



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Rol N° 3.512-E

Iquique, diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

De fojas 1 a fojas 07 compareció doña **LUCY DEL CARMEN VALDERRAMA TORRES**, Rol Único Tributario y Cédula Nacional de Identidad Número 6.274.361-1, domiciliada en Calle Serrano N° 1328, de la comuna de Iquique, quien dedujo denuncia infraccional y demanda civil en contra del proveedor **OPTICAS GMO CHILE S.A**, Rut.96.891.370-0, **SUCURSAL Iquique**, del giro de comercialización, importación y exportación de artículos ópticos, representado para los efectos del artículo 50 C inciso final, en relación con el artículo 50 D, ambos de la ley 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, la jefa de local doña **LORENA BARRA SEPULVEDA**, ignoro cédula nacional de identidad y profesión u oficio, o quien la subrogue o represente; todos domiciliados en **Av. Héroes de la Concepción N° 2555, local 175-177, Mall Plaza**, de la ciudad de Iquique.

Funda su libelo de denuncia señalando que el día 9 de Diciembre de 2015, se dirigió a Ópticas GMO Chile S.A., sucursal Iquique, con el propósito de confeccionar un nuevo lente óptico, según prescribía la receta para anteojos, emitida por el Servicio de Salud, Laboratorio óptico de Iquique. Concurrió a ese establecimiento, porque anteriormente había confeccionado otro lente óptico ahí, y le ofrecía confianza. Así las cosas, se acordó ese mismo día, con el vendedor don Manuel Layi Lorca, la confección del lente óptico, bajos similares características al anterior, entregando el armazón (el cual tenía los cristales con las medidas anteriores, y conviniendo el pago, correspondiente a la suma total de \$

169.994, de la siguiente forma: 4 cheques, uno al día y los restantes documentos a 30, 60 y 90 días.

N° de cheque 3682494 fecha de pago 9-12-2015; N° cheque 3682499 fecha de pago 9-01-2016; N° cheque 3682500 fecha de pago 9-02-2016; N° cheque 3688501 fecha de pago 9-03-2016, los tres primeros de un valor de \$40.000 y el último de \$49.994. Los cheques pertenecen a don Juan Dagoberto Rivera Garrido, cliente del Banco de Chile y amigo de la suscrita.

La fecha de entrega acordada según consta en boleta electrónica N° 148112, era el 18 de Diciembre de 2015. El día de la entrega el mismo vendedor ya individualizado entregó el lente óptico, el cuál al ser probado y observarlo se pudo constatar que no reunía las características requeridas (cuando se solicitó se indicó que los cristales fueran delgados, igual que el lente anteriormente confeccionado en ese establecimiento, a lo que el vendedor accedió, sin embargo el cristal del nuevo lente sobresalía del marco o armazón). Por esa razón no lo aceptó y solicitó conversar con el supervisor. Anté esta situación considerando que ella había llevado el marco le manifestó al dependiente que en esas condiciones no lo iba a aceptar, solicitó la devolución del dinero. A continuación, el funcionario se dirigió a una oficina, lugar en donde retiró del armazón los cristales nuevos e incorporó los cristales antiguos, entregándole los lentes con los cristales antiguos. Quedando los cristales nuevos en la Óptica. Dice no haber aceptado el lente confeccionado, porque no era lo que había pedido y que incluso para reducir el grueso de los cristales le cobraron \$20.000 más. Dice que si el vendedor del local, profesional, en el mismo ámbito de su giro le hubiere informado que el grueso del cristal, por el aumento considerable en el prisma de la receta y que resultaría mayor de aquel que tenía anteriormente, que ciertamente no lo habría mandado a confeccionar o bien con la información disponible lo hubiera hecho, pero más delgado. El mismo día 22 de Diciembre de 2015 el dependiente Manuel Layi Lorca procedió a entregarle un documento, suscrito por él y en el cual se lee **"ANULACION Y DEVOLUCION MANUEL LAYI LORCA"** y dice que le pidió que concurriera en siete días más a retirar el dinero cobrado (1°Cheque y \$40.000.-) y los documentos restantes. Siete días después volvió a la sucursal de la Óptica GMO Chile S.A. pero

que no le entregaron los documentos (cheques) y tampoco le devolvieron el dinero pagado. Ante esta situación solicité el 8 de Enero de 2016 a la persona que me facilitó los cheques don Juan Dagoberto Rivera Garrido, dar orden de no pago a los cheques series número 3682499, 3682500 y 3688501. Posteriormente, como un mes después, el 10.02.2016 formulo reclamo administrativo N° R2016A746912 ante el Servicio Nacional del Consumidor "SERNAC" de Tarapacá, solicitando la devolución de la totalidad de los cheques incluyendo el documento ya cobrado y pagado. Así, dentro del proceso de mediación del SERNAC, la Optica GMO respondió el traslado conferido, señalando que hubo un aumento considerable en el prisma de la receta, por lo cual el cristal queda mucho más grueso que el que tenía anteriormente, es por esto que considerando que el lente está confeccionado de acuerdo a la receta presentada por el cliente, es que no realizará devolución de dinero, y manifiesta que no hay infracción a la ley de consumidor. En consecuencia la gestión efectuada por el SERNAC se desarrolló sin entendimiento voluntario que pusiera fin al conflicto. En fecha posterior los cheques ya señalados fueron protestados, esto me obligó a depositar a la Empresa que realiza la cobranza judicial a Ópticas GMO, la suma de \$152.894. En conclusión pagó la suma total de \$192.894.- (\$152.894.- + \$40.000.-), por lente óptico (sólo cristales) **que no poseo** y que habrían sido confeccionados sin ofrecer al cliente, consumidor o usuario, la información necesaria, de cómo quedarían éstos, teniendo presente además que sus lentes anteriores habían sido confeccionados por la misma óptica. Empresas como Ópticas GMO Chile S.A. profesional en su giro y experto en ventas, debe ofrecer a sus clientes la información necesaria para que éstos adopten la mejor decisión de consumo. Expresa que, si solicitó que el lente poseyera las mismas características del anterior y ello no iba a ser posible, en razón de la prescripción de la receta, esa sola circunstancia, debió habersele informado, de modo de adoptar alguna otra decisión, dice que carente de esa información decidió confeccionarlos en dicha Óptica, siendo inesperado su resultado. **Respecto a los antecedentes de derecho:** A la luz de los hechos narrados, las disposiciones a aplicar en este caso son: Artículo 3° letra b), 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496.

Por lo que solicita se acoja en todas sus partes la denuncia y condenar a la denunciada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24, con costas en virtud de la infracción a los artículos 3 letra b), 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496. En el primer otrosí interpone demanda de indemnización de perjuicios fundando esto en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, en contra del proveedor **Ópticas GMO Chile S.A., Rut.96.891.370-0, SUCURSAL Iquique**, del giro de comercialización, importación y exportación de artículos ópticos, representado para los efectos del artículo 50 C inciso final, en relación con el artículo 50 D, ambos de la ley 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, la jefa de local doña **LORENA BARRA SEPULVEDA**, ignoro cédula nacional de identidad y profesión u oficio, o quien la subroge o represente; todos domiciliados en **Av. Héroes de la Concepción N° 2555, local 175-177, Mall Plaza**, de la ciudad de Iquique basándose en los antecedentes de hecho y de derecho que se expusieron en lo principal de la denuncia las cuales se dan por expresamente reproducidas. De esta forma solicita daño emergente, que corresponde al valor pagado por lente óptico solo cristales en la suma de \$192.894.

Solicita además daño moral basado en la frustración e impotencia además del tiempo transcurrido sin dar solución a su problema, ya que los cristales están íntegramente pagados pero no los posee, ya que los cristales quedaron en poder de la Óptica, en definitiva pague por unos cristales que no tengo, además el valor exigido por la cobranza y que ocasionó perjuicios con quien me prestó los documentos, soy una persona de 63 años, vulnerable, padezco de artritis y fue difícil pagar esa suma de dinero, por lo que avalúo el daño moral en la suma de \$500.000.

En el segundo otrosí: Acompaña los siguientes documentos:

- 1.- Copia de boleta electrónica N° 1482112, de fecha 9 de diciembre de 2015, emitida por Ópticas GMO Chile S.A., a nombre de Lucy Valderrama Torres, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

IQUIQUE

2.-Copia de receta de anteojos, a nombre de Lucy Valderrama Torres, de fecha 12 de noviembre de 2015, emitido por el Servicio de Salud, Laboratorio Optico de Iquique, con citación.

3.-Documento denominado "Reporte de registro de cheques a fecha", emitida por Ópticas GMO Chile S.A., de fecha 22 de Diciembre de 2015, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

4.-Original de Formulario Único de Atención de Público signado con el número R2016A746912, interpuesto ante la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, región de Tarapacá, el 10 de Febrero de 2016, con citación.

5.-Respuesta de Proveedor a reclamo R2016A746912, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

6.- Copia de Orden de NO PAGO N° 945273, hecha por el titular de la cuenta corriente don Juan Dagoberto Rivera Garrido, el 8 de Enero de 2016, a solicitud de la suscrita con citación.

7.- Copia de cheques series N° 3682499, 3682500 y 3688501, protestados, con citación.

8.-Copia de boleta de depósito del Banco de Chile por la suma de \$152.894 y comprobante de la operación N° 6717318, del Banco de Chile, a favor de Recaudaciones Integrales S.A, hecha por la suscrita, con citación.

A fojas 17 el Tribunal tiene por interpuesta denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, otorgando traslado a la audiencia de conciliación, contestación y prueba y cita a la audiencia indagatoria bajo apercibimiento de proceder en rebeldía, tiene por acompañados documentos, con citación.

A fojas 19 rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor en el cuál se hace parte, acompaña documentos, solicita tener presente y patrocinio y poder.

El Servicio Nacional de Protección al consumidor a través de su Director Regional, solicita que en virtud del reclamo interpuesto por la denunciante, las normas establecidas especialmente el artículo 58 de la ley 19.496 hacerse parte como tercero coadyuvante. Los fundamentos de derecho que expone son los mismos expuestos por la denunciante en la denuncia y demanda civil; Acompaña bajo apercibimiento del 346 N° 3 del

Código de Procedimiento Civil y con citación según corresponda, los siguientes documentos:

- 1.- Copia Simple de Resolución de Toma de Razón N° 405/143/2016, suscrita por Don Ernesto Muñoz Lamartine, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 1 de marzo de 2016, en el cuál se nombra Director Regional de la Región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, en calidad de titular, a don José Luis Aguilera Pacheco, con citación.
- 2.-Copia Simple de Resolución N° 0197, de fecha 18 de Diciembre año 2013, del Servicio Nacional del Consumidor, sobre delegación de facultades que indica en la o los Directores Regionales del Servicio Nacional del Consumidor, con citación.
- 3.-Copia del reclamo administrativo N° R2016A746912 de fecha 10 de Febrero de 2016, formulado por doña Lucy del Carmen Valderrama Torres.
- 4.- Respuesta del Proveedor, cuya razón social es OPTICAS GMO CHILE S.A, sucursal Iquique, del giro de comercialización, importación y exportación de artículos ópticos, de fecha 16 de febrero de 2016, a reclamo administrativo R2016A746912 bajo apercibimiento del artículo N°346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

Estos documentos rolan de fojas 22 a 39.

A fojas 40 el Tribunal resuelve tener por parte al Servicio Nacional del Consumidor, tener por acompañados documentos con citación y cita a audiencia indagatoria.

A fojas 46 rola la audiencia indagatoria con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil, en rebeldía del Servicio Nacional de Consumidor y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil representada por doña Lorena Soledad Barra Sepúlveda. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda civil de fojas 1 y siguientes de autos, adjunta dos certificados médicos del Dr. Luis Nocetti Nuñez, medicina interna y reumatología y de don Pedro Villavicencio Molina, endocrinólogo.

La parte denunciada y demanda civil presenta por escrito su declaración indagatoria que rola de fojas 51 a 53. De esta forma Lorena Barra Sepúlveda, jefa de local de Ópticas GMO Chile S.A, ubicado en Av. Héroes de la Concepción n° 255, Mall Plaza Iquique, por la denunciada, en autos infraccionales sobre

Ley de Protección al Consumidor, sin perjuicio de las excepciones y alegaciones que se opondrán en la etapa procesal pertinente.

El Tribunal da por rendida la audiencia indagatoria de las partes y apercibe a la denunciada y demandada civil para acreditar la representación que invoca, otorgándole un plazo de diez días, bajo apercibimiento de tener por no presentada su declaración.

A fojas 61 rola anexo de contrato de trabajo en donde se entrega poder a Lorena Soledad Barra Sepúlveda; de esa forma se da por cumplido lo ordenado y se tiene por acompañado el documento.

A fojas 67 rola audiencia de conciliación, contestación y prueba, decretada en autos, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil doña Lucy del Carmen Valderrama Torres ya individualizada en autos, el Servicio Nacional del Consumidor, representado por su abogado doña Marlene Peralta Aguilera y la parte denunciada y demandada civil Ópticas GMO Chile S.A, representada por doña Lorena Barra Sepúlveda.

Conciliación: No hay.

La parte denunciante y demandante civil viene en ratificar lo expuesto a fojas 1 y siguientes.

La parte del Servicio Nacional del Consumidor, en este acto viene en ratificar la presentación que rola de fojas 19 a 21 vta. de autos sin nada más que declarar.

La parte denunciada y demandada civil viene en presentar por escrito la contestación de la denuncia infraccional y demanda civil.

El Tribunal provee: Téngase por ratificada la denuncia infraccional y demanda civil.

Además provee téngase por contestada denuncia infraccional y demanda civil; téngase el escrito como parte integrante de la presente audiencia. Guárdese en custodia los cristales objeto del litigio por la Srta. Secretaria del Tribunal, Téngase por acompañado con citación los siguientes documentos: 1.- Boleta Electrónica N° 148112 de fecha 9-12-2015. 2.-Reclamo N° R 2016A746912 de fecha 10-02-2016. 3.- Respuesta a reclamo N°2016A746912 de fecha 16-02-2016.

El tribunal recibe la causa a prueba fijando como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes:

1.- Efectividad de haberse infringido los preceptos denunciados de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores, origen, hechos y circunstancias.

2.-Efectividad del monto, naturaleza y origen de los daños demandados.

Prueba Documental:

La parte denunciante y demandante civil viene en ratificar los documentos acompañados de fojas 8 a 16 y los acompañados de fojas 48 a 50 y acompaña con citación copia de correo electrónico de fecha 31-03-2016 de Juan Rivera Garrido a Jacqueline Donoso ejecutiva de cobranzas y normalización de cuentas.

El Servicio Nacional del Consumidor viene en ratificar los documentos que rolan de fojas 22 a 39 inclusive de autos según ya se precisó.

La parte denunciada y demandada civil viene en acompañar los documentos individualizados en la contestación de la denuncia y demanda civil.

Prueba Testimonial de la parte denunciante:

Acompaña lista de testigos:

Comparecen: Don Juan Dagoberto Rivera Garrido, cédula de identidad N°4.594.740-8, chileno, soltero, con domicilio en Uribe N° 988 de la comuna de Antofagasta.

Prueba testimonial de la parte denunciada.

No rinde.

Diligencias:

El Servicio Nacional del Consumidor, solicita se sirva citar personalmente a doña Lorena Barra Sepúlveda, ya individualizada, a absolver posiciones, sobre hechos propios de la denuncia.

Se tiene por rendida audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Se cita a audiencia de Absolución de Posiciones fijada para el día 31 de agosto de 2016, a las 11:00 horas, se guarda en custodia el sobre que contiene las preguntas que deberá absolver doña Lorena Barra Sepúlveda.

A fojas 73 rola contestación denuncia infraccional y demanda civil.

La parte denunciada representada por Lorena Barra Sepúlveda, jefa de local ya individualizada, en autos, contesta la



denuncia infraccional y demanda civil con los siguientes fundamentos de hecho y de derecho.

1.-Señala que no son efectivas las afirmaciones de la denunciante, relativo a que GMO hay infringido el artículo 12, ya que se dio pleno cumplimiento a la normativa regulatoria y sanitaria, confeccionó los cristales solicitados por la clienta conforme a las indicaciones técnicas prescritas en la receta médica, con cristales de mediadas OD y OI que son conforme con estas. La denunciante en el escrito de su denuncia en un primer lugar que mi representada no habría dado cumplimiento al artículo 12 de la ley 19.496, indicando que " cuando se entregó el lente, este no reunía las condiciones y requisitos solicitados, sobresaliendo los cristales del lente", no obstante, las condiciones y requisitos de fabricación de los mismos lentes se encuentran conforme a lo prescrito en la receta médica, misma que acompaña y que de su sola observación se permite concluir que efectivamente se ha cumplido a cabalidad con los términos convenidos con el consumidor en la entrega del bien.

Según lo señalado por la denunciante en virtud de lo expuesto solicitó la devolución del precio pagado, sin embargo no era posible acceder a lo solicitado porque el grosor de los cristales corresponde al aumento indicado en la receta médica que la denunciante acompañó al momento de efectuar la compra. Cualquier modificación, habría implicado salirse de las indicaciones de la receta, conducta que no está permitida en conformidad al mandato que hace la legislación. En suma las medidas dióptricas del producto coinciden plenamente con las de la receta médica. En este mismo sentido se hace presente al Tribunal que en conformidad al artículo 126 del Código Sanitario, es deber de los Establecimientos de Óptica confeccionar los lentes con fuerza dióptrica de acuerdo a las indicaciones de la receta médica correspondiente.

Además se señala en el DS n° 4 DE 1985, Reglamento para los establecimientos de ópticas en su artículo 1 inciso II." **Sólo los establecimientos de óptica podrán despachar anteojos o lentes con fuerza dióptrica, despacho que deberá efectuarse exclusivamente bajo receta médica, la que no podrá ser alterada"**

De esta forma GMO, como establecimiento de óptica, es una entidad sujeta a la legislación sanitaria que rige a tales, por lo que no podría haber acordado o convenido con la clientela que se confeccionaran cristales en contravención a las indicaciones de la receta médica. Los funcionarios no se encuentran autorizados a cuestionar o aconsejar a los clientes para que adquiriera productos ópticos que no cumplen con las características dadas por los profesionales que diagnostican, previenen y tratan las patologías visuales, ello lo llevaría a infringir las obligaciones legales impuestas. Lo anterior corrobora que los dichos de la denunciada en cuanto a que en nuestra tienda se hayan comprometido a entregarles unos lentes con grosor diferentes al de la receta médica o que aquello era posible, son falsos.

2.- GMO no ha incumplido el deber de entregar información veraz y oportuna. Esto en virtud de lo señalado con anterioridad, ya que no se encuentra dentro del ámbito de competencia de los funcionarios de las Salas de venta de los Establecimientos de Ópticas, el asesorar o modificar las medidas indicadas en la receta médica. A este respecto el artículo 126 inciso II señala "Los establecimientos de óptica podrán abrir locales destinados a la recepción y al despacho de recetas emitidas por profesionales en que prescriban estos lentes, bajo la responsabilidad técnica de la óptica pertinente. En ninguno de estos establecimientos estará permitida la instalación de consultas médicas o de tecnólogos médicos".

El profesional en conocimiento del historial de prescripciones del paciente y habilitado profesionalmente para asesorarlo respecto al uso de un cristal con mayor o menor grosor. Al respecto se debe tener presente que los lentes con fuerza dióptrica son dispositivos médicos cuyo objetivo es corregir y prevenir enfermedades oculares, por lo que modificar el grosor a solicitud de los clientes, es incurrir en una infracción a la normativa sanitaria. De hecho, es tal el ámbito de delimitación de las ópticas, que la norma citada establece la prohibición de que los servicios de asesoría e información médica al respecto, sean prestados en los locales donde se recepciona y despachan lentes con fuerza dióptrica. Es por esto que la denunciante yerra al confundir las funciones y obligaciones que como Establecimiento de Óptica se encuentra sujeto GMO.

3.- Ópticas GMO ha actuado de manera diligente: La denunciante señala que mi representada habría infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la ley del Consumidor. No obstante, al contrario a lo sostenido por la denunciante, ha quedado demostrado de lo ya expuesto que GMO ha actuado con completa diligencia y el debido cuidado a lo largo de la relación de consumo. De hecho la denunciante al acusar infundadamente que "el producto no reunía las características requeridas", menciona la existencia de un supuesto acuerdo entre el vendedor y la misma respecto al grosor del lente, lo cual como ya se señaló escapa de toda lógica, ya que como se especificó no resulta ni técnicamente debido a que el vendedor no se encuentra autorizado a modificar lo recetado por el profesional. Por otra parte nuestros vendedores dando cumplimiento a los servicios de atención post venta, ingresaron la solicitud de petición de anulación ante el Departamento de Calidad de GMO, quien es el encargado de verificar que los lentes cumplan con las características prescritas en la receta, resultado que arrojó que el grosor era conforme a la prescripción médica, por lo que no procedía la anulación.

4.- Improcedencia de la indemnización: La denunciante y demandante civil señala en su escrito haber sufrido molestias y perjuicios en razón del supuesto incumplimiento de parte de mi representada, daños que carecen de todo fundamento por cuanto el producto fue elaborado conforme a lo prescrito en la receta médica acompañada por la misma denunciante.

La inexistencia de incumplimiento por nuestra parte, excluye toda posibilidad de reclamar los supuestos daños que alega la denunciante, pues para que sea procedente indemnizar el daño, este debe ser cierto, es decir, ser consecuencia directa del hecho culpable. Por tanto, en esas condiciones no podría configurarse un perjuicio a la demandante, pues mi representada ha dado cumplimiento a todas y cada una de sus obligaciones. Incluso en el caso improbable que se llegase a estimar que ella ha incumplido alguna obligación, escenario que descartamos completamente, respecto al daño moral la demandante no señala cuales serían los daños que supuestamente sufrió, solo indica una cantidad atribuida a un daño moral que consistiría en supuestas molestias que tendría que haber soportado. Por todo lo expuesto solicita que se rechace en todas sus partes la

denuncia y demanda civil con expresa condenación en costas; en subsidio, para el evento de que se considere que existieron infracciones a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, se le exima de las multas que fueron procedentes o las reduzca prudencialmente de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley del Consumidor, y que en este último caso respecto a la indemnización esta sea fijada prudencialmente por SS de acuerdo a aquellos perjuicios que efectivamente logren acreditarse en el juicio.

A fojas 95 rola escrito de la parte denunciada solicitando copia autorizada del expediente; a lo cual se le da lugar a su costa.

A fojas 100 rola audiencia de absolución de posiciones en la cual comparece la demandante civil doña Lucy Valderrama, ya individualizada en autos, el Servicio Nacional del Consumidor, representado por su abogada doña Marlen Peralta Aguilera y la parte denunciada y demandada civil Ópticas GMO Chile S.A. representada por doña Lorena Barra Sepúlveda ya individualizada en autos.

Absuelve posiciones doña Lorena Barra Sepúlveda, quien previamente juramentada responde las preguntas establecidas en el pliego de posiciones.

A fojas 102 rola pliego de posiciones que absuelve doña Lorena Barra Sepúlveda.

A fojas 103 rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor solicitando certificación que no existen diligencias pendientes, y solicita que la causa quede en estado de dictar sentencia.

A fojas 108 queda la causa en estado de dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: En cuanto a la infraccional; Que le ha correspondido a esta sentenciadora determinar al tenor de la Ley de Protección al Consumidor N° 19.496, la responsabilidad infraccional que se le atribuye a **OPTICAS GMO CHILE S.A,** Rut.96.891.370-0, **SUCURSAL Iquique,** del giro de comercialización, importación y exportación de artículos ópticos, representado para los efectos del artículo 50 C inciso final, en relación con el artículo 50 D, ambos de la ley

19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, la jefa de local doña **LORENA BARRA SEPULVEDA**, ignora cédula nacional de identidad y profesión u oficio, o quien la subroge o represente; todos domiciliados en **Av. Héroes de la Concepción N° 2555, local 175-177, Mall Plaza**, de la ciudad de Iquique. La responsabilidad que se le atribuye a **OPTICAS GMO CHILE S.A** es por la presunta infracción a los Artículos 3° letra b), 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496, en virtud de los hechos expuestos en la querella infraccional y demanda civil de fojas 1 y siguientes. El objeto del juicio consiste en determinar si efectivamente **OPTICAS GMO CHILE S.A** incumplió sus obligaciones de proveedor según lo expone la denunciante. Se analizara el valor probatorio de las diversas probanzas de las que se sirvió la actora y de las que obran en el proceso, para acreditar tanto los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas como las indemnizaciones solicitadas.

SEGUNDO: Que para acreditar tanto los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas como las indemnizaciones solicitadas, la parte denunciante se sirvió de la siguiente prueba:

Documental: 1.- Copia de boleta electrónica N° 1482112, de fecha 9 de diciembre de 2015, emitida por Ópticas GMO Chile S.A., a nombre de Lucy Valderrama Torres, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

2.-Copia de receta de anteojos, a nombre de Lucy Valderrama Torres, de fecha 12 de noviembre de 2015, emitido por el Servicio de Salud, Laboratorio Optico de Iquique, con citación.

3.-Documento denominado "Reporte de registro de cheques a fecha", emitida por Ópticas GMO Chile S.A., de fecha 22 de Diciembre de 2015, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

4.-Original de Formulario Único de Atención de Público signado con el número R2016A746912, interpuesto ante la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, región de Tarapacá, el 10 de Febrero de 2016, con citación.

5.-Respuesta de Proveedor a reclamo R2016A746912, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.



6.- Copia de Orden de NO PAGO N° 945273, hecha por el titular de la cuenta corriente don Juan Dagoberto Rivera Garrido, el 8 de Enero de 2016, a solicitud de la suscrita con citación.

7.- Copia de cheques series N° 3682499, 3682500 y 3688501, protestados, con citación.

8.-Copia de boleta de depósito del Banco de Chile por la suma de \$152.894 y comprobante de la operación N° 6717318, del Banco de Chile, a favor de Recaudaciones Integrales S.A, hecha por la suscrita, con citación.

Además el **Servicio Nacional del Consumidor se hace parte y presenta la siguiente documentación.**

1.-Copia del reclamo administrativo N° R2016A746912 de fecha 10 de Febrero de 2016, formulado por doña Lucy del Carmen Valderrama Torres.

2.- Respuesta del Proveedor, cuya razón social es OPTICAS GMO CHILE S.A, sucursal Iquique, del giro de comercialización, importación y exportación de artículos ópticos, de fecha 16 de febrero de 2016, a reclamo administrativo R2016A746912 bajo apercibimiento del artículo N°346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

La parte denunciada presenta los siguientes documentos:

1.- Boleta electrónica N° 1482112, de fecha 9 de diciembre de 2015.

2.-Ficha para montaje en taller, de fecha 9 de Diciembre de 2015.

3.-Ingreso de receta médica de fecha 12 de Noviembre de 2015, en el sistema de registro de Ópticas GMO CHILE S.A

4.- Reclamo N° R2016A746912, de fecha 10 de febrero de 2016.

5.- Respuesta a reclamo N° R2016A746912, de fecha 16 de Febrero de 2016.

En cuanto a la prueba testimonial; la denunciante presento como testigo a Don Juan Dagoberto Rivera Garrido, cédula de identidad N°4.594.740-8, chileno, soltero, con domicilio en Uribe N° 988 de la comuna de Antofagasta, previamente juramentado y no tachado cuya declaración rola de fojas 69 a 71.

Prueba confesional y diligencias; a fojas 100 absuelve posiciones doña Lorena Barra Sepúlveda, ya individualizada en autos.

TERCERO: Que habiéndose analizado las pruebas del proceso contrarrestándolas con las alegaciones de la defensa, se puede concluir que efectivamente la denunciante de autos mandó a confeccionar su lente óptico, según la prescripción médica emitida por el Ministerio de Salud Laboratorio óptico Iquique; que el valor fue de \$169.994, que para realizar el anteojo se entregó el marco anterior de la denunciante, y se pactó la suma de \$ 169.994 el cuál fue pactado en 4 cheques ya individualizados; también que el día que se pactó la entrega según consta en la boleta electrónica fue el 18 de Diciembre de 2015, y cuando se le entregó el lente óptico, el cristal era más grueso que los lentes anteriores confeccionados en el mismo lugar y sobresalían del marco, por lo que la denunciante no aceptó el producto y solicitó la devolución de su dinero, de esta forma la parte denunciada a través de su vendedor, retiraron el armazón del lente y colocó los cristales antiguos, se los entregó de esa forma y los cristales nuevos efectivamente quedaron en poder de la parte denunciada. Así es como la parte denunciada no anuló la compra del producto y los cheques fueron cobrados por ella. De esta forma en cuanto a lo señalado por la parte denunciada si bien confeccionaron el producto de acuerdo a la normativa sanitaria y en conformidad a la receta entregada por la parte denunciante, según lo que se ha podido establecer en virtud de las pruebas y antecedentes del proceso es que el vendedor no le señaló a la parte denunciante que el lente con las medidas indicadas en la receta no quedarían del mismo grosor de los lentes que ella tenía anteriormente, porque técnicamente no era posible, en virtud de la receta correspondiente, y así la parte denunciante hubiese tomado una decisión informada respecto del producto.

Así es como esta sentenciadora concluye que efectivamente existe una infracción a la Ley de Protección al Consumidor N° 19.496, ya que el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y en este caso no se cumplió; tampoco se respetó los términos y condiciones pactadas ya que la

denunciante solicitó que el producto tuviera las mismas características que su anterior lente confeccionado en el mismo lugar y se le entregó un producto final que no era lo solicitado por ella. Si el lente no podía cumplir con lo solicitado por la denunciante por el aumento considerable en el prisma de la receta, esto debió informarse esa circunstancia, además la parte denunciante pagó íntegramente un producto que tiene el proveedor y el cuál no ha podido hacer uso.

CUARTO: En cuanto a la demanda Civil: Que la actora demandó indemnización de perjuicios fundando sus pretensiones, en el artículo 3 letra e de la Ley 19.496, solicitado por concepto de indemnización la suma de \$692.894 desglosadas en a) \$192.894 por daño emergente, b) \$ 500.000 por daño moral; y considerando que las indemnizaciones bajo ningún concepto puede constituir una fuente de lucro para quien demanda, sólo se aplicará en términos prudentes, sin desatender por un lado los antecedentes que tornan plausible la acción, como tampoco los antecedentes que morigeran y atenúan las eventuales responsabilidades.

Y Teniendo además presente, las facultades conferidas por la ley N° 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la ley N° 18.287 sobre procedimientos ante los mismos y demás normas pertinentes de la ley N° 19.946 sobre protección de los derechos de los consumidores, **SE DECIDE**

I.- Que se acoge la Querella infraccional de fojas 1 deducida **LUCY DEL CARMEN VALDERRAMA TORRES**, Rol Único Tributario y Cédula Nacional de Identidad Número 6.274.361-1, domiciliada en Calle Serrano N° 1328, de la comuna de Iquique, quien dedujo denuncia infraccional y demanda civil en contra del **proveedor OPTICAS GMO CHILE S.A**, Rut.96.891.370-0, **SUCURSAL Iquique**, del giro de comercialización, importación y exportación de artículos ópticos, representado para los efectos del artículo 50 C inciso final, en relación con el artículo 50 D, ambos de la ley 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, la jefa de local doña **LORENA BARRA SEPULVEDA**, ya individualizada, o quien la subroge o represente; todos domiciliados en **Av. Héroes de la Concepción N° 2555, local 175-177, Mall Plaza**, de la ciudad de Iquique, y

en consecuencia se le condena al pago de una multa a beneficio fiscal de 10 UTM (Diez Unidades Tributarias mensuales), por haber infringido lo dispuesto en los Artículos 3° letra b), 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, atendido los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del Proveedor.

II.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios de autos rolante a fojas 1 y siguientes, condenándose a **OPTICAS GMO CHILE S.A** a pagar la suma de \$469.994 desglosados de la siguiente forma: \$169.994 por concepto de daño emergente, y \$300.000 por concepto de daño moral, suma que deberá reajustarse conforme al índice de precios al consumidor y se aplicarán intereses desde la época de dictación de la sentencia, hasta su pago efectivo.

IV.- Que **no se condena en costas a la querellada y demandada civil** por no haber resultado totalmente vencida.

V.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N°19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, con sede en esta región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.

Pronunciada por doña **ANTONELLA ESCIARAFFIA ESTRADA**,
Juez Titular de este Primer Juzgado de Policía Local.

Autoriza Srta. **ANITA PAOLA VALLETE CHACON**, Secretaria
Abogado.



IQUIQUE, 08-05-2017

NOT FICO SIENDO LAS _____

12:49 HORAS. DOY FE

Fresia D. Rojas Chiappa

RECEPTOR

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL IQUIQUE

