

8643



LA FLORIDA, cuatro de Febrero de dos mil catorce.-

VISTOS:

La denuncia infraccional de fs.21, rectificada a fs. 30, que con fecha 31 de Mayo de 2013, formula ante este Tribunal don ROBERTO MARCIAL URZUA MOYA, empleado, Cédula de Identidad N° 5.898.551-1, domiciliado en Pasaje Puquelón n° 1467, La Florida, en contra de OPTICAS SCHILLING, ignora Rut, representada legalmente por HELLMUT SCHILLING, ambos domiciliados en Victoria N° 480, Santiago, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos al Consumidor. Señala que el 28 de Diciembre de 2012, compró, en Ópticas Schilling del Mall Plaza Vespucio unos lentes ópticos, los que mandó a hacer con cristal adelgazado, aceptando el marco que la vendedora le recomendó. Al retirarlos se dio cuenta que los cristales no eran adelgazados y que el lente no le satisfacía su prestación. La vendedora le solicitó ir a su oculista para que éste mandara una nota refiriéndose a la anomalía de la prestación del lente, por lo que fue al oculista quien le dio la nota solicitada. La vendedora aceptó rehacer los lentes, cambiando el marco, ya que el anterior obligaba al uso de un cristal no adelgazado, lo que no le fue informado la primer vez. Cuando fue por segunda vez a retirar los anteojos, se dio cuenta que nuevamente lo hicieron con cristales no adelgazados. Le pidió a la vendedora anular la compra, lo que ella aceptó y conversó con el jefe del local, Sr. Nelson Zúñiga, quien también aceptó asegurándole que harían la gestión de anulación y le avisarían. Posteriormente el jefe de local se comunicó telefónicamente con él para señalarle que su jefe autorizó solo la anulación del marco y que habían anulado la primera transacción y habían cursado otra con los datos que guardaron de su tarjeta de crédito, por lo que le manifestó su sorpresa y rechazo a esa acción unilateral sin su consentimiento. El jefe de local le dejó claro que esa era la solución definitiva, por

lo que recurrió al Sernac sin resultados. Con ello la denunciada infringió los Arts. 3 letra b), 12, 16, 19, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496.-

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs.21, rectificada a fs. 30, por ROBERTO MARCIAL URZUA MOYA, en contra de OPTICAS SCHILLING, ignora Rut, representada legalmente por HELLMUT SCHILLING, ya individualizados, en la que el actor solicita que la demandada sea condenada a pagarle la suma de \$ 239.680.- por concepto de daño directo, \$ 1.100.000.- a título de daño moral, mas los reajustes, intereses y las costas de la causa.-

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

**EN EL ASPECTO INFRACCIONAL.**

1.- Que, a fs. 26 declara ROBERTO MARCIAL URZUA MOYA, señalando que el 28 de Diciembre fue a Ópticas Schilling, ubicada en el local 140 de Mall Plaza Vespucio y compró un par de lentes con marco metálico, con cristal multifocal, por un valor de \$ 248.000. Luego de cinco días fue a probarse los anteojos, quedando disconforme, ya que no veía en forma clara a través de ellos. La vendedora le dijo que debía de ir a la oftalmóloga, para que ésta remitiera una nota para indicar la anomalía del servicio del lente. Le señaló a la vendedora que no era el lente que él encargó, porque el cristal no era adelgazado. Posteriormente volvió con la nota del doctor y ellos realizaron el cambio de los cristales y el marco. Transcurrida una semana le entregaron los nuevos lentes, los que presentaban el mismo problema anterior, por lo que no los retiró y señaló que quería dejar sin efecto la compra realizada, lo que fue aceptado por la óptica, quienes señalaron que se realizaría un depósito del dinero pagado por los anteojos, en un plazo de 24 horas, lo que no ocurrió. Posteriormente, recibió una llamada telefónica del jefe del local, quien le dio que le harían el reembolso solo del marco y no de los

cristales, lo que tampoco se ha hecho a la fecha. Agrega que la óptica dejó sin efecto la primera compra y cargaron a su cuenta la segunda compra, sin tener autorización y conocimiento respecto de ésta última.-

2.- Que, a fs. 46 declara por escrito don HELLMUT SCHILLING LAGUNAS, comerciante, en representación de OPTICAS SCHILLING S.A., señalando que el 28 de Diciembre de 2012 se presentó el denunciante en el local de su representada con una receta para la confección de unos anteojos multifocales. Después de mucho probar alternativas, escogió el armazón y el material de los cristales, elección que efectuó libremente y tomando en cuenta las características de su receta y las alternativas para ese tipo de problemas. Se mandaron hacer los anteojos, los que fueron retirados sin inconveniente por el denunciante. Luego de haber pasado casi un mes de haber retirado los anteojos, el denunciante volvió el 22 de Enero de 2013, diciendo que no se podía acostumbrar al cristal y que tenía problemas con el armazón y solicitó la posibilidad de efectuar un cambio de armazón. Además reclamó porque según él los cristales no eran adelgazados. Se le explicó que el adelgazamiento no es efectuado al azar, sino que se hace según las posibilidades del cristal, tomando en cuenta los rangos que especifica la receta. Es un computador, con un software muy sofisticado, el que entrega el espesor y corta con precisión milimétrica el cristal, según los parámetros dados por el oculista, los que se ingresan al computador. En base a ello se confeccionó su antejo, con el máximo adelgazamiento que se pudo, para cumplir con las exigencias requeridas. Los anteojos fueron confeccionados correctamente y montados en el armazón elegido por el cliente. No obstante lo anterior, se accedió a cambiarle el armazón, para que sus lentes quedaran mejor montados y se disimulara mejor el espesor, el que no se podía cambiar, dado el tipo de problema óptico del cliente. Esta operación

generó una diferencia a favor del cliente, procediendo a restituirla. El cliente por segunda vez, retiró sus anteojos, firmando un recibo de conformidad. En definitiva su representada no ha cometido infracción alguna y al contrario, se ha preocupado de satisfacer los requerimientos del cliente, aun cuando ello implicó cierto perjuicio económico para ellos.-

3.- Que, a fin de acreditar su versión de los hechos, la parte denunciada acompañó la documental que rola de fs. 56 a 66 de autos, en las cuales constan todos los hechos y circunstancias narradas en su indagatoria de fs. 46 y ss. de autos.-

4.- Que, a fin de acreditar su versión de los hechos, la parte denunciante acompañó la documental que rola de fs. uno a 20, en la cual constan la compra efectuada el 28 de diciembre de 2012, sus actuaciones ante el Sernac y los cargos efectuados a su tarjetas de crédito del Banco Santander tanto por la primera operación, la que fue anulada con fecha 28 de Enero de 2013, como la segunda operación, por \$ 239.680.- precio que en definitiva fue cobrado por el producto adquirido. Todos estos documentos concuerdan también con lo declarado por la parte denunciada al respecto.-

5.- Que, la parte denunciante no acreditó ninguno de los hechos en los cuales funda su denuncia, tales como que la vendedora le habría ofrecido un producto distinto al confeccionado, en lo que dice relación con el adelgazamiento de los cristales o el hecho de que la denunciada en forma unilateral habría cargado el valor de la segunda operación en la tarjeta de crédito del cliente, sin su consentimiento, actuaciones que podrían haber configurado algún tipo de infracción a la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor.-

6.- Que, analizando los antecedentes que obran en el proceso, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el sentenciador resolverá que no existen

antecedentes en el proceso para dar por acreditada la existencia de una infracción a la Ley N° 19.496 cometida por parte de la denunciada, por lo que la denuncia de fs. 21, rectificadora a fs. 30 deberá ser rechazada en definitiva.-

EN LO CIVIL:

7.- Que, en atención a lo concluido en el considerando anterior, el sentenciador deberá rechazar en definitiva, la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 21, rectificadora a fs. 30, por no encontrarse acreditados los hechos que le sirven de fundamento.-

Y, atendido además lo dispuesto en la Ley N° 15231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Arts. 1 y 50 de la Ley N° 19.496 de Protección al Consumidor,

SE DECLARA

A.- Que se rechaza la denuncia infraccional de fs. 21, rectificadora a fs. 30.-

B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 21, rectificadora a fs. 30, sin costas.-

ANOTESE Y NOTIFIQUESE

ROL N° 17.332-P.-

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON LUIS RAMIREZ PALMA.-

Esta copia fiel del  
original tenido a la vista

Nº

Secretaria Abogado