

REPUBLICA DE CHILE
JUZGADO DE POLICIA LOCAL
MELIPEUCO

Melipeuco, a catorce de febrero del dos mil dieciocho.

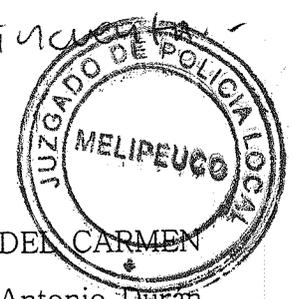


VISTOS:

1. A fs. 1 y siguientes consta querrela infraccional, demanda civil de indemnización de perjuicios.
2. A fs. 10 y siguientes se encuentran documentos acompañados en la querrela y demanda, copia formularios únicos de atención N° R2017/1513094 y N° R2017/1648681; Boleta de Venta N° 011317, emanada de Importadora Comercializadora y Distribuidora de productos ópticos y fotografía Priscila Henzi E.I.R.L. por la suma de \$50.000.-; Comprobante de depósito en efectivo en cuenta RUT de Fecha 20 de abril de 2017 por la suma de \$100.000.-
3. A fs. 14 se provee la presentación de fecha 15 de noviembre de la querellante y demandante; a lo Principal: Por interpuesta querrela infraccional, Al Primer Otrosí: Por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios. Al Segundo Otrosí: por acompañados los documentos en la forma solicitada. Al Tercer Otrosí: como se pide exhórtese; al Cuarto Otrosí: téngase presente, al Quinto Otrosí: Téngase presente: Se fija comparendo para el día viernes 26 de enero del año 2018 a las 11:00 horas.
4. A fs. 15 consta exhorto N° 19-2017 hacia el Juzgado de Policía Local de Villarrica a fin de notificar a la querellada y demandada civil.
5. A fs. 16 y siguientes se recibe exhorto diligenciado y se agrega materialmente a autos; a fs. 30 consta notificación por cedula de la querellada y demandada civil.
6. A fs. 31 y siguientes consta escrito de descargo y contestación de la querellada y demandada civil.
7. A fs. 34 y siguientes consta acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba; acompañándose y ratificando en ese acto documentos en la forma que indica y Rendición de prueba testimonial.
8. A fs. 39 acompaña debidamente, en tiempo y forma lista de testigos.
9. A fs. 40 y siguientes constan los documentos ofrecidos en la audiencia de estilo, i) carta de SERNAC informando rechazo del reclamo, de fecha 28 de junio de 2017, con respuesta del proveedor; ii) Recetas oftalmológicas, emitidas por el Médico don Jaime Chánique, de fecha 24 de abril y de fecha 03 de agosto del 2017; iii) Presupuestos oftalmológico de tres ópticas distintas.
10. A fs. 46 y siguientes constan certificaciones y autos para fallo.

COPIA FIEL

50.- cinco



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Con fecha 15 de noviembre del año 2017 doña JUANA DEL CARMEN FIERRO POBLETE, trabajadora independiente, domiciliada en Juan Antonio Durán N°331, comuna de Melipeuco, presenta querrela y demanda civil por infracción a la Ley N°19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores (desde ahora LPDC), en contra de IMPORTADORA COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ÓPTICOS Y FOTOGRAFÍA PRISCILA HENZI E.I.R.L., RUT: 76.138.172-5, representada por doña PRISCILA ANDREA HENZI HAURI, domiciliada en General Urrutia N° 699, Local 8, Edificio Villarrica Norte, comuna de Villarrica. Argumentando en síntesis que, el día 24 de abril del año 2017 doña Juana Fierro Poblete concurrió a uno de los tantos operativos oftalmológicos organizados por la Importadora (óptica Henzi) -previamente individualizada-, en la comuna de Melipeuco, en dicho operativo fue evaluada por un profesional traído por la referida óptica y se le extendió una receta médica para comprar lentes, los cuales adquirió en la misma organizadora del operativo y óptica. Al momento de comprar solicito específicamente que los lentes fueran delgados y mayormente livianos, y por los cuales pago una suma de \$150.000.- de la siguiente manera: \$100.000.- el mismo día en que concurrió al operativo y \$50.000.- el día que retiró los lentes. Por la miopía y astigmatismo que padece, ya utilizaba lentes gruesos por lo que era lógico que los nuevos lentes que tendría no fueran de la finura el peso que la mayoría de la gente podría utilizar. Sin perjuicio de ello, al momento de la compra fue clara en que necesitaba que los lentes fueran dentro de lo posible más livianos, ya que de lo contrario no podría utilizarlos por su persona y por la incomodidad y dolor que le causan en el tabique nasal. Para ello se le ofreció un lente tipo High Lite de tratamiento reducido que cumplirían con dichos requisitos. Con fecha 17 de mayo se le entrego el producto, pero resultó que los lentes eran muy gruesos, mal pulidos y por sobretodo, pesados, en circunstancia que lo que más le importaba es que fueran livianos para poder utilizarlos con comodidad aunque fueran de un material distinto más caro. Agrega que, ni siquiera podía ver con esos lentes, por lo que los lentes recibidos no se condecían con las características de aquellos que se supone recibiría y ni siquiera servían para mejorar su visión; ya que por un error en la receta fueron elaborados incorrectamente. Un vez verificado los problemas que presentaban los nuevos

COPIA FIEL

51. - *querrela juv.*



Específicamente, las mediciones estaban cambiadas, y el lente del ojo derecho se elaboró en el lado izquierdo, y el lado izquierdo se elaboró en el lado derecho. Por ello, cuando obtuvo la nueva receta llamó a la Óptica Henzi para que le confeccionaran los lentes con la nueva receta pero se negaron a hablar con ella. Hace presente, que entablo dos reclamos en el Servicio Nacional del Consumidor - SERNAC- en contra de la óptica individualizada; el primero con fecha 29 de mayo del 2017, solicitando devolución del dinero pagado, pero dicha solicitud fue rechazada por la empresa sin dar solución alguna; el segundo reclamo fue interpuesto con fecha 04 de agosto de 2017. Luego de obtener una nueva receta extendida por el profesional que óptica Henzi llevo al operativo en Melipeuco, solicitando que se elaboraran nuevamente el lente de acuerdo a la nueva receta y según las características acordado en principio, dicho reclamo tuvo nula respuesta. En base a estos antecedentes ruega tener por interpuesta la querrela infraccional. Respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios en razón a la economía procesal utiliza los mismos argumentos de hecho de la querrela; Solicitando en virtud de estos, por concepto de daño emergente que se le devuelva el dinero que gasto para adquirir los lentes, suma que asciende a \$150.000.- más los gastos de locomoción entre Melipeuco y Temuco que son avaluados en la suma de \$24.000, ya que debió viajar para intentar solucionar el problema en al menos cuatro oportunidades. Además señala que los hechos que motivan esta demanda han provocado gran molestia, impotencia, al obtener nula respuesta de la empresa y perturbación ajena a su voluntad, toda vez que se ha visto en la imposibilidad de utilizar los lentes adecuados para su problema por casi 6 meses. Hace presente que no solo es un problema "estético", el cual le afecta, sino que es también un problema de salud y de calidad de vida, ya que dado el grado de miopía y astigmatismo que posee el hecho de no tener los lentes que corresponden y que se suponen recibiría, le ha impedido desarrollar hasta con normalidad su vida cotidiana causándole aflicción todo este proceso. Es por cuanto avalúa en la suma de \$200.000.- el daño moral sufrido. Indica que en cuando al nexo causal que debe existir para que sea indemnizable el daño moral en este caso se concreta por el hecho de venderle un producto distinto al que se había acordado o que no cumplía con las características pactadas por lo que no cumplía con el fin para el cual fue adquirido, toda vez que ni siquiera puede utilizarlo en algún momento, agrega que

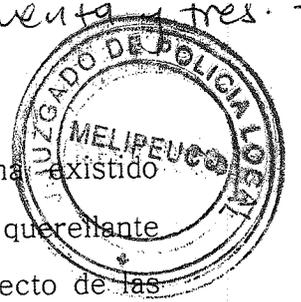
COPIA FIEL

sintetizado de lo expuesto en el libelo por la querellante y demandante civil, realizado y transcrito en este fallo en tercera persona-



SEGUNDO: La querellada y demandada civil de indemnización de perjuicios, legalmente notificada, presenta escrito de descargos y contestación con fecha 26 de enero del año 2018, en la cual su representante legal doña Priscila Andrea Henzi Hauri, argumenta -en síntesis-: Inexistencia de infracción a la Ley de Consumidor, señala que efectivamente la empresa a la que representa organiza operativos oftalmológicos, en dichos operativos fue atendida la querellante por el médico oftalmólogo Dr. Jaime Cheneque Saldivia, profesional que tiene más 12 años de especialista, y basta experiencia porque además de tener consulta privada trabaja en el Hospital Regional Carlos Henríquez Aravena. El doctor le hizo entrega de la receta a la paciente diagnosticándole miopía y astigmatismo muy altos, lo cual requería de cristales reducidos con un tratamiento que se llama High Lite, con lo cual se reduce el volumen del cristal en un 40%. La paciente hacía más de 5 años que no se controlaba y manifestó que los lentes que tenía eran de las mismas características. No obstante ello, se debe tener presente que los 5 años la miopía y astigmatismo avanzó de manera importante. Al momento que se le entregó el presupuesto por los lentes se le explicó a la querellante que los lentes quedarían más gruesos y más pesados que los que ella tenía por el aumento de los mismos era más que los lentes que ella tenía y con los cuales ya no veía bien. Se le hizo entrega de los lentes recetados y comprados por la paciente con fecha 17 de Mayo de 2017. Cuando se le entregaron los lentes, ella los encontró gruesos y pesados, pero en ningún caso rechazó el producto y menos aún estaban rallados o mal pulidos. Los lentes se hicieron de acuerdo a la receta otorgada por el oftalmólogo a la querellante y de acuerdo el presupuesto que se le entregó a ella. Indudable y lamentable son cristales gruesos y pesados debido al grado de miopía y astigmatismo. La querellante sostiene que solicitó la devolución del dinero, lo cual no es posible por cuanto el producto no es genérico, sino que se fabrica específicamente para el paciente, por lo que, al no tener fallas de fabricación la querellante no tenía el derecho a exigir la devolución del precio. En conclusión, no existe ninguna infracción a la ley del consumidor en los términos establecidos en la misma ley. Solicita se rechace la querrela infraccional. Agrega que, por otra parte según lo confiesa la misma querellante, los lentes se le entregaron a la querellante

COPIA FIEL



TERCERO: Es un hecho acreditado en autos y en la cual no ha existido controversia en los escritos presentados por ambas partes que, la querellante recibió lentes ópticos de parte de la querellada, tampoco existe respecto de las fechas en las cuales fueron entregados, ni los dinero pagados por el mismo concepto.

CUARTO: Se hace presente que el escrito de descargo y contestación de la parte querellada y demandada civil, no cumplió con las normas procesales relativas a formalidades de los escritos y el momento en que deben ser presentadas. Esto ya que por aplicación supletoria del Código de Procedimiento Civil, en el libro I, Título V, en lo relativo a la Formación del Proceso, de su custodia y de su comunicación a las partes, desde el artículo 29, 30, 31 y siguientes de este código, el cual para el caso de marras, no se encuentra conformes la suma y el cuerpo del escrito, solicitando se subsane en la audiencia de estilo, pero debido a la incomparecencia del querellado y demandando civil, esto fue infructuosa. Agregamos que según lo dispone el propio artículo 7 de la Ley N°18.287, el momento procesal para presentar la contestación al tribunal es en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, y que para este caso, fue presentado el día 26 de enero del año 2018 a las 10:00 antes del inicio del comparendo -el cual dio inicio a las 11:00 horas, como se encuentra fija a fs. 14-, siendo por tanto extemporáneo. Por lo cual a este tribunal se le hace imposible proveer sus alegaciones. Agregamos que no compareció a la audiencia de estilo, para rectificar y ratificar sus dichos, como se acredita a fs. 34.-

QUINTO: Que, el día 26 de enero del 2018, a la hora a las 11:00 horas, conforme a autos, se verifica comparendo de contestación, conciliación y prueba. En esta comparece solamente la parte querellante y demandante civil de indemnización de perjuicios, debidamente representada, la parte contraria no se presenta. La querellante y demandante civil, ratifica sus alegaciones de fs. 1 y siguientes solicitando se dé lugar en los mismos términos de autos. La parte denunciada y demandada civil no comparece y entrega escrito antes de la audiencia en secretaria. Llamado a conciliación esta no se produce. La prueba solo es ofrecida por la querellante y demandante civil: 1) documental: ratifica los documentos acompañados a fs. 10 a 13 inclusive: i) boleta de venta número 011317, emanada

COPIA FIEL



ii) recetas oftalmológicas, emitidas por el médico Jaime Chánique. Fecha 24 de abril del 2017 y 03 de agosto de 2017, iii) presupuesto oftalmológicos de tres ópticas distintas. 2) testimonial: acompaña escrito de lista de testigos en audiencia ofreciendo dos testigos. Testigo 1 doña Jessica Sepúlveda Troncoso, C.N.I. N° 13.397.202-1, Asistente de Párvulo, domicilio Eugenio Matte N° 353. Jura decir la verdad. Quien Expone: La Sra. Juanita es vecina mía hace años, y nos encontramos en el consultorio en esa fecha que también fui a la óptica, abril del año pasado. Fuimos al operativo, donde había mucha gente, luego de esto nos retiramos. Luego fuimos a retirar los lentes, en otra fecha, en ese momento doña Juana, me mostro los lentes que había retirado, y estos eran muy gruesos, y pesados, señalaba que no le servían, ya que estos no estaban en buenas condiciones, ya que le iba a lastimar. Agregó, que los lentes son de necesidad, para su quehacer diario y trabajar, lo que le provoca mucha pena, ya que la limitaba. Además las condiciones fueron deficientes en las que fue atendida. Repreguntado: ¿Qué perjuicios ha tenido doña Juana, en cuantos gastos, tiempo u otra índole? Primero psicológicamente, ya que los lentes son de necesidad y al estar así la limita; ella gasto mucho dinero viajando a Temuco, a la óptica, para ver si había solución, lo que también limita su tiempo. El Tribunal provee: Traslado; Téngase presente. Testigo 2: Nelda Vásquez Chávez, C.N.I. N° 10.581.397-K, Modista, domicilio Pasaje Volcán Osorno n° 03306. Jura decir la Verdad. Quien expone: Yo a doña Juanita, la conozco ya que le hago trabajo, hace ya uno 15 años, yo me entere de todo, ya que con la Sra. Juanita tenemos la misma enfermedad, y también no podemos usar lentes pesados, por el hecho del tabique y todo lo que perjudica. Entonces ella, me mostro sus lentes, explicándome lo que le había pasado, yo le explique que los lentes se pueden trabajar, quedando más livianos. Pero en este caso quedaron pesados, además la receta estaba mal hecha, ya que estaban intercambiados, las medidas de los ojo, al revés quedaron. Del tiempo que la conozco, ella trabaja en la temporada de verano, ella ahora no pudo, ya que con los lentes que tiene, al no estar aptos le impidió poder generar dinero. Repreguntado. ¿A quién le compro lo lentes doña juanita? A la óptica Henzi. ¿Quién trajo el oftalmólogo al operativo? La misma Óptica. ¿Señale los perjuicios en concreto causados a doña Juana? Primero económicamente, por no poder trabajar, emocional también ya que a ella le costó mucho reunir su dinero para pagar, además ella tuvo que viajar muchas veces a Temuco, para que la

COPIA FIEL

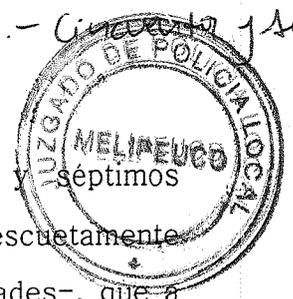
55. cincuenta y cinco.



SEXTO: Del análisis de la prueba. Las boletas y comprobantes demuestran lo que fue dado o pagado por concepto de la compra de los lentes ópticos realizados por la querellante y demandante civil, que en conjunto suman de \$150.000.- Los formularios Formulario único de atención de SERNAC de fechas 29.05.2017 y 04.08.2017 dan cuenta de las solicitudes hechas por la querellante y demandante civil en orden a, el primero a solicitar la devolución de lo pagado por concepto de los lentes ópticos y el segundo a que se le confeccionen nuevos lentes de la manera correcta según receta médica nueva. Carta de SERNAC informado cierre proveedor no acoge, la respuesta del proveedor en conjunto nos indican las excusas esgrimidas por la representante de la óptica, que en resumen expone y acredita la prestación de los servicios y la entrega del bien, hace referencia al tratamiento del lente que consienten en la reducción del mismo con procedimiento llamado "High Lite", agrega que los problemas oculares que tienen la parte contraria no son de su responsabilidad, insiste en el hecho de que debería haber asistido a un tratamiento médico por lo mismo. No da mayores argumentos. Las recetas emitidas por el Dr. Jaime Chánique S. una de fecha 24.04.2017 y la otra de fecha 03.08.2017. La primera indica pl OD -ojo derecho- medición -13 -2m50 DP: 67; OI -ojo izquierdo- -15 -3,5 ml 83, la segunda receta indica OD. -16-1,5 ml 42; OI. -14-3 ml 88. Lo que indica un intercambio entre los valores aproximados de ojo derecho a ojo izquierdo. Presupuesto oftalmológico de tres ópticas distintas, indican que los valores aproximados de los lentes -de las mismas características y condiciones solicitadas por la querellante- siendo el promedio \$250.000.- Los testigos, exponen sobre los hechos materia del juicio, indicando de forma conste las enfermedades de carácter visual que padece la querellante y demandante civil y la utilidad que los lentes le prestan; agregan las condiciones deficientes de los lentes en cuanto a no cumplir con lo solicitado, sumando a ello los problemas de carácter emocional y perjuicios económicos que tuvo que pasar para obtener respuestas a sus requerimientos.

SEPTIMO: respecto al considerando cuarto de este fallo, se agrega que, el artículo 50 C de la LPDC nos indica en su inciso primero, parte segunda que "(...) las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado (...)". Lo anterior provoca un evidente desequilibrio y genera indefensión jurídica si no se maneja el procedimiento. lo que a la postre forja la corrupción de principios

COPIA FIEL



OCTAVO: No obstante lo indicado en el considerando cuarto y precedentes, hay que analizar lo excepción de prescripción que escuetamente expuso la parte querellada y demandada civil -sin cumplir formalidades-, que a grandes rasgos cita el artículo 26 inciso 1º de LPDC, indicando que la acción infraccional habría prescrito el día 17 de noviembre del 2017. Para dar una respuesta esto primero debemos distinguir la responsabilidad infraccional o contravencional y la responsabilidad civil, el inciso citado por la querellada es claro en exponer de cual prescripción habla -contravencional-, la que solo cumple una función punitiva del Derecho del Consumo y no resarcitoria de perjuicios propia de otra rama del derecho -responsabilidad estatutaria-. Esto no obsta a que ambas responsabilidades deriven de los mismos hechos e infracciones, proviniendo de la trasgresión a la LPDC, pero que claramente se diferencian en la cosa a pedir, como también los sujetos procesales. Cabe hablar también, de lo indicado en el inciso 2 del artículo 26 LPDC, que nos habla sobre la suspensión de este periodo de tiempo, siempre y cuando dentro de estos 6 meses el consumidor interponga reclamo ante SERNAC, luego de resuelto, continuara corriendo el plazo. Ahora del análisis y para el caso de marras, el presupuesto inicial del acto infraccional ocurrió con la entrega de los lentes, esto con fecha 17 de mayo del año 2017, comenzando a correr el plazo de prescripción; luego se presentó reclamo ante SERNAC con fecha 29 de mayo del 2017 y obteniendo respuesta y cerrando el caso con fecha 28 de junio de 2017, comenzando a correr nuevamente el plazo, y luego un nuevo reclamo de fecha 04 de agosto 2017 sin respuesta, para luego presentar la querella y demanda con fecha 15 de noviembre del 2017, quedando dentro de plazo a todas luces, pero si por algún motivo se dudase, nos ponemos en el caso de, que sin haber presentado reclamo y corriese el plazo de manera íntegra igualmente estaría dentro del término para presentar.

EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL

NOVENO: Ha quedado claro para este tribunal que, los presupuestos infraccionales se han acreditado, desde sus actos iniciales, como también las gestiones realizadas por la querellante para obtener una solución. Se han demostrado los errores en cuanto a la receta otorgada por el médico oftalmólogo llevado al operativo por la óptica, siendo inconsistente el patrón de medición para cada ojo, los cuales fueron



57.- Anulada y



incurrir. Por esto y la acreditación de lo infraccional y el nexo causal, se avizora que se deberá acoger la solicitud en contra de la demandada.

Que vistos los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, y con el mérito de lo relacionado y teniendo presente los artículos 1º y siguientes de la Ley Nº 15.231; artículos 14 y 17 de la Ley Nº 18.287, art. 2314 del Código Civil y 1, 2, 3, 20, 23, 24, 26, 28, 35, 50, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D, 50 G de la Ley Nº 19.496 y demás que correspondan; inclúyase demás normas pertinentes al caso.

SE RESUELVE:

- I. Que se CONDENA en estos autos a IMPORTADORA COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ÓPTICOS Y FOTOGRAFÍA PRISCILA HENZI E.I.R.L, ya individualizado, a la suma de 7,9 U.T.M a beneficio fiscal, de la querrella incoada en su contra, dicha multa se deberá pagar dentro del plazo de 5 días a contar de la notificación de la presente sentencia en la Tesorería Municipal, si no pagare la multa impuesta en sentencia, dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la ley Nº 18.287.
- II. Que, HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por JUANA DEL CARMEN FIERRO POBLETE, en contra de IMPORTADORA COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ÓPTICOS Y FOTOGRAFÍA PRISCILA HENZI E.I.R.L. Por la suma de \$374.000.- a beneficio de la demandante civil.
- III. Que, SE CONDENA EN COSTAS a la querrellada y demandada civil.

Remítase copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor, una vez se encuentre ejecutoriada la sentencia, según dispone el artículo 58 bis y su reglamento.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

ROL Nº 316-2017



**JUZGADO POLICIA LOCAL
MELIPEUCO**



CERTIFICO: Que la sentencia definitiva de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.

Rol: 316-2017




SECRETARIA SUBROGANTE
CLAUDIA VILUGRON RUMINAO

23 de Abril de 2018.-

COPIA FIEL

JUZGADO POLICIA LOCAL
MELIPEUCO

CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original, que rolan de fojas 49 a 50 de autos.

Rol: 316 -2017.




SECRETARIA SUBROGANTE
CLAUDIA VILUGRON RUMINAO

07 de mayo de 2018.-