

OFICIO N° 318/5/2017.-

CHILLAN, 21 de agosto de 2017.

Por resolución de este Tribunal recaída en Causa Rol N° 6.960-2016, sobre Protección al Consumidor, se ha ordenado Oficiar a Ud. a fin de remitirle copia de la sentencia de primera instancia recaída en autos, la cual se encuentra firme y ejecutoriada. Lo anterior para los fines correspondientes de vuestro servicio.

Sin otro particular, saluda atte. a Ud.

REBECA AGUAYO RIOS  
JUEZ TITULAR

GISELA V. HEINRICH ROJAS  
SECRETARIA ABOGADO

SEÑOR (A)  
DIRECTOR REGIONAL DEL SERNAC REGION DEL BIO-BIO  
JUAN PABLO PINTO  
Colo Colo N° 166  
CONCEPCION  
PRESENTE

AVENIDA ECUADOR N° 395- CHILLAN  
FONO (042) 433348- FAX(042)432115

Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VIII REGION	
Fecha	25 AGO. 2017
Linea	910

## CAUSA ROL 6960-2016

**CHILLAN, TREINTA DE JUNIO DE DOS MIL DIECISIETE.**

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

1.- Que a fojas 8 rola denuncia infraccional deducida por **MARÍA ALEJANDRA SÁNCHEZ RAMÍREZ**, comerciante, domiciliada en calle La Pampa N° 521, Población Ampliación Sarita Gajardo, Chillán, en contra de la empresa **GOCH GRUPO DE ÓPTICAS CHILE**, representada para estos efectos por don **MARCELO ENRIQUE BARRERA**, ambos domiciliados en calle Constitución N° 776, Chillán, por infracción a los artículos 1, 3 y 7 de la Ley 19.496, solicitando se la tenga por interpuesta y se le condene al máximo de las multas legales, con costas, basándose en los siguientes hechos: que el día 18 de abril de 2016 compró en el establecimiento denunciado un marco para sus lentes ópticos, cuyo valor era de \$99.000, cancelando al contado, indicándosele en su momento que la durabilidad de ese producto era de 7 años y que tenía una garantía de reparación o reposición de 6 meses sin costo para el cliente y otros 6 meses pagando el 50% de la reparación o recambio; que el día 22 de agosto del mismo año se dirigió al establecimiento querellado a hacer uso de su garantía de 6 meses de reparación sin costos, debido a que limpiando el armazón se le había quebrado una de las varillas, sin embargo se le informó que habían sido quebrados a propósito por lo que no tenían garantía, por lo que preguntó cuál era el costo del cambio de las varillas, para no seguir discutiendo, recibiendo un mal trato de parte del atendedor, quien finalmente le señaló que no había reparación, ya que se trataba de un marco obsoleto, que ya no se fabricaba y que a ella se le había probado el que quedaba en la vitrina; que en el establecimiento le ofrecieron pagar el 50% de cualquier otro marco, a lo que se negó.

2.- Que a fojas 10 la denunciante Sánchez Ramírez deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra del establecimiento querellado **GOCH GRUPO DE ÓPTICAS CHILE**, ya individualizado en autos, basándose en los mismos argumentos señalados en la querella,

solicitando se la tenga por interpuesta y se le condene a pagar las sumas de \$125.000 por concepto de daño emergente, \$250.000 por concepto de lucro cesante, y \$1.000.000 por concepto de daño moral, o a la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más intereses y reajustes devengados desde la presentación de la demanda hasta su pago efectivo, con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 13 comparece la denunciante y demandante Sánchez Ramírez, quien ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional interpuesta sin tener nada más que agregar.

4.- Que a fojas 21 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte denunciante y demandante, quien lo hace por sí sola, y de la apoderada de la parte denunciada y demandada. La parte denunciante y demandante ratifica ambas acciones, solicitando se dé lugar a ellas. La parte denunciada y demandada contesta mediante minuta escrita, solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas, por cuanto la referida rotura del producto se produjo evidentemente por una mala manipulación, traducida en una presión con fuerza indebida o inapropiada y no a un eventual defecto del producto, por lo que la garantía extendida no opera en dicha circunstancia, no obstante ello se le ofreció un descuento del 50% en un nuevo armazón, lo que la actora no aceptó; a mayor abundamiento, la denunciada señala que a la actora se le informó e instruyó debidamente en todo lo referente a la manipulación y limpieza del producto en cuestión, tal y como consta en la orden de trabajo suscrita por ésta que se acompaña a la contestación. El Tribunal resolviendo tiene por ratificada la denuncia y la demanda y por contestadas éstas mediante minuta escrita, la que se tiene como parte integrante de la audiencia. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce. La parte denunciante y demandante ratifica la documental de autos y acompaña las varillas de los lentes y el estuche que le dieron en la óptica, solicitando su custodia en el Tribunal. La parte denunciada y demandada acompaña como prueba documental los siguientes documentos: 1) copia simple de boleta de venta y servicios

N° 014451 de fecha 18 de abril de 2016, a nombre de la actora, y 2) copia simple de la orden de trabajo de fecha 18 de abril de 2016 suscrita por la actora.


**5.-** Que a fojas 48 rola Informe Policial N° 1257, emitido por la BRIDEC de la Policía de Investigaciones de Chile, el cual establece la efectividad de que el marco del lente se quebró con posterioridad a los tres meses de garantía legal, sin que fuera posible determinar el origen del daño.

**6.-** Que conforme lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la prueba y los antecedentes se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica. En este sentido, analizada la prueba documental de autos en relación con las versiones de ambas partes, son hechos indubitados de la causa la relación consumidor proveedor que existe entre las partes y la existencia de una garantía extendida de 6 meses otorgada por el proveedor según sus propios dichos al contestar la querrela y demanda. Sin embargo, el artículo 21 de la Ley 19.496 señala que la garantía de un producto podrá hacerse efectiva siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor y ese es precisamente el punto que no logró ser acreditado por la actora. Las versiones a este respecto son totalmente contradictorias entre una parte y otra y no se rindió prueba alguna de parte de la demandante en orden a probar a lo menos técnica o pericialmente que el producto sufrió el desperfecto por causas no imputables a su uso. No rola en autos más que su versión de los hechos y ello no basta para formar en quien sentencia la convicción de que los hechos ocurrieron como ella relata. En consecuencia no queda sino absolver a la denunciada de la denuncia infraccional deducida en su contra y consecuentemente rechazar también la demanda impetrada también en su contra, por no existir en el proceso mérito suficiente para acreditar su responsabilidad en los hechos.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

**VISTOS** además lo prescrito por los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, artículos 7, 8, 9, 14, 17 y 19 de la Ley 18.287, **SE RESUELVE: ABSOLVER** de la denuncia presentada en su contra a la empresa **GOCH GRUPO DE ÓPTICAS DE CHILE**, representada por don Marcelo Enrique Barrera.

Notifíquese, dése copia y archívese en su oportunidad.



Resolvió **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular. Autoriza la presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.

