

Santiago, quince de junio de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus motivos 4° a 9°, 12° y 13°, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar, y, además presente:

Primero: Que conforme el propio tenor de la denuncia y las citas legales en las que funda la reclamante su pretensión resulta manifiesto que lo sometido a conocimiento y resolución del tribunal ha sido tanto la reclamación por la falta de adecuada asesoría profesional en la selección de un producto ofrecido, como la calidad de aquel, y el servicio de post venta luego de la falla que presentó en el evento para el cual había sido adquirido.

La cuestión de hecho de la causa se identifica con la rotura del cierre de una de las piezas del conjunto que la denunciante compró como vestido de novia.

Segundo: Que conforme las pruebas aportadas y las provocadas en la audiencia de estilo, consistentes especialmente en la boleta de compra, las copias de capturas de pantalla de conservaciones de dependientes de la denunciada con la otrora novia, la publicidad con la que se ofertó el servicio, más los testimonios de las personas que participaron en algunos de los eventos como testigos, valoradas conforme las reglas de la sana crítica es posible tener por establecido que:

1. El 8 de agosto de 2021 la clienta denunciante apertura el programa de beneficios de novios en la tienda Paris, el que comprendía, entre otros servicios, la creación de lista de regalos, compra de pasajes para viaje de luna de miel y canjes posteriores por efecto de acumulación de puntos;
2. El 13 de enero de 2022, previa coordinación de una cita para servicio de prueba y asesoramiento, la denunciante seleccionó y compró una falda y un top en juego en la sección de novias de la tienda Paris del mall parque Arauco, pagando \$342.000 por el mismo, conjunto que se le entregó en el acto, previa selección y prueba de modelos de similares características, sin arreglos o ajustes del modelo elegido en la misma tienda;



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RMPVCKPNTPY

3. El 29 de enero de 2022, ya vestida para la ceremonia religiosa de matrimonio y en trayecto a la iglesia, la parte superior del conjunto que cerraba con un cierre tipo nylon cedió, sin posibilidad de arreglo, procediendo una asistente de la novia a improvisar una forma de compostura, razón por la que la ceremonia religiosa se inició de modo tardío, con la novia usando la parte superior del traje frágilmente cerrado por costuras en la espalda;
4. A contar del 7 de abril de 2022 la denunciante tomó contacto con algunos de los dependientes de la tienda en un proceso de reclamación que no concluyó en acuerdo alguno;

Tal relación de hechos se construye a partir de la prueba aportada por la denunciante, y su propio relato.

Tercero: Que, de esta relación de hechos que se estima justificado con la prueba rendida, se puede colegir la falta en el deber de profesionalidad del proveedor de un servicio de asesoría personalizada para la selección de un producto especial: el vestido de novia.

No ha sido posible establecer la causa de la rotura del cierre ya mencionado, tanto porque del propio relato que se contiene en la denuncia como el de los testigos, resulta claro que la novia se probó el modelo disponible en la tienda para ensayos, y que, seleccionado el conjunto, pagó y se retiró con uno que estaba en bodega, especie que no se probó en el local. Por ello solo se puede tener por probado que el cierre se rompió antes de llegar a la iglesia – conforme las fotografías que se aprecia en la ceremonia de espaldas con el vestido remendado - pero no si aquello fue a causa de la calidad de los materiales, su confección, o que el mismo se sometió a una presión para la que el diseño o talla no estaba preparado, no resultando suficiente, para colmar ese punto de hecho, las fotografías en las que se aprecia a la novia con un modelo semejante el día de la prueba pero con ajustes de calce a la altura de los hombros, y las que se advierte como ingresó a la iglesia y permaneció en la ceremonia con un traje descompuesto.

Cuarto: Que en cambio sí se probó la existencia de una oferta de servicio profesional de acompañamiento y selección del vestido para tan relevante evento, y la forma en que esa promesa de servicio especial no se cumplió, todo porque las testigos que declararon sobre el proceso de selección



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RMPVCKPNTPY

y venta – madre de la novia y vendedora de la tienda – coincidieron en que salvo la prueba del vestido arriba de una tarima con espejos 360°, poco y nada tuvo esa hora de asesoría, pues el proceso además de no contar con una prueba completa con la pieza misma, tampoco incluyó cuestiones básicas como simular acciones de movimiento naturales o forzadas, tal como respondió Marcela Estrada en el contrainterrogatorio a la pregunta de la denunciada, acción que refleja un proceder esperable para este tipo de adquisición. La misma vendedora limita su rol a facilitar la prueba de los vestidos, pero no sabe de los materiales, no orienta a la novia en los modelos que podrían favorecerla o no, todo considerando que, si se trata de un servicio especializado se asume que recopila experiencia o conocimiento que apoya la venta respecto al servicio especializado que se oferta, del que da cuenta la publicidad acompañada.

Por la mala calidad del servicio profesional de venta ofrecido se le sancionará, estimando que concurre la infracción del artículo 23 de la ley 19.496, al actuar con negligencia causando un menoscabo al consumidor.

La multa se impondrá en la extensión de la falta que se estima probada.

Quinto: Que atento lo razonado, justificada la infracción procede analizar si la reparación civil del daño reclamado se encuentra vinculada con la infracción, y probada tal relación, ponderar su naturaleza y extensión.

Sexto: Que tal como se determinó por la jueza del grado, no resultó justificada la existencia de una pérdida por ingresos con ocasión del mentado fiasco en la ceremonia de bodas, pues no se probó ni una merma de ingresos, ni menos el cálculo para el valor de lo demandado por ese rubro. Es más, la propia prueba de la denunciante referida a la bitácora del servicio de “novios” da cuenta de un viaje de bodas posterior a la ceremonia y que sus reclamaciones a la empresa se iniciaron a fines de marzo 2022.

Séptimo: Que, si se probó por las declaraciones de las tres testigos asistentes a la ceremonia del 29 de enero de 2022, la tristeza, incomodidad y vergüenza que en el acto experimentó quien protagoniza el evento – descontado el religioso que oficia el sacramento – la novia.

No hubo prueba que existiera un evento social de festejo posterior, ni que la denunciante se hubiere cambiado de ropa o no después para una eventual fiesta, por lo que el daño no puede extenderse a más allá de lo probado, la rotura del cierre y su incidencia en la ceremonia.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RMPVCKPNTPY

Pese a que la demandante vincula el evento a las consecuencias psicológicas que la mantuvieron en un tratamiento terapéutico al que se refiere tanto en el reclamo ante el SERNAC (fs. 152), como el certificado dl 12 de diciembre de 2022 (fs. 121) que certifica tratamiento por trastorno ansioso-depresivo “debido al episodio que ocurrió el día de su matrimonio”, esos documentos solo corroboran lo declarado por las testigos, pero no permiten concluir que ese evento haya trastornado la vida de la denunciante al punto de provocar tanto su incapacidad para trabajar, como un daño de carácter permanente por el evento social fallido en ese aspecto: el de la apariencia y comodidad de la novia.

Las alegaciones en orden a la expectativa del evento y que el mismo resultara fallido al punto de generar un punto de inflexión en su vida, no se condice con la cronología de la logística que se da cuenta en el reporte de su plan de puntos: se ingresa al programa de fidelización para novios en agosto, el vestido se compra a menos de dos semanas de la ceremonia.

Por ello se ajustará la reparación del daño moral como se resolverá en la definitiva.

Octavo: Que las sumas a las que se condenará a la demandada se reajustaran conforme la variación del IPC entre la fecha en que quede ejecutoriada la sentencia y su efectivo pago.

Noveno: Que, sin haber resultado completamente vencido, pues no se concedieron todas las partidas de indemnización demandadas, no procede la condena en costas y cada parte asumirá las propias.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en la ley 19.496, **se confirma** la sentencia apelada dictada el veintisiete de marzo de dos mil veintitrés, escrita a fojas 162 y siguientes pronunciada por el Primer Juzgado de Policía Local de Ñuñoa, **con las siguientes declaraciones:**

I. Se reduce la multa impuesta a denunciada Cencosud al equivalente a CINCO UTM, por la infracción al artículo 23 de la ley 19.496;

II. Las sumas concedidas por daño emergente y moral se pagarán reajustadas conforme se expresa en la consideración octava de este fallo;

III. Cada parte pagará sus costas;

Se confirma la sentencia en todo lo no apelado.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RMPVCKPNTPY

Regístrese y devuélvase.

Redactada por la Fiscal Judicial Troncoso Bustamante

N°2550-2023 Policía Local.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con la ministra Carolina Vásquez Acevedo, Fiscal Judicial Carla Troncoso Bustamante y abogado integrante Adelio Misseroni Raddatz.

No firman el abogado integrante Adelio Misseroni Raddatz por encontrarse ausente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RMPVCKPNTPY

Pronunciado por la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Carolina Soledad Vasquez A. y Fiscal Judicial Carla Paz Troncoso B. Santiago, quince de junio de dos mil veintiseis.

En Santiago, a quince de junio de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RMPVCKPNTPY