

Recoleta, uno de febrero de dos mil dieciséis

VISTOS:

La denuncia de fs.5, declaración indagatoria de fs. 7 y de fs. 19,20 y 21, demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 15 y 16, acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 30 y 31, y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO:

1º.- Que a fs. 5 de autos doña **SILVIA ELENA MOLINA CAMPUSANO**, cédula de identidad N° 6.550.959-8, domiciliada en San Félix N° 1338, comuna de Vitacura, denunció ante este Tribunal a la óptica **LUX VISION**, ubicada en calle Loreto N° 22, local 2, de esta comuna, por deficiencia de fabricación de los lentes ópticos que compró, negándose la denunciada a devolverle la cantidad pagada.

La señora Molina, a fs. 7 de autos, junto con ratificar la denuncia, declaró que el día 25 de marzo de 2015, acudió a la óptica para que la examinara el oftalmólogo que atiende en Lux Visión, quien le dio una receta para lentes ópticos. Compró en ese mismo local los lentes recetados, bifocales, a un valor de \$249.900.- Al momento de retirarlos y probárselos no se sentía cómoda, pero de igual modo se los llevó para poder acostumbrarse, sin embargo, pasado diez días, tuvo que dejarlos en la óptica para que los corrigieran. El día 8 de abril los retiró de la óptica, debiendo volver posteriormente ya que el problema persistía, los lentes no le quedaban bien, la visión de cerca no enfocaba correctamente, viendo borroso, ocasionando que el lagrimal de ambos ojos no se lubricaran. Al respecto, señaló, que la única solución que le ofreció la óptica fue cortar las patas de los lentes para que quedaran más apegados a los ojos, lo que no aceptó ya que ese no era el problema. Por lo tanto, solicitó la devolución del precio pagado, previo a devolver el producto, a lo que la denunciada se negó, ofreciendo solo su reparación.

2º.- Que a fs. 19 de autos, compareció don Rubén Marcos González Erazo, cédula de identidad N° 10.346.540-0, domiciliado en Av.

CERTIFICO QUE EL ORIGINAL
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA
RECOLETA

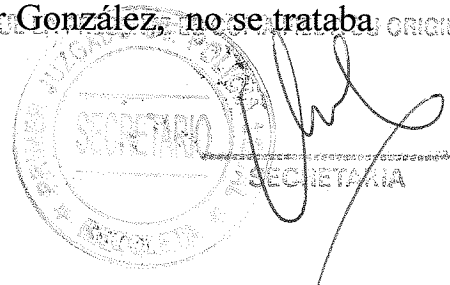
Bellavista 185, depto. 912, comuna de Recoleta, en su calidad de propietario y representante legal de la parte denunciada **LUX VISION**.

El señor González, declaró que la denunciante efectivamente acudió a la óptica para hacer sus lentes, pero, con una receta de un oftalmólogo externo. Le realizaron los lentes conforme a la misma fórmula indicada por su médico tratante, con un armazón elegido por ella misma, cristales multifocales, y además, solicitó cambio de cristales ópticos para el marco de sus gafas de sol. El valor total fue \$249.900 y habitualmente toman un tiempo de siete días hábiles para su entrega.

Señaló que la señora Molina acudió a retirar sus lentes ópticos y se los probó delante de él, manifestando su conformidad, dos semanas después, volvió indicando que no se podía acostumbrar con ellos. Ante su disconformidad, le ofreció una evaluación oftalmológica gratis con el tecnólogo de la misma óptica, con el propósito de evitarle mayores trámites. La clienta aceptó la propuesta, siendo atendida el día 16 de abril de 2015 por el tecnólogo médico en oftalmología, don Daniel Peredo Arce, determinando que en su ojo derecho estaba correcta la formula prescrita por el médico que la atendió la primera vez, pero en su ojo izquierdo la hipermetropía había variado, de +2,75 a +3,00.

Al respecto explicó, que con el propósito de dar cumplimiento a la garantía de un año, le cambiaron los cristales con la nueva fórmula, y además, la denunciante solicitó el cambio del armazón a lo cual también accedieron, pero adicionalmente debía cancelar una suma de \$39.900. En esa misma oportunidad, por segunda vez, le tomaron a la señora Silvia, la altura pupilar, para elaborar el lente multifocal, con nuevos cristales y armazón. No recuerda con precisión el día, pero al parecer el 25 de abril de 2015, se los entregaron, se los probó y manifestó que veía bien. Ahora, en cuanto al primer armazón que eligió la clienta, agrega que se encuentra disponible en su local para que lo retire, el cual no tenía ningún desperfecto técnico, a su juicio, solo fue indecisión de parte de ella al elegirlo.

Luego el señor González, señala que a las dos semanas siguientes, que la clienta volvió mencionando que no podía acostumbrarse, ocasión en que le solicitó que se colocara los lentes, constatando que era un problema de mal uso, ya que a la altura que los usaba no correspondía a los parámetros de medición que se marcaron, los usaba sobre su nariz en forma incorrecta, sus pupilas no coincidían con el centro óptico de sus cristales. En ese momento, le dio a entender que los lentes los usaba mal, contestando la clienta, que acostumbraba a usarlos así, muy debajo de la nariz. Así a juicio del señor González, no se trataba



de un problema de mala elaboración del producto, si no que era por un mal uso de los lentes, por parte de la señora Silvia, quien le solicitó, cambiar por tercera vez los cristales o la devolución del dinero pagado, a lo que no accedió, porque ya habían hecho dos veces los cristales, con la formula correcta, o con la que ella le indicó al profesional de que veía bien.

Agregó, que todos los lentes antes de entregarlos, pasan por un control técnico, donde se verifica que la fórmula de los cristales coincida con la receta emitida por el profesional, y en este caso, en ambas ocasiones, éstas concordaban.

Por último, respecto a las gafas de sol, aún se encuentran en su local, a la espera que la señora Molina, de su aprobación a los lentes ópticos.

3°.- Que a fs. 30 de autos se celebró el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de doña Silvia Molina Campusano y de don Rubén González Erazo en su calidad de representante legal de la demandada LUX VISION.

La parte denunciante y demandante ratificó sus acciones en todas sus partes, con costas.

A su turno la parte demandada contestó la denuncia infraccional y demanda civil deducida en su contra, solicitando su rechazo en todas sus partes, por no ser efectiva la denuncia, considerando que a la clienta se le dieron todas las garantías necesarias, evaluación gratuita y cambio de cristales sin costo.

A continuación las partes rindieron prueba documental, la demandante, acompañó documentos de fs. 1 a 4, de fs.8 a 14 y receta médica a fs.22, y la demandada, de fs. 23 a 28.

4°.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia.

5°.- Que, ahora, de lo relacionado, fluye que la decisión de este Tribunal consiste en determinar, si a luz de lo dispuesto en los artículos, 20 letra e) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada **LUX VISION**, incurrió en alguna infracción, al tenor de los hechos expuestos en la motivación 1 de este fallo.

CERTIFICO QUE EL PRESENTE ES UNA FIEL COPIA DEL ORIGINAL

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

SECRETARIO

RECOLETA

RECOLETA

6º.-Que, para tal propósito, resulta necesario tener presente aquí lo que establecen los referidos preceptos legales:

Artículo 20:

“En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo al que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a representarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente.”

Artículo 23:

“Comete infracción, “ el proveedor que en la venta de un bien o en la **prestación de un servicio**, actuando con **negligencia**, **causa menoscabo al consumidor**, debido a fallas o **deficiencias en la calidad**, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo **bien o servicio**.”

7º.- Que a fs.22 de autos, rola la receta de la Clínica Avansalud, de lentes ópticos para la señora Silvia Molina, extendida con fecha 10 de marzo de 2015 por el oftalmólogo de dicha institución, don Jaime Ulloa García, verificándose a fs. 23, que la óptica denunciada emitió la orden de trabajo N° 691, para la confección de dichos lentes ópticos, de acuerdo a la formula prescrita por el médico tratante.

8º.- Que doña Silvia Molina, reclama que los lentes ópticos confeccionados por la denunciada, adolecen de una falla de fabricación debido a que no puede ver bien con ellos. Al respecto, si bien la señora Silvia fue examinada nuevamente por un tecnólogo médico de la misma óptica, el “producto mismo”, los lentes ópticos, no fue revisado, en efecto, no se advierte en autos prueba suficiente, que dé cuenta de alguna deficiencia técnica, como por ejemplo, que no estuviesen elaborados, de



acuerdo a la medición de dioptría que recetó el oftalmólogo, que atendió a la paciente en la referida Clínica.

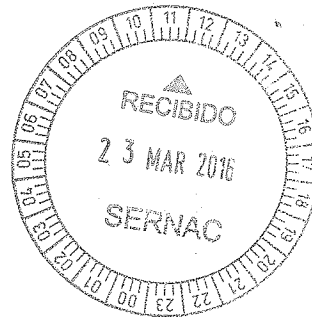
9º.- Que, además, de las declaraciones de doña Silvia Molina y de don Rubén González, se desprende que la clienta al manifestar su disconformidad con los lentes ópticos, fue atendida por la óptica para darle una solución. Al respecto, consta en autos a fs. 24, 25 y 26, que don Daniel Peredo Arce, tecnólogo médico en oftalmología, de la misma óptica Lux Vision, la examinó, verificando que en su ojo izquierdo tenía una dioptría distinta a la indicada por su oftalmólogo, quien estaba facultado para revisar y prescribirle lentes ópticos, de acuerdo al artículo 113 bis de la Ley 20.470, que determinó la competencia de Los Tecnólogos Médicos en el área de oftalmología. En efecto, conforme a este nuevo resultado, le cambiaron los cristales sin costo para ella, de acuerdo a la nueva medición que realizó el tecnólogo, lo que a juicio de este sentenciador da cuenta de la disposición y buena fe por parte de la denunciada, por prestar un buen servicio a su clienta, pese a que la deficiencia en la calidad de los lentes confeccionados, no fue acreditada.

10º.- Que, así entonces, de acuerdo a lo razonado en las motivaciones precedentes y habiendo examinado todos los antecedentes de la causa de acuerdo a las reglas de la sana crítica, el Tribunal no advierte que la denunciada haya incurrido en alguna conducta infraccional, como para emitir un fallo condenatorio, por lo tanto, a juicio de este sentenciador, no queda más que, desestimar la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, intentada en autos por doña Silvia Molina Campusano y,

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287;





RESUELVO:

1.- Desestimase la denuncia de fs. 5 y la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 15 y 16 de autos, en virtud a lo concluido en la fundamentación 10º de este fallo.

2.- Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese, regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 179.650-2

DICTADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO JUEZ TITULAR

**AUTORIZADA POR DOÑA NORMA FOSTER MOYA
SECRETARIA (S)**

