUEVAS ESPINA el servicio de realización de un video audiovisual y un DVD con un set fotográfico de su matrimonio, lo hizo en razón de que el querellado aparentemente ofrecía un servicio de calidad acorde a los estándares de exigencia requeridos para ese tipo



de servicio; sin perjuicio de lo anterior, el querellado actuó con negligencia e impericia en la calidad del servicio prestado a la querellante al no hacer entrega de manera íntegra y en las condiciones pactadas el video audiovisual y el DVD con un set fotográfico tal como lo convenido entre las partes, no obstante encontrarse pagado íntegramente el servicio contratado, causándole el querellado con su actuar negligente a la querellante un perjuicio en su calidad de consumidora final del mismo servicio.

EN RELACION A LA ACCION CIVIL:

9.- Que a fs. 1 y siguientes, rola demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por deducida por CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ SALAZAR en contra de SANTIAGO CUEVAS ESPINA, para que sea condenado al pago de la suma de \$ 340.000.- por concepto de daño emergente, y de \$ 2.000.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas de la causa.

10.- Que la parte demandante a objeto de acreditar el monto de los daños que pretende se le indemnice, acompañó a fs. 11 y siguientes, y 25 y siguientes, copia simple de transcripción de Chat whatsapp entre Carolina Henríquez y Santiago Cuevas; y a fs. 18 y 30, fotocopia simple de 2 comprobantes de transferencia electrónica del Banco Santander efectuado desde la cuenta corriente de CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ SALAZAR a la cuenta de SANTIAGO CUEVAS ESPINA, el primero de ellos por la suma de \$ 170.000.- de fecha 17.04.2015, y el segundo de ellos por la suma de \$ 170.000.- de fecha 10.05.2015; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

11.- Que la parte demandada no acompañó medio de prueba legal alguno tendiente a acreditar su versión en los hechos.

12.- Que este Sentenciador analizando los antecedentes probatorios antes referidos en conformidad a las normas de la Sana Crítica, fija prudencialmente los daños ocasionados por don SANTIAGO CUEVAS ESPINA al patrimonio de doña CAROLINA HENRIQUEZ SALAZAR como consecuencia de su conducta infraccional, en la suma de \$ 340.000.- (trescientos cuarenta mil pesos), que corresponde a la suma total efectivamente cancelada por la demandante correspondiente al servicio de realización de un video audiovisual y un DVD con un set de fotografías de su matrimonio que debía prestar el demandado, y el cual no realizó de manera íntegra.



13.- Que se hará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, por concepto de daño moral deducida por CAROLINA HENRIQUEZ SALAZAR en contra de SANTIAGO CUEVAS ESPINA, fijándolo prudencialmente en la suma de \$ 500.000.- (quinientos mil pesos), en razón de estimar que la demandante ha sufrido un menoscabo en sus condiciones sociales y morales al privársele de un goce de circunstancias que le proporcionaría alegría o complacencia; a contrario sensu se vio enfrentada a continuas solicitudes no escuchadas, planteamiento de problemas no resueltos, y finalmente de un abandono de parte del proveedor del servicio en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones mercantiles.

14.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1,3,7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

A.- Que se condena a SANTIAGO CUEVAS ESPINA, al pago de una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir el artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, ocasionando daños materiales a terceros. Si no pagare la multa dentro del plazo legal de 05 días, sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 días de reclusión nocturna que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

B.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, sólo en cuanto se condena a SANTIAGO CUEVAS ESPINA a pagar a la actora CAROLINA HENRIQUEZ SALAZAR dentro de 5° día de ejecutoriado el presente fallo, la suma de \$ 340.000.- (trescientos cuarenta mil pesos), cantidad en que el Tribunal fija prudencialmente el daño directo sufrido por la demandante.

C.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes por concepto de daño moral solo en cuanto se condena a SANTIAGO CUEVAS ESPINA, a pagar dentro del 5° día de ejecutoriado el

presente fallo, a la actora CAROLINA HENRIQUEZ SALAZAR la suma de \$ 500.000.- (quinientos mil pesos), cantidad en que el Tribunal ha fijado prudencialmente los daños morales sufrido por la demandante a raíz del incumplimiento de las obligaciones contraídas por el demandado.

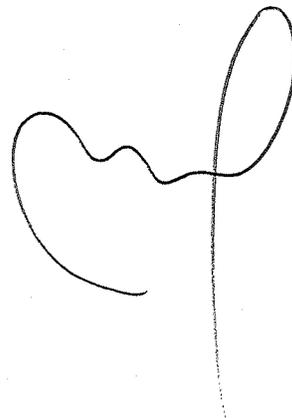
D.- Que la suma antes mencionada, deberá ser reajustada en la misma proporción a la variación que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor (IPC), determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, o el organismo que lo reemplace, desde la fecha de notificación de la demanda, 23 de Diciembre de 2015, más los intereses corrientes para operaciones reajustables, calculados desde la fecha que el deudor incurra en mora y hasta la fecha del pago efectivo.

E.- Que se condena a SANTIAGO CUEVAS ESPINA al pago de las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVENSE LOS AUTOS EN SU OPORTUNIDAD.- 

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 13.784-2015 P.-





MACUL, A DIECIOCHO DE MAYO DE DOS MIL DIECISEIS.-

VISTOS: Certifíquese por el Señor Secretario del tribunal si la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE SEEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.



MACUL, A DIECIOCHO DE MAYO DE DOS MIL DIECISEIS.-

VISTOS: Certifico que la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.-

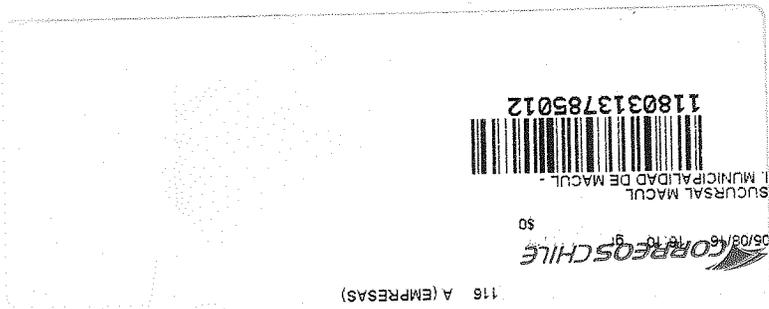
GASTON MONSALVES PONCE
SECRETARIO TITULAR



ROL Nº 13.784-2015 P

MACUL A DIECINUEVE DE MAYO DE DOSMIL DIECISEIS
CERTIFICO QUE SE DESPACHO NOTIFICACION
POR CARTA CERTIFICADA DE LA RESOLUCION PRECEDENTE A:
- JOSE RUIZ P.
- SANTIAGO CUEVAS E.
SECRETARIO





Handwritten signature: J. P. ...