

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

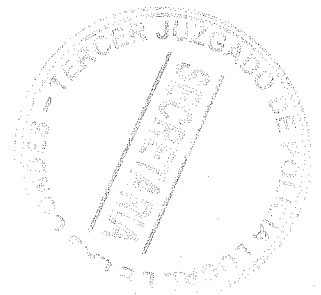
Causa Rol N° 19.322-7-2015

LAS CONDES, treinta y uno de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs. 39 y ss, doña **Martha Sangama Tenazoa**, asesora del hogar, domiciliada en Pasaje Yolanda N° 94, departamento N° 31, ciudad de Santiago, interpone denuncia infraccional y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a los artículos 3 inciso 1° letra D) de la Ley 19.496 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de farmacia **Salcobrand S.A.**, Rut N° 76.031.071-9, representada para estos efectos de conformidad con el artículo 50C inciso tercero y 50 D, de la Ley 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina Roberto Belloni, ambos domiciliados en Avda. General Velásquez N° 9.981, ciudad de Santiago, para que sea condenada a pagar la suma de \$1.880.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; acción y ampliación que fueron notificadas a fs. 65 y 88 de autos; a fs. 48, la parte denunciante y demandante se desiste de las acciones interpuestas.

A fs. 59 y siguientes doña **Martha Sangama Tenazoa**, asesora del hogar, domiciliada en Pasaje Yolanda N° 94, departamento N° 31, ciudad de Santiago, interpone denuncia infraccional y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a los artículos 3 inciso 1° letra D) de la Ley 19.496 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de Farmacia **Salcobrand S.A.**, Rut N° 76.031.071-9, representada para estos efectos de conformidad con el artículo 50C inciso tercero y 50 D, de la Ley 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina Álvaro Novoa Pacheco, ambos domiciliados en Avda. General Velásquez N° 9.981, ciudad de Santiago, para que



sea condenado a pagar la suma de \$1.980.000, que se desglosa en \$1.880.000 por concepto de daño emergente correspondiendo a la pérdida de tiempo en su trabajo \$430.000 y a \$1.450.000 por la pérdida de dinero en su tratamiento con dermatólogos tanto en Chile como en Perú, más reajustes, intereses y costas; A fs. 68 y 69, se amplía y rectifica la demanda interpuesta, agregando a la denuncia el artículo 3 inciso primero letra d) de la Ley 19.496 y rectificando el monto de la demanda según lo siguiente: por concepto de daño emergente la suma de \$1.700.000, que corresponde a \$1.450.000 por el tratamiento dermatológico y \$250.000 por el tratamiento seguido en el Hospital Clínico de la Universidad de Chile, por concepto de lucro cesante la suma de \$430.000 y la suma de \$100.000 por concepto de daño moral; **acción, ampliación y rectificación que fueron notificadas a fs. 65 y 88 de autos.**

Fundamenta sus acciones señalando que el día 8 de junio de 2015 compró un tinte en la farmacia Salcobrand ubicada en Avda. Padre Hurtado N° 751; que se puso el tinte, sin percatarse que la letra minúscula decía que el tinte era muy fuerte, que dañaba la vista y que brotaba alergia; que alrededor de 3 horas después de aplicarse el tinte le comenzó a arder el cuero cabelludo y le picaba con desesperación, y la boca se le adormeció; que, fue a comprarse leche para echárselo en el cuero cabelludo, ya que no soportaba el dolor; que, al día siguiente le brotaron ampollas y como le dolía mucho fue donde un dermatólogo, y le practicaron exámenes, los cuales salieron sin intoxicación, pero con alegría; que el dermatólogo le dio cremas y spray para echarse en el cuero cabelludo, y al ver que no le hacía nada, decidió viajar a Perú, ya que además, le salieron varias ronchas en la cara y se le hinchó. Que, cuando llegó a Perú, se hospitalizó por tres días, porque el dolor era insoportable; que, estuvo en observación por tres días con suero, y después de los 3 días le dieron el alta y le hicieron un tratamiento en el cuero cabelludo. Señala que estuvo en tratamiento en Perú por un mes, y luego de cumplir con el tratamiento volvió a Chile, y cuando llegó nuevamente le comenzaron a brotar las ampollas, por lo que fue a la Clínica de la Universidad de Chile, y le entregaron un análisis que



señalaba que tenía hongos y alergia en el cuero cabelludo, por lo que le rectaron antibióticos que continúa tomando hasta diciembre de 2015.

A fs. 77 y ss, el Sernac se hace parte en el proceso.

A fs. 105 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante de Sangama Tenazoa, del apoderado de la denunciada Salcobrand S.A., y del apoderado del Sernac, oportunidad en la que se rinde la testimonial que rola en autos.

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

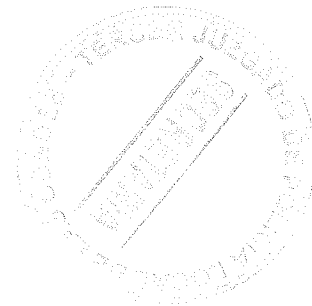
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a las tachas deducidas en autos:

Primero: Que, a fs. 106 y ss, la parte denunciada de Salcobrand S.A., deduce tacha de inhabilidad en contra de la testigo Sangama Tenazoa, fundándola en el artículo 358 N° 1, del Código de Procedimiento Civil por presentar un vínculo de parentesco con la persona que lo presenta, ya que declaró ser la hermana. Asimismo deduce tacha de inhabilidad en contra de la testigo Rubi Mitzi Cloud Prado, fundándolas en el artículo 358 N°s 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil, puesto que presenta un grado de amistad y además supone un interés en el juicio. También tacha al testigo William Cierro Guardia, fundándola en el artículo 358 N° 1, por ser cónyuge de la denunciante.

Segundo: Que, el Tribunal teniendo presente la facultad entregada por el legislador para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, y considerando que de las propias declaraciones de los testigos se encuentran acreditadas las relaciones de parentesco y/o amistad que los relacionan con la parte que los presenta, se acogen las tachas opuestas.

b) En lo Infraccional:



Tercero: Que, la parte denunciante Sangama Tenazoa sostiene que Farmacia Salcobrand habría incurrido en infracción a los artículos 3, 20, 23, de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al vulnerar el derecho de todo consumidor a la seguridad en el consumo y el deber de evitar riesgos para éste, causándole un menoscabo al debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad en la venta de un producto consistente en un tinte para cabello, que luego de aplicarlo le ocasionó lesiones en su cuero cabelludo, consistente en ampollas, hongos y alergia.

Cuarto: Que, la parte denunciada de Salcobrand S.A. al momento de contestar su denuncia a fs. 99 y 100, controvierte y niega todos los hechos contenidos en la acción interpuesta.

Quinto: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante de Torres Ramírez rinde prueba testimonial, a fs. 105 y siguientes, con la declaración de los testigos Felicita Sangama Tenazoa, Rubi Mitzi Cloud Prado, y William Cierro Guardia, testigos legalmente examinados, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 49, dos fotografías simples en blanco y negro, consistentes en la caja de un tinte marca Adictive y en el cuero cabelludo de una persona; **2)** A fs. 50, ingreso reclamo efectuado ante el Sernac con fecha 12 de agosto de 2015; **3)** A fs. 51, respuesta emitida por Mauricio Lavados, abogado de Salcobrand a requerimiento del Sernac; **4)** A fs. 52, respuesta emitida por Sernac, a lo informado por Salcobrand; **5)** A fs. 53 y 54, documento emitido por el Sernac que solicita medios de prueba; **6)** A fs. 55, documento emitido por el Sernac que informa cierre del proceso de reclamación por respuesta inconsistente; **7)** A fs. 56, documento emitido por el Sernac que informa acerca del procedimiento de mediación iniciado; **8)** A fs. 57, documento emitido por el Sernac que otorga traslado a la empresa para responder; **9)** A fs. 58, documento que indica el nombre de proveedor y mercados;

En tanto, la parte denunciada de Salcobrand S.A., no rindió prueba alguna.

Sexto: Que, la parte demandante omitió presentar la boleta de compra del producto, lo cual resulta esencial a fin de acreditar la relación entre consumidor y



proveedor. En este sentido el artículo 1º de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores dispone que: *“La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”*. Que por su parte el artículo 2 letra a) del referido cuerpo legal dispone que: *“Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”*. En consecuencia, al no haberse acompañado la boleta de compra, documento esencial a fin de acreditar la relación de consumo, resulta imposible imputar negligencia a la denunciada Salcobrand S.A..

Séptimo: Que, del mérito de autos, se desprende que la demandante acompañó a fs. 8, la carta de fecha 15 de septiembre de 2015 en la cual se dirige a don Mauricio Lavados, abogado de atención al cliente de Salcobrand, en la que informa que la tintura para el pelo marca Adictive, la adquirió en el local comercial **Preunic ubicado en calle Puente N° 670**, comuna de Santiago Centro. De lo anterior se colige que el proveedor del producto objeto de la litis no es la farmacia Salcobrand ubicada en calle Padre Hurtado Sur N° 751, comuna de Las Condes, como lo sostiene en su denuncia de fs. 59 y ss y rectificada a fs. 68 y ss.

Octavo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente se concluye el rechazo de la denuncia infraccional de fs. 39 y ss, en contra de Farmacia Salcobrand, atendido a que no se dan los requisitos y presupuestos para acreditar que entre las partes existió una relación de consumo regida por la Ley 19.496.

c) En el aspecto civil:

Noveno: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de alguna infracción imputable a Salcobrand S.A. no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 39 y siguientes, por doña Martha Sangama Tenazoa.



Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta a fs. 39 y siguientes.

b) Que, no ha lugar a la demanda civil interpuesta a fs. 39 y siguientes, en contra de **Salcobrand S.A.**, sin costas por haber tenido la parte demandante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

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

ARCHIVESE en su oportunidad.

Dictada por doña: Ana María Toledo Díaz. Jueza Subrogante.

María Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.



CONSULTA DE EVENTOS ROL :2015-019322

Fecha	Observaciones	Documento Asociado	Tipo Evento	Event
02/11/2015	Ingreso De Procesos		MAN	M01
02/11/2015	Ingreso De Participantes		MAN	M04
02/11/2015	Ingreso De Participantes		MAN	M04
07/11/2015	Carta Certificada (simple)	001	TRA	T28
07/11/2015	Carta Certificada (simple)	001	TRA	T28
07/11/2015	Carta Certificada (simple)	002	TRA	T28
10/11/2015	28/12/2015 A Las 15:00 Hrs.		EST	B02
28/12/2015	Carta Certificada (simple)	002	TRA	T28
28/12/2015	Carta Certificada (simple)	003	TRA	T28
28/12/2015	19/02/2016 A Las 09:00 Hrs.		EST	B02
20/01/2016	Carta Certificada (simple)	003	TRA	T28
20/01/2016	Carta Certificada (simple)	004	TRA	T28
21/01/2016	Carta Certificada (simple)	004	TRA	T28
21/01/2016	Carta Certificada (simple)	004	TRA	T28
22/01/2016	Modificacion De Procesos	005	TRA	T28
22/01/2016	Carta Certificada (simple)		MAN	M02
02/02/2016	Carta Certificada (simple)	005	TRA	T28
09/02/2016	Carta Certificada (simple)	006	TRA	T28
15/02/2016	Ingreso De Participantes	007	TRA	T28
15/02/2016	Ingreso De Apoderado		MAN	M04
15/02/2016	Carta Certificada (simple)		MAN	M07
15/02/2016	Carta Certificada (simple)	008	TRA	T28
15/02/2016	Carta Certificada (simple)	001	TRA	T28
19/02/2016	Carta Certificada (simple)	009	TRA	T28
19/02/2016	Carta Certificada (simple)	006	TRA	T28
19/02/2016	Carta Certificada (simple)	002	TRA	T28
19/02/2016	12/04/2016 A Las 09:00 Hrs.		EST	B02
27/04/2016	Carta Certificada (simple)	010	TRA	T28
27/04/2016	Carta Certificada (simple)	007	TRA	T28
27/04/2016	Carta Certificada (simple)	003	TRA	T28
27/04/2016	27 De Abril De 2016		EST	B04
27/04/2016	Ingreso De Apoderado		MAN	M07
27/04/2016	Carta Certificada (simple)	008	TRA	T28
31/05/2016	31.05.2016 Y Con Fecha 14 De Junio Se Dio Aviso Por C.c. A Las		EST	B05
10/06/2016	Carta Certificada (sin Resolucion)	011	TRA	T05
10/06/2016	Carta Certificada (sin Resolucion)	009	TRA	T05
10/06/2016	Con Fecha 14/06/2016 Se Aviso Por Carta Certificada Que Se Dict		EST	B05
13/09/2016	Fallo Rechaza Denuncia Y Demanda		EST	B10
19/12/2016	Carta Certificada (simple)	004	TRA	T28

TOTAL = 38