

Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

FECHA	NO INGRESO
25 JUN 2019	436
SERNAC - TALCA	
13.15	

OF. ORD. Nro: 390.-  
ANT. :  
MATERIA : Remite copia fallo.

Curicó, diecinueve de Junio de dos mil diecinueve

DE: PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CURICÓ.

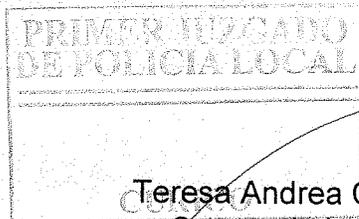
A: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (TALCA).

En el proceso rol N°2316.18 CR, caratulados, "MALDONADO CON LÓPEZ", sobre Ley 19.496, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de remitir copia del fallo dictado por este tribunal. Dicha sentencia se encuentra ejecutoriada.

Lo anterior así esta ordenado en estos autos.

Saluda atentamente a Ud.,

POR EL JUEZ,



Teresa Andrea Cavalla Penroz  
Secretaria Letrada Titular



Rol N°2316.18 CR

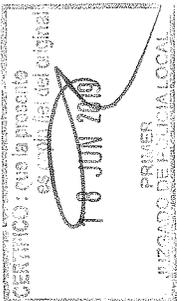
Curicó, Diciembre siete del año dos mil dieciocho.

VISTOS.

A fojas uno y siguientes, rola denuncia interpuesta ante Carabineros de Chile de la Primera Comisaría, la que da cuenta que el veintiocho de Abril de dos mil dieciocho, a las 18:30 horas, se presentó ante el Sgto. 2° Alfredo Salcedo Jara y personal a su cargo de servicio 1° Patrullaje en la población y de dotación de esta unidad, la ciudadana identificada como Angélica María Maldonado Vivanco, 26 años, chilena, soltera, estudios medios, empleada, domiciliada en Villa Enrique Frolich, casa Nro. 11, La Obra, Los Niches de Curicó, quien expuso que el día veintiséis de Marzo de dos mil dieciocho, siendo las 19:58 horas aproximadamente, en circunstancias que concurrió hasta el local "Óptica López", ubicado en calle Yungay N°740 de Curicó, con la finalidad de efectuar una compra de unos lentes ópticos de color gris con turquesa no recuerda marca, por la suma de \$195.000 (ciento noventa y cinco mil pesos), realizando el pago mediante tarjeta Visa de la tienda comercial "ABCDIN", concurriendo los primeros días de abril a retirar el producto, el cual no recepcionó a razón de ser un producto poco liviano y con un cristal con desnivel respecto al otro. Preciso que, posteriormente el día seis de Abril de dos mil dieciocho, siendo aproximadamente las 14:00 horas, llegó a un acuerdo de reparación del producto, el cual no se llevó a cabo, indicando que esperaría dos semanas para su cambio, retirándose a su domicilio. Agregó que el día veintiocho de Abril de dos mil dieciocho, alrededor de las 17:30 horas, concurrió nuevamente hasta la óptica solicitando la devolución del dinero, ya que el producto estaba defectuoso, no obteniendo respuesta favorable por parte de los encargados de la tienda, siendo atendido por una mujer quien no dio solución a su problema. A raíz de lo anterior solicitó la presencia de Carabineros, debido a que no ha tuvo solución, efectuando la denuncia correspondiente. La denuncia añade que personal policial concurrió al local comercial a fin de entrevistarse con los encargados con la finalidad de identificar al dueño, prestador del servicio, no obteniendo resultados favorables al respecto, no obstante se expresa que las boletas de compra señalan el nombre de Sra. Karin Cecilia López Cáceres, cédula de identidad Nro. 15.129.744-7 y por giro y ventas de artículos ópticos. Señala que no hay testigos del hecho.

A foja nueve, comparece doña Angélica María Maldonado Vivanco, ya individualizada y ratificó su declaración entregada a carabineros. Explica además que el día veintiséis de marzo de dos mil dieciocho, compró con su tarjeta Visa Abcdin, unos lentes ópticos para su madre. Preciso que el día 6 de abril de este año, su madre en la fecha establecida por la tienda, fue a retirar sus lentes. En ese momento, recibió un lente que no correspondía a lo ofrecido por la óptica, ya que era de un marco pesado, y además uno de los vidrios venía defectuoso, por lo que no recibió el producto. Aclaró que su madre tiene un problema a la nariz, ya que fue operada del tabique, por lo que necesitaba un marco liviano y cómodo, características que fueron ofrecidas por la óptica al momento de la compra. En ese momento quedaron en acuerdo con el vendedor que volvería en dos semanas más para ver una solución, en donde buscarían otro marco para adaptar el vidrio. El día 26 de abril su madre fue a retirar los lentes por segunda vez; el vendedor le dijo que se los probara, y los llevara a la oftalmóloga para su revisión. Así lo hizo y

Membrillar 443  
Curicó



**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

Posteriormente y a foja 9, rola declaración indagatoria de la denunciante. Ambas presentaciones se trataron abundantemente en la parte expositiva de la sentencia, por lo que en esta parte se remite a ella.

SEGUNDO. Que en el comparendo de estilo de foja 28, la parte denunciada contesta la denuncia en los mismos términos que su declaración rolante a foja 19.

TERCERO. Que la parte denunciante para probar sus dichos, acompañó los siguientes documentos: -Reclamo realizado por María Angélica Vivanco Iturriaga, ante el Sernac; -Certificación de la oftalmóloga que revisó los lentes (optómetra); -Fotocopia de comprobante de pago de fecha 15/05/2018, de la cuota n°1, del lente. -Fotocopia de comprobante de pago de fecha 12/06/2018, de la cuota n°2. - Documento de Hospital Curicó, de post operatorio, que certificó que doña María Angélica Vivanco fue operada del tabique nasal; - Lente utilizado con anterioridad por María Angélica Vivanco Iturriaga. A su vez presentó a declarar como testigo de los hechos, a doña María Angélica Vivanco Iturriaga.

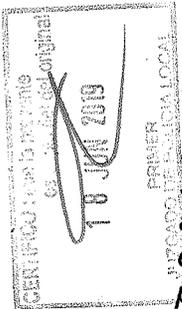
CUARTO. Que por otra parte, la denunciada para probar sus defensas, acompañó lo siguiente: -Marco de lente marca Osira de acetato, que eligió inicialmente doña María Vivanco. -Lente marca Luis Martini de acetato, que fue la segunda opción que eligió doña María Vivanco. -Cristal del primer lente. Asimismo, presentó a declarar como testigo de los hechos a don Francisco Javier Alzérreca Cubillos.

QUINTO. Que en ese orden de cosas, y analizadas las pruebas rendidas y los antecedentes del juicio en conformidad a las normas de la sana crítica, este sentenciador concluye, que los hechos denunciados constituyen infracción a la Ley N°19.496, bajo los siguientes fundamentos: A) Las partes están contestes, en que la denunciante compró unos lentes ópticos para su madre, en la tienda de la denunciada. Que asimismo, a partir de las declaraciones indagatorias de ambas partes, se establece que al momento de la entrega del producto, la madre de la actora no quedó conforme con aquel, por lo que acordaron con el vendedor, el cambio de marco adaptando el vidrio a éste nuevo armazón. B) Que la actora, a foja 9, precisa que al retirar el producto, su madre llevó los lentes a la oftalmóloga, quien le dijo que el vidrio estaba bien, según el aumento, sin embargo, uno de ellos estaba defectuoso y había que arreglar. A su vez el marco no correspondía al vidrio, ya que éste sonaba y tenía un pequeño orificio en la parte de abajo. Por esta situación indicó que volvió a la óptica, quedando nuevamente el producto para ser reparado. No obstante, el día 28 de abril de 2018, solicitaron la devolución del dinero, puesto que no estaban conformes con el servicio ofrecido. C) Por otra parte la denunciada se defiende argumentando que la consumidora, eligió un marco, se lo probó y aceptó la elección de su marco que era de marca Osira de acetato, de material muy liviano y de excelente calidad. Agregó que sin los cristales este lente era liviano. Aclaró, además que la cliente tiene un aumento fuera de rango, por lo que se pidió a un laboratorio especial, siendo su ojo izquierdo, del doble de su ojo derecho, ya que tiene una alta miopía, la cual estéticamente hace que se vea, el comúnmente conocido "poto de botella". Posteriormente, la clienta al recibir su lente con el aumento que le correspondía y al ponérselo, no le gustó y pidió una solución. Señaló, que el vendedor Francisco Alzérreca, amablemente y por excepción, accedió a traspasar sus cristales a un armazón más chico para que simulara los bordes toscos propios del grosor de su aumento, y que era lo que a ella le molestaba. Posteriormente, recibió el lente con el nuevo marco, sin embargo, días después, volvió a la óptica, señalando que el lente tenía detalles en el marco, unas rayitas que según lo que aclaró, al momento de recibirlo, no las tenía. La denunciada agregó, que la denunciante precisó que

cienta y siete, 57

Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

éste era muy caro, ya que lo había pagado con la VISA de su hija, y ahora no tenía para pagarle, por ende, quería la devolución del dinero, a lo cual la respuesta, fue que sólo se le podía dar reparación y no devolución. Destacó, que en cuanto, a lo que la denunciante mencionó con respecto a la oftalmóloga, por lo general, los médicos mandan un certificado pidiendo la corrección del cristal, cuando el aumento no corresponde, cosa que en este caso no existió. D) Así las cosas en virtud de la prueba alojada al proceso, en especial del documento de foja 21, se establece que con fecha 12 de Marzo de dos mil dieciocho se emitió receta óptica a nombre de doña María Angélica Vivanco Iturriaga, rut N°11.146.101-5, por la óptica Shirthjan J. Melo C. Posteriormente, con fecha once de Mayo de dos mil dieciocho, dicha profesional, según lo acredita el documento de foja 22, certificó que los lentes en cuestión no estaban de acuerdo a la receta que ella prescribió y además el montaje de los mismos, no estaba en buenas condiciones, ya que estos se salían del armazón. En el mismo sentido, la actora presenta a declarar a la señora María Angélica Vivanco, propietaria de los lentes, quien a foja 29 y siguientes, precisó: "(...) Después, más o menos un mes, me llamó que el lente estaba listo, habían acomodado el vidrio a otro marco, que lo habían mandado a arreglar. Lo retiré, pero como uso lentes de contacto, no me lo pude poner ahí en el momento, y el joven me dijo que lo llevara a la casa, al oftalmólogo que lo revisara si estaba bien el aumento. Al otro día en la mañana me lo puse, y me di cuenta que estaba como suelto el vidrio, se movía. Como ya me había sacado el lente de contacto, pude verlos bien y ahí cabía mi uña en la parte de abajo, pasaba mi uña de mi dedo chiquito, pasaba por abajito, y lo seguí mirando y estaba suelto. No hallaba que hacer, estaba dudosa, pues el lente era livianito para mi nariz, pero estaba suelto y cabía mi uña. Me vine a Curicó y me fui al oftalmólogo para que me lo revisara y ahí me dijo incluso que estaban sueltos. Los revisó y el también se dio cuenta que tenía ese defecto, que estaba suelto y cabía mi uña y que se salía fácilmente el vidrio, pues él lo tomó y se le salió el vidrio. De ahí, oftalmólogo me dijo que uno de los ojitos le faltaba, estaba mal hecho según la receta que él había mandado, por la orden que había dado él, era una oftalmóloga que está en el mall. Llamé a mi hija Angélica Maldonado, y le conté lo que estaba pasando. Como yo le había pedido a ella que me los sacara con la tarjeta, porque yo no tenía plata. Fui ese mismo día donde el joven que trabaja en la óptica de la señorita que está acá, le expliqué todo lo que me había dicho el oftalmólogo, y él muy amable me volvió a atender y me dijo que podíamos llegar a un arreglo, arreglar los lentes. Yo le decía que quería anular la compra porque no me habían quedado los lentes como quería, estaban mal hechos y él otra vez me volvió a decir, que podíamos arreglarlo, pero no mandar a hacer el lente de nuevo, era adaptarlo a otro marco el vidrio, pues la maquina ya no lo cortaba como la primera vez, él me decía que eso era pérdida para ellos (...). Tal situación es corroborada parcialmente por el testigo de la denunciada, don Francisco Javier Alzerreca Cubillos, quien según su declaración de foja 36, fue quien generó la venta del lente óptico, y declaró lo siguiente: "(...) El cliente retiró su lente, volviendo si mal no recuerdo a los 4 o 5 días después, indicándome el lente estaba rayado, y el cristal estaba chico, pequeño con algunos espacios en los bordes. A lo cual yo le comenté, que tanto el lente como los cristales se le iban a cambiar. Ella sólo decide, pide y exige, hacer la nota de crédito, devolución de su dinero, a lo que yo me rehúso, indicándome que fue sacado en cuotas (...). E) En relación a lo anterior, este tribunal, a partir de la inspección personal del artículo, evidenció lo siguiente: "(...) al revisar el lente y sus cristales, con una potente lupa puede advertirse que los cristales no están adheridos al marco de manera total al marco, ya que pueden verse espacios en que entre el cristal y el marco hay espacios sin adhesión (...)". F) El artículo 20 de la Ley 19.496, consagra el derecho de garantía legal de los productos, que consiste en que el



**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

consumidor, en los casos que allí se mencionan, pueda optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Sin embargo, para ejercer esta triple opción, en virtud del artículo 21 de la Ley del Consumidor, ésta se deberá hacer efectiva ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. G) Con todo, este sentenciador concluye, que el producto materia de esta investigación, se encuentra plenamente amparado por la garantía antes señalada, en razón del artículo 20 letra C) de la ley, pues los lentes ópticos, presentaban fallas de tal magnitud que no lo hacían apto para su uso, ya que, como se ha señalado, no estaban conforme a la receta de la optómetra, según se desprende del certificado de foja 22, y el montaje de los mismos, no estaba realizado en buenas condiciones, lo que se comprobó personalmente por el tribunal, en la inspección de foja 50. H) Cabe señalar que la denunciada, no ha logrado probar, que la solicitud de devolución por parte de la madre de la denunciante, era derivado de "rayitas en el marco" y, de la imposibilidad de pago por parte de la madre de la actora, ya que no presentó probanzas suficientes que dieran fe de sus dichos. I) En definitiva, este fallador considera que la denunciada doña Karin Cecilia López Cáceres, no respetó el derecho de garantía legal de la actora, al no devolver la cantidad pagada por el producto, considerando especialmente que aquél presentaba fallas, tanto en los cristales, como en el montaje de los mismos, lo que no lo hacía enteramente apto para el uso. J) Que, por todo lo razonado, se ha logrado establecer la responsabilidad infraccional de la denunciada, por lo que en la parte pertinente de esta sentencia, se dará lugar a la denuncia. K) Analizados los demás antecedentes del proceso, no alteran las afirmaciones precedentes.

SEXTO. En suma, este Tribunal estima que la denunciada, ha infringido con su actuar, el artículo 20 letra c), en relación con el artículo 21 inciso 1° de la Ley N°19.496, preceptos que consagran lo siguiente: Artículo 20 letra c): "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: c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; Artículo 21 inciso 1°: "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor", y

**TENIENDO PRESENTES:**

Los artículos 1, 2, 3, 20 letra c), 21 inciso 1°, 24 de la Ley N°19.496 y demás disposiciones citadas; 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 23 de la Ley N°18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

**SE RESUELVE:**

PRIMERO. Que se hace lugar a la denuncia de foja 1, sólo en cuanto se condena a doña Karin Cecilia López Cáceres, cédula de identidad N°15.129.744-7, domiciliada en Parque Zapallar calle Tiziano Vecellio N°501, Curicó, o Yungay 740, Curicó, en su calidad de autora de la infracción al artículo 20 letra c) en relación al artículo 21 inciso 1° de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio

cinuenta y ocho, 58

**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

fiscal ascendente a ocho unidades tributarias mensuales (08 UTM), hecho acaecido en los límites jurisdiccionales de este Tribunal.

SEGUNDO. Si la sentenciada no pagase la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, cumplirá la pena de conformidad con el artículo 23 de la Ley 18.287. La señora Secretaria, certificará el cumplimiento de la condena.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor.

Dictada por don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular.  
Autorizada por doña Teresa Andrea Cavalla Penroz, Secretaria Letrada Titular.

