

Providencia, a tres de julio de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 8 y siguientes y declaración de fojas 13 y 14, formuladas por **HILDA DEL CARMEN TORO CORTES**, operaria de bodega, domiciliada en Río Rahue, Block 2, N°5164, departamento 31, Condominio Las Araucarias, Renca, en contra de **OPTICAS ROTTER & KRAUSS LIMITADA**, representada por Cristina Avalos, ambas domiciliadas en avenida Providencia 2056, Providencia, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que el día viernes 25 de octubre de 2013 concurrió al local de la denunciada a comprar unos lentes de contacto con la respectiva receta médica, la atendió una contactóloga llamada Andrea, quien le ofreció un pack de lentes de contacto por un año que venía con un celular de regalo, por \$219.600.-, señala que fue a cotizar en otros lugares, “pero uno engancha por lo del celular”. Nunca había usado lentes de contacto, le colocaron en ese momento unos lentes de prueba, que no eran de su medida, pero veía; abonó \$44.000.- para mandar a hacer su receta, debía volver el lunes 28 a cancelar la diferencia y para que le enseñaran a sacarse los lentes, debía usarlos hasta el lunes, incluso al dormir. Al día siguiente, amanece con los ojos irritados y con secreciones, por lo que concurre a la óptica, le informan que la contactóloga no iba los sábados, por lo que debía volver el lunes, pide que detengan la receta ya que no tolera los lentes. Su intención era mantenerse con los lentes hasta el día lunes para que la contactóloga la viera, pero el domingo nuevamente despierta con los ojos irritados, con secreciones, le pican los ojos y al refregarse se le sale uno de los lentes, por lo que tuvo que sacarse el otro. El lunes llama por teléfono a la contactóloga, le cuenta lo sucedido y pide que paren la receta y le devuelvan lo abonado, la contactóloga le dice que eso lo podía hacer sólo con certificado médico que determinara que no los toleró, ese mismo día va al médico quien le da el certificado y lo lleva a la óptica. En definitiva, se niegan a devolver el dinero abonado, le ofrecen que compre cualquier otro artículo, lo que no acepta. Finalmente, tuvo



que comprar unos lentes ópticos en otro lugar, y al mes la llaman de Rotter & Krauss para decirle que sus lentes estaban en el local para ser retirados.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 8 y siguientes, por **HILDA DEL CARMEN TORO CORTES** en contra de **OPTICAS ROTTER & KRAUSS LIMITADA**, ambas ya individualizadas, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Solicita como indemnización los gastos que ha debido incurrir y, por todo aquello que ha dejado de percibir a consecuencia de los hechos denunciados, consistente en los pasajes de los días 25, 26, 28 y 29 de octubre; el abono pagado de \$44.000.-; más los anteojos que debió comprar en forma urgente, por \$54.000.-; y todas las horas perdidas de trabajo y daño psicológico sufrido, lo que avalúa en la suma total de \$150.000.-, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 20, comparece **CRISTINA ALEJANDRA AVALOS RAMIREZ**, técnico en alimentos, jefa de local de Opticas Rotter & Krauss sucursal ubicada en avenida Providencia 2056, cuya razón social es Opticas Grand Vision Chile Limitada, Rut 76.025.494-0. Señala, en lo pertinente, que si una persona usa por primera vez lentes de contacto, si o si debe hacerse una prueba, que el certificado médico que acompañó la clienta decía que la Sra. Hilda “no fue evaluada ni probado lente de contacto”, lo cual sí se hizo. Si existe infección se puede proceder a la devolución del dinero o al cambio del producto.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 27.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Opticas Rotter & Krauss Ltda. contesta las acciones deducidas en su contra en lo principal y primer otrosí de fojas 24 y siguientes. La empresa, atendido que era la primera vez que la cliente usaba lentes de contacto, le proporciona, sin costo, unos de prueba, a fin de lograr y apreciar el acostumbramiento al producto, y luego que ella decide libremente la compra y relata estar acostumbrada, ordena la compra; cuando se saca los lentes sólo los tiene rojos y nada más, no hay secreciones ni infección alguna, la contactóloga la evalúa no encontrando nada en sus ojos, y a fin de asegurar

que no padeciera una patología especial, la envía al doctor para que la revise y fuera el profesional quien emitiera un certificado donde corroborara su supuesta infección. El certificado no hace mención a infección o secreción alguna, ni mucho menos a daños en los ojos, por lo que se le propone que su abono puede ser utilizado en lentes ópticos; la empresa ya había despachado la orden de la receta médica para la confección de los lentes que la clienta necesitaba. La prueba documental rendida en la audiencia.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

- 1.- Que, las partes están contestes en que era la primera vez que Hilda Toro Cortés usaría lentes de contacto, por ello se le proporciona unos lentes de prueba, los que le fueron colocados el día viernes 25 de octubre.
- 2.- Que la denunciada señala en su contestación que el objetivo de proporcionar unos lentes de prueba es “lograr y apreciar el acostumbramiento al producto”.
- 3.- Que, a fojas uno se acompañó la nota de pedido N°105805, de fecha 25/10/2013, de Hilda Toro Cortes, donde aparece pagado un anticipo de \$44.000.-.
- 4.- Que, a fojas 2 y 3 se adjuntó la receta médica de Hilda Toro Cortés que prescribe lentes ópticos y de contacto y el certificado médico del Dr. Cristián Greene Pérez, médico oftalmólogo, quien solicita a óptica Rotter & Krauss “evaluar devolución de lentes de contacto pues no los toleró”.
- 5.- Que, como se ha visto, tanto la óptica denunciada como Cristina Avalos Ramírez, jefa de local de la misma, reconocen la necesidad de hacer una prueba de tolerancia cuando la persona no ha usado lentes de contacto, por lo que, a juicio de esta sentenciadora, no parece lógico ni razonable que el mismo día en que se colocan los lentes de prueba se mande a hacer la receta, ya que no se cuenta con el tiempo suficiente para apreciar los resultados de la “prueba”.
- 6.- Que, por otra parte, según el “Protocolo de Atención Profesional para Contactólogos”, elaborado por el Colegio de Ópticos de Chile, no se pueden vender lentes de contacto sin una ficha clínica del paciente, que debe elaborar

el contactólogo; si el paciente no es usuario de lentes de contacto, debe practicársele una prueba de tolerancia; nunca dejar de atender una emergencia.

7.- Que en consecuencia, este tribunal apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, junto con los demás de autos, concluye que Opticas Rotter & Krauss Ltda. ha incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por haber actuado con negligencia, causando menoscabo al consumidor, al no respetar lo convenido y vender un producto sin la prueba de tolerancia ofrecida.

En materia civil:

8.- Que la conducta imputada en el considerando precedente a Opticas Rotter & Krauss Ltda. en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

9.- Que, sin duda la demandada debe restituir a la actora lo pagado por concepto de abono, \$44.000.-.

10.- Que, no se podrá resarcir lo solicitado por concepto de movilización, por cuanto no existe prueba que acredite su procedencia y monto. Tampoco corresponde indemnizar el gasto incurrido en otra óptica para la compra de lentes ópticos, ya que éste es independiente al hecho infraccional denunciado.

11.- Que en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de esta sentenciadora resulta evidente que el incumplimiento de lo ofrecido por parte de la demandada y luego negarse a devolver el abono pagado, produjeron necesariamente a la demandante molestia, disgusto y dolor moral, que constituye lo propio del daño moral, por lo que se regulará éste de modo prudencial de conformidad con las reglas de la sana crítica.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; 3 e), 12, 23, 24, 27 y 50 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA

A. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 8 y siguientes, y se condena a **OPTICAS ROTTER & KRAUSS LIMITADA**, actualmente **OPTICAS GRAND VISION CHILE LIMITADA**, antes individualizada, a pagar una multa de 20 U.T.M. (Veinte Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción al artículo 12 y 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 8 y siguientes, por **HILDA DEL CARMEN TORO CORTES** contra **OPTICAS ROTTER & KRAUSS LIMITADA**, antes individualizadas, sólo en cuanto se condena a esta última a pagar a la demandante la suma de \$44.000.- (Cuarenta y cuatro mil pesos) por concepto de daño directo y \$150.000.- (Ciento cincuenta mil pesos) como indemnización de daños morales, con costas.

C. Que la suma anterior de \$44.000.- deberá ser reajustada, de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el día 1° de septiembre de 2013 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°8.360-7-2014

Dictado por el Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



C.A. de Santiago
Santiago, siete de enero de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su considerando undécimo, que se elimina.

Y se tiene en su lugar y además presente:

Que del examen de los autos consta que ninguna prueba ha sido rendida por la denunciante, doña Hilda Carmen Toro Cortés, tendiente a convencer a estos sentenciadores de la existencia del daño moral que alega, razón por la cual su acción debe ser rechazada. Lo anterior, sin perjuicio de no haberlo solicitado claramente.

Por lo razonado, **se revoca** la sentencia apelada de tres de julio de dos mil catorce, escrita a fojas 28 y siguientes, en aquella parte que acoge la demanda civil de fojas 8 y, en su lugar, se decide que ésta queda rechazada.

Se confirma, en lo demás apelado, la aludida sentencia, con declaración que se rebaja a 5 U.T.M. (cinco unidades tributarias mensuales) la multa impuesta a Ópticas Rotter Krauss Limitada, actualmente Ópticas Grand Visión Chile Limitada.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1270-2014.

my listina 6

Pronunciada por la ~~Primera Sala~~ integrada por los Ministros señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo, señor Marisol Andrea Rojas Moya y el Abogado Integrante señor María Cristina Gajardo Harboe. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, siete de enero de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Providencia, a dos de febrero de dos mil quince.

Cúmplase.

Rol N°8360-07-2014.-

*Bul
al*

