

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CURACAVI**

Fojas veintidós /22  
Rol N°571-2016

Curacaví a veinte de Octubre del año dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

1.- La denuncia deducida a fojas 6, por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, N°19.496, por don **Guillermo Retamales Ruz**, C.I.4.348.475-3, pensionado, con domicilio en Avenida Ambrosio O'Higgins N°1793, Curacaví, en contra de la empresa **MEGA SALUD**, cuyo RUT ignora, fundado en que el día 16 de Octubre de 2015 concurrió a dicha empresa en Valparaíso, para una consulta de oftalmología, siendo atendido por el oftalmólogo René Gordillo Berríos, RUT N°4.391.206-2 y luego, con la receta que se le extendió fue a la Óptica GMO de Valparaíso, donde le confeccionaron los lentes de acuerdo a las especificaciones indicadas, pagando \$99.990. Agrega que al viajar posteriormente a Valparaíso a retirar sus lentes, al probarlos constató que no logró ver adecuadamente y la dependiente de GMO comprobó que los lentes no correspondían a los datos recetados, por lo que él fue de nuevo a Mega Salud para que determinaran lo ocurrido y allí el médico indicó que el eje del lente era otro, corrigiendo su receta original. Con tal corrección, concurrió nuevamente a GMO para que confeccionaran sus nuevos lentes de acuerdo a dicha corrección, pero al retirarlos comprobó nuevamente que no veía bien y allí el doctor Gordillo le manifestó que debía usar otros lentes para trabajar con el computador, ante lo cual el denunciante formuló su reclamo por escrito en esa empresa. Hasta obtener nuevos lentes, el denunciante se vio obligado a efectuar varios viajes desde Curacaví a Valparaíso, y a incurrir en gastos no previstos.

2.- La querrela por infracción a la ley 19.946 deducida por el mismo denunciante a fojas 9, en contra del proveedor MEGA SALUD, ignora su Rut, representada por su gerente general o, en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, ambos domiciliados en Avenida Argentina N°1, Valparaíso, fundado en los hechos relacionados y reiterando que los primeros lentes que le fueron entregados y que no correspondían a sus condiciones personales de visión, fueron confeccionados de acuerdo a la receta del Dr. Gordillo de Mega Salud; y que solamente logró obtener unos lentes que le permiten tener una visión adecuada, luego de consultar al oftalmólogo doctor José Mardones Pinto, cuya receta fue

23

desarrollada siempre por Óptica GMO. Pero, concluye, todas estas circunstancias le significaron una serie de molestias y la ejecución de viajes y gastos previstos ni fáciles de sustentar. Además, implican que el servicio o proveedor Mega Salud incurrió en infracción a la ley 19.496, particularmente a sus artículos 3 y 4 párrafos c) y d); correspondiendo que sea condenada a pagar el máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la misma ley, con costas.

3.- La demanda civil indemnizatoria deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 9 y siguientes, cuyos fundamentos y peticiones se relacionarán en la parte Considerativa de esta sentencia.

4.- El comparendo de estilo celebrado a fojas 18, con la sola comparencia de la parte denunciante y demandante, y en rebeldía de la denunciada y demandada; la prueba documental y demás antecedentes sumariales.

#### CONSIDERANDO:

##### I.- EN LO INFRACCIONAL:

**Primero:** Que don **Guillermo Retamales Ruz**, Cédula de Identidad N°4.348.475-3, dedujo denuncia y querrela en los términos de la ley 19.496 en contra de la empresa que gira bajo el nombre de **MEGA SALUD**, en su local situado en Avenida Argentina N°1, Valparaíso, donde fue atendido por el médico oftalmólogo de dicha entidad, doctor René Gordillo Berrios, RUN N°4.391.206-2, la primera vez el día 16 de Octubre de 2015 y luego en más de otra oportunidad, sin lograr que se cumpliera su requerimiento de obtener lentes ópticos acordes con su personal condición visual; y sin que quienes allí lo atendieron subsanaran su problema ni reconocieran no poder hacerlo. O sea, no prestaron el servicio que ofrecían y por el cual se incurrió en gastos y el querrellante debió soportar molestias; todo lo cual debe ser compensado. Por lo anterior, requiere del Tribunal que se sancione a la denunciada por incumplimiento de las obligaciones que le impone la ley y, además, que le reembolse los gastos efectuados.

**Segundo:** Que notificadas legalmente la denuncia, querrela y demanda civil a la parte de Mega Salud, se llamó a comparendo de estilo; el cual se celebró a fojas 18 con la sola asistencia del querrellante y demandante don Guillermo Retamales Ruz, y en rebeldía de la parte querrellada y demandada, sin que esta última parte haya formulado comentario alguno en la causa. El actor ratificó su querrela y demanda, las cuales se tuvieron por contestadas en rebeldía de la parte querrellada y demandada; y no produciéndose conciliación se recibió la causa a prueba, rindiéndose por el querrellante la

24

documental que rola a fojas 1 y siguientes, consistentes en una receta emitida y rubricada por el doctor René Gordillo Berríos, con membrete de "MegaSalud"; boleta de venta y servicio emitida por "Ópticas GMO Chile S.A.", a nombre de don Guillermo Retamales Ruz, por \$100.000; fotocopia de reclamo formulado en MegaSalud el día 19 de Noviembre de 2015; boleta de honorarios emitida por el doctor José Mardones Pinto; receta otorgada por el mismo profesional antes nombrado; y boleta de ventas y servicios emitida por Óptica GMO Chile, a nombre del querellante y demandante, por \$99.990.

**Tercero:** Que, apreciando los antecedentes con las facultades que la ley otorga al sentenciador, es posible establecer que se configura en la especie una relación reglada por el artículo 1° números 1 y 2 de la ley 19.946, o sea, entre proveedor y consumidor, definidos en dicha disposición; habiendo incurrido también la denunciada en infracción al artículo 3° de la misma ley, al no proporcionar una información veraz y oportuna sobre el servicio ofrecido, precio, condiciones de contratación y demás características relevantes del mismo. Además, considera que la denunciada contravino el artículo 12 de la ley citada, al no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales aparece ofreciendo la prestación del servicio; y que, en lo esencial, según nuestra legislación, doctrina y jurisprudencia sobre protección a los derechos del consumidor, la interpretación de la buena fe en un acto de consumo deberá efectuarse de la manera más favorable al consumidor.

**Cuarto:** Que apreciando los antecedentes relacionados de acuerdo con la facultad que le confiere el artículo 14 de la ley 18.287, este sentenciador establece, como hechos de la causa, los siguientes: A) Que don Guillermo Retamales Ruz recurrió al prestador de servicios médicos denominado "MegaSalud", instalado en Avenida Argentina N°1, Valparaíso, para ser atendido por un oftalmólogo, quien le expidió una receta que, como posteriormente se determinó, no correspondía a las condiciones de visión propias del denunciante; B) Que no obstante sus observaciones y requerimientos, la situación no fue subsanada por el prestador del referido servicio, obligando al afectado a incurrir en gastos no previstos, tales como viajes adicionales desde Curacaví a Valparaíso, y pago de honorarios médicos adicionales.

**Quinto:** Que el artículo 3° de la ley 19.496 establece que son derechos y deberes básicos del consumidor, entre otros, la libre elección del bien o servicio, no constituyendo el silencio aceptación en los actos de consumo; el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características

26

**Décimo:** Que, con el mérito de lo relacionado, este sentenciador estima prudente disponer que la demandada pague o reembolse al señor Guillermo Retamales Ruz la cantidad de trescientos noventa mil pesos (\$390.000) desembolsados por el actor en pago de atenciones médicas, viajes y costo de lentes, conforme a los documentos relacionados; lo que configura el daño directo o emergente; y respecto del daño moral, resulta de manifiesto que la infracción a la Ley 19.496 en que incurrió la parte demandada, efectivamente causó un menoscabo y perjuicios al consumidor demandante, por el solo hecho de haberse visto expuesto, con las actitudes negligentes de su contraparte, a sufrir incomodidades, contratiempos y circunstancias que, empleando una mínima diligencia y aplicación, la demandada podría haber evitado, más aun tratándose de una persona modesta y relativamente mayor. Por lo tanto, tomando en consideración los antecedentes del proceso y con las facultades que la ley le confiere, este sentenciador estima prudente fijar la indemnización por daño moral en la suma de trescientos mil pesos (\$200.000).

**Undécimo:** Que conforme a lo señalado en el artículo 27 de la Ley 19.496, la suma de ambas indemnizaciones, o sea, \$590.000, deberá ser pagada por la demandada al demandante reajustada en igual porcentaje en que aumente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes de Octubre de 2015 y el mes precedente a la fecha en que se practique efectivamente el respectivo pago.

**Duodécimo:** Que habiendo sido vencida la empresa "MegaSalud", de conformidad a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

Por estas consideraciones y lo estatuido en los artículos 13, 14 y 50 de la ley 15.231; 1, 3, 4, 6, 8, 10, 11, 14, 17, 18 y 22 de la ley 18.287 y artículos 12, 13, 20, 21, 23, 24, 25, 28 y 50, de la ley 19.496,

**SE DECLARA:**

**I.- EN LO INFRACCIONAL:** Que se hace lugar a la denuncia deducida, a fojas 6 y a la querrela de fojas 9, por don Guillermo Retamales Ruz, cédula de identidad N°4.348.4756-3, y se condena a la empresa que gira bajo el nombre de fantasía de "MEGASALUD", representada por su gerente o, en subsidio por el médico señor René Gordillo Berríos, RUN N°4.391.206-2, o por quien detente la condición de apoderado o representante a la fecha de ejecución del fallo, a pagar una multa equivalente a DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (10 UTM), por actuar negligentemente en la prestación del servicio oftalmológico requerido por el señor Guillermo Retamales Berríos. Si no pagare la multa dentro de quinto día de

ejecutoriada la sentencia, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la sociedad condenada, a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, por vía de sustitución y apremio.

II.- EN LO CIVIL: Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 9, por don Guillermo Retamales Ruz, condenándose a la demandada "MEGASALUD, representada de la manera expresada en el párrafo precedente, a pagar al demandante la cantidad de \$390.000, por concepto de daño directo o emergente, más \$200.000 por daño moral; reajustadas ambas cantidades en el mismo porcentaje en que aumente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes de Octubre de 2015 y el mes precedente a la fecha en que se practique efectivamente el respectivo pago.

III.- Se condena a la entidad demandada, "MegaSalud", al pago de las costas de la causa.

Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula.



*[Handwritten signature]*

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR SEÑOR FLORENTINO PONCE PARIÉS

*[Handwritten signature]*

Autoriza el señor CESAR RETAMAL RIVERA, Secretario Abogado Titular.

CURACAVI, 04 AGO 2017

Certifico que la presente copia es fiel a su original que se ha tenido a la vista

Sentencia ejecutoriada



Secretario

*[Handwritten signature]*