

3 0 FEB. 2014

REGION DE ANTOFAGASTA



Antofagasta dieciséis de diciembre de dos mil trece.

**VISTOS:**

Que se instruyó la presente causa Rol 14.394-2013, con motivo de la denuncia infraccional deducida en lo principal del escrito de fs. 6 por doña MARÍADEL ROSARIOVERGARARIFFO, C.I. N° 9.045.840-K, domiciliada en esta ciudad, pasaje Matías Rojas N° 845. Población La Favorecedora, en contra de la empresa "OPTICAROTTERjKRAUSS", representada por su jefe de local, ambos con domicilio en calle Prat N° 689, por infracción a la ley 19.496.

La denunciante funda su presentación aduciendo que el 26 de junio de 2013 compró en el local comercial de la empresa denunciada un par de lentes ópticos multifocales, fotocromáticos que incluían el armazón por un valor de \$305.900 que recibió el día 12 de julio en el mismo local. Añade que cuando retiró dichos lentes se percató que los marcos no eran los elegidos, manifestándose ello a la dependiente Pilar Cabrera quien insistió en que no era así, no obstante lo cual los recibió disconforme para probárselos con tranquilidad en su casa, pagando en ese momento el saldo adeudado por \$235.000. Explica que en su casa constató que los lentes no le quedaban bien y que no eran los que ella eligió por lo que incurrió reclamar, yendo antes a la casa de una amiga con había hecho la compra quien también estaba de acuerdo que el marco no era el elegido. Agrega que en la óptica la Srta. Pilar le pidió los lentes devolviéndoselos calientes aduciendo haberlos ajustado, volviendo ella a retirarse disconforme. Por último, manifiesta que volvió a exigir la devolución de su dinero y se lo negaron. Concluye que la denunciada incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3, 12 Y 23 de la Ley 19.496 pidiendo en definitiva se le sancione al máximo de la multa que proceda, con costas.

En el mismo libelo demandó la indemnización de perjuicios por \$305.900 por daño emergente, más \$500.000 por daño moral, con interese, reajustes y costas.

**TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que en orden a acreditar los fundamentos de su denuncia, doña María Vergara Riffo prestó declaración indagatoria a fs. 11, reiterando que el día el ~ de junio de 2013 concurrió a la óptica RotterjKrauss Ltda. y adquirió unos lentes multifocales pagando \$70.000 de los \$305.900 pactados como precio de los mismos. Explica que el 12 de julio concurrió a retirarlos y al verlos constató que el marco no era el requerido, pero que la funcionaria insistió en que eran los solicitados ante lo cual los recibió y al día siguiente volvió a entregarlos porque el marco no se mantenía en su rostro, resbalando y cayendo, frente a lo cual lo ajustaron con calor. Explica que el día siguiente volvió insistiendo en que le devolvieran el dinero pagado, lo que cual le fue denegado Frente a lo anterior reclamó al SERNAC, respondiendo la empresa que carecía de responsabilidad en lo ocurrido. Concluye que solicita la devolución de lo pagado pues los

veal



lentes no le sirven para su función y ¿se le indemnice por el perjuicio sufrido.

En respaldo de sus alegaciones acompañó la fotocopia de fs. 1, correspondiente a la boleta de compra de lo adquirido en el establecimiento denunciado, extendida con fecha 12 de julio de 2013; fotocopia de [s. 2, correspondiente a la receta oftalmológica de la actora; y documentos de fs. 3 a 5, correspondientes al reclamo ante SERNAC y la respuesta de la denunciada.

**SEGUNDO:** Que a fs. 15, prestó declaración en la causa la representante de la empresa denunciada doña Nilda Mundaca Flores quien señaló que efectivall) entela actora cotizó la compra del armazón y los cristales de lentes ópticos, volviendo luego a adquirirlos. Expone que una vez recibido el producto desde Santiago, la clienta fue a retirarlos sosteniendo en esa oportunidad que el armazón no era elegido, ante lo cual la vendedora le explicó que según la copia el producto corresponde al solicitado, retirándose del lugar con el producto en comento. Luego la actora volvió a la óptica y ante su reclamo se le dio como solución cambiarle el armazón a lo que la clienta se negó.

**TERCERO:** Que en la diligencia de comparendo de estilo y su continuación, cuyas actas rolan a [s. 18 y 20, consta que la actora ratificó sus acciones. Reiterando la prueba documental de fs. 15 y agregando la testimonial de fs. 20, consistente en los dichos de Edith Asenjo Alvarez quien señaló que ella fue testigo de la compra efectuada por la actora y que ello le consta que el armazón que le entregaron no era el elegida por ella.

**CUARTO:** Que, a juicio de este Tribunal los antecedentes probatorios allegados a esta causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, son absolutamente insuficientes para probar que la empresa denunciada haya incurrido en alguna infracción a la normativa de la ley 19.496.

En efecto, la actora no ha probado por medio alguno cuál fue el modelo de marco óptico que eligió y si este difería de aquel que le fue entregado en definitiva, ya que ello solo fluye de sus dichos y del aislado testimonio de doña 'Edith Asenjo cuya presencia al momento de la compra no está tampoco demostrada en forma fehaciente. A lo anterior cabe agregar que 'si ello hubiese así acontecido no se explica cómo la actora recibió el producto que no correspondía, pagando el elevado valor de \$235.000 correspondiente al saldo del valor pactado en la compra, sin dejar constancia alguna de su disconformidad. Además, tampoco se ha probado que los lentes que recibió no sirvan para su uso normal ya que no hay antecedente alguno que sus cristales difieran de aquellos que le fueron recetados conforme al documento de [s. 2.

**QUINTO:** Que" conforme a lo expuesto y no divisándose infracción alguna a la normativa de la ley del consumidor, procede declarar sin lugar el denuncia de lo principal del escrito de [s. 6, rechazándose asimismo la demanda civil deducida en el primer otrosí de la misma

*Ven* *costas*



presentación, sin costas por estimarse que la actora actuó de buena fe.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, Y23 de la Ley N° 18.287; Y Ley N° 19.496,

**SE DECLARA:**

I.- Que. SE RECHAZA EN TODAS SUS PARTES la denuncia infraccional y la demanda civil interpuestas a fs. 6 por doña María del Rosario Vergara Riffo, en contra de la empresa "ÓPTICAS ROTTER y KRAUSSLIMITADA".

II.- Que no se condena en costas a la parte denunciante y demandada por estimarse que tuvo motivos plausibles para accionar.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y, en su oportunidad, cúmplase con lo dispuesto en el artíjCUb 5 bis de la ley 19.496 Yarchívese esta cau,sa.

ROL 14.394-2013.

*[Handwritten signature]*

**Dictado por don Roberto Miranda Villalobos, Juez Titular. Autoriza don Guillermo Valderrama Barraza, Secretari~ Titular.**

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA ES FIEL A SU ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA VISTA.  
ANTOFAGASTA, *27-Enero-14*



*[Handwritten signature]*

**GUILLERMO VALDERRAMA BARRAZA  
ABOGADO  
SECRETARIO TITULAR**