

QUILLOTA, DIECINUEVE DE MAYO DE DOS MIL DIECISIETE.

VISTOS:

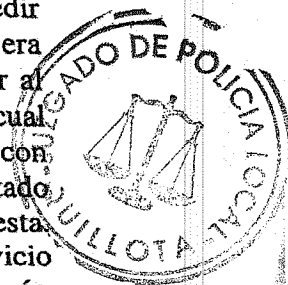
- A fojas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 23, 24, 25, 26, 34, 35 y 36, rolan documentos.-
- A fojas 8, 9, 10, 11 y 12 rola Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.-
- A fojas 14 declara LAURA ALEJANDRA TORO PEREZ.-
- A fojas 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 37, 38 y 38 vuelta, rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-
- A fojas 40 declara OSCAR RAUL CISTERNAS VERGARA.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, LAURA ALEJANDRA TORO PEREZ, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de gimnasio PACIFIC FITNESS, representada para estos efectos, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por OSCAR CISTERNAS, ambos domiciliados en calle San Martín N° 801, Quillota, por los siguientes hechos: Que, el 10 de agosto, alrededor de las 19:05 horas, concurrió al gimnasio Pacific Fitness, ubicado en calle San Martín de esta ciudad, y reservó una bicicleta para efectos de participar en una clase de Spinning que estaba programada a las 20:00 horas. Al llegar al lugar, notó que el personal del gimnasio estaba repartiendo fichas para reservar las bicicletas, momento en que le fue entregada la ficha con el número 10, haciendo presente que son 15 los equipos disponibles. Ante este hecho, le consultó al administrador Oscar Cisternas, sobre qué hubiere sucedido si hubiese llegado a las 19:30 horas, pero en ese momento, recibió por parte de éste una respuesta agresiva para luego salir del hall dejándola hablando sola. Agrega que siguió al administrador para obtener una respuesta adecuada, pero éste se escabulló dentro de un despacho y cerró la puerta en su cara, la cual logró detener; sin embargo, esto le provocó un estado de nerviosismo, ya que no podía creer lo que le estaba pasando. No obstante lo anterior, le hizo ver a Oscar Cisternas que su reacción era prácticamente delictiva y que eso no se le debía hacer a una mujer ni a nadie, recibiendo como respuesta "si quieres te lo muestro" haciendo referencia a sus partes íntimas. Esta respuesta le desató un llanto inmediato ya que lo consideró un abuso y una discriminación de género, situación que fue advertida por personal de aseo del gimnasio y otros clientes, uno de los socios, al ver lo ocurrido, la contuvo llevándola a una silla cercana para que se sentara y se calmara. El administrador, luego de lo ocurrido, envió a un secretario a dejar constancia de lo ocurrido a la oficina central del gimnasio en Santiago, argumentando que una cliente los estaba insultando, cubriéndose cobardemente ante los hechos y manipulándolos a su conveniencia. Posteriormente, algunos socios que la vieron llorar, se acercaron a consolarla y le entregaron su apoyo, además la instaron a realizar la clase de igual manera, pero aun cuando accedió a ello, aguantando el llanto y los nervios, tuvo que retirarse con anticipación. Al llegar a su domicilio, le contó lo ocurrido a su marido, quien se dirigió al gimnasio a pedir explicaciones, pero el administrador negó cobardemente lo sucedido, indicando que era su palabra contra la de él. Es el caso que desde esa fecha no ha vuelto a concurrir al gimnasio, aun cuando había pagado por anticipado hasta el mes de julio de 2017, lo cual le provoca angustia al no poder acercarse al recinto debido al miedo de encontrarse con el administrador. Este hecho le ha generado nervios, dificultades de sueño y ha afectado sus estados de ánimo; sin embargo, el gimnasio no ha sido capaz de darle una respuesta. Por esta situación, solicita el reembolso de su dinero, puesto que contrató el servicio para relajarse y hacer deporte y no para recibir insultos tan bajos; considerando además,

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



que es clienta de varios años en el gimnasio y nunca pensó renunciar a él ya que además le queda cerca de su hogar, pero lo sucedido con el administrador del recinto colmó su paciencia. Conforme a lo anterior y lo dispuesto en la Ley N° 19.496, solicita se condene a la querellada al pago de la multa máxima legal.-

SEGUNDO: Que, LAURA ALEJANDRA TORO PEREZ, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, en contra de gimnasio PACIFI FITNESS, representado para estos efectos, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por OSCAR CISTERNAS, ambos domiciliados en San Martín N° 801, Quillota, por los hechos expuestos al interponer la querella infraccional, los cuales se dan por expresamente reproducidos. Dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: DAÑO DIRECTO: representado por los gastos en los que incurrió, así como por lo que ha dejado de percibir: La suma de \$120.000.- que corresponde a las mensualidades pagadas anticipadamente a la demandada. DAÑO MORAL: La suma de \$500.000.- configurados en la profunda impresión que los hechos denunciados le provocaron; por la gravísima discriminación de la que fue objeto en su calidad de mujer; por el grave detrimento a su salud psicológica, y a las molestias personales y familiares ocasionadas por la infracción cometida por la demandada y, por el tiempo invertido en la solución del problema materia de autos. Funda su presentación en lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Por lo antes expuesto, solicita se condene a la demandada al pago de la suma de \$620.000.- que comprende tanto daño directo como daño moral, o bien, la que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.-

TERCERO: Que LAURA ALEJANDRA TORO PEREZ, diseñadora de vestuario, domiciliada en Villa Los Quillayes N° 730, Quillota, Cédula de Identidad N° 13.331.737-6, es cliente del GIMNASIO PACIFIC, ubicado en calle San Martín N° 801 de esta ciudad, desde hace aproximadamente 11 años; esto es, desde que dicho gimnasio de llamaba "AGORA". Es el caso que el día 10 de agosto de 2016, concurrió al gimnasio antes dicho, para efectos de participar en una clase de Spinning, la cual se desarrollaría a las 20:00 horas. Para poder participar de la clase, habitualmente era necesario llegar con unos 20 minutos de anticipación, debido a que se debe reservar una de las bicicletas para la actividad; sin embargo, para asegurarse de alcanzar a elegir una, decidió llegar una hora antes al gimnasio; esto es, a las 19:00 horas. Señala que al llegar al lugar, el administrador del recinto le entregó una ficha con el N° 10, y al consultarle a que se debía ello, le indicó que era el turno que le había tocado para elegir la bicicleta. Ante esto, le manifestó su preocupación, puesto que habitualmente, por motivos laborales, podía llegar al gimnasio unos 20 minutos antes de la clase, por lo que ese sistema le dificultaría la posibilidad de elegir una bicicleta para participar de la clase. En ese momento, el administrador se ofuscó y se alteró, y de una forma prepotente, le señaló "¡Que querís que haga!" e inmediatamente se retiró del lugar, hacia la parte exterior del recinto, por lo que, al no tener respuestas, decidió seguirlo. Hace presente que, mientras le hablaba, el administrador le hacía gestos con las manos, como señalándose que no le importaba lo que le decía, y se alejaba de ella; en un momento, dicha persona ingresó nuevamente al recinto, e intentó obtener una explicación de él, sin embargo cuando quiso acercarse, éste le cerró fuertemente la puerta, debiendo detenerla con las manos para no golpearse el rostro, situación que la hizo sentir impotente, ya que no entendía cómo un administrador podía tener tan mala atención, y más aún, intentar agredir físicamente a una cliente, y no ser capaz de dar una explicación tan simple como la que le pedía. Ante esta situación, le indicó al administrador que su actitud era de poco hombre, y éste le contestó ordinariamente "te lo muestro", haciendo referencia a sus partes íntimas, lo que la hizo llorar, debiendo ser consolada por una persona de sexo masculino que se encontraba en el lugar, quien la alejó del mesón de atención y la hizo sentarse en una silla; todo ello, mientras observaba que el administrador se comunicaba con la oficina central del Gimnasio, informando que estaba siendo ofendido. Sin perjuicio de lo anterior, decidió esperar y realizar la clase de Spinning, pero no pudo terminarla debido a que su angustia era muy grande.

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



Hace presente que al llegar a su domicilio, su cónyuge la vio llorando, y al explicarle lo ocurrido, se dirigió inmediatamente a encarar al administrador, quien negó todo lo ocurrido, señalando que era su palabra contra la de ella. Deja constancia que por esta situación, solicitó dejar sin efecto el contrato con el gimnasio y la devolución de los \$120.000.- pagados al momento de la inscripción, suma que era una promoción por el día del deportista y que tenía duración hasta el mes de julio de 2017; sin embargo, la empresa se ha negado a la devolución del dinero, afirmando que no corresponde hacerlo. Finalmente solicita que Gimnasio Pacific le haga devolución del dinero pagado y le indemnice los perjuicios ocasionados.-

CUARTO: Que, el abogado CAMILO ALEJANDRO VILLEGAS GARCIA, en representación de SOCIEDAD PACIFIC FITNESS LIMITADA, contestando la querrela infraccional, solicita su rechazo, con expresa condena en costas, en virtud de los siguientes argumentos de hecho y antecedentes de derecho: Que, es efectivo que la querellante LAURA ALEJANDRA TORO PEREZ es socia del gimnasio PACIFIC FITNESS, ubicado en calle San Martín N° 801, Quillota y, en virtud del contrato celebrado con ésta, su representada se obligó a brindarle todos los servicios detallados en el mismo, contemplando la utilización ilimitada de las dependencias del gimnasio, sus máquinas de ejercicios y la posibilidad de participar en clases de spinning impartidas en el lugar. En relación a los hechos materia de autos, suscitados el día 10 de agosto de 2016, su parte los niega rotundamente, señalando que cada aseveración sostenida por la actora, carece de veracidad y es incorrecta; en efecto, el día antes indicado, alrededor de las 19:15 horas, la cliente ingresó a las dependencias de su representada con el objeto de reservar una bicicleta de spinning, para posteriormente poder participar de tal disciplina deportiva. El jefe de local Oscar Cisternas, le informó a la cliente que le había tocado la bicicleta N° 10, momento en que, por razones incomprensibles, ésta comenzó una discusión con él, reclamándole en un tono altamente conflictivo y de mala manera, el motivo por el cual le había tocado dicha bicicleta, argumentando que ésta no era la que utilizaba periódicamente. Ante esta situación, el dependiente del gimnasio le explicó en buenos términos que el proceso de reserva de las bicicletas se realiza por orden de llegada, a partir de las 19:00 horas; sin embargo, esta respuesta encolerizó aún más a la querellante, quien manifestó ser socia de larga data del gimnasio y que, en razón a la antigüedad que tenía, debía gozar de mayores privilegios. El jefe del gimnasio, le explicó que esta situación que no puede ser así, ya que se crearía un escenario de evidente discriminación entre los mismos socios del gimnasio, hecho que provocó un aumento de la tensión de la conversación, momento en que la querellante comenzó a insultar directamente al dependiente, haciendo alusión directa a su sexualidad, tema que molestó de manera comprensible al jefe de local, quien no quiso seguir la discusión y salió del lugar para distender el ambiente al interior de la sucursal, no obstante ello, la actora lo siguió continuando sus reproches e insultos hacia él. Atendido el hecho que el dependiente de su representada evidenció una conducta no conflictiva, la cliente comenzó a victimizarse en el interior del gimnasio y comenzó a llorar, señalando que había sido insultada por el jefe de local y que éste además, la había menoscabado; situación que su representada niega firmemente, ya que durante la discusión, el dependiente jamás insultó ni dirigió algún improperio o trato indecoroso a la denunciante. Es preciso señalar que la querellante es conocida en el gimnasio por ser una persona conflictiva, ya que ha tenido varios problemas con otros socios y trabajadores del gimnasio, prueba de ello, son las quejas que se han estampado en el respectivo libro de reclamos del gimnasio de su representada, los que hacen alusión a la conducta altamente conflictiva de la actora. Su representada no ha logrado comprender la actitud exhibida por la querellante, puesto que, efectivamente ella sí podía efectuar la clase de spinning y utilizar las bicicletas, las cuales son todas iguales y poseen las mismas características, por lo que no se comprende cuál es el problema que la querellante malamente quiso exponer. Su representada, junto con sus dependientes, siempre han brindado un excelente servicio a sus clientes, cumpliendo con integridad y oportunamente con las obligaciones que generan sus respectivos contratos, tal como se hizo con la querellante. Con todo, su

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



representada no ha prohibido el ingreso de la actora a las dependencias del gimnasio, ya que su plan se extiende hasta el día 27 de junio de 2017. **EL DERECHO:** Que, su representada bajo ningún supuesto, ha infringido las disposiciones de la Ley N° 19.496; es más, su actuar se ha encuadrado en lo establecido en el artículo 12 del mismo cuerpo normativo; haciendo presente que las obligaciones contractuales han sido debidamente cumplidas, dando aplicación a cada una de las cláusulas. En ningún caso ha existido negligencia por parte de su representada en la prestación de los servicios contratados por la actora, toda vez que, Pacific Fitness es una empresa que cumple sus contratos y compromisos económicos, de buena fe, negando todos los hechos digan relación a que hayan existido ofensas de parte de su representada hacia la cliente. Asimismo, Pacific Fitness tampoco podría caer en la situación descrita en el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, debido a que no ha cometido ninguna negligencia en el cumplimiento del contrato, ya que el servicio contratado por la denunciante, ha sido brindado efectivamente por su representada y tampoco se le ha prohibido o limitado el uso de las demás instalaciones, máquinas y dependencias existentes, como tampoco se le ha faltado el respeto ni se le ha dado un trato vejatorio. Finalmente señala que el relato de la querellante, es eminentemente subjetivo, genérico y carece de todo medio de prueba objetivo que lo sustente. Su representada, pretende señalar y demostrar que todos los dichos señalados por la actora y que hacen referencia a un trato humillante por parte de dependientes del gimnasio hacia su persona, son falsos; que jamás ocurrieron de dicha forma, sino que fue la cliente quien en forma incomprensible le faltó el respeto y agredió verbalmente al jefe del ocal del gimnasio de Quillota, Oscar Cisternas. Asimismo, a partir de la prueba presentada por la querellante, sólo se puede apreciar que existe un vínculo contractual entre la actora y su representada, pero que no dan fe del relato esgrimido por la querellante; de la misma manera, Pacific Fitness, en la prestación de los servicios contratados por la socia, no ha cometido ninguna negligencia ni ha menoscabado y dado un trato humillante o cometido con alguna falta de respeto en contra de ésta, que permita configurar una infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496; por lo cual, es improcedente la aplicación de multas e indemnizaciones. En definitiva, conforme a lo dispuesto en el artículo 12, 23 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; artículos 1, 7 y siguientes de la Ley N° 18.287 y demás normas pertinentes del ordenamiento jurídico nacional; solicita se rechace la querella infraccional en todas sus partes; con expresa condenación en costas.

QUINTO: Que, el abogado **CAMILO ALEJANDRO VILLEGAS GARCIA**, en representación de **SOCIEDAD PACIFIC FITNESS LIMITADA**, contestando la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, dió por expresamente reproducidos los argumentos expuestos al contestar la querella infraccional y agregó que no existen requisitos para exigir una indemnización de perjuicios, toda vez que no existe incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de su representada y, por ende, tampoco existe nexo de causalidad entre la conducta observada por su representada y los supuestos perjuicios demandados por la actora. Respecto al valor del plan contratado y renovado por la demandante, éste asciende a la suma de \$118.800.- y su característica, es que se trata de un plan anual promocional, cuya vigencia se extiende hasta el 27 de junio de 2016. La demandante no le puso término anticipadamente al mismo, por lo que sus efectos tienen vigencia hasta dicha fecha. El daño directo reclamado por la actora, asciende a \$120.000.-, suma que no ha sido justificada; asimismo, en la cláusula 3.2 del contrato, denominada "Derecho a Reembolso", establece la posibilidad de que un socio unilateralmente ponga término al contrato con su representada; en efecto, dicha cláusula dispone que: *"Al utilizar el derecho a reembolso, se pierde el valor promocional. Por tanto, para determinar el valor a reembolsar, se considera el valor mensual del plan como si fuera plan normal, es decir, el uso mensual del gimnasio tendrá un costo de \$39.900 al mes más \$20.000.- de matrícula, agregando la suma de \$5.000.- por concepto de gastos operacionales, el restante será reintegrado al socio en el plazo de 30 días"*. Es pertinente señalar al respecto, que la actora renovó contrato con el gimnasio de su representada el día 6 de abril de 2016 y no solicitó la anulación de su membresía; por ello, no corresponde la

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



devolución de ningún monto de dinero por concepto de daño directo, puesto que la demandante hizo uso de su contrato por diez meses a la fecha, sin que haya solicitado el término anticipado de su contrato y, por ende, ejercer su derecho a reembolso. El cálculo que realizó su representada para determinar el monto dinerario a reembolsar a la actora, de acuerdo al contrato suscrito, se considera desde la fecha de su renovación, esto es, el 6 de abril de 2016, como la cliente no solicitó la anulación de contrato, se consideran el valor del plan normal mensual por diez meses, más el valor de matrícula y el monto correspondiente a gastos operacionales, lo que da un total de \$424.000.-; a dicha suma, se le debe descontar el valor pagado por la socia, esto es, \$118.800.- lo que da un total a reembolsar de -\$305.200.-. Conforme al cálculo precedente, se evidencia que no corresponde restituir suma alguna de dinero a la actora por concepto de reembolso, considerando que el valor propio de la renovación de contrato celebrado con su representada, asciende a la suma de \$118.800.- por lo que no se explica cómo la demandante calculó la suma de \$120.000.- por concepto de daño directo. De esta forma, frente a los supuestos perjuicios cuya indemnización se solicita, señala que: Respecto al **DAÑO EMERGENTE**: no corresponde la condenación de su representada por los montos solicitados ya que no se han incumplido las obligaciones contractuales ni ha habido negligencia de su parte, no configurándose, por tanto, infracción alguna a la Ley del Consumidor, que pueda hacerla responsable de los perjuicios demandados. Asimismo, no existe vínculo de causalidad entre la conducta observada por su representada y los perjuicios alegados por la actora, siendo incomprensible la cantidad de dinero demandada por daño directo. De la misma manera, no es justo que su representada sea condenada al pago de sumas que no tienen justificación y que son reclamadas sin ninguna base objetiva de cálculo. La demandante no solicitó el término anticipado del contrato que la liga con su representada, por lo que este produjo sus efectos hasta su término, por lo que Pacific Fitness, nada adeuda a la demandante. En cuanto al **DAÑO MORAL**: este no procede, puesto que su representada no ha tenido una conducta negligente o de falta de cuidado en el cumplimiento de sus obligaciones como proveedor y, por tanto, no existe vínculo de causalidad entre la conducta observada por su representada y los supuestos perjuicios, angustias y malestares experimentados por la demandante, puesto que, su parte no le ha ocasionado menoscabo, careciendo su relato de veracidad. Igualmente, la demandante no señala como llegó a la cantidad de \$500.000.- por este concepto, siendo improcedente su aplicación. Finalmente, la actora demanda por indemnización de perjuicios, la suma total de \$640.000.- cantidad que no se explica cómo se ha determinado, ni se ha aportado prueba que permita determinarla, por lo que su representada considera que se está buscando sacar un provecho económico por el presente juicio, por medio de la tergiversación de los hechos acaecidos en el gimnasio Pacific Fitness. Por lo antes expuesto, conforme a lo establecido en los artículos 2329 y demás aplicables del Código de Procedimiento Civil; artículos 3, 12, 23 y demás aplicables de la Ley N° 19.496; artículos 1, 7 y siguientes de la Ley N° 18.287; y demás normas legales pertinentes del ordenamiento jurídico nacional; solicita el rechazo de la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida en contra de su representada, en todas sus partes; con expresa condena en costas.-

SSEXTO: Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produjo.-

SEPTIMO: Que, la querellante y demandante acompañó, bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Copia de Contrato celebrado con Pacific Fitness, rolante a fojas 1. 2.- Comprobante de Renovación de Socio del Gimnasio, rolante a fojas 2. 3.- Comprobante de pago por la suma de \$178.800.- de fecha 1 de junio de 2015, rolante a fojas 3. 4.- Boleta emitida por el gimnasio querellado, por la suma de \$178.800.-, de fecha 1 de junio de 2016; rolante a fojas 4. 5.- Estado de Cuenta de tarjeta Visa banco Estado, correspondiente al mes de mayo de 2016, donde consta el pago efectuado al Gimnasio con fecha 6 de abril de 2016, por la suma de \$118.800.-; rolante a fojas 5, 6 y 7. 6.- Dos reclamos vía web

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

efectuados por su persona, en contra de Pacific Fitness, con fecha 10 y 11 de agosto de 2016, por los hechos materia de autos; rolantes a fojas 34 y 35. 7.- Reclamo efectuado vía web por un socio del gimnasio, de fecha 11 de agosto de 2016, por los hechos materia de autos; rolante a fojas 36.

Documentos no objetados.

OCTAVO: Que, la parte querellada y demandada acompañó bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos: 1.- Copia de Correo Electrónico enviado desde la casilla quillota@pacificclub.cl a supervisoracall@pacificclub.cl, de fecha 10 de agosto de 2016; rolante a fojas 23 y 24. 2.- Reclamo de fecha 6 de abril de 2016, estampado en el libro de reclamos de la franquicia "Gimnasios Pacific Fitness", ubicado en calle San Martín N° 801, Quillota; rolante a fojas 25. 3.- Reclamo de fecha 10 de agosto de 2016, estampado en el libro de reclamos de la franquicia "Gimnasios Pacific Fitness", ubicado en calle San Martín N° 801, Quillota; rolante a fojas 26.

Asimismo, acompañó con citación, Mandato Judicial de fecha 27 de diciembre de 2016, suscrito en la 20ª Notaría de Santiago, Repertorio N° 5207/2016.

Documentos no objetados.

NOVENO: Que, la querellante y demandante presentó al testigo **CLAUDIO ALBERTO ARRIOLA TORO**, quien expuso que efectivamente el día 10 de agosto de 2016, a las 19:00 horas, se encontraba en la entrada del gimnasio Pacific Fitness, precisamente en la recepción. A las 19:30 horas se comenzaron a repartir unas fichas con número para poder participar de una clase de Ciclo; dicha la repartición se efectuaba de acuerdo a la hora de llegada de los clientes, lo cual cumplía con las tres primeras personas, porque el administrador también guardaba los primeros turnos a personas que llegaban más tarde y con quienes tenía una mayor cercanía. Es el caso que, cuando llegó Laura, esto es, a las 19:05 aproximadamente, le preguntó al administrador por qué le había tocado ese número, que era un número alto para la hora de llegada, oportunidad en que éste le contestó de mala manera como murmurando, para luego salir a la calle, dejando a Laura hablando sola. En ese instante, Laura lo siguió para pedirle explicaciones del por qué la había tratado de esa manera, siendo mujer y cliente, pero el administrador nuevamente se alejó de ella dirigiéndose hacia el interior del gimnasio por lo que Laura lo siguió una vez más; sin embargo, al cerrar la puerta de acceso, el administrador por poco la golpea en el rostro. Señala el testigo que, una vez en la recepción, Laura, le preguntó al administrador el que por qué la discriminaba y, además, le hizo saber que su actitud era de poco hombre, oportunidad en que el administrador, le dijo a Laura "querís que te lo muestre pa que veas que no soy poco hombre?" haciendo un gesto. Agrega que en ese instante vio a Laura llorando, y otra persona que se encontraba en el lugar la alejó de la recepción y la ayudó sentarse; en ese instante, el testigo señala que decidió ir al baño porque la situación le dio vergüenza ajena. Deja constancia que por este hecho, ingresó a la página web del gimnasio y efectuó un reclamo, toda vez que Laura recibió un muy mal trato; además de ello, este tipo de maltrato hacia los clientes por parte del administrador, se venía dando desde hace tiempo, razón por la cual decidió en el mes de septiembre de 2016 disminuir sus visitas al gimnasio, y a esta fecha, ya no participa más en él. Contrainterrogado el testigo responde que el gimnasio donde ocurrieron los hechos se encuentra ubicado en Avenida San Martín de esta ciudad. Además de ello, manifestó que en el recinto cuentan con aproximadamente 20 bicicletas para realizar la clase de Ciclo, las que se ubican en una sala pequeña del segundo piso; pero de ellas, 10 se encuentran en malas condiciones. El testigo, respondió además que al momento de la discusión entre la querellante y el administrador, se encontraba en la entrada de los camarines de varones, el cual se ubica, aproximadamente, a dos metros de distancia de la recepción, pudiendo captar, además, que la actitud del administrador en contra de la querellante fue vejatoria y agresiva; sin embargo, no constató que se haya emitido algún impropio verbal hacia

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



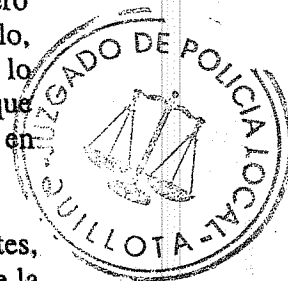
ella, pero sola actitud manifestada por el administrador, constituía un impropio en sí. Señaló el testigo que le consta que el administrador del gimnasio no repartió correctamente las fichas para acceder a la clase de Cielo, debido a que le ha tocado llegar al recinto de los primeros y ha recibido la ficha 6 o 7; asimismo, indicó que la querellante no pudo haber realizado la clase con el número de bicicleta que le tocó, debido a que todas las demás bicicletas estaban malas, agregando además que, con todos los insultos, Laura no desarrolló la clase de Cielo. Hizo presente el testigo que no ha tenido problemas con el gimnasio Pacific propiamente tal, pero sí con el administrador, quien insultó a todo el grupo que se encontraba en el lugar; Finalmente, indicó que no tiene interés personal en este juicio pero le interesa que no se le falte el respeto a los clientes y menos a una mujer, en forma gratuita, sin pensar que existe familia detrás, siendo esta la razón que lo motivó a declarar.-

DECIMO: Que, según **OSCAR RAUL CISTERNAS VERGARA**, Administrador de Empresas, domiciliado, calle Bell N° 1188, Población Chile Nuevo, Quillota, Cédula de Identidad N° 10.833.247-6, es el administrador del Gimnasio Pacific Club, desde hace dos años y medio y, efectivamente, los días lunes y miércoles de cada semana, se imparten clases de Spinning en el recinto, las cuales comienzan a las 20:00 horas, para cuya participación, los clientes se deben inscribir. Señala que, para tales efectos, la cadena de gimnasios Pacific, tienen un procedimiento establecido, el cual se pone en conocimiento de sus clientes en forma verbal, apenas se inscriben. Este consiste en que, una hora antes del comienzo de la clase, se reparten fichas numeradas a los participantes, conforme a su hora de llegada; y con ellas, 20 minutos antes de inicio de la clase, los clientes pueden elegir una de las 20 bicicletas disponibles para tales efectos, las cuales se encuentran en buen estado de funcionamiento. Es el caso que el día 10 de agosto de 2016, entre las 19:15 a 19:30 horas, llegó al recinto la cliente Laura Toro, para participar en la clase de spinning, la cual comenzaba a las 20:00 horas; en ese momento se le entregó la ficha N° 6 para elegir bicicleta, pero ella reclamó que el número que le tocó no le permitía elegir la bicicleta que le gustaba o que usaba preferentemente, siendo recriminado por no darle una atención especial por ser una cliente antigua de cuatro años. Agrega que, ante este hecho, le respondió a ella que todos los clientes tenían los mismos derechos, independiente la fecha de ingreso al gimnasio, explicación que no le gustó a la clienta, pero ella insistió en tener alguna atención por parte del gimnasio. Hace presente que, como la cliente estaba alterada, comenzó a evitarla para no discutir con ella, ya que no entendía explicaciones; sin embargo ella lo seguía a todos lados, incluso hasta la calle, por lo que en un momento, la clienta le señaló: "al parecer tú tienes problemas con las mujeres o no te gustan" poniendo en duda su condición de hombre; ante lo cual, le indicó a ella que si estaba poniendo en duda su condición sexual, ese era su problema, y que no haría nada para demostrarle lo contrario. Deja constancia que, a partir de ese momento la cliente comenzó a alterarse más aún y a alzar la voz; para luego ponerse a llorar, por lo que un socio del gimnasio, al sentirla, bajó desde el segundo piso para ver qué es lo que sucedía, acercándose a la señora Toro y la apartó del sector de administración para que no siguiera discutiendo, sentándose ambos en los asientos de un escritorio que se ubica al final del gimnasio. Manifiesta que en ningún momento se le dio un mal trato a la señora Toro y siempre trató de explicarle de la mejor manera las reglas del gimnasio, aun cuando ella las sabía desde hace años por ser cliente antigua. Finalmente señala que la clienta participó de igual manera en la clase de spinning, pero no recuerda si ella se retiró antes de terminada la misma o la finalizó; no obstante ello, una hora después de terminada la clase, llegó al lugar el marido de la cliente, quien lo encaró e increpó, defendiendo a su cónyuge y, aunque trató de explicarle a él lo que efectivamente había ocurrido, éste no creyó, por lo que le manifestó a él que en definitiva, era la palabra de la señora Toro contra la propia.-

UNDECIMO: Que, tribunal, con el mérito de los antecedentes, especialmente, las pruebas rendidas por las partes; y apreciándolos según la reglas de la sana crítica, **Concluye que:** PACIFIC FITNESS no incurrió en infracción alguna a las

Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



disposiciones de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En efecto, no existe en autos antecedentes que permitan establecer que la actora fue privada de su derecho a utilizar el servicio contratado, como tampoco consta que la querellante haya hecho uso de su derecho a reembolso, en los términos establecidos en el contrato respectivo. Finalmente, los antecedentes aportados al proceso, dejan en evidencia que el día de los hechos, efectivamente hubo un intercambio de opiniones entre la consumidora y el administrador del gimnasio; sin embargo, la prueba rendida por la querellante, ha sido insuficiente para establecer fehacientemente, que sufrió una discriminación arbitraria por parte de Pacific Fitness. En consecuencia, se deberá rechazar la querrela infraccional, como más adelante se indica.-

DUODECIMO: Que, de acuerdo a lo señalado en el considerando anterior, no se deberá dar lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por LAURA ALEJANDRA TORO PEREZ, en el primer otrosí del escrito de fojas 8 y siguientes, en contra de PACIFIC FITNESS LIMITADA.

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 12, 14, 16 y 17 de la Ley 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, no se hace lugar a la Querrela Infraccional interpuesta por LAURA ALEJANDRA TORO PEREZ, en lo principal del escrito de fojas 8 y siguientes de autos, en contra de "PACIFIC FITNESS LIMITADA", representada para estos efectos por OSCAR RAUL CISTERNAS VERGARA, ambos domiciliados en Calle San Martín N° 801, Quillota; por no haberse acreditado infracción alguna a las disposiciones de la Ley N° 19.496; sin costas, por haber tenido motivo plausible para accionar.-

2.- Que, no se hace a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por LAURA ALEJANDRA TORO PEREZ, en el primer otrosí del escrito de fojas 8 y siguientes de autos, en contra de "PACIFIC FITNESS LIMITADA", representada para estos efectos por OSCAR RAUL CISTERNAS VERGARA, ambos domiciliados en Calle San Martín N° 801, Quillota, por improcedente; sin costas, por haber tenido motivo plausible para demandar.

Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

Causa Rol N° 5195/16.

Proveyó doña ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO, Juez de Policía Local (S). Autoriza doña JAIME CORTES VALDERRAMA, Secretario (S).

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

