

Proceso Rol N° 10.302-10-2018

Las Condes, cuatro de Enero de dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fs. 11 y ss. y rectificación de fs. 25, doña **Julia Patricia Peña Zapata**, Coordinadora Comercial, domiciliada en calle Consejo de Indias N° 1360, casa C, Providencia, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la sociedad **Inversiones Parra y Cía. Ltda. (Clínica Visual Face)**, representada por doña **Loreto Parra**, ambas domiciliadas en calle Estoril N° 120, Of. 704, Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en los artículos 12, 23 y 28 letra b) de la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la sociedad denunciada en la prestación del servicio contratado, toda vez que el tratamiento facial ofrecido (borrar cicatrices de acné de forma definitiva de su rostro) no habría dado resultado y no fue terminado, sin serle devuelto su dinero, motivos por los cuales solicita se condene a la querellada al máximo de la multa establecida en la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$945.000.-** por concepto de daño emergente, correspondiente al costo del tratamiento y la suma de **\$340.000.-** por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones cuya notificación se certifica a fs. 27.**

A fs. 21, comparece don **Héctor Fidel Parra Sánchez**, Cédula Nacional de Identidad N° 7.344.457-8, administrador de empresas, domiciliada en calle Estoril N° 120, Of. 704, Las Condes, en representación de la sociedad **Inversiones Parra y Cía. Ltda.**, quien señala que la actora es paciente de la Clínica desde el año 2015 y en este caso, en Julio de 2017, tomó un tratamiento de "*Celuderm y Plasma rico en Plaquetas (PRP)*", por un valor de \$945.000.-, con el fin de atenuar y disminuir cicatrices de acné juvenil y el daño producido en su rostro por distintos tratamientos dermatológicos a los que se había sometido. Previo a contratar el tratamiento, fue evaluada clínicamente y firmó un consentimiento en el que se le informaban las indicaciones del

tratamiento y sus restricciones, como no exponerse al sol y asistir a las sesiones programadas. La denunciante inició su tratamiento el día 26 de Julio de 2017, asistiendo a sus sesiones de los días 9 de Agosto y 21 de Agosto, dejando luego de asistir por 44 días, retomando el tratamiento el 4 de Octubre de 2017, ocasión en que manifestó no estar conforme con los resultados ya que esperaba que desapareciese en un 100% el acné y las cicatrices, lo que es clínicamente imposible, solicitando además, la devolución del dinero pagado. Señala que se le ofrecieron dos sesiones adicionales, sin costo, a lo que se negó, enterándose la denunciada, posteriormente por las redes sociales, que parte del tiempo en que suspendió el tratamiento estuvo de vacaciones, exponiéndose al sol.

En cuanto al tratamiento contratado, explica que consistía en cuatro sesiones de Celuderm y de PRP, provocándose con el Celuderm micro lesiones en la piel con tecnología de última generación y con el PRP, al sacar plasma de la sangre e inyectarlo, se aceleraba el proceso de regeneración de la piel.

A fs. 37, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de la parte querellante y demandante doña **Julia Peña Zapata** y de don **Fernando Andrade Leyton**, apoderado de la querellada y demandada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la actora ratifica sus acciones, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas.

El apoderado de la querellada y demandada, ratifica lo declarado a fs. 21 y contesta por escrito, mediante presentación agregada a fs. 32 y ss., solicitado se rechacen las acciones incoadas en contra de su representada en todas sus partes, con costas.

En cuanto a las pruebas rendidas, la querellante y demandante, presentó a los testigos señores **Paula Fabiola Caro Caro**, **Pablo Felipe Acuña Hinojosa** y **Claudia Angélica Muñoz Lermada**, quienes deponen a fs. 38 y ss. y la querellada y demandada a los testigos señores **María José Galvez Silva** y **Noemí Vasti Pérez Silva**, las que declaran a fs. 44 y ss.

A fs. 143 se lleva a cabo la continuación del comparendo de estilo, oportunidad en que la querellante y demandante acompañó con citación los documentos rolantes de fs. 1 a 10 y de fs. 50 a 90 y la querellada y demandada los agregados de fs. 95 a 142, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

En relación a las peticiones formuladas, la actora solicitó la exhibición de un pendrive sobre publicidad en Facebook de la Clínica, alusiva al tratamiento contratado, petición que fue acogida realizándose la diligencia de exhibición de pendrive a fs. 150, adjuntándose a fs. 146 y ss. las fotografías contenidas en él.

A fs. 155, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la querellante y demandante, sostiene que con fecha 20 de Julio de 2017, contrató con la querellada un tratamiento facial denominado "*Celuderm con Plasma*", consistente en una sesión de laser y una de plasma rico en plaquetas, en forma paralela, tratamiento con una duración de 4 a 5 meses, asegurándosele un resultado óptimo y acorde con la publicidad difundida, en cuanto a que las cicatrices de su rostro desaparecerían, lo que no ocurrió. Añade, que al realizar la tercera sesión, la denunciada le informó que su caso estaba en estudio por no observarse resultados notorios y que responderían ante cualquier eventualidad, sin embargo, cuando le correspondía tomar la siguiente sesión, recibió una llamada telefónica de la profesional María José, informándole que su tratamiento había terminado por no haber obtenido los resultados esperados. Señala que no le fue devuelto su dinero, estimando que se habrían vulnerado las normas establecidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, la parte querellada, sostiene que la actora es paciente de la Clínica desde el año 2015, que ha adquirido siete tratamientos faciales, todos ellos en promoción, sujetos a condiciones incluidas en el consentimiento informado, y que en el caso de la denunciante aún cuando los plazos y condiciones de compra estaban

excedidos, se accedió a los cambios que pedía, los que no decían relación con el tratamiento contratado, manteniendo las ofertas y ampliando los plazos del tratamiento, sin embargo y a pesar de ello, la Sra. Peña, en más de una ocasión abandonó los tratamientos o los congeló, fundada en problemas de índole personal.

En cuanto al tratamiento contratado por la cliente, denominado **Celuderm**, consistente en cuatro sesiones de máquina Celuderm y cuatro de plasma, la actora manifestó antes de la última sesión no estar conforme con el resultado logrado, por lo que reclamaba la devolución del dinero pagado, a lo que no se accedió por cuanto éste fue efectuado casi en su totalidad, quedando pendiente sólo una sesión de plasma, la que nunca accedió a tomar, incluso atendida su condición de cliente y que había derivado a otras pacientes, se le ofreció por cortesía darle dos sesiones extras de aparatología, a lo que tampoco accedió.

Hace presente que a la clienta, jamás se le aseguró que el tratamiento contratado, eliminaría por completo las marcas y secuelas del acné, lo que consta además, del consentimiento informado, firmado por la actora, en el que se indica que la clínica no se hace responsable de los resultados en aquellos casos en que los pacientes no sigan a cabalidad las indicaciones e instrucciones de cuidado durante el tratamiento, así como omitir información que pueda alterar los resultados, por ejemplo, el uso de corticoides. Señala que todos los tratamientos médico estéticos, necesitan constancia en la asistencia y periodicidad a fin de obtener resultados, sin embargo la cliente consumió corticoides durante el tratamiento, lo que no debía hacer, se expuso al sol en sus vacaciones y abandonó el tratamiento por más de 44 días, siendo que éste, entre cada sesión, no puede superar un lapso de más de 20 días sin asistir.

En consecuencia, la denunciante transgredió el consentimiento clínico firmado, razón por la que no cabe que su parte sea condenada infraccionalmente.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente,

que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287, y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; a su vez, el artículo 14 inciso 1 de la citada Ley 18.287, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará los antecedentes de la causa, consistente en las pruebas aportadas por las partes.

CUARTO: Que, en relación a los hechos denunciados, en mérito de los antecedentes del proceso y lo expuesto por las partes, es posible dar por establecido que la denunciante en el mes de Julio de 2017, contrató con la empresa denunciada un tratamiento facial denominado **Celuderm** por un valor de **\$945.000.-**; que sin embargo, las partes han controvertido los términos y condiciones bajo los cuales se contrató la prestación de servicios, discrepando en cuanto al resultado que debía obtenerse con el tratamiento.

QUINTO: Que, la actora, a fin de acreditar sus acciones, presentó a los testigos **Paula Fabiola Caro Caro, Pablo Felipe Acuña Hinojosa y Claudia Angélica Muñoz Lermada**, quienes deponen a fs. 38 y ss., encontrándose contestes respecto de los siguientes hechos: **a)** Que, según les informó la actora, el tratamiento contratado era para eliminar y reparar las marcas de acné que presentaba el rostro de la actora. **b)** Que, la denunciada habría suspendido el tratamiento al detectar que no estaba teniendo resultados, según les manifestó la querellante y **c)** Que, el tratamiento en definitiva no fue completado y las marcas de acné no fueron erradicadas del rostro de la denunciante.

En cuanto a la prueba documental acompañó con citación, los siguientes antecedentes: **a)** A fs. 1 boleta N° 004328 por la suma de \$945.000.- emanada de la denunciada, que da cuenta del tratamiento contratado, **b)** De fs. 2 a 6, copia de correos electrónicos entre la actora y la Gerente de la clínica, **c)** Pendrive que contiene el video promocional del tratamiento Celuderm y set de fotos de los avances del tratamiento, **d)** A fs. 10 formulario de reclamo presentado ante SERNAC, **e)** De fs. 50 a 54 y de fs. 69 a 74, copias de conversaciones por whatsapp con la denunciada,

f) De fs. 55 a 63 set de fotografías que exhiben el rostro de la actora al inicio del tratamiento y posteriores al mismo, **g)** De fs. 64 a 67 boletas de compraventa que dan cuenta de los tratamientos contratados por la actora con la denunciada, **h)** De fs. 78 a 83 copias de impresiones de correos electrónicos enviados a la representante de la denunciada, y **i)** De fs. 86 a 90, ordenes de exámenes y atenciones médicas a la actora en el mes de Septiembre de 2017.

SEXTO: Por su parte la denunciada, presentó a las testigos **María José Galvez Silva y Noemí Vasti Pérez Silva**, quienes declaran a fs. 44 y siguientes, manifestando trabajar para la denunciada y en tal condición, relatan que la actora es paciente de la clínica desde el año 2015, contratando el tratamiento de Celuderm a mediados del año 2017, tratamiento consistente en cuatro sesiones de aparatología y cuatro de plasma, cuyo objeto era atenuar y disminuir las marcas del acné de la actora, estimulando el ácido hialurónico y el colágeno para atenuar la flacidez del rostro. Añaden que la clienta siempre desconfió del tratamiento, señalando al final de éste que no estaba conforme, que no había tenido cambio alguno, solicitando la devolución de lo pagado.

En cuanto a los documentos acompañados por la querellada en parte de prueba, se agregan: **a)** A fs. 95, copia de la boleta de servicios emitida a la denunciante, **b)** A fs. 96 y 97, instructivo de funcionamiento de la máquina Celuderm, **c)** De fs. 98 a 104, ficha Clínica de la actora, **d)** De fs. 105 a 127, consentimiento informado en los tratamientos realizados y set de fotografías que exhiben a la demandante antes y después del tratamiento, encontrándose a fs. 119 el consentimiento informado para Celuderm, **e)** De fs. 128 a 131, informe del resultado final del tratamiento elaborado por la profesional doña Noemi Pérez, **f)** De fs. 132 a 138 set de fotografías de la demandante desde el 26.10.2017 al 08.04.2018 y **g)** De fs. 139 a 142, print de pantalla de comentarios hechos por la actora en la página de facebook de la Clínica Visual Face.

SÉPTIMO: Que, a fs. 150 consta el acta de exhibición del pendrive que contiene la publicidad en vivo efectuada en Facebook para el

tratamiento Celuderm, consistente en el relato y demostración del tratamiento por la Dra. Jael Bitrán y la coordinadora José María Galvez, además de cuatro fotografías que muestran el rostro de la querellante, constando en la publicidad indicada, las siguientes afirmaciones respecto del tratamiento: a) *Sirve para distintos objetivos, no sólo para mejorar la calidad de la piel, la mejoramos porque hacemos un relleno, pero también eliminamos líneas de expresión y en caso que sea necesario y hayan marcas de acné o cicatrices también se puede hacer una regeneración.* b) que la idea es prevenir en vez de curar, c) *Si tienes marcas de acné y las borramos, no van a volver aparecer, ya que se hizo la regeneración, y en ese caso el resultado es distinto,* d) *el tratamiento puede ser en cuatro sesiones, pero siempre dependerá de la evaluación, que la doctora va a definir el número de sesiones, dependiendo de lo que quiera cada paciente, en relación a las líneas de expresión, marcas de acné, rejuvenecer, prevenir o retroceder el envejecimiento que ya llevo.....*

OCTAVO: Que, en el consentimiento informado de fs. 119 se establece: **i)** que una vez iniciado el tratamiento no se realizará devolución de dinero por ningún motivo, **ii)** que el tratamiento contratado es una promoción sin devolución, lo que consta además, en la boleta de fs. 1, e **iii)** que Visual Face no se responsabiliza de los resultados en caso que el paciente no siga a cabalidad las indicaciones de cuidado dadas al inicio del tratamiento.

NOVENO: Que, en el informe de fs. 128 se consigna que la paciente fue evaluada, diagnosticándosele secuelas de acné, siendo su objetivo principal atenuar y disminuir profundidad de cicatrices de acné y secundario mejorar la calidad de piel, señalando luego, que la actora asistió con regularidad a sus tres primeras sesiones, pasando 44 días para su cuarta y última sesión, aduciendo luego, que el tratamiento no funcionó razón por la que solicita la devolución del dinero pagado.

DÉCIMO: Que, conforme a los antecedentes probatorios analizados precedentemente, se estima que éstos resultan insuficientes para dar por acreditado que la denunciada haya promocionado el tratamiento

Celuderm, asegurando eliminar las cicatrices de acné en forma definitiva del rostro de sus posibles pacientes, pues dicha promesa publicitaria no se encuentra incorporada en el video cuya acta de exhibición rola a fs. 150 y ss., lo que tampoco se advierte en las conversaciones de wathsap agregadas a fs. 51 y ss., ni en el consentimiento informado de fs. 119, firmado por la actora, por lo que no es posible establecer que se trate de una publicidad o promoción del producto con la garantía de resultado a que alude la querellante.

UNDÉCIMO: Que, en las fotografías rolantes de fs. 124 a 127 y a fs. 130 y 131, presentadas por la parte denunciada y que muestran la confrontación del rostro de la actora al iniciar el tratamiento, el 26 de Julio de 2017 y en la tercera sesión, el 21 de Agosto de 2017, se advierte una disminución en las manchas y cicatrices de su rostro, y teniendo presente que no se ha acreditado que la parte denunciada hubiese garantizado la eliminación de las cicatrices de acné al finalizar el tratamiento, se estima que la querellada dió cumplimiento a lo pactado al efectuar el tratamiento en los términos contratados.

DUODÉCIMO: Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones precedentes, se concluye que la circunstancia de que el tratamiento no haya cumplido las expectativas de la denunciante en orden a eliminar totalmente las cicatrices de su rostro, es una situación subjetiva ajena a los términos en que se habría pactado el contrato de prestación de servicios, motivos por los cuales se estima que no existirían en autos elementos que permitan dar por acreditadas las infracciones alegadas por la parte denunciante, debiendo desestimarse la querrela y demanda civil de fs. 11 y su rectificación de fs. 25.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley N° 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, **se rechaza** la querrela infraccional y demanda civil de fs.11 y ss. y su rectificación de fs. 25, deducidas por doña **Julia Patricia Peña Zapata**, por no haberse acreditado la comisión de alguna infracción por parte de la empresa **Inversiones Parra y Compañía Limitada (Clínica Visual Face)**Cuerpo y Alma Limitada Centro de Nutrición y Estética Integral.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal

Notifíquese

Archívese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS. Juez Titular

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. Secretaria

