SAN BERNARDO, veintitrés de Noviembre de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **RODRIGO IGNACIO VERGARA ROJAS,** estilista, con domicilio en calle Javiera Carrera N° 10.055, comuna de El Bosque, interpuso querella por infracción a la Ley N° 19.496, en contra de SOCIEDAD DE INVERSIONES LAS ACACIAS S.A., RUT N° 96.508.65-1, representada por su Gerente General o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final o 50 D de la Ley N° 19.496, doña RAQUEL TORO, todos con domicilio en Las Acacias N° 03010, kilómetro 16, Panamericana Sur, comuna de San Bernardo, la que funda en que el día 6 de agosto de 2018, siendo las 23.30 horas, hizo ingreso a las dependencias del "Motel Casa Blanca", ubicados en Las Acacias N° 03010, de esta comuna, en compañía de su señora, a una habitación VIP, la cual tenía un costo de $28.500.-, más los consumos que se realizarán. Después de una hora aproximadamente de llamar insistentemente a la recepción para que habilitaran la calefacción, ya que ese día la temperatura ambiental era sumamente baja, logró que la conectaran. Posteriormente, tuvo que llamar a la recepción para que llevaran toallas a la habitación, pues no estaban en el lugar. Luego de una seguidilla de problemas decidieron hacer uso del "Jacuzzi", en ese momento comenzaron todos los problemas, ya que al momento de llenarlo se dieron cuenta que estaba sucio "lleno de cabellos". Nuevamente llamó a la recepción para pedir que lo limpiaran y grande fue su asombro, cuando la camarera llegó con un líquido aparentemente desinfectante y un trapero, pero le dejó todo a él y le dice que lo haga. Después que ellos limpiaron el Jacuzzi, su señora comienza a hacer uso de éste, lo llama y le dice que le dio la corriente, él pensando que estaba equivocada le dice que no, que probablemente fue alguna sensación de ella, pero grande fue su sorpresa, cuando se acercó a ella la toma de la mano y esta vez, es él quien recibe una fuerte descarga eléctrica, luego de sacar a su señora llamó a la recepción para explicar lo sucedido y que le cambiarán la habitación, lo que se le negó. Tampoco accedieron a la devolución del dinero y no mostraron ninguna preocupación por su acompañante, ni siquiera preguntaron cómo se encontraba, le pidió el nombre a la recepcionista, lo cual se negó a identificarse, tampoco quiso entregar el número del administrador. Señaló, que no habiendo recibido ninguna respuesta y solución a lo

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

ocurrido y no teniendo otro lugar donde pernoctar decidieron quedarse en la habitación. Por último, agregó que se percataron que la ropa de cama estaba sin cambiar, ya que se encontraba llena de vellos. Al otro día, después de muchas llamadas telefónicas las cuales no tenían una recepción positiva para hacer el reclamo y solicitando comunicarse con la administración, por lo ocurrido, alrededor de las 17.00 horas, logró hablar con la administradora quien le manifestó que no habían encontrado nada anormal, pero que lo llamarían en caso de cualquier cosa, lo que no hicieron. Señaló como normas infringidas los artículos 2 párrafo II letra d y e, 23 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, solicitando se le condene al proveedor denunciado al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley ya citada, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SOCIEDAD DE INVERSIONES LAS ACACIAS S.A.,** ya individualizada, a fin de que sea condenada al pago de la suma de $34.100.- (treinta y cuatro mil cien pesos) por concepto de daño emergente, la suma de $210.000.- (doscientos diez mil pesos), por concepto de lucro cesante, por los días que su cónyuge no pudo trabajar a raíz del dolor que permaneció en su brazo por 6 días, y la suma de $1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos) por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 14, rola la certificación del Sr. Receptor actuante en autos, de la notificación de la querella y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 13, a doña RAQUEL TORO, Administradora del MOTEL CASABLANCA y representante de SOCIEDAD DE INVERSIONES LAS ACACIAS S.A.

Que, a fojas 52 y siguientes, rola agregado al proceso el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevó a efecto con la asistencia de don RODRIGO VERGARA ROJAS, y don DAVID ZAPATA CHAVARRIA, en representación de SOCIEDAD DE INVERSIONES LAS ACACIAS S.A.

1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

La parte querellante y demandante, ratificó la querella infraccional y demanda civil de autos, con expresa condena en costas.

La parte querellada y demandada, contestó por escrito la demanda de autos, que solicita se tenga como parte integrante de la presente audiencia.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produjo.

No se rindió prueba testimonial. Ambas partes rindieron prueba documental. Se formularon peticiones.

Que, a fojas 33, rola el acta de la audiencia de exhibición del video y fotografías contenidas en el Pen drive acompañado por el actor, con la asistencia de don RODRIGO VERGARA ROJAS, y don DAVID ZAPATA CHAVARRIA, en representación de SOCIEDAD DE INVERSIONES LAS ACACIAS S.A.

Que, a fojas 34, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se ha seguido esta causa para determinar la responsabilidad contravencional que cabe hacer efectiva en contra del proveedor **SOCIEDAD DE INVERSIONES LAS ACACIAS S.A.,** por los hechos descritos y especificados en la querella de foja 1 y siguientes, por infringir lo dispuesto en la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, la parte querellada y demandada contestó la acción infraccional interpuesta en su contra, negando todos los hechos expuestos por la contraria, así negó el hecho que las habitaciones tengan problemas con la calefacción, dado que cuentan con un sistema de calefacción que funciona perfectamente; como también la falta de higiene, dado que el recinto cuenta con el personal suficiente e idóneo que se encarga de la limpieza de todas las habitaciones. Así también, negó la anomalía del sistema eléctrico, dado que todas las habitaciones cuentan con un protector diferencial, el que se activa en caso de emergencia, y que se hicieron las mediciones de parámetros eléctricos de la cabaña y no se detectaron anomalías, además, se realizaron pruebas de falla a tierra para que operará el protector diferencial, y éste operó correctamente, siendo utilizada la habitación sin ningún inconveniente. Agregó que el actor, llegó al recinto el día de los hechos, se le atendió de manera adecuada, se le otorgó de cortesía unas papas fritas, una cerveza y un corto de ron con bebida Coca Cola, posteriormente a las 03.54 horas, la habitación 27 registro un pedido de un corto de ron y una papa frita. Señaló, que el actor no indicó a qué hora ocurrieron los hechos, los que señala de manera somera y escueta, sólo indica que hizo los reclamos pertinentes, quería la devolución del dinero, lo cual no era posible realizar durante la noche, dado que el pago lo realizó con tarjeta de crédito, y el pago se hace efectivo al día siguiente. Indicó, que el actor pernoctó en el lugar e hizo retiro al día siguiente a las 11.00 horas, es decir, estuvo las 12 horas convenidas en la habitación.

TERCERO: Que, la parte querellante y demandante rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Set de 6 fotografías digitales simples,

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

de las sabanas y ropa de cama sucias, implementos que le entregaron para hacer el aseo, pagos realizados con tarjeta, y baño sucio, que rolan a fojas 7 y siguientes de autos; y **2.-** Pendrive, con grabaciones en video, que fueron exhibidas a las partes, que se encuentra agregado a fojas 27 del proceso.

CUARTO: Que, la parte querellada y demandada rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Set de 5 fotografías digitales simples que dan cuenta del estado de la cabaña N° 27, y en la cual se refleja la existencia de diferencial, corta corriente, del jacuzzi, que rolan a fojas 25, 26, 28, 29 y 30 de autos; y **2.-** Listado de cuentas y compras realizadas los días 6 y 7 de agosto de 2018, en la cual se refleja la entrada del actor o demandante al recinto y también refleja la compra de papas fritas y corto de ron a las 03.54 horas del día 7 de agosto de 2018, que rola a fojas 31 del proceso.

QUINTO: Que, el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, dispone que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

SEXTO: Que, del análisis de los antecedentes del proceso, es posible concluir, que ambas partes se encuentran contestes en que el actor concurrió a las dependencias de la querellada, rentó un servicio, uso de habitación por el cual realizó un pago, el día de los hechos.

SEPTIMO: Que, atendido el hecho que el actor acreditó la contratación de un servicio, y además adjuntó fotografías que dan cuenta que la habitación no se encontraba en condiciones óptimas de ser usada, lo que se condice con la grabación que fue exhibida a las partes, y que fue realizada en la misma habitación el día de los hechos, por lo que, conforme lo dispuesto en el artículo 1547 inciso 3 ° del Código Civil, norma que dispone que: "La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega", era la parte querellada la que debía acreditar que el día en que el actor contrató los servicios, la habitación que le fue alquilada se encontraba en condiciones de ser usada, lo que a juicio de esta Sentenciadora no fue acreditado, pues las fotografías que acompañó fueron tomadas con posterioridad a la ocurrencia de los hechos, debiendo haber a lo menos acompañado un protocolo o registro de limpieza de la

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

habitación que permita acreditar cómo estaba antes de ser rentada, lo que no se probó.

OCTAVO: Que, el artículo 23 de la Ley N° 19.496, antes transcrito exige a los proveedores un deber de profesionalidad en su actuar, más aún, cuando son ellos los que lucran con la actividad que desarrollan.

NOVENO: Que, en atención a lo anterior, esta Sentenciadora acogerá la querella de foja 1 y siguientes, por cuanto de la prueba rendida en autos, no objetada por la contraria, ha quedado establecido que la empresa **SOCIEDAD DE INVERSIONES LAS ACACIAS S.A.,** infringió con su actuar lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, al prestar un servicio de hospedaje defectuoso, al no encontrarse la habitación que rentó al querellante en óptimas condiciones de ser usada. Cabe señalar, que habiendo sido acreditada por el actor las circunstancias en que fundaba su acción, era de cargo de la querellada acreditar su diligencia, cuestión que no realizó, pues acompañó fotografías que fueron tomadas a la habitación, pero con posterioridad a la ocurrencia de los hechos.

DECIMO: Que, conforme lo anterior, la querella de lo principal de la presentación de foja 1, y siguientes, será acogida como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO PRIMERO: Que, como ya se ha indicado, la demandada ha incurrido en contravención a la Ley N° 19.496, como se concluyó en la parte infraccional, al prestar un servicio de alquiler de habitación de manera defectuosa, causando perjuicios al actor.

DECIMO SEGUNDO: Que, la causalidad entre el daño pretendido y la culpa o negligencia para los efectos de la Ley del consumidor radica precisamente en el hecho de que el consumidor ha sufrido perjuicios por el actuar negligente de la demandada, en la prestación del servicio, el que resultó ser defectuoso.

DECIMO TERCERO: Que, en cuanto al "daño emergente", pretendido, y que dice relación con los gastos en que incurrió el actor, por los servicios que contrató y que resultaron ser defectuosos, se acogerá la demanda a este respecto, pero se fijará la suma de la indemnización en el monto de **$28.500.- (veintiocho mil quinientos**

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

pesos), correspondiente al monto pagado por el cuarto rentado, más no por los consumos, lo que se puede apreciar en la fotografía de fojas 31 de autos.

DECIMO CUARTO: Que, en cuanto a la suma pretendida a título de lucro cesante, esta será desestimada, en atención a que el actor no rindió prueba en el proceso tendiente a acreditar la cuantía ni la procedencia del monto pretendido.

DECIMO QUINTO: Que, en cuanto a la suma pretendida a título de daño moral, cabe señalar que no es posible desconocer que para cualquiera persona que concurre a un establecimiento como el de la demandada, requiere un servicio de renta de habitación con su pareja, y finalmente se percata que la habitación no se encontraba en condiciones de ser utilizada, y al pedir el reembolso del dinero, no le aceptan dicha circunstancia, en forma obvia, no sólo produce un daño material, sino que trae aparejado, asimismo, un sentimiento de molestia y frustración, más cuando debido a dicha negligencia, se ha visto privado en la situación de incluso tener que enfrentar un procedimiento judicial, hecho que lógicamente provoca en el demandante una natural emoción de perturbación y desagrado, que no incide en el aspecto patrimonial sino que en otro, completamente distinto al valor en dinero por los deterioros sufridos. Por lo que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley Nº 19.496, norma que señala que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea", esta Sentenciadora acogerá dicha pretensión, pero fijará su cuantía de manera prudencial como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, pues en atención a las reglas de la sana crítica, es lógico concluir, que el actor sufrió dicho perjuicio, pues no estaba representado en su accionar, que producto de la negligencia de la demandada, el servicio contratado, fuera absolutamente deficiente.

DECIMO SEXTO: Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que la demandada pague el total de lo adeudado, y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
SAN BERNARDO

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la Ley 18.287, Art. 1547, 1698 del Código Civil y artículos 23 inciso 1°, 24, 50, y demás pertinentes de la Ley 19.496;

SE DECLARA:

I.- Que, se **ACOGE** la querella de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, en cuanto se **CONDENA** a la denunciada **SOCIEDAD DE INVERSIONES LAS ACACIAS S.A.,** como infractora a lo dispuesto en el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de 10 (DIEZ) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

II.- Que, **SE HACE LUGAR** a la demanda del primer otrosí de foja 1 y siguientes, sólo en cuanto se condena a la proveedora **SOCIEDAD DE INVERSIONES LAS ACACIAS S.A.,** a pagar al demandante sólo la cantidad de **$328.500.- (trescientos veintiocho mil quinientos pesos)** a título de daño directo y daño moral, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal, desestimando las demás pretensiones formuladas.

III.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando 16 de este fallo.

IV.- Que, no se condena en costas a la demandada, por no haber resultado totalmente vencida.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° **6555 – 6 – 2018.-**

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR, JUEZ.

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SAN BERNARDO

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNAS SALVO, SECRETARIO.

En Santiago, cuatro de marzo de dos mil diecinueve.

Vistos:

Que atendido el mérito de los antecedentes y de conformidad con los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de veintitrés de noviembre del año dos mil dieciocho, escrita de fojas 35.

Regístrese y devuélvase.

N° Policía Local-3-2019.

ROBERTO IGNACIO CONTRERAS OLIVARES
Ministro
Fecha: 04/03/2019 10:43:55

DORA ELIZABETH MONDACA ROSALES
Ministro
Fecha: 04/03/2019 10:43:56

CARLA PAZ TRONCOSO BUSTAMANTE
Fiscal
Fecha: 04/03/2019 10:43:56

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
SAN BERNARDO

GMXXJJVWNH