

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 8.873-7-2016

LAS CONDES, veinticuatro de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs. 7 y siguientes, doña **Ana Rosa Soto Espina**, c.i.n° 7.431.339-6, domiciliada en Av. Presidente Kennedy N° 3.616, depto. 11, Vitacura, deduce querrela por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Centro Físico y Salud Verónica Vergara**, representado por su gerente general doña Verónica Vergara, ambos con domicilio en Av. Apoquindo N° 5.870, oficina 421, Las Condes, para que sea condenado al pago de la suma de \$400.000 más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 17 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 8 de enero de 2016 contrató con la denunciada un tratamiento reductivo, anticelulítico y reafirmante, por el cual pagó la suma de \$255.000. Que, dicho tratamiento consistía en 24 sesiones, de 2 horas aproximadamente cada una, las que debían realizarse mínimo 2 veces por semana para que fuera realmente efectivo. Que, luego de las primeras 10 sesiones, el día 23 de febrero de 2016, cuando debía efectuarse la número 11, doña Verónica Vergara la dejó esperando, y que el día 25 de febrero, fecha en la cual la señora Vergara la volvió a citar, nuevamente la dejó esperando y no envió personal de reemplazo alguno, por lo que debido a su falta de seriedad, al no respetarse lo acordado, y especialmente atendido a que al no mantener la

continuidad del tratamiento se pierde la efectividad de éste, decidió no seguir con el tratamiento.

A fs. 13, la parte **Soto Espina**, rectifica su demanda civil de fs. 7 y siguientes en el sentido que el monto demandado de \$400.000, corresponde a \$158.750 por daño emergente y a \$241.250 por daño moral, **rectificación que fue notificada junto con la acción principal a fs. 17 de autos.**

A fs. 15, la parte **Soto Espina**, rectifica su querella infraccional y demanda civil de fs. 7 y siguientes en el sentido que el domicilio de la demandada Centro Físico y Salud Verónica Vergaraes Alonso de Córdova N° 5.870, oficina 421, Las Condes, **rectificación que fue notificada junto con la acción principal a fs. 17 de autos.**

A fs. 20 y siguiente, se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte querellante y demandante Soto Espina, quien ratifica su querella infraccional y demanda civil de fs. 7 y siguientes y sus rectificaciones de fs. 13 y 15, y en rebeldía de la parte querellada y demandada Centro Físico y Salud Verónica Vergara; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante Soto Espina sostiene que la denunciada habría incurrido en infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto no dio cumplimiento a lo pactado, esto es a efectuar las sesiones contratadas en las fechas acordadas, y al no efectuarle la devolución del dinero de la sesiones restantes cuando decidió poner término a éste.

Segundo: Que, la parte denunciada Centro Físico y Salud Verónica Vergara nada señala respecto a los hechos denunciados por encontrarse en rebeldía, pese a estar legalmente notificado de las acciones interpuestas en su contra.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte querellante rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 y 2, copia impresa de conversación vía WhatsApp con doña Verónica Vergara; **2)** A fs. 3, fotocopia de carta enviada por Sernac, en la que se le informa el cierre del caso R2016W773578; **3)** A fs. 4 y 5, fotocopia de información del tratamiento contratado y del detalle de las sesiones realizadas; **4)** A fs. 6, fotocopia de voucher de tarjeta de crédito Visa BCI que da cuenta de pago realizado por la denunciante a la denunciada por \$225.000; **5)** A fs. 18, tríptico entregado por la denunciada al momento de contratar sus servicios, en el cual constan las etapas y precio del tratamiento contratado; y **6)** A fs. 19, carnet de atenciones de tratamiento contratado por la denunciante en el local de la denunciada, que da cuenta del uso de 10 de las 24 sesiones contratadas y pagadas; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto, la parte querellada no rindió prueba alguna, por encontrarse en rebeldía.

Cuarto: Que, del mérito de la prueba rendida, especialmente de la documental consistente en comprobante de pago con tarjeta de crédito efectuado por la denunciante a la denunciada con fecha 8 de enero de 2016 por la suma de \$255.000 (fs. 6) y tríptico que contiene detalle del tratamiento contratado (fs. 18) como carnet que registra sesiones y asistencia (fs. 19), esta sentenciadora tiene por cierto lo señalado por la denunciante en cuanto a que contrató con la denunciada un tratamiento reductivo, anticelulítico y reafirmante por la suma de \$255.000, consistente en 24 sesiones divididas en 3 etapas de 8 sesiones cada una.

Quinto: Que, asimismo, del análisis de dicha prueba, aparece que la denunciante sólo completó la primera etapa del tratamiento, tal como dan cuenta los carnet de atenciones acompañados a fs. 19, y que cuando debían llevarse a cabo las sesiones de los días 23 y 25 de febrero de 2016, correspondientes a la segunda etapa, la persona encargada de realizar el tratamiento, doña Verónica Vergara, no acudió a prestar el servicio, no obstante haber pactado con la denunciante que la sesión se llevaría a cabo en dicha fecha y haber acudido la denunciante al Centro para ello, tal como da cuenta la copia impresa de conversación vía WhatsApp acompañada a fs. 1 y 2 de autos.

Sexto: Que, teniendo presente lo anterior, que consta a fs. 2 de autos, que la denunciante manifestó su voluntad de no continuar con el tratamiento contratado por falta de seriedad, que formuló reclamo ante Sernac (fs. 3) y que éste no fue respondido por la denunciada, esta sentenciadora no puede sino concluir que la parte denunciada CENTRO FÍSICO Y SALUD VERÓNICA VERGARA, ha actuado de manera negligente y en contravención a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley del Consumidor, al no respetar los términos y condiciones del servicio contratado y se negarse a efectuar la devolución del dinero pagado.

Séptimo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la querrela infraccional de fs. 7 y siguientes, interpuestas en contra de Centro Físico y Salud Verónica Vergara, representado legalmente por doña Verónica Vergara.

b) En lo civil:

Octavo: Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la

Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 7 y siguientes en contra de Centro Físico y Salud Verónica Vergara, y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

Noveno: Que, en lo que respecta a lo solicitado por daño emergente, esto es la suma de \$158.750, que la demandada señala corresponde al costo proporcional de las sesiones del tratamiento no realizadas (\$148.750), y a gastos de movilización (\$10.000), esta sentenciadora teniendo presente que, efectivamente sólo 10 de las 24 sesiones contratadas alcanzaron a ser realizadas y que el monto por sesión ascendería a \$10.625, acoge lo solicitado por concepto de daño emergente en lo que respecta a la devolución del dinero pagado por las 14 sesiones que quedaron pendientes, debiendo la demandada Centro Físico y Salud Verónica Vergara pagar a la demandante la suma de **\$148.750**.

Décimo: Que, se rechaza lo solicitado por concepto de gastos de movilización por no encontrarse acreditado su procedencia y monto.

Décimo Primero: Que, en cuanto a lo solicitado por daño moral, esto es la suma \$241.250, y que la demandante señala correspondería a las molestias, decepción y frustración que los hechos denunciados le ocasionaron, el Tribunal teniendo presente que por daño moral se entiende el menoscabo moral consistente en todas las molestias, aflicciones y sufrimientos padecidos por el demandante derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a sus condiciones normales vida, y que en autos, no se encuentra acreditado por medio de prueba alguno que ello se hubiere producido como tampoco que exista algún daño de tipo psicológico, esta sentenciadora rechaza lo solicitado por dicho concepto.

Décimo Segundo: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en el considerando noveno del presente fallo 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 enero de 2016, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 20, 21, 23, 24, 27, 41, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que se condena a **Centro Físico y Salud Verónica Vergara**, representado legalmente por doña Verónica Vergara, al pago de una multa de **2 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 7 y ss. por la parte Soto Espina en contra de **Centro Físico y Salud Verónica Vergara**, representado legalmente por doña Verónica Vergara, obligándosele a pagar a doña Ana Rosa Soto Espina una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$148.750**, suma que debe ser reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo segundo del presente fallo, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor
en su oportunidad.

ARCHIVASE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel Bravo

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

[Handwritten marks: a vertical line with two arrows pointing right, a horizontal line, and a curved line]