



ESTUDIO DE LAS GARANTÍAS EN LOS CENTROS DE ESTÉTICA Y COMESTOLOGÍA

Detección de las brechas en protección al consumidor de los
proveedores de centros de estética y cosmetología

Coordinación Técnica
LORENA ZAPATA CONTRERAS
Ejecución
Lorena Zapata Contreras
Carlos Álvarez

SEPTIEMBRE 2023

FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores

“El presente proyecto se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, creado por el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. La información y opiniones generadas a partir de esta iniciativa son de exclusiva responsabilidad de ODECU”.

1. INTRODUCCIÓN

La Sociedad Internacional de Cirugía Plástica Estética (ISAPS) reportó que los procedimientos estéticos/cosméticos durante el 2018 experimentaron un aumento de 5,4 %, siendo los tratamientos no invasivos los de mayor crecimiento. Entre las operaciones más frecuentes se encuentra, en primer lugar, el implante de mamas, seguido por la liposucción y la lipoabdominoplastía. Dentro de los tratamientos no invasivos se ha observado un crecimiento marcado desde 2017, liderando la toxina botulínica y luego el relleno con ácido hialurónico. Finalmente, dentro de los procedimientos no invasivos, los principales son la toxina botulínica y los rellenos faciales con ácido hialurónico.

En los últimos años, la población ha demostrado un grado mayor de preocupación por su apariencia, lo que ha derivado en una rápida proliferación de centros de estética y cosmetología, lo que en definitiva, motiva a que una organización de consumidores, como ODECU, pueda velar y proporcionar información a la sociedad respecto a las actuaciones de un grupo de centros de estética, con el objetivo de que tanto los consumidores, como las autoridades, dirijan su atención a estos centros, los que muchas veces solo son regulados o inspeccionados por la Seremi de Salud, quedando de lado que aquellos que utilizan estos servicios, en su calidad de consumidores, también tienen derechos como tal.

La falta de fiscalización en esta industria por parte de las instituciones estatales puede evidenciarse en que, tras una revisión del sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, solo se encontraron 5 artículos desde 2013 respecto a esta materia, y de hecho, ninguno de ellos con un enfoque general.

Por lo anterior, es interés de ODECU observar el comportamiento de estos centros y mantener a los consumidores informados respecto a sus derechos en esta materia

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el cumplimiento de la normativa consumerista de esos centros de estética, esto atendido primeramente a la variedad de servicios que brindan como, asimismo, la facilidad para su contratación.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar el número de centros de procedimientos no invasivos que funcionan en la Región Metropolitana.
2. Determinar cuáles centros que deben ser analizados, con base a reclamos y en ausencia de estos, en base a su publicidad masiva.
3. Contactar a los centros bajo la modalidad de cliente oculto.
4. Solicitar los contratos y documentos de los procedimientos.
5. Analizar los contratos suscritos
6. Determinar el cumplimiento de las políticas de garantía y retracto que establece la LPC.
7. Notificar los resultados a los centros analizados.
8. Difundir los resultados.

3. MARCO CONCEPTUAL

El ámbito de la salud estética ha evolucionado vertiginosamente. En la actualidad no solo se puede acceder a una cirugía estética en un pabellón de una clínica, sino que existe una variedad de procedimientos que se pueden realizar de manera ambulatoria y que no requieren reposo prolongado.

Algunas definiciones:

Procedimientos estéticos invasivos: Son aquellos que se realizan en pabellón, con un proceso preoperatorio como cualquier cirugía, exámenes y entrevistas con el cirujano. En general se realiza una o algunas incisiones, y entre estos procedimientos se encuentran la rinoplastia, abdominoplastia, aumento o disminución mamaria, entre otros.

Procedimientos estéticos no invasivos o mínimamente invasivos: Son aquellos procedimientos que en general no exigen preparación ni exámenes previos. No siempre son

realizados por un médico cirujano, también no requieren incisiones en el lugar del procedimiento y pueden ser realizados por cosmetólogos acreditados/autorizados y su realización se lleva a cabo en forma ambulatoria, con una recuperación casi inmediata.

En esta segunda categoría, los procedimientos no invasivos pueden ser realizados en clínicas de cirugía estética o centros de cosmetología y deben atender a los requerimientos del Código Sanitario. También deben atender a los requerimientos de la Ley del Consumidor, ya que se trata de la contratación comercial de un servicio, y debe contemplar un período de garantía y posible retracto.

4. MARCO REGULATORIO

En Chile no existe una ley que regule la constitución, práctica y funcionamiento de los centros de estética, aunque estos sí se encuentran bajo una regulación, muy laxa a nuestro juicio, “principalmente” a través de tres reglamentos, dos emanados del Ministerio de Salud, y uno regulado a través de Decreto Supremo:

- 1) Instructivo basado en la normativa sanitaria vigente: Decreto Supremo N° 244/1975, Ministerio de Salud.
- 2) Reglamento para el funcionamiento de los institutos de belleza y establecimientos similares: Decreto Supremo N° 88/1980, Ministerio de la Salud.
- 3) Reglamento para ejercer las actividades de Cosmetología: Decreto Supremo N° 594/1999, Ministerio de Salud.

Como es posible observar, hace décadas que la normativa no ha recibido actualizaciones, como asimismo, al ser tres instructivos destinados y emanados de diferentes organismos, especialmente en épocas “disparés”, causan que el marco regulatorio para estos centros de estética no sea el óptimo.

En 2019 el Ministerio de Salud inició una consulta pública con el objetivo de poder implementar un “único” reglamento destinado a la regulación de los centros de estética, atendido a que los reglamentos previamente citados establecen, por un lado, las funciones de la cosmetología; y por otro, mencionan las instituciones de belleza, sin hacer distinciones a si se tratan de peluquerías, centros de estética u otros centros de belleza. En tanto, el tercer reglamento establece los requisitos que debe cumplir un centro de estética, desde el punto de vista sanitario, como la higiene e instrumentos esterilizados, entre otros, pero no la autorización para funcionar sanitariamente.

III) Centros de estética y derechos del consumidor

Sin perjuicio de la regulación propia de los centros de estética, es indiscutible que estos se encuentran supeditados y, por tanto obligados, a todo lo que emana de la Ley del Protección al Consumidor N° 19.946, atendido a que estos centros son -según la descripción de la ley-, proveedores de servicios

En este sentido, es importante recordar que la Ley del Consumidor señala que son proveedores:

“Las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”.

En este sentido, a pesar de la señalada anteriormente insuficiente regulación propia de estos centros, incuestionablemente se encuentran obligados para con sus clientes, consumidores, a garantizar el cumplimiento en el ejercicio de su actividad de los derechos básicos de todo consumidor.

Estos derechos básicos los encontramos en la propia Ley del Consumidor, en su artículo número 3:

- a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- 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, (...)

5. METODOLOGÍA

El estudio está dividido en tres etapas:

Levantamiento de los centros de estética existentes y potenciales objeto del estudio.

1. Estudio de Mercado para la determinación del número de centros autorizados para realizar procedimientos estéticos no invasivos

En esta primera etapa se llevó a cabo la determinación del número de centros autorizados para realizar procedimientos estéticos no invasivos. Se consideraron las principales áreas metropolitanas¹:

- Gran Santiago - ciudad de Santiago.
- Gran Valparaíso - ciudad de Viña del Mar.
- Gran Concepción - ciudad de Concepción.
- Gran Serena - ciudad de La Serena.

Inicialmente se consultó formalmente a la SEREMI de Salud para obtener el listado de Centros Estéticos registrados. Tras esto, la SEREMI de Salud no entregó esa información por teléfono, indicando que se debe asistir personalmente a realizar su solicitud. Sin embargo, de manera presencial también tampoco fue entregada la información, indicando que ésta debe ser solicitada por Ley de Transparencia. En respuesta, se realiza la solicitud por Ley de Transparencia y su respuesta fue:

En virtud de la Ley N° 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se informa que esta Superintendencia de Salud no cuenta con un registro de Prestadores Institucionales sistematizado, único y público. Sin embargo, si contamos con un registro de Prestadores Acreditados, el cual puede consultar por los prestadores de salud que le interese saber si están acreditados, en el siguiente Link:

<https://www.supersalud.gob.cl/acreditacion/673/w3-propertyvalue-4710.html>

La Acreditación es un proceso periódico de evaluación, al cual se someten los prestadores institucionales autorizados por la Autoridad Sanitaria -hospitales, clínicas, centros ambulatorios y laboratorios- para verificar el cumplimiento de un conjunto de estándares de calidad fijados y normados por el Ministerio de Salud.

Considerando esto, la información entregada resultó insuficiente para la determinación de la muestra, ya que en enlace se encuentra un reducido número de centros que puedan ser objeto del estudio, aunque se realice la búsqueda por región, en centros de “Atención

¹ [https://www.exteriores.gob.es/Embajadas/santiagodechile/es/ViajarA/Paginas/Chile-Datos-%C3%A9Atiles.aspx#:~:text=Las%20principales%20%C3%A1reas%20metropolitanas%](https://www.exteriores.gob.es/Embajadas/santiagodechile/es/ViajarA/Paginas/Chile-Datos-%C3%A9Atiles.aspx#:~:text=Las%20principales%20%C3%A1reas%20metropolitanas%20)

Abierta y de baja Complejidad” por zona geográfica, ya que en su gran mayoría corresponden a clínicas y centros de atención médica y dental.

También se levantó información de centros estéticos que se encuentran en listado del SERNAC². El referido listado contiene más de 280 centros, en su mayoría con apenas 1 local de atención, por lo que se escogen aquellos que tienen más de una sucursal. De esta manera se pudieron determinar 2 centros de estética que cuentan con varias sucursales.

Por último, se realizó un levantamiento de información de la forma en que cualquier consumidor lo haría, utilizando la búsqueda de Google por ciudad. En este levantamiento, independiente de la ciudad que se indique en la búsqueda, los resultados fueron casi siempre los mismos centros, ya que son los que pagan por aparecer primero (anuncios promocionados) y los más buscados por los consumidores (relevancia y popularidad orgánica)³. En esta modalidad de búsqueda se determinaron 4 centros estéticos más.

La próxima etapa consistió en la realización del Cliente Oculto, el que tuvo como objetivo revisar las páginas de los centros seleccionados, para luego realizar el contacto por WhatsApp o por teléfono.

Debido a esto, se determinó que los centros a ser evaluados deberían ser solamente los de la Región Metropolitana, ya que para la entrega de informaciones y valores todos piden realizar una evaluación presencial:

Los 6 Centros Estéticos visitados presencialmente fueron los siguientes

Centro Estético	Enlace	Encontrado en:	Sucursal visitada	Otras Sucursales
Aurora Estética	auroraestetica.cl/	Google	Providencia	Concepción
Centro Lem	centrolem.cl	Google	Maipú	no tiene
Clinica Belenus	belenus.cl	listado Sernac	Portal el Llano - San Miguel	Santiago casi todas las Comunas / Arica / Iquique / Antofagasta / La Serena / Viña del Mar / Rancagua / Talca / Concepción / Talcahuano / Los Ríos / Osorno / P.Montt / Punta Arenas
Clinica Cela	cela.cl	Google	Mall Plaza Sur - San Bernardo	Santiago casi todas las comunas / Copiapó / Antofagasta / Iquique / Viña del Mar / Rancagua / Concepción / Talca / Calama
Clinica Estética Kintegra	kintegra.cl	Google	Mall Plaza Oeste - Cerrillos	3 sucursales en Santiago
Petty Woman Esthetic Center	prettywoman.cl	listado Sernac	Providencia	Viña del Mar

² <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-21925.html>

³ <https://support.google.com/google-ads/answer/1722080?hl=es#:~:text=C%C3%B3mo%20ordenan%3A%20los%20resultados,para%20el%20t%C3%A9rmino%20de%20b%C3%BAsqueda.>

2. Realización de Cliente oculto para la recopilación de los antecedentes necesarios.

En esta etapa, colaboradores de ODECU, actuando como un consumidor, se contactaron con los proveedores para levantar la información respecto a una posible contratación de los servicios del centro estético, sea depilación laser o tratamiento corporal reductivo.

Cabe destacar que el cliente oculto **NO CONTRATÓ** los servicios, esto por tratarse de tratamientos con potenciales o no conocidos riesgos a los colaboradores. De esta manera, el análisis se centró en la información entregada al momento de solicitar los servicios y la información entregada en los sitios web de los centros escogidos.

3. Análisis Jurídico del cumplimiento de la LPC en lo que se refiere a la garantía de los servicios y retracto para aquellos planes de sesiones.

Todas las informaciones recolectadas, presencial o remotamente, son analizadas en el marco de la Ley de Protección al Consumidor.

6. RESULTADOS

6.1. Información entregada en la visita a cada Centro

RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS CENTROS DE ESTÉTICA				
Centro Estético	Entregada PRESENCIALMENTE			
	Explica condiciones contractuales	Explica posibles efectos y/o riesgos del tratamiento	Consulta al personal/ejecutiva sobre procedimiento en caso de desistencia	Entregan Contrato
Aurora Estética	Se debe preguntar	NO	Cambio de tratamiento.	NO
Centro Lem	Se debe preguntar	Sí	Señalan que existe posibilidad de suspender el tratamiento, pero que depende de la situación, y que es analizado caso a caso.	NO
Clínica Belenus	Se debe preguntar	Sí	Señalan que en el contrato se encontraría establecida la política en caso de suspensión o término del tratamiento por parte del paciente, pero al insistir en el tema, señalan que eso se debe ver directamente con el personal del centro de estética, para ver caso a caso qué es lo que se debe hacer.	NO
Clínica Cela	Se debe preguntar	NO	No se puede destir del tratamiento, solo existe la posibilidad de vender las sesiones a otra persona o cambiarlas por otro tratamiento.	NO
Clínica Estética Kintegra	Se debe preguntar	NO	Solo se extiende el tiempo.	NO
Petty Woman Esthetic Center	Se debe preguntar	NO	No existe política de devolución ya que, garantizan reducir al menos 5 cm de grosor.	NO

6.2. Información publicada en los sitios web

RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS CENTROS DE ESTÉTICA					
Centro Estético	Informadas por la PÁGINA WEB				
	Informaciones	Para solicitar la devolución se debe dar aviso en:	Devolución del dinero se debe realizar en:	Exigencia para efectuar devolución:	En caso de haber iniciado el tratamiento y el cliente no esté satisfecho puede:
Aurora Estética	Términos y Condiciones: Alude a LPC - protección de datos personales Alude ser adscrita al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago.	10 días hábiles	30 días hábiles	No haber iniciado el tratamiento	Cambiar el tratamiento previa evaluación de los resultados por un profesional de la clínica
Centro Lem	Cambios y Devoluciones Hace mención a la cancelación del tratamiento y cambio de horas	7 días hábiles	No informa.	No haber iniciado el tratamiento	No informa
Clínica Belenus	Términos y Condiciones: Alude a LPC: retracto por contrataciones realizadas a través la página.	10 días corridos	30 días devuelve el 80% del valor pagado (descuenta 20% por concepto de gastos administrativos)	No haber iniciado el tratamiento y evaluación de un médico evaluador de la clínica	En casos de fuerza mayor o justificados se puede hacer el cambio de tratamiento traspaso a tercera persona
Clínica Cela	Política de devoluciones: Alude a LPC: retracto por contrataciones realizadas a través la página.	10 días (plazo mayor se estudiará el caso)	No informa.	Cliente debe presentar informe médico	No informa
Clínica Estética Kintegra	Alude a LPC Devolución de dinero por imposibilidad médica o insatisfacción del consumidor.	30 días de realizado el pago	72 horas una vez aceptada la devolución por la clínica	No haber iniciado el tratamiento	Cambiar el tratamiento previa evaluación de los resultados por un profesional de la clínica
Petty Woman Esthetic Center	Términos y Condiciones: Alude a LPC Alude ser adscrita al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago.	10 días para casos de retracto	15 días de la información de retracto	No haber iniciado el tratamiento	Cambiar el tratamiento previa evaluación de los resultados por un profesional de la clínica

7. ANÁLISIS DE INCUMPLIMIENTO

Análisis Jurídico de Incumplimientos	
Centro Estético	INCUMPLIMIENTO VISITAS EN TERRENO
Aurora Estética	<p>1)) Falta de Información sobre las condiciones de contratación (Artículo 3 Letra b Ley 19.496). No se entrega de manera alguna una información veraz ni oportuna al consumidor, viéndose éste obligado a contratar solo en base a lo que señalan los vendedores, no teniendo acceso de manera alguna a las condiciones objetivas de contratación.</p> <p>2) Falta información sobre otras condiciones y restricciones relevantes (Artículo 3 Letra d Ley 19.496), especialmente sobre condiciones para efectuar el cese de los tratamientos, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.</p> <p>3) No se explica al consumidor cuáles son los riesgos eventuales a los que puede someterse, ni las condiciones físicas para que el tratamiento sea efectivo (Artículo 3 Letra d Ley 19.496).</p>
Centro Lem	<p>1 Falta de Información sobre las condiciones de contratación (Artículo 3 Letra b Ley 19.496). No se entrega de manera alguna una información veraz ni oportuna al consumidor, viéndose éste obligado a contratar solo en base a lo que señalan los vendedores, no teniendo acceso de manera alguna a las condiciones objetivas de contratación.</p> <p>2) Información sobre otras condiciones y restricciones relevantes (Artículo 3 Letra d Ley 19.496), especialmente sobre condiciones para efectuar el cese de los tratamientos, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.</p> <p>3) Incumple con las condiciones para el retracto, especialmente en el plazo para poder ejercer este derecho (10 días Artículo 3 bis Ley 19.496).</p>
Clínica Belenus	<p>1) Falta de Información sobre las condiciones de contratación (Artículo 3 Letra b Ley 19.496). No se entrega de manera alguna una información veraz ni oportuna al consumidor, viéndose éste obligado a contratar solo en base a lo que señalan los vendedores, no teniendo acceso de manera alguna a las condiciones objetivas de contratación.</p> <p>2) Falta información sobre otras condiciones y restricciones relevantes (Artículo 3 Letra d Ley 19.496), especialmente sobre condiciones para efectuar el cese de los tratamientos, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.</p>
Clínica Cela	<p>1) Falta de Información sobre las condiciones de contratación (Artículo 3 Letra b Ley 19.496). No se entrega de manera alguna una información veraz ni oportuna al consumidor, viéndose éste obligado a contratar solo en base a lo que señalan los vendedores, no teniendo acceso de manera alguna a las condiciones objetivas de contratación.</p> <p>2) Falta información sobre otras condiciones y restricciones relevantes (Artículo 3 Letra d Ley 19.496), especialmente sobre condiciones para efectuar el cese de los tratamientos, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.</p> <p>3) No se explica al consumidor cuáles son los riesgos eventuales a los que puede someterse, ni las condiciones físicas para que el tratamiento sea efectivo (Artículo 3 Letra d Ley 19.496).</p>
Clínica Estética Kintegra	<p>1) Falta de Información sobre las condiciones de contratación (Artículo 3 Letra b Ley 19.496). No se entrega de manera alguna una información veraz ni oportuna al consumidor, viéndose éste obligado a contratar solo en base a lo que señalan los vendedores, no teniendo acceso de manera alguna a las condiciones objetivas de contratación.</p> <p>2) Falta información sobre otras condiciones y restricciones relevantes (Artículo 3 Letra d Ley 19.496), especialmente sobre condiciones para efectuar el cese de los tratamientos, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.</p> <p>3) No se explica al consumidor cuáles son los riesgos eventuales a los que puede someterse, ni las condiciones físicas para que el tratamiento sea efectivo (Artículo 3 Letra d Ley 19.496).</p>
Petty Woman Esthetic Center	<p>1) Falta de Información sobre las condiciones de contratación (Artículo 3 Letra b Ley 19.496). No se entrega de manera alguna una información veraz ni oportuna al consumidor, viéndose éste obligado a contratar solo en base a lo que señalan los vendedores, no teniendo acceso de manera alguna a las condiciones objetivas de contratación.</p> <p>2) Falta información sobre otras condiciones y restricciones relevantes (Artículo 3 Letra d Ley 19.496), especialmente sobre condiciones para efectuar el cese de los tratamientos, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.</p> <p>3) No se explica al consumidor cuáles son los riesgos eventuales a los que puede someterse, ni las condiciones físicas para que el tratamiento sea efectivo (Artículo 3 Letra d Ley 19.496).</p>

8. RECOMENDACIONES /ACCIONES DE ODECU (VER EN REUNIÓN DE EQUIPO)

En base a los resultados obtenidos en este informe, se recomienda:

Para los consumidores

- Investigar si el establecimiento dónde están cotizando está registrado en la Superintendencia de Salud.
- Exigir información clara y completa respecto a las condiciones de la contratación.
- Exigir información del procedimiento en caso de querer anular el contrato.
- Revisar el sitio web del establecimiento y guardar la información relativa a cancelaciones, agendamientos, cambios de tratamientos y devoluciones.

Para los proveedores

- Revisar sus procedimientos y condiciones comerciales, ya que las operadas actualmente transgreden en la práctica los Derechos de los Consumidores.
- Entregar información clara y precisa.
- Entregar las condiciones contractuales en caso de problemas y cancelaciones.

Acciones de ODECU

- Enviar los resultados del estudio a la Superintendencia de Salud y solicitar acciones.
- Enviar los resultados al Sernac y solicitar acciones.

9. CONCLUSIÓN

Como se puede observar, ODECU ha detectado diversas prácticas que vulneran clara y gravemente la Ley del Consumidor, omitiendo, o simplemente contraviniendo la citada ley.

En este sentido, es llamativo para ODECU que las vulneraciones, por regla general, son similares en todos los centros de estética analizados, esto es, que se vulnera el derecho del consumidor a realizar una contratación con toda la información veraz y oportuna, lo que a nuestra interpretación, además vulnera la libertad de contratación. Esto lleva a preguntarse si existe realmente un consentimiento informado en estas contrataciones, y lamentablemente, a juicio de ODECU, es que no existe un consentimiento informado, porque simplemente el consumidor no accede a la información básica para la contratación, y en los casos más graves, además de no acceder a un contrato, se envía junto con la

cotización un botón para realizar directamente el pago por los tratamientos, sin que la persona pueda conocer las políticas de cambio, devoluciones, o si efectivamente el consumidor es apto para el tratamiento que se consulta.

Esta situación va en contra de todo lo que ha evolucionado el Derecho del Consumidor en los últimos años. Es más esta rama del derecho, en sus inicios emana del derecho civil, en las últimas décadas ha derivado hacia un fenómeno denominado por los juristas como “la evolución del derecho civil hacia el consumo”, atendido a que el derecho de consumo en la actualidad lo encontramos en todos nuestros aspectos de la vida.

Desde la perspectiva de ODECU, todas las irregularidades detectadas en este estudio resultan perjudiciales para los consumidores, porque finalmente todos los derechos obtenidos estos en los últimos años, reforzados inclusive con una Ley Proconsumidor, se ven “inexistentes” en estos centros de estética que someten al consumidor a sus propias reglas, los inducen a contratar y finalmente los tratan como simples números que no tuviesen más derechos que los que las propias clínicas estéticas les pudiesen entregar.

Finalmente, como ODECU consideramos necesario señalar que es imperativo por parte de la institucionalidad destinada a la protección a los consumidores (SERNAC), una mayor fiscalización a estos centros estéticos y, especialmente, a sus políticas contractuales, en conjunto con la creación de una eventual reforma legal que pueda unificar los reglamentos bajo los cuales se someten los centros de estética, esto con el objetivo de poder entregar una certeza jurídica a los consumidores y a los mismo centros de estética sobre cuáles se establecen los lineamientos de actuación bajo los que deben someter el ejercicio de su actividad como proveedores.