

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 18.544-2-2015

LAS CONDES, veintidós de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs. 1 y siguientes, doña **Yoselin Valeria Carrasco Campos**, factor de comercio, domiciliada en Av. Santa Viviana N° 9.445, La Florida, deduce querrela infraccional e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de la sociedad **Belanova Estética Integral Limitada**, rut. 11.842.114-0, representada legalmente por don Juan Manuel Larenas Orellana, ambos domiciliados en calle La Concepción N° 191, oficina 707, Providencia, para que sea condenado pagar la suma de \$47.000.000, correspondientes a \$5.000.000 por daño emergente, a \$2.000.000 por lucro cesante, y a \$40.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 17 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 30 de abril de 2015 acudió al centro de estética denunciado con la finalidad de realizarse un procedimiento estético de depilación láser en distintas partes del cuerpo, por el cual pagó la suma de \$550.000. Que, una vez realizado el procedimiento de depilación con Láser Alexandrita Pro, comenzaron a aparecerle manchas en el cuerpo, especialmente en los brazos, piernas y espalda. Que, producto de lo anterior, se dirigió al centro denunciado para obtener una explicación a lo sucedido, lugar en que le señalaron la atendería una dermatóloga, pero que, al revisar la receta médica que le

entregó, se percató que no revestía tal calidad, sino que era una facultativa del Servicio de Sanidad Dental de Carabineros. Que, unos días después las manchas comenzaron a ser más grandes, por lo que se dirigió a un centro médico, en el que fue atendida por una dermatóloga, la que le señaló las manchas eran quemaduras por láser. Agrega que, lo anterior le provocó serios problemas psicológicos, por lo que tuvo que ser evaluada por un médico psiquiatra, la que le diagnosticó un cuadro de depresión mayor y trastorno de estrés post traumático. Finalmente señala que, la actitud de la denunciada, al aplicar de manera negligente el tratamiento de depilación láser, le produjo serios perjuicios tanto materiales como físicos y psicológicos.

A fs. 42, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante Carrasco Campos, quien ratifica querrela y demanda de fs. 1 y siguientes, y asistencia del apoderado de la parte Belanova Estética Integral Limitada, quien contesta las acciones deducidas en contra de su representada; quienes, posteriormente y, de común acuerdo, solicitan la suspensión de la audiencia por encontrarse en vías de un avenimiento.

A fs. 45 y siguientes, se lleva a efecto continuación de comparendo de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante Carrasco Campos y del apoderado de la parte Belanova Estética Integral Limitada, rindiéndose la prueba testimonial.

A fs. 116 y siguientes, se lleva a efecto continuación de comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de las partes asistidas por su apoderados, rindiéndose la prueba documental que rola en autos, y llevándose a cabo absolución de posiciones de don Juan Manuel Larenas Orellana y Yoselin Valeria Carrasco Campos.

A fs. 125, la parte denunciada objeta documentos.

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 querellante **Carrasco Campos** sostiene que sociedad Belanova Estética Integral Limitada, habría incurrido en infracción a los artículos 3 letras a), b) y e), 12 y 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, y al actuar con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad en la entrega de un servicio, en la especie en el servicio de tratamiento estético denominado depilación láser Alejandrita, debido a que éste le dejó manchas en distintas partes del cuerpo y fue realizado por personal sin el conocimiento adecuado.

Cuarto: Que, la parte querellada de sociedad Belanova Estética Integral Limitada, respecto de los hechos que se le imputan señala, al momento de contestar las acciones deducidas en su contra, que la denuncia debe ser rechazada por cuanto en primer lugar gran parte de la causa basal de los hechos denunciados son de responsabilidad de la denunciante, ya que fue ella quien no cumplió con las instrucciones impartidas por los profesionales del centro, las cuales consistían en no tomar sol en las zonas tratadas e informar del consumo de medicamentos que pudieran alterar la pigmentación de la piel, provocando como consecuencia enrojecimiento, llagas e hipersensibilidades de carácter esporádicos y no permanentes en las zonas tratadas. Agrega que, las lesiones sufridas por la denunciante son de carácter levísimas, y que ésta previamente recibió más de 40 sesiones sin que hubiere sufrido lesión o problema alguno.

Quinto: Que, del mérito de lo señalado por las partes aparecen como un hecho cierto que la denunciante contrató los servicios de la denunciada, consistente en depilación láser alejandrita pro y que luego de efectuado el tratamiento, le aparecieron manchas en distintas partes del cuerpo.

Sexto: Que, asimismo, de lo señalado por las partes corresponde a esta sentenciadora determinar si las manchas presentadas por la denunciante en sus brazos, pierna y espalda, se produjeron por una deficiente o negligente aplicación del tratamiento de depilación láser, como alega la denunciante, o debido a que la denunciante no habría dado cumplimiento a las instrucciones impartidas por los profesionales del centro (no tomar sol en las zonas tratadas e informar del consumo de medicamentos que pudieran alterar la pigmentación de la piel), como lo señala la denunciada.

Séptimo: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rinde prueba testimonial, a fs. 45 y siguientes, con la declaración de los testigos Romina Antonieta Santander Lecaros y Claudio Alexis Almuna Valenzuela, testigos no tachados, legalmente examinados, y que dan razón de sus dichos, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 53 a 55, set de 5 fotografías autorizadas ante notario, tomadas con fecha 21 de agosto de 2015, que dan cuenta de las lesiones presentadas por la denunciante; **2)** A fs. 56, receta médica emitida a nombre de la denunciante con fecha 8 de mayo de 2015, por dentista del Servicio de Sanidad Dental de Carabineros; **3)** A fs. 57, boleta de ventas y servicios N° 03776 otorgada por el centro de estética Belanova a la denunciante, por la suma de \$159.990; **4)** A fs. 58 a 62, boletas de prestaciones médicas otorgadas por doña Viviana Hayden Canobra, por concepto de consultas psicológicas y tratamientos realizados a la denunciante, entre los meses de junio y noviembre de 2015; **5)** A fs. 63 a 78, boletas correspondientes a servicios

médicos prestados a la denunciante en Clínica Universidad Católica, correspondientes a consultas y tratamientos dermatológicos y psiquiátricos; 6) A fs. 79, certificado médico emitido por psicóloga Viviana Hayden Canobra; 7) A fs. 80, certificado médico emitido por médico psiquiatra Carolina Muñiz; 8) A fs. 81, informe médico realizado por doña Ximena Echeverría Pezoa, dermatóloga de la Universidad de Chile; 9) A fs. 82, solicitud de fiscalización al centro de estética denunciado emitida por el SEREMI de Salud de la Región Metropolitana con fecha 8 de septiembre de 2015; 10) A fs. 83, informe de consulta médica de fecha 30 de abril de 2015 en Red de Salud UC; 11) A fs. 84 y 85, exámenes tomados a la denunciante con fecha 27 de julio de 2015; 12) A fs. 86, 87, y 93 a 109, recetas médicas otorgadas por médicos dermatólogos y psiquiatra a la denunciante, entre los meses de abril y septiembre de 2015; 13) A fs. 88 y 89, dos comprobantes de licencias médicas de fecha 26 de mayo y 16 de junio de 2015, por un total de 28 días, otorgadas a la denunciante; y 14) 90 a 92, copia impresa de página web de la denunciada, referente al método de depilación láser Alexandrita; **documentos que fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto, la parte denunciada rindió prueba testimonial a fs. 47 y siguientes con la declaración de la testigo Daniela Andrea Poblete Jara, testigo no tachada, legalmente examinada y que da razón de sus dichos.

Octavo: Que, en cuanto a la objeción documental planteada por la parte denunciada, el Tribunal acoge la objeción respecto del documento de fs. 69, por corresponder a boleta de consulta psicológica pediátrica de paciente de nombre Tomás Ignacio, y boletas de farmacias Ahumada N° 258614457 de fecha 31 de agosto de 2015, y de Cruz Verde de fecha 01 de junio de 2015, por corresponder a compra de medicamentos y productos que no dicen relación con los hechos denunciados. Que, en lo que respecta al resto de la prueba documental, este Tribunal teniendo presente su

facultad para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y que los otros documentos objetados no merecen dudas respecto de su veracidad e integridad, rechaza las referidas objeciones, sin perjuicio del valor que se les asigne en definitiva.

Noveno: Que, a fs. 121 y siguientes, rola audiencia de absolución de posiciones de la parte querellante en la cual el absolvente Juan Manuel Larenas Orellana señala que efectivamente la denunciante el día 30 de abril de 2015 se realizó en el centro estético Belanova una depilación láser denominada alexandrita pro, pero niega que ésta haya pagado por dicha depilación la suma de \$550.000, que hubiere resultado con quemaduras producto de dicho procedimiento y que hubiere sido atendida por personal no calificado. Finalmente señala que, a la denunciante se le devolvió el 50% del valor pagado por la depilación, y que el centro de estética no ha reconocido responsabilidad alguna en el origen de las quemaduras de la denunciante.

Décimo: Que, finalmente en lo que a materia probatoria se refiere, a fs. 122 y siguiente rola absolución de posiciones de la parte querellada en la cual la absolvente doña Yoselin Valeria Carrasco Campos quien señala que es efectivo que por el tratamiento de depilación láser pagó a la denunciada el día 30 de abril de 2015 la suma de \$159.990 en dos cheques, que firmó un consentimiento con el centro de estética en el cual declara conocer, aceptar y entender el procedimiento láser que se le aplicará, y que hizo público su caso a través de los medios de televisión desacreditando al centro de estética. Que, no recuerda si informó, previo a la depilación, que había sido objeto de una operación de banda gástrica, pero que ésta se llevó a cabo en el año 2013, y que no fue negligente en los cuidados pre y post tratamiento indicados por las especialistas de Belanova. Finalmente señala que, no es efectivo que a la fecha no tenga marcas en su cuerpo producto del tratamiento materia de autos.

Décimo Primero: Que, del examen de la prueba rendida en el proceso, especialmente de la documental consistente en informe médico de fs. 81, comprobante de atención de urgencia de fs. 83 y fotografías de fs. 53 a 55, como asimismo, de lo señalado por los testigos presentados por las partes, permite al Tribunal formarse convicción en cuanto a que la denunciante efectivamente sufrió, producto de la depilación láser realizada el día 30 de abril de 2015, quemaduras por láser, y que éstas produjeron manchas en sus brazos, antebrazos y espalda. Ello por cuanto, consta del documento de fs. 83 que el día 30 de abril de 2015 a las 22:23 hrs., día en que le fue realizada la depilación láser, fue atendida en la Red de Salud UC Christus por quemaduras secundarias a luz pulsada en brazos y espalda, e informe emitido por dermatóloga de Clínica UC confirma dicho diagnóstico, agregando que producto del disparo del láser ciertas zonas se tornaron más oscuras y existen otras zonas hipopigmentadas, y que el proceso de recuperación puede tardar varios meses e incluso un año. Asimismo, reafirma lo anterior el hecho que la testigo presentada por la parte denunciada señala que fue contactada telefónicamente por la denunciante, el día 30 de abril de 2015, a las 20:14 hrs. aproximadamente, oportunidad en la que le señaló que sentía ardor y enrojecimiento.

Décimo Segundo: Que, teniendo presente que se ha concluido que las quemaduras presentadas por la denunciante se produjeron producto del tratamiento láser aplicado por la denunciada, corresponde determinar si hubo negligencia en la aplicación, o si éstas se produjeron debido a que la denunciante no siguió las instrucciones y cuidados indicados por el centro de estética.

Décimo Tercero: Que, para determinar lo anterior debemos tener presente las siguientes circunstancias: a) Que, tal como lo ha señalado la parte denunciada la denunciante, en forma previa la sesión del día 30 de abril, había asistido a más de 40 sesiones de depilación láser sin sufrir

inconveniente, alguno, por lo que necesariamente debió existir una negligencia o error en la aplicación del láser sobre la piel de la denunciante para que resultara con quemaduras, que nunca antes había sufrido; **b)** Que, en dicha oportunidad fue atendida por una profesional que llevaba sólo dos meses trabajando en el centro de estética y que nunca antes había atendido a la denunciante, lo que da cuenta que en dicha sesión fue atendida por una profesional que estaba comenzando a familiarizarse con el tratamiento a aplicar ; y **c)** Que, la denunciante el mismo día de realizada la depilación presentó los síntomas y lesiones, debiendo acudir esa noche, a un centro de atención de urgencia, lo que da cuenta que las lesiones y manchas se produjeron inmediatamente después de la aplicación del tratamiento.

Décimo Cuarto: Que, teniendo presente lo señalado en el considerando precedente, esta sentenciadora no puede sino concluir que las lesiones sufridas por la denunciante tuvieron su origen en una deficiente aplicación del láser, y que la denunciada no adoptó todos los procedimientos necesarios para velar por la seguridad de ésta.

Décimo Quinto: Que, por el contrario en autos no existe prueba alguna que permita imputar a la denunciante un actuar negligente en los cuidados post aplicación del tratamiento, ya que sólo da cuenta de ello la testigo presentada por la denunciada, quien indica que cree la denunciante había tomado sol, ya que tenía marcada la polera en su cuerpo y el abdomen, pechos y espalda más blancos que los brazos; apreciación del todo personal y que no es suficiente para desvirtuar lo informado por especialistas en la materia, como lo son el médico que atendió en la urgencia a la denunciante, y la dermatóloga que continuó con su tratamiento.

Décimo Sexto: Que, en consecuencia, teniendo presente las conclusiones a las que se arribó en los considerandos precedentes, el Tribunal ha llegado a la convicción que las lesiones a la piel sufridas por la

denunciante y posteriores manchas en la zona de brazos, antebrazos y espalda, se produjeron producto de la aplicación del procedimiento de depilación láser contratado con la denunciada, y que para que éstas se produjeran debió necesariamente realizarse sin adoptar todas las medidas de seguridad tendientes a evitar riesgos en la piel de la denunciante; quedando, así, de manifiesto que la denunciada habría actuado con negligencia, causando menoscabo al denunciante, en la prestación de un servicio. Con ello infringe lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Décimo Séptimo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la querrela infraccional de fs. y siguientes interpuesta en contra de **Sociedad Belanova Estética Integral Limitada**, representada legalmente por don Juan Manuel Larenas Orellana.

b) En el aspecto civil:

Décimo 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. 1 y siguientes por doña Yoselin Valeria Carrasco Campos en contra de la sociedad Belanova Estética Integral Limitada, y determinar el monto de la indemnización solicitada.

Décimo Noveno: Que, la demandante solicitó ser indemnizada por el daño directo sufrido en \$5.000.000, correspondiendo dicha suma a \$550.000 por el valor pagado por el tratamiento de depilación láser materia de autos, y a \$4.450.000 por concepto de gastos médicos.

Vigésimo: Que, esta sentenciadora teniendo presente que tal como lo reconoce la denunciante al momento de absolver posiciones y consta en boleta acompañada a fs. 57, el valor pagado por el tratamiento de depilación láser ascendió a \$159.990, y que no existe prueba alguna que acredita lo señalado por la parte denunciada en cuanto a que se habría devuelto el 50% de dicho monto, ordena que la demandada sociedad Belanova Estética Integral Limitada restituya a la demandante la suma de \$159.990, correspondiente al valor pagado por el tratamiento de depilación láser de fecha 30 de abril de 2015.

Vigésimo Primero: Que, en lo que respecta a lo solicitado por concepto de gastos médicos (\$4.450.000), el Tribunal teniendo presente las boletas emitidas por psicólogo y psiquiatra que rolan a fs. 58 y siguientes, con sus correspondientes descuentos por reembolsos de isapre, y boletas de compra de medicamentos agregadas a fs. 86 y siguientes, regula la indemnización que por dicho concepto deberá pagar Belanova Estética Integral Limitada a la demandante en la suma de \$1.104.682, correspondiente a \$242.617 por gastos en medicamentos y a \$862.065 en consultas psicológicas y psiquiátricas acreditadas en autos.

Vigésimo Segundo: Que, en cuanto a lo solicitado por lucro cesante, el Tribunal rechaza lo solicitado por dicho concepto por no encontrarse acreditado por medio de prueba alguna el monto solicitado por dicho concepto.

Vigésimo Tercero: Que, finalmente en lo que se refiere a lo solicitado por concepto de daño moral (\$40.000.000) del análisis de la prueba rendida en el proceso, especialmente del análisis de la prueba testimonial rendida a fs. 45 y siguientes, de las boletas de atención psicológica y psiquiátrica acompañadas a fs. 58 y siguientes, fotografías acompañadas a fs. 53 a 55, y especialmente certificados médicos emitidos por psicóloga Viviana Hayden Canobra y psiquiatra Carolina Muniz D. a

fs. 79 y 80, respectivamente, el Tribunal estima que los antecedentes de autos resultan suficientes para acreditar que la demandante efectivamente sufrió un menoscabo moral que se define en este caso como todas las molestias y sufrimientos derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a sus condiciones normales vidas, como lo es sufrir quemaduras en su cuerpo que requirieron de asistencia médica, de un tratamiento prolongado, que le ocasionaron dolores físicos, preocupación, angustia, y el hecho de quedar con su cuerpo con manchas, las que según la dermatóloga tratante pueden tardar hasta un año en desaparecer, razones todas ellas por las cuales se acoge la demanda civil solicitada por este concepto, regulándose la indemnización que por concepto de daño moral debe pagar **Belanova Estética Integral Limitada** a doña Yoselin Valeria Carrasco Campos en la suma de **\$2.000.000**.

Vigésimo Cuarto: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, las indemnizaciones señaladas en los considerandos vigésimo, vigésimo primero y vigésimo tercero deberán ser pagadas reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de marzo de 2015, 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 letra d), 12, 23, 27, 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 la sociedad **Belanova Estética Integral Limitada**, representada legalmente por don Juan Manuel Larenas Orellana, a pagar una multa de **8 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículo 3

d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 1 y ss. por doña Yoselin Valeria Carrasco Campos en contra de sociedad **Belanova Estética Integral Limitada**, representada legalmente por don Juan Manuel Larenas Orellana, obligándosele a pagar a la demandante la suma de **\$3.264.672** reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando vigésimo cuarto 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.

Dictada por doña: **Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

M^a Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.

