

Santiago, a veintidós de febrero de dos mil dieciséis

Denuncia e fs. 6, interpuesta por don **Patricio Antonio Cifuentes Martínez**, de profesión u oficio independiente, Cédula de Identidad 8.392.182-K, domiciliado en Pasaje Puyehue 1007, Comuna de Talagante, en contra del proveedor **José Eduardo Rodríguez Arias**, Cédula de identidad 15.931.463-4, domiciliado en Mac Iver 150, Santiago, en conformidad a la ley 19.496 por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y Rut ignora, todos con domicilio en Mac Iver 150, Santiago, fundado, en suma, en que el 16 de Octubre de 2014 concurrió junto a su esposa doña Ángela Cruzat, a obtener recetas médicas del centro Maipo Salud, ubicado en la calle 21 de Mayo 980, Talagante, a fin de obtener dos pares de lentes multifocales destinados a la salud de los ojos de ambos, renovando los lentes antiguos. Una vez obtenidas las recetas, se dirigieron a la tienda de la denunciada en Calle Mac Iver 150, Santiago, a fin de comprar dos pares de lentes, por ambos pagó \$200.000 en efectivo mediante la boleta 0070145, los cuales le fueron entregados el día 27 de Octubre 2014. Posterior a adquisición de dichos lentes el denunciante y su esposa se dieron cuenta que los lentes se veían en doble imagen y estaban descentrados y con un aumento distinto al que se solía utilizar, señala que él y su esposa han usado lentes multifocales por más de 10 años, en los cuales jamás vieron este tipo de anomalías. Tras preguntar al proveedor, éste en un principio les dijo que debían acostumbrarse al uso, sin embargo a lo largo del tiempo él y su esposa sufrieron dolores de cabeza permanentes, no poder ver con claridad y ojos rojos de forma permanente, para lo cual decidieron hacer un análisis técnico al respecto en relación a dichas deficiencias; concurren ambos al Instituto de Prevención de la Ceguera ubicado en Calle Salvador 943, Providencia, y les informaron que se encontraban descentrados, con el aumento y grados erróneo y que se encontraban defectuosamente fabricados, además de que las medidas de los lentes y las indicaciones eran totalmente distintas a la receta médica, siendo los lentes obtenidos inaptos para su uso e inservibles por defectos en su fabricación. Con posterioridad a dicho análisis técnico, el denunciante nuevamente concurrió a la tienda del proveedor a constatar dichas anomalías, las cuales solamente fueron respondidas con evasivas injustificadas sin establecer solución alguna, para lo cual inició la gestión administrativa correspondiente ante el Servicio Nacional del Consumidor, reclamo N° 2014109670, no dando el proveedor una respuesta satisfactoria, motivo por el cual deduce la presente querrela infraccional.

En cuanto al Derecho, invoca el art. 3 letra e) de la Ley N° 19.496, puesto que la reparación del producto no fue oportuna y la deficiencia subsistió tanto en los meses de Octubre de 2014 hasta la fecha; el artículo 20 de la misma Ley, por cuanto la decisión unilateral del proveedor por establecer una reparación continua del bien por sobre el derecho del denunciante a la devolución; el artículo 23, que expresa la negligencia del proveedor y el menoscabo producido al denunciante con motivo de deficiencias constantes en el servicio prestado y la multa respectiva, en relación al art. 24 de la misma ley y la subsistencia de las de las acciones respectivas en conformidad al artículo 41 de la Ley 19.496. Concluye solicitando condenar al denunciado al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas.

Demanda del primer otrosí del referido libelo de fs.6, deducida por **Patricio Antonio Cifuentes Martínez**, ya individualizado, en contra del

JAMINIO DE MI SUPLENTE  
 08 NOV 2016  
 ASISTENTE  
 Jefe de Oficina Asesora de

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL  
 08 NOV 2016  
 Stgo. SECRETARIA  
 Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

para que les diera receta como el 16 de octubre, ella los acompañó a cotizar en ópticas de Talagante y en calle Mac-Iver en Santiago, andaban los tres, no recuerda en cuántas cotizaron, se decidieron por un local que era grande, una "Lola" que tenía delantal blanco los atendió, les dijo que si pagaban al contado tendrían descuento, pagaron \$200.000.- al contado, escogieron los lentes, como a las dos semanas tenían que ir a buscarlos; a la semana de uso de los lentes nuevos, ellos decían que estaban mareados, con dolor de cabeza, caminaban para el lado, les sugirió que fueran al Instituto de la Ceguera, allí le dijeron que estaban descentrados y que no eran de las medidas de las recetas; fueron a reclamar a la óptica, y sólo les dijeron que se tenían que acostumbrar, no les devolvieron la plata y se tuvieron que mandar a hacer otros lentes al Instituto de la Ceguera; al ser repreguntada, señala que en noviembre don Patricio y doña Ángela se mandaron a hacer lentes al Instituto de la Ceguera, es la primera vez que ellos presentaron problemas con sus lentes, hace como 10 años que los conoce con lentes.

Carta oficio de fs. 24, enviada al tribunal por la Asociación Nacional de Prevención y Rehabilitación de la Ceguera, en respuesta a oficio N° 602 de este tribunal, en el cual se señala que "- Con fecha 06/11/2014, Visita la óptica de la Asociación Nacional de Prevención y Rehabilitación de la Ceguera, el señor Patricio Cifuentes Martínez, quien solicita medir en el lensómetro digital los cristales multifocales de sus lentes y de su señora Ángela Cruzat Vergara y por consecuencia, ellos piden de respaldo el ticket que arroja dicho instrumento, esta información es de carácter interno de la Asociación, pero éstos consideran que el cristal vendido por otra óptica no se ajusta a sus necesidades." y solicitan despachar dos pares de cristales multifocales con recetas del Dr. Miguel Gaona Lagos, documento agregado con citación de las partes, no objetado por ninguna de ellas.

Resolución de fojas 29 que decreta autos para fallo.

## **CONSIDERANDO:**

### **A.- SOBRE LA ACCION INFRACCIONAL:**

1º) Que en el primer otrosí de fs. 6, don Patricio Antonio Cifuentes Martínez, deduce denuncia por infracción a los art. 3 letra e), 20, 21, 23, 24, 41, 26 de la Ley N° 19.496, en contra del proveedor José Eduardo Rodríguez Arias por la confección de dos lentes multifocales con anomalías, descentrados, con aumento y grados erróneos y con defectos de fabricación, y con medidas e indicaciones distintas a receta médica respectiva, uno de esos lentes era para uso del denunciante y el otro para su esposa, denuncia respecto de la cual el proveedor no formuló descargos, encontrándose rebelde en el comparendo respectivo.

2º) Que para acreditar los hechos en que funda su acción, el denunciante ha acompañado fotocopias a fs. 1 y 2 de recetas médicas de lentes de Centro de Diagnóstico Médico Maipú Salud, suscritas con pie de firma de Miguel Gaona Lagos, oftalmólogo, extendidas, respectivamente a Ángela Cruzat y Patricio Cifuentes; certificado de matrimonio de fs. 3 entre el denunciante y doña Ángela de las Mercedes Cruzat Vergara; fotocopia de fs. 4 de boleta de ventas y servicios emitida con el nombre del denunciado como vendedor a Patricio Cifuentes como cliente comprador con fecha 16 de octubre de 2014, por 2 lentes multifocales, total \$200.000.-; fotocopia de fs. 5 que demandante denomina "diagnósticos del Instituto Nacional de la Ceguera respecto de las recetas de lentes objeto del juicio". Asimismo, rindió testimonial de ANGELICA BEATRIZ ARAYA BALAGUERO, y CLEMENTINA DEL ROSARIO CARBONELL ARAYA, las cuales están contesten en las molestias sufridas por el denunciante y

**COPIA FIEL DE SU ORIGINAL**

Stgo, .....08.NOV.2016.....

**SECRETARIA**

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Ley, en relación con su art. 21, infracciones por las cuales el tribunal sancionará al denunciado en la forma que se indica más adelante.

### **B.- SOBRE LA ACCIÓN CIVIL:**

8º) Que el demandante de autos pretende como daño emergente la suma de \$ 600.000.-, que corresponde al valor del precio pagado por los lentes más otros gastos que tuvo producto de las fallas que ellos presentaron; más \$1.000.000.- por daño moral.

9º) Que de la prueba aportada por el denunciante, en particular la fotocopia de boleta de venta de fs. 4 y de recetas de fs. 1 y 2, se infiere que efectuó un desembolso de \$200.000.- por los dos lentes comprados al denunciado, sin que consten antecedentes que indiquen otro perjuicio patrimonial concreto sufrido por el demandante y su valor, de modo que el tribunal establecerá dicha suma como indemnización por ese tipo de daño en favor del demandante, quien, pagada dicha suma a través del tribunal, deberá depositar en Secretaría los lentes defectuosos, para ser restituidos al demandado, en cumplimiento a lo dispuesto en el inciso 1º del art. 20 de la Ley N° 19.537.

10º) Que para los efectos de la determinación de la existencia de un daño moral sufrido por el demandante a causa de los hechos de autos y de la cuantificación del mismo, el actor ha aportado los dichos de dos testigos que declararon en comparendo de fs. 18, quienes refieren ciertas molestias sufridas por el demandante por el uso de los lentes confeccionados por la denunciada. En parte, valiéndose de tales dichos y de los documentos probatorios de la demandante, el tribunal concluye que obran antecedentes suficientes que permiten presumir fundadamente que existió daño moral para él a causa de la conducta infractora de la demandada. En efecto, en primer lugar, esta sentenciadora no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida de las personas y que ellas se han determinado a sí mismas, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural de un ciudadano medio y que se circunscriben en la línea del desarrollo normal y lógico de los acontecimientos humanos. Este conocimiento apriorístico del juez no es contrario a las normas que rigen el *onus probandi* en el proceso ni al principio *facta sunt probanda*, sino que es una expresión del principio de que los hechos notorios *probatione non egent*, en concordancia con la racionalidad que debe existir en todo proceso. En esa perspectiva, esta sentenciadora concluye que la frustración sufrida por el demandante de la legítima expectativa de contar con lentes multifocales acordes con sus necesidades y que le permitieran realizar con normalidad todas sus actividades habituales, es una experiencia que afecta el curso normal de su vida y provoca una sentida frustración, situaciones que se agravan con la indiferencia del proveedor ante la falla del producto, negándose a cumplir con las obligaciones que le impone la ley respecto de la garantía mínima de todo producto; por otra parte, tener que enfrentar solicitudes y acciones de reclamación ante la misma denunciada, el Servicio Nacional el Consumidor y este tribunal para obtener una solución a la situación de incumplimiento que le ha afectado y para ejercer acciones extrajudiciales y judiciales en resguardo de derechos que la Constitución y la ley le reconocen respecto del demandado, son todas circunstancias que han afectado necesariamente la integridad psíquica y la tranquilidad espiritual del demandante.

Sobre el daño moral esta sentenciadora estima pertinente señalar que la responsabilidad de un proveedor por incumplimiento de obligaciones contractuales y extracontractuales frente al daño que causa a un consumidor, tiene razones y alcances que van más allá de la teoría clásica de la responsabilidad civil, derivadas de las características propias de la *relación*

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo. 08 NOV 2016

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

pesos al mes de su pago, como infractor a los arts. 12, 23, 20 y 21 de la Ley N° 19.496.

**DOS:** Que se acoge la demanda interpuesta en el otrosí de fs. 6 y siguientes por don PATRICIO ANTONIO CIFUENTES MARTINEZ contra JOSE EDUARDO RODRIGUEZ ARIAS y se condena a éste a pagar a dicho demandante la suma de TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS como indemnización de daños y perjuicios, la que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 11° de esta sentencia.

**TRES:** Que el denunciado y demandado deberá pagar las costas de la causa.

Si el condenado no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna en su contra.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza doña Carmen Vásquez Jélvez, secretaria subrogante.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, ..... 08 NOV 2016 .....

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

ROL 1414 - 4115

Santiago, a dos de noviembre de dos mil dieciséis.

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

Fabiola Maldonado H.  
Secretaria abogada

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL  
08 NOV 2016  
Sigo, .....  
SECRETARIA  
Cuarto Juzgado Policia Local Sigo.