

LAS CONDES, treinta de noviembre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

A fs. 3 y siguientes, don **Antonio Amadori Hamuy**, periodista, domiciliado en calle Génova Oriente N° 2.372, comuna de Las Condes, deduce querrela por infracción a los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Prolimpio SpA**, rut. 76.741.805-1, representada legalmente por doña Nidia Bustamante, ambos domiciliados en Av. Suecia N° 2.841, oficina 92, comuna de Ñuñoa, para que sea condenado al pago de la suma de \$6.520.548, correspondientes a \$4.520.548 por daño emergente y a \$2.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 11 de autos.**

Funda la referida acción en que con fecha 4 de julio contrató los servicios de la empresa denunciada con el objeto de remover del piso flotante del primer piso de domicilio un abrillantador que le fue aplicado hacía algún tiempo, servicio por el cual pagó la suma de \$100.000. Que, el día Miércoles 5 de julio, concurrieron a su domicilio los trabajadores de la denunciada a fin de realizar la limpieza, la que consistía en la utilización de un químico especial para pisos flotante y pulidores industriales, trabajo que finalizaron el mismo día en horas de la mañana. Que, luego durante la tarde, recibió una llamada de la asesora del hogar de su casa, en la que le informó que los trabajadores de la denunciada habían utilizado gran cantidad de agua en el proceso de limpieza y que el piso flotante estaba completamente húmedo,

por lo que se contactó con la empresa para hacerles saber su preocupación, a lo que la denunciada respondió que el proceso de limpieza se había llevado a cabo con completa normalidad y que la humedad debían secarla al día siguiente. Que, posteriormente, al llegar a su domicilio se percató no sólo de la humedad existente en el piso, sino que éste seguía con las manchas del abrillantador y se encontraba notoriamente levantado producto de la humedad, razón por la cual se contactó nuevamente con la denunciada, para solicitar la devolución del dinero pagado. Que, la empresa se negó a ello, y se excusó señalando que el piso de la casa estaba malo y que había sido mal instalado. Que, no obstante lo anterior, luego de sus persistentes reclamos la denunciada le efectuó la devolución del dinero pagado por el servicio defectuoso (\$100.000). Finalmente señala que, al contactarse con la empresa que había instalado el piso flotante en su domicilio e informarle de lo ocurrido, dicha empresa le señaló que se encuentra estrictamente prohibido limpiar cualquier piso flotante con agua y que no había forma de arreglar el piso flotante dañado por Prolimpio, por lo que debía cambiar el piso, piso cuyo modelo se encuentra discontinuado, por lo que debía cambiar el piso de toda la casa para mantener la uniformidad de éste.

A fs. 64 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la denunciante y demandante civil Amadori Hamuy, quien ratifica querrela infraccional y demanda civil de fs. 3 y siguientes, y la asistencia del representante legal de la denunciada Prolimpio SpA asistido por su apoderado, quien opone excepciones, y en subsidio, contesta las acciones deducidas; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 70 y siguientes, rola presentación de la parte Amadori Hamuy.

A fs. 78, rola presentación de la parte Amadori Hamuy.

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

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) En cuanto a tachas:**

**Primero:** Que, a fs. 67 y siguientes, la parte denunciada Prolimpio SpA deduce tacha de inhabilidad para declarar en contra de la testigo presentada por la parte denunciante, doña Kathya Alejandro Roca, fundando la tacha deducida en su contra en la causal establecida en los N°s 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que dicha testigo correspondería a una ex trabajadora de la parte querellante, lo que daría cuenta de la existencia de un vínculo laboral entre ellas.

**Segundo:** Que, al respecto la parte denunciante señala la tacha debe ser rechazada por cuanto la testigo en la actualidad no trabaja para ella, sino que en otro domicilio, específicamente en el domicilio del señor Benjamín Salas.

**Tercero:** Que, esta sentenciadora teniendo presente la facultad entregada por el legislador para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y que del mérito de la declaración de la referida testigo aparece que no merecen dudas respecto a su veracidad e imparcialidad, y teniendo presente, además, que la testigo en la actualidad ya no presta servicios en el domicilio de la parte que la presenta, declara que no ha lugar a la tacha deducida, sin costas.

**b) En lo Infraccional:**

**Cuarto:** Que, la parte denunciante **Amadori Hamuy** funda su denuncia en el hecho de que la denunciada Prolimpio SpA habría incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en la prestación del servicio limpieza de piso flotante del primer piso de su

domicilio, al causarle menoscabo a causa de la deficiente y negligente prestación de éste, lo que le produjo serios perjuicios.

**Quinto:** Que, la parte denunciada **Prolimpio SpA** señala que efectivamente la denunciante contrató sus servicios, específicamente el servicio de limpieza de piso flotante del living comedor y dormitorio principal de su domicilio, por los que canceló la suma de \$100.000. Que, la referida limpieza se realizó el día 5 de julio de 2017 con la mezcla recomendada por el fabricante de un producto denominado Plus RMS-10 (eliminador de ceras, grasas y suciedades), el cual se aplica diluido en agua, para luego proceder al proceso de fregado y aspirado del piso. Que, a las 11:00 hrs. aproximadamente, de ese día se terminó con la limpieza y aspirado del piso, momento en el que se envió al denunciante una fotografía del resultado de la limpieza, con el objeto de que el denunciante pudiera apreciar la remoción de ceras y/o abrillantadores y el estado en el que había quedado el piso. Que, luego a las 14:08 hrs. el denunciante les envió una fotografía en la que preguntaba por unas gotas (manchas) en su piso, a lo que se le respondió que el piso había quedado totalmente seco y se le aseguró que el piso había recobrado su prestancia original, y que dado el uso de detergentes industriales, que no se enjuagaban, sino que se aspiraban, cualquier marca debía ceder una vez realizada la limpieza hogareña normal. Que, luego, poco antes de las 17:00 hrs. de ese mismo día, el denunciante les envió una fotografía del piso, mediante WhatsApp, señalando que éste se había levantado en los bordes, lo que les causó gran sorpresa, ya que, las fotografías de las 14:00 hrs. no mostraban signo alguno de alteración, pero que igualmente accedieron a la petición del denunciante de coordinar una visita para verificar el estado del piso flotante. Que, la referida visita nunca se concretó debido a que no quisieron verse expuestos a las amenazas y trato discriminatorio que les dio el denunciante en todo momento. Que, luego, producto de la insistente solicitud del denunciante de que le hicieran

devolución del dinero pagado, y teniendo presente la política de satisfacción del cliente de la empresa se procedió a efectuar la devolución del dinero, sin que en ningún momento ello significara un reconocimiento de los dichos del denunciante. Finalmente señala que, en el tiempo de funcionamiento de la empresa se han realizado múltiples servicios de limpieza de piso flotante, y en ninguna de ellas se han presentados problemas como los denunciados en autos, y que niega y descarta que la limpieza del piso del domicilio del denunciante se hubiera efectuado con mayor cantidad de agua, ya que ésta se realiza con químicos y procedimientos especiales.

**Sexto:** Que, del mérito de lo señalado por las partes, especialmente de los propios dichos de la parte denunciada, aparecen como hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos que la denunciante contrató los servicios de la denunciada para la limpieza del piso flotante del living comedor y dormitorio principal del domicilio del denunciante, que dicha limpieza se realizó con fecha 5 de julio de 2017 y que por dicha limpieza el denunciante pagó la suma de \$100.000, suma que luego de los diversos reclamos formulados por el denunciante le fue devuelto el monto pagado.

**Séptimo:** Que, asimismo, de los dichos de las partes se puede apreciar que éstas difieren en lo siguiente: **a)** Resultado que tuvo la limpieza realizada, ya que el denunciante señala que ésta fue del todo defectuosa por cuanto no retiró las manchas del piso y además produjo el levantamiento de éste, y la empresa denunciada, señala éste fue realizado correctamente logrando el objetivo de retirar las manchas de cera y abrillantador solicitado, y quedando el piso en perfecto estado; y **b)** Cantidad de agua utilizada en el proceso de limpieza, ya que el denunciante señala los daños sufridos por su piso se habrían producido por la gran cantidad de agua utilizada en la limpieza del piso, no obstante, encontrarse prohibida la limpieza de piso flotante con agua, y la parte denunciada señala no haber efectuado la limpieza con agua sino que con la mezcla recomendada por el fabricante de

Plus RMS-10 (eliminador de ceras, grasas y suciedades), la cual se aplica diluida en agua.

**Octavo:** Que, la parte denunciante para acreditar sus dichos rindió a fs. 67 y siguientes prueba testimonial con la declaración de la testigo Kathya Alejandro Roca, testigo legalmente examinada y que da razón de sus dichos, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1, copia de estado de cuenta corriente del denunciante del Banco Security que da cuenta del pago a la denunciada con fecha 5 de julio de 2017 de la suma de \$100.000, y de la devolución de dicho dinero efectuada por la empresa denunciada, al día siguiente; **2)** A fs. 2, copia de cotización efectuada por Prolimpio SpA por el servicio de limpieza de piso flotante de un área de 40 mts<sup>2</sup> a realizarse el día 5 de julio de 2017 en el domicilio del denunciante; **3)** A fs. 24, presupuesto emitido por Feltrex por un total de \$4.520.548, correspondiente a cambio de la totalidad del piso flotante del domicilio del denunciante; **4)** A fs. 25, copia impresa de correo electrónico enviado por Feltrex al denunciante, en el cual se le señala que el modelo del piso flotante instalado en su domicilio se encuentra discontinuado; **5)** A fs. 26 y 27, set de dos fotografías que dan cuenta del estado del piso flotante del domicilio del denunciante antes y después de realizado el trabajo por la empresa denunciada; **6)** A fs. 28 y 29, set de dos fotografías enviadas por Prolimpio SpA en las cuales se advierte la cantidad de agua utilizada en el proceso de limpieza; **7)** A fs. 30, copia impresa de conversación vía WhatsApp sostenida por el denunciante y la representante legal de la denunciada el día de la limpieza contratada; y **8)** A fs. 31, copia impresa de correo electrónico enviado por la representante legal de la denunciada que confirma la realización de la limpieza el día 5 de julio de 2017 a las 09:00 hrs.; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Por su parte, la empresa denunciada Prolimpio SpA rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 32 a 37, set de especificaciones técnicas del producto utilizado para la limpieza del piso flotante del domicilio del denunciante, consistente en removedor industrial, espuma controlada, Plus RMS-10 de Proasin; **2)** A fs. 38 a 46, set de especificaciones técnicas correspondientes a las empresas Sutte, Spin, Virginia y Solar Clean, en los cuales se indica la utilización de agua para la limpieza de pisos flotantes; **3)** A fs. 52, fotografía del piso flotante del domicilio del denunciante, tomada día 5 de julio de 2017 a las 11:01 hrs., una vez efectuada la limpieza de éste, y que fue enviada al denunciante; **4)** A fs. 53 y 54, copia impresa de correo electrónico enviado por la gerente general de MG Consulting a Prolimpio con fecha 5 de julio de 2017 y su respectiva factura, en el que se le felicita por el excelente servicio; **5)** A fs. 55 a 58, copia impresa de mensajes de WhatsApp enviados por clientes de Prolimpio a la empresa, dando cuenta del buen servicio y entregando sus felicitaciones, y facturas correspondientes a la realización de dichos trabajos; **6)** A fs. 59 a 61, cotización n° 17/623073 de fecha 2 de octubre de 2017 emitida por la empresa Budnik correspondiente a reparación de 40 mts. 2 de piso flotante por la suma de \$721.019, iva incluido; y **7)** A fs. 62 y 63, cotización emitida con fecha 2 de noviembre de 2017 emitida por la empresa Distribuidora Manríquez SpA, correspondiente a reparación de 40 mts. 2 de piso flotante por la suma de \$532.620, iva incluido; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciante.**

**Noveno:** Que, del análisis de la prueba rendida en autos, esto es de la prueba testimonial rendida por la parte denunciante, como de la documental consistente en fotografías agregadas a fs. 26 y 27 del estado del piso materia de autos antes y después de la limpieza realizada por la denunciada, esta sentenciadora ha llegado a la convicción que los daños sufridos por el piso del living comedor y dormitorio principal del domicilio del denunciante

consistentes en levantamiento del piso se produjeron luego de la limpieza efectuada por la empresa denunciada. Ello por cuanto, de los dichos de la testigo presentada por la parte denunciante, doña Kathya Alejandro Roca, aparece que ésta fue testigo presencial de los hechos denunciados, ya que estuvo presente durante todo el proceso de limpieza del piso flotante como también después de terminado dicho trabajo, y señaló que efectivamente el piso fue limpiado con agua que contenía otro líquido, que el piso, después de limpiado, quedó mojado y con las mismas manchas que tenía previo a la limpieza, y que luego, cuando el agua se fue secando el piso comenzó a levantarse, por lo que le avisó al denunciante, que en aquel entonces era su jefe.

**Décimo:** Que, teniendo presente lo anterior, y que las fotografías acompañadas a fs. 26 a 29, las que no fueron objetadas por la parte denunciada, dan cuenta del estado en que quedó el piso luego de la limpieza (levantado y con manchas) y de la utilización de una gran cantidad de agua en el proceso de limpieza que incluso no permitía ver la superficie a limpiar, esta sentenciadora ha llegado a la convicción de que el servicio prestado por la denunciada fue del todo deficiente, y producto de ello se produjeron los daños en las superficies trabajadas.

**Décimo Primero:** Que, en consecuencia, de lo concluido en los considerandos precedentes, queda de manifiesto que Prolimpio SpA incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra c), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al causar, actuando con negligencia, un menoscabo al denunciante mediante una deficiente prestación del servicio contratado, todo ello al efectuar en forma defectuosa la prestación del servicio de limpieza del piso flotante del primer piso del inmueble del denunciante causándole daños irreversibles a las superficies trabajadas, lo que da cuenta de negligencia en su actuar.



**Décimo Segundo:** Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la querrela infraccional de fs. 3 y siguientes, interpuesta en contra de Prolimpio SpA.

**c) En el aspecto civil:**

**Décimo Tercero:** 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. 3 y siguientes en contra de Prolimpio SpA y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

**Décimo Cuarto:** Que, la parte Amadori Hamuy demandó la suma de \$4.520.548 por concepto de daño emergente consistente en la reparación del piso flotante dañado, que se traduce en el cambio de la totalidad del piso flotante del inmueble, por encontrarse descontinuado el modelo del piso, y a fin de conservar la hegemonía del piso al interior del domicilio.

**Décimo Quinto:** Que, del mérito del proceso, presupuestos acompañados tanto por la parte demandante como por la demandada a fs. 24 y 59 a 63, y teniendo presente que la superficie en la que prestó sus servicios la empresa demandada asciende a 44 mts 2, que equivale al primer piso de la vivienda, siendo dicha área la que debe ser reemplazada, y que el hecho de que el modelo de piso flotante dañado se encuentre descontinuado no puede imponerse como una carga a la demandada, el Tribunal regula prudencialmente la indemnización que por daños deberá pagar **Prolimpio SpA** al demandante Amadori Hamuy en la suma de **\$1.459.632.**

**Décimo Sexto:** Que, en lo que respecta a lo demandado por daño moral (\$2.000.000), el Tribunal teniendo presente que el daño moral se define como un menoscabo moral consistente en todas las molestias y sufrimientos derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a las condiciones normales vida y que en el caso de autos no aparece que la conducta de la denunciada pudiese originar una situación de tal magnitud, rechaza lo solicitado por dicho concepto. Asimismo, se debe tener presente que en reiteradas oportunidades la Ilustrísima Corte de Apelaciones ha señalado que el daño moral debe ser acreditado, lo que no ocurrió en la especie, ya que el demandante no rindió prueba alguna para acreditar el supuesto daño moral sufrido.

**Décimo Séptimo:** Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, las sumas señaladas en los considerandos precedentes deberán ser pagadas reajustadas en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de junio de 2017, 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.

**Décimo Octavo:** Que, respecto a la solicitud planteada por la demandada de autos en cuanto a que la demanda sea declarada temeraria de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley N° 19.496, el Tribunal rechaza dicha solicitud atendido lo resuelto en el presente fallo.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 23, 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 rechaza la tacha opuesta a fs. 67.

b) Que, se condena a **Prolimpio SpA**, representado legalmente por doña Nadia Andrea Bustamante Cáceres, a pagar una multa de **5 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

c) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 3 y ss. por doña Antonio Amadori Hamuy en contra de **Prolimpio SpA**, representado legalmente por doña Nadia Andrea Bustamante Cáceres, obligándosele al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$1.459.632**, reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo octavo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidas en el período entre la fecha de ejecutoria de esta sentencia y aquella en que se verifique el pago, con costas.

d) Que, no ha lugar a declarar la demanda civil de fs. 3 y siguientes como temeraria.

**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.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

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

**Ana María Toledo Díaz**, Secretaria.