

- 88 -

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a quince de marzo de dos mil dieciocho

VISTOS:

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 979-2017, originada por denuncia infraccional de fojas 6 y ss., interpuesta por **ENRIQUE ANTONIO ASTABURUAGA GONZALEZ**, jubilado, cédula nacional de identidad N° 5.541.494-8, domiciliado en calle 26 ½ sur D N° 119, Villa Samuel Lillo, Talca, en contra de **RAMIREZ Y RAMIREZ S.A.**, RUT N° 99.544.200-0, representada legalmente por don JUAN PATRICIO YAÑEZ, ambos con domicilio en calle 6 oriente N° 1180, esquina calle 1 norte, Talca; por infracción a la ley 19.496, específicamente los artículos 3 letras b) y e), 12 y 23. En el primer otrosí deduce demanda civil de indemnización de daños y perjuicios en contra de **RAMIREZ Y RAMIREZ S.A.**, solicitando la suma total de \$1.075.000, que corresponden a \$75.000 por daño patrimonial, y \$1.000.000 por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas. En el segundo otrosí acompaña documentos.

A fs. 32 y ss. el Servicio Nacional del Consumidor, representado legalmente por don ESTEBAN PEREZ BURGOS, se hace parte en el proceso.

A fs. 39 la parte denunciada y demandada civil presenta lista de testigos.

A fs. 65 y ss., rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil ENRIQUE ANTONIO ASTABURUAGA GONZALEZ, del SERNAC representado por su apoderada; y la parte denunciada y demandada civil representada por su abogado. La parte denunciante y demandante civil ratifica las acciones deducidas en todas sus partes, con costas. El SERNAC ratifica en todas sus partes su presentación de fecha 24 de abril de 2017. La parte denunciada y demandada civil contesta la denuncia y demanda civil interpuesta en su contra mediante minuta escrita de fs. 40 y ss., solicitando el rechazo de ambas acciones, con costas. El Tribunal llama a conciliación, la que no se produce. La parte denunciante y demandante civil ratifica documentos a fs. 1 y 5, y acompaña además la documental de fs. 49 y 50 bajo apercibimiento legal. La parte SERNAC acompaña, con citación, los documentos rolantes a fs. 51 y ss. La parte denunciada y demandada civil rinde la testimonial de JORGE ANDRES PIZARRO QUEZADA (fs. 67 a 70), quien debidamente individualizado, legalmente juramentado y no tachado, declaró al tenor de los hechos denunciados.

A fs. 74 y ss., rola acta de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil ENRIQUE ANTONIO ASTABURUAGA GONZALEZ, del SERNAC representado por su apoderada; y la parte denunciada y demandada civil representada por su abogado. La parte denunciada y demandada civil rinde la testimonial de CRISTIAN FERNANDO MOYA ALISTE (fs. 74 y 75), quien debidamente individualizado, legalmente



juramentado y no tachado, expuso su declaración. El SERNAC solicita la absolución de posiciones de don JORGE ANDRES PIZARRO QUEZADA en su calidad de Jefe de Local de la denunciada.

A fs. 81 y 82 rola acta de audiencia de absolución de posiciones de don JORGE ANDRES PIZARRO QUEZADA, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil ENRIQUE ANTONIO ASTABURUAGA GONZALEZ, del SERNAC representado por su apoderada; y la parte denunciada y demandada civil representada por su abogado.

A fs. 83 y 84 el SERNAC representado por su abogada presenta escrito realizando observaciones a los hechos y pruebas del proceso.

A fs. 85 y 86 la parte denunciada y demandada civil presenta escrito realizando observaciones a los hechos y pruebas del proceso.

Se trajeron autos para fallo.

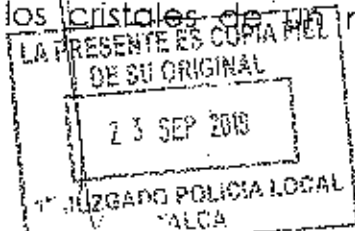
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN LO CONTRAVENCIONAL:

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por **ENRIQUE ANTONIO ASTABURUAGA GONZALEZ** en contra de **RAMIREZ Y RAMIREZ S.A.**, representada legalmente por don JUAN PATRICIO YAÑEZ por infracción a la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a los art. 3 letras b) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496, por cuanto según manifiesta el denunciante, el día 4 de octubre de 2016 concurrió a Ópticas Optired con la finalidad de comprar unos lentes ópticos, los cuales se encontraban en oferta, los que pagó al contado por la suma de \$35.000, haciendo además entrega de la receta médica respectiva; y que le informaron que sus lentes estarían listos al día siguiente, es decir, 05 de octubre de 2016. Agrega que el 05 de octubre recibió una llamada telefónica de la persona que lo atendió, quien le manifestó que debía concurrir al local porque ella había cometido un error, ya que los lentes que había comprado no estaban en oferta y debía regularizar esta situación, debiendo cambiarlos por otros de menor calidad y precio, ante lo cual se negó y pidió que le devolvieran el dinero, por o que se presentó en el local, indicando que no estaba dispuesto a aceptar otros lentes y que quería retirar el dinero, lo que le negaron, y que hasta la fecha de interponer la denuncia no le han devuelto su dinero ni tampoco la receta médica, no contactándolo en ningún momento la empresa, pese al hecho de haber ingresado un reclamo ante el SERNAC, el que nunca tuvo respuesta.

TERCERO: Que por su parte la parte **RAMIREZ Y RAMIREZ S.A.** contestó la denuncia, señalando que es efectivo que el día 04 de septiembre el cliente compró un lente óptico de promoción a un valor de \$35.000; y que al día siguiente fue a retirarlo, cuando la vendedora le comunica que el armazón seleccionado es más grande, por lo que los cristales deben ser de laboratorio, y por ello se va a demorar 5 días más, lo que también implicaba pagar una diferencia al ser los cristales de un mayor tamaño; pero que



atendido a que se le habían ofrecido a un precio rebajado, iba a conversar con el dueño para ver si debe pagar una diferencia o se los dejaban al mismo precio, pero ante esto el denunciante se molestó y salió del local sin esperar una respuesta. Ante dicha situación, la vendedora llamó a su jefe, quien le indicó que no procedía cobrar más al cliente ya que se le había ofrecido el armazón, lo que fue un error involuntario de la vendedora. Luego que el lente llegó del laboratorio se comenzó a llamar al consumidor todos los meses, una vez por semana para que los retirara, sin embargo nunca contestó ni retiró el producto.

CUARTO: Que, a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante acompañó como prueba los documentos rolantes a fs. 1 a 5 y 49 y 50, no objetados, consistentes en boleta de compra Óptica Optired, reclamo ante Sernac, copia bono de atención, copia libreta de matrimonio, voucher de Optired y copia boleta de Ópticas Quezada y Sites Ltda.

Que la boleta rolante a fs. 1 y el voucher de fs. 49 dan cuenta que el denunciante adquirió el día 04 de octubre de 2016 lentes ópticos a Ópticas Optired, por la suma de \$35.000, dejando además la receta médica que los prescribía. Por otro lado, a fs. 2 y 3 rola el comprobante de ingreso del reclamo que se dedujo ante SERNAC por los mismos hechos que dieron origen a esta causa.

Finalmente los documentos que rolan a fs. 4, 5 y 50 no aportan antecedentes a objeto de determinar la existencia de los hechos denunciados, por lo que sólo serán considerados como mero antecedente al resolver.

QUINTO: Que la parte SERNAC acompañó como medio de prueba los documentos de fs. 51 y ss., no objetados, consistente en antecedentes de reclamo administrativo interpuesto por el denunciante y copia de sentencia en causa Rol N° 8457-2015 seguida ante este Tribunal. Además, rindió la absolución de posiciones de don JORGE ANDRES PIZARRO QUEZADA en su calidad de Jefe de Local de la denunciada.

Que los documentos correspondientes al reclamo ante Sernac acreditan que el denunciante reclamó por los mismos hechos de autos; y por otro lado, la copia de sentencia acompaña dice relación con una causa por una infracción diferente a la que dio origen a este proceso.

En relación a la absolución de posiciones, don JORGE ANDRES PIZARRO QUEZADA señala que es efectivo que el denunciante el día 4 de octubre de 2016 compró unos lentes ópticos que estaban en oferta, pagando la suma de \$35.000; negando a la vez el hecho de haber llamado telefónicamente al denunciante para señalarle que los lentes no correspondían a la oferta y ofrecer cambiarlos por otros de menor calidad.

SEXTO: Que la parte querellada sólo la testimonial de JORGE ANDRES PIZARRO QUEZADA (fs. 67 a 70), y CRISTIAN FERNANDO MOYA ALISTE (fs. 74 y 75).

Que el testigo PIZARRO QUEZADA refiere que ellos le entregaron una promoción al cliente, la cual estaba vigente y nunca le han cobrado más, y que a pesar que el armazón no estaba dentro de la promoción, igual le respetaron el precio, y que el lente fue mandado a hacer por lo que él



mismo llamo varias veces al denunciante pero no les contestó las llamadas. Agrega que llamaron a don Enrique Astaburuaga González el día 05 de octubre para manifestarle que el marco que había elegido estaba fuera de la promoción y que podía elegir otro más pequeño, y de no aceptar eso, la decisión era igual hacerle el lente, pero a pesar que el no dio respuesta y se retiró del local, el producto se mandó a hacer.

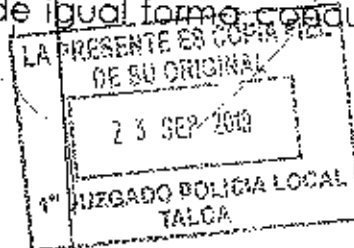
En relación al testigo MOYA ALISTE declara que estaba presente cuando el denunciante acudió al local y escucho la discusión con la vendedora, en que ella le repitió y le ofreció quedarse con el producto sin tener que pagar de más, sólo lo que se le había ofrecido, es decir, la promoción; ante lo cual el denunciante no aceptó, exigiendo que le devolvieran el dinero, respondiendo la vendedora que no podía tomar esa determinación y debía preguntarle a su jefe, pero el cliente se molestó y salió del local, no volviendo ni comunicándose nuevamente.

Que al ser las declaraciones de ambos testigos precisas, informadas y concordantes con la parte que las presenta a declarar, habiendo también demostrado tener conocimiento de los hechos denunciados, es que sus deposiciones serán consideradas como prueba suficiente al resolver.

SEPTIMO: Que al ser ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes y pruebas rendidas en el proceso reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, esta sentenciadora estima que la denunciada **RAMIREZ Y RAMIREZ S.A.** no ha cometido infracción a la Ley 19.496, toda vez que, si bien ha reconocido que existió por parte de su vendedora un error al ofrecer en promoción un armazón que no estaba en oferta, no es menos cierto que, también ha señalado que los términos en que se ofreció la venta del producto fue respetado, lo que no fue aceptado por el denunciante, hecho que fue acreditado mediante la declaración de los dos testigos presentados por su parte, no tachados.

Que además, la parte denunciante no rindió en el proceso ningún medio de prueba idóneo a objeto de acreditar su versión de los hechos, es decir, que la denunciada le habría hecho optar por otros lentes de menor calidad, y además que le fue negada la devolución del dinero, siendo su carga procesal acreditar los antecedentes en que funda su acción, hechos que fueron desvirtuados por la denunciada mediante los testigos por ella presentados.

OCTAVO: Que para el denunciante los hechos que dieron origen a este proceso infringen los art. 12 y 23 de la Ley 19.496 por no haberle la denunciada respetado los términos convenidos en la compra de los lentes ópticos, toda vez que en forma posterior le fueron ofrecidos otros lentes de menor calidad, y que también se le negó la devolución del dinero pagado, hechos que, como ya se dijo, fueron desvirtuados por la prueba testimonial rendida por RAMIREZ & RAMIREZ S.A., por lo que esta Sentenciadora concluye que la denunciada, a pesar de reconocer el error al ofrecer el producto, de igual forma respetó los términos en que los lentes fueron ofrecidos, lo que no fue aceptado por el consumidor, quien de igual forma concurrió hasta otra



óptica a objeto de mandar a hacer otros lentes, teniendo conocimiento que la denunciada elaboraría el producto por el pagado.

NOVENO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, Tribunal **SE RECHAZA** la denuncia infraccional deducida en lo principal de fojas 6 y ss., interpuesta por ENRIQUE ANTONIO ASTABURUAGA GONZALEZ en contra de RAMIREZ Y RAMIREZ S.A., representada legalmente por don JUAN PATRICIO YAÑEZ, ya individualizados. Consecuentemente con lo anterior, **SE RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fs. 6 y ss. por ENRIQUE ANTONIO ASTABURUAGA GONZALEZ en contra de RAMIREZ Y RAMIREZ S.A., representada legalmente por don JUAN PATRICIO YAÑEZ, ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, artículos 3, 12, 23, y demás pertinentes de la Ley 19.496; y demás aplicables en la especie; **SE DECLARA:**

A.- Que **NO HA LUGAR** ha lugar a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fs. 6 y ss., por **ENRIQUE ANTONIO ASTABURUAGA GONZALEZ** en contra de **RAMIREZ Y RAMIREZ S.A.**, representada legalmente por don JUAN PATRICIO YAÑEZ, ya individualizados en el proceso.

B.- Que **NO HA LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fs. 6 y ss., por **ENRIQUE ANTONIO ASTABURUAGA GONZALEZ** en contra de **RAMIREZ Y RAMIREZ S.A.**, representada legalmente por don JUAN PATRICIO YAÑEZ, ya individualizados en el proceso.

C.- Que, **NO SE CONDENA** en costas a la parte denunciante y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol No. 979-2017.

Resolvió la Sra. Sra. María Victoria Lledo Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Letrada Titular.

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
23-SEP-2019
1° JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA

Talca, veintiuno de septiembre de dos mil dieciocho.

Visto:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción en su motivo sexto, séptimo, octavo y noveno en lo pertinente.

Y se tiene, en su lugar, presente:

1º) Que en mérito de las probanzas allegadas a los autos, apreciado su valor probatorio conforme a las reglas de la sana crítica, en especial, lo que consta de la contestación de la denuncia y demanda civil; la documental de que da cuenta el fundamento cuarto del fallo de primer grado y la de fs. 50, 51 y 52; la oferta efectuada por la demandada civil en el sentido de entregar al consumidor los lentes de que se trata, más los costos asociados a la tramitación judicial, esto es, el pago de la notificación judicial y la suma de \$120.000 a título de compensación; los testimonios de Jorge Andrés Pizarro Quezada y Cristian Fernando Moya Aliste de fs.67 a 71 y de fs. 74 a 76, respectivamente quienes, en lo que interesa, da cuenta que efectivamente el consumidor invocó una promoción que existía en la óptica en referencia pero eligió un marco no comprendido en aquélla, situación que provocó reacción airada en él. Concluyen relatando que la empresa, no obstante tales hechos, estuvo dispuesta a respetarle el precio de promoción.

A su vez, el representante legal de la denunciada y demandada civil, al absolver posiciones de que da cuenta el acta de fs. 80, reconoce que la dependiente que atendió al consumidor fue la que sacó desde la vitrina el producto, recalcando en todo momento que él estaba en oferta, el que fue pagado de contado por aquél en la suma señalada en la promoción, esto es, \$35.000.

2º) Que el artículo 3º) de la ley N°19.496 en sus letras b) y e) preceptúa que *son derechos básicos del consumidor el 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 el derecho a la reparación e*



LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
23 SEP 2018
JUZGADO PENAL
TALCA

indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor.

A su turno, el artículo 12 de dicha ley establece que *todo proveedor de bienes o servicios está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.*

3°) Que el artículo 23 de la ley en referencia prescribe que *comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*

4°) Que de los antecedentes de autos aparece, indubitadamente, que la denunciada y demandada civil incurrió en negligencia al pretender que el consumidor debiera haber pagado un precio mayor que el ofrecido por la confección de sus lentes ópticos, lo que no fue aceptado por él, intentando señalar una indemnización fijada por ella a su antojo, lo que no resulta aceptable, teniendo en consideración el carácter protector del consumidor que reviste la ley precitada.

5°) Que en consecuencia, la infracción en que incurrió la denunciada se encuentra suficientemente acreditada y ella, necesariamente, autoriza la condena a una indemnización condigna con los perjuicios causados.

Por estos fundamentos y lo dispuesto en los artículos 3°, letras b) y e), 12, 23 inciso primero y 24 de la ley N°19.496 y 32 de la ley 18.287, **SE REVOCA**, con costas, la sentencia definitiva de 15 de marzo del año en curso, escrita a fs. 88, que rechazó la denuncia infraccional efectuada por don Antonio Enrique Astaburuaga González en contra de Ramírez y Ramírez S.A, representada legalmente por don Juan Patricio Yáñez y, en su lugar, se declara que dicha sociedad queda



SMXRGONLX



condenada a la multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales como autora de infracción al artículo 23 inciso primero de la ley N° 19.496; y en cuanto se rechaza la demanda civil y, en su lugar, se declara que dicha sociedad queda condenada a título de indemnización por daño emergente ocasionado al actor a la suma de \$39.700, más \$500.000 por concepto de indemnización por daño moral que también se le ocasionó, todo ello con los reajustes e intereses contados desde que este fallo que de ejecutoriado.

Regístrese y archívense.

Redacción del Presidente de la Segunda Sala, Ministro don Eduardo Meins Olivares.

Rol N° 116-2018 Policía Local.

Se deja constancia que no firman el Ministro don Vicente Fodich Castillo y el Abogado Integrante don Hugo Escobar Alruiz, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo, el primero por haber cesado en su cargo y, el segundo, por encontrarse ausente.

Eduardo Meins Olivares
Ministro(P)
Fecha: 21/09/2018 12:43:48

