

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 17.759-7-2017

LAS CONDES, veinticuatro de noviembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 17 y siguientes, doña **María Marisol Silva Alvarado**, c.i.n° 8.372.578-8, domiciliada en calle José María Caro N° 477, comuna de San Vicente de Tagua Tagua, Región del Libertador Bernardo O'Higgins, deduce querrela infraccional e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción al artículo 1 n° 3, artículo 20 letras c) y f) y artículo 28 letras b), c) y f), todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor **María Carolina Musa Lepeley**, domiciliada en Av. Apoquindo N° 5555, oficina 905, Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma de \$650.000, correspondientes a \$150.000 por daño emergente y a \$500.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 24 de autos.**

Funda las respectivas acciones en con fecha 12 de junio de 2017 acudió a la oficina de la denunciada con el objeto de realizarse un tratamiento de Microblading (relleno de cejas o cejas completas pelo a pelo) por el cual pagó la suma de \$100.000. Que, con fecha 6 de julio acudió nuevamente para una segunda sesión, sesión en la cual la señora Musa Lepeley dio por terminado el trabajo de microblading, quedando pendiente solo un control posterior para verificar el resultado. Que, a los pocos días, 13 de julio, se contactó con la denunciada para informarle que el tratamiento no había producido los efectos ofrecidos por lo que la denunciada la citó a un nuevo

control. Que, al acudir a control, con fecha 3 de agosto, la denunciada pudo comprobar que el tratamiento no había dado resultado por lo que le sugirió realizar el tratamiento nuevamente, a lo que ella se negó, ya que significaba someterse nuevamente a un tratamiento estético invasivo y tener que estar viajando desde otra región a Santiago. Que, en virtud de lo anterior acordó con la querellada la devolución del dinero pagado, acuerdo con que la denunciada nunca cumplió y que la motivó a presentar la presente denuncia.

A fs. 30 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, quien ratifica su querrela y demanda de fs. 17 y siguientes, y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil; 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 querellante **Silva Alvarado** sostiene que la proveedora María Carolina Musa Lepeley, habría incurrido en infracción a al artículo 1 n° 3, artículo 20 letras c) y f) y artículo 28 letras b), c) y f), todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al negarse a efectuar la devolución del dinero pagado por un servicio que resultó del todo ineficiente y al no entregar una información veraz y oportuna respecto al servicio de microblading ofrecido, incurriendo en una conducta de publicidad engañosa.

Segundo: Que, la parte querellada María Carolina Musa Lepeley, nada señala respecto a los hechos que se le imputan por encontrarse en rebeldía.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rinde la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 a 6, copia impresa de página web esteticamusa.cl secciones, introducción, precios y descuentos y fotos; **2)** A fs. 7, set de 3 fotografías que dan cuenta del estado de las cejas de la denunciante previo al tratamiento de Microblading contratado y en forma posterior a la realización de dicho tratamiento; **3)** A fs. 8 a 13, copia impresa de mensajes vía WhatsApp entre la denunciante y la denunciada como también con el encargado administrativo de la denunciada; **4)** A fs. 14, cartola de tarjeta de crédito Visa de la denunciante que da cuenta del pago de \$70.000 con fecha 6 de julio de 2017 a Estética Musa; y **5)** A fs. 15 y 16, comprobante de transferencia de fondos efectuado a la denunciada con fecha 13 de junio de 2017 por la suma de \$30.000; **documentos que fueron objetados por la denunciada.**

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

Cuarto: Que, del examen de la prueba rendida en el proceso, especialmente de la documental consistente en cartola de tarjeta de crédito y comprobante de transferencia de dinero, como de los mensajes vía WhatsApp entre las partes, todo ello permite al Tribunal formarse convicción en cuanto a que la denunciante efectivamente contrató el servicio de microblading (relleno de cejas) con la denunciada y que por dicho tratamiento pagó la suma de \$100.000.

Quinto: Que, asimismo, de las fotografías acompañadas en autos como de las conversaciones que mantuvo la denunciante con la denunciada, esta sentenciadora ha podido constatar que el tratamiento contratado no tuvo resultados positivos ni produjo los efectos ofrecidos y que la denunciada, pese a ello y a la solicitud efectuada por la denunciante, de efectuar la devolución del dinero pagado por el tratamiento, se negó a ello.

Sexto: Que, lo anterior permite a este Tribunal concluir que la denunciada se ha negado a efectuar la devolución del dinero pagado a la denunciante pese al tratamiento defectuoso que le fue proporcionado y que no cumplió con lo ofertado y publicitado, lo que da cuenta de un actuar negligente y en contravención a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Séptimo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la querrela infraccional de fs. 17 y siguientes interpuesta en contra del proveedor **María Carolina Musa Lepeley**.

b) En el aspecto 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. 17 y siguientes en contra del proveedor María Carolina Musa Lepeley, y determinar el monto de la indemnización solicitada.

Noveno: Que, en lo que respecta a lo solicitado por daño directo (\$150.000) correspondiente a la devolución del dinero pagado por el servicio deficiente prestado (\$100.000) y al tiempo perdido en viajes a Santiago (\$50.000), esta sentenciadora teniendo presente la existencia de la conducta infraccional por parte de la demandada y el pago total del monto cobrado por el tratamiento materia de autos, ordena que la demandada restituya a la demandante la suma de **\$100.000**, correspondiente al monto pagado por el tratamiento de microblading contratado. Que, en lo concerniente a los gastos

en viajes a Santiago y tiempo perdido, esta sentenciara regula la indemnización por concepto dicho concepto en la suma de **\$25.000**.

Décimo: Que, la demandante señala haber sufrido un daño moral producto del actuar de la demandada el que avalúa en \$500.000, el que se produjo debido a la afectación de sus sentimientos puesto que se había ilusionado con la realización del tratamiento y al desgaste emocional sufrido en sus intentos para que se le devuelva el dinero pagado, como asimismo, la lesión sufrida en el tratamiento.

Décimo Primero: Que, 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 daño moral.

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 julio 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.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3 letra d), 12, 20, 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 al proveedor **María Carolina Musa Lepeley**, ya individualizado, a pagar una multa de **3 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 12, 20 letras c) y f), 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. 17 y ss. por doña María Marisol Silva Alvarado en contra del proveedor **María Carolina Musa Lepeley** obligándosele a pagar a la demandante la suma de **\$125.000** reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando noveno del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidas en el período entre la fecha de ejecutoría de esta sentencia y aquella en que se verifique el pago, 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.

ARCHIVESE en su oportunidad.


Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

