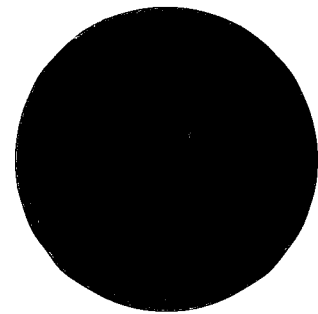


1/

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL  
Yungay 756 fono:220386  
VALDIVIA



CORREOS DE CHILE

ORO. N°: 2071  
ANT. : Causa Rol N°408-2013-1  
MAT.: Remite copia Sentencia.

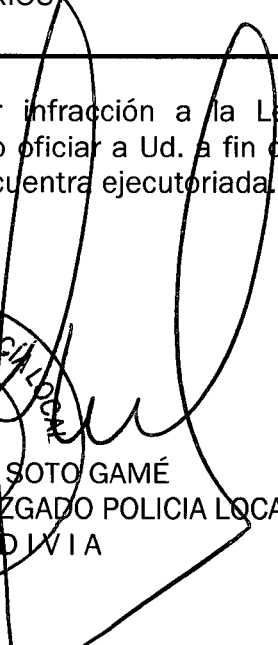
111~m111~111J~1~111  
NO VALIDO COMO  
FRANQUEO

VALDIVIA, Julio 3 de 2013.-

DE: SR. JUEZ (S) DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL VALDIVIA.  
A : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS  
ARAUCO 371 SEGUNDO PISO - VALDIVIA.

En Causa Rol N°408-2013-1, por infracción a la Ley N°19.496, caratulada " CANDIA con LIPIGAS ", se ha decretado oficiar a Ud. a fin de remitirle copia autorizada de la Sentencia de autos la cual se encuentra ejecutoriada.

Saluda a Ud.,

  
PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL  
JUEZ  
DOMINGO SOTO GAMÉ  
JUEZ(S) PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL  
VALDIVIA

EUGENIA BETANCOURT SANZANA  
SECRETARIA SUBROGANTE

DISTRIBUCIÓN

- AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS.
  - COPIA EXPEDIENTE
- Clv.-



Valdivia, ocho de marzo del dos mil trece.

Vistos: a fojas 1 rola denuncia de fecha 03 de diciembre del 2012 interpuesta por **LUIS CANDIA AGUILAR**, cédula nacional de identidad N° 6.574.128-8, empleado, domiciliado Villa del Rey, pasaje 10, N°1472, ciudad y comuna de Valdivia, por infracción a los derechos del consumidor en contra de **empresa LIPIGAS**, representada por su Jefe de Local Valdivia de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 C y 50 O de la Ley N°19.496, ignora profesión, ambos domiciliados en calle Pedro Aguirre Cerda N°1391, Valdivia, por el incumplimiento grave a las obligaciones del proveedor dispuestas en los artículos 3 letra b), 12 Y 23 de la Ley de Protección a los derechos del consumidor, fundándose en que a mediados del año 2011 compró el inmueble que actualmente habita, ubicado en Villa del Rey, pasaje 10, N°1472, Valdivia, y desde el momento en que llegó a vivir a dicho lugar, jamás recibió una boleta correspondiente al cobro de los servicios de gas licuado prestado por **LIPIGAS**, ante tal omisión, y en el entendido que es su deber cumplir con el pago de los consumos efectivamente realizados, luego de insistentes llamados al call center de atención al cliente de dicha empresa, generó un reclamo con fecha 30 de septiembre de 2011 en el que indicó que, a la fecha, no había recibido ninguna boleta de consumo de gas, y con la misma fecha, le solicitan indique el número de serie del medidor, a lo que respondió con fecha 02 de octubre del mismo año. Agrega que le indicaron que el reclamo sería atendido por doña Lorena Silva Fuentes, pasando los meses y sin recibir la boleta correspondiente por lo que, con fecha 16 de marzo de 2012, año volvió a ingresar un reclamo en los mismos términos, no obteniendo respuesta alguna. Señala que ante la desidia del proveedor a responder a su problema, envió un último reclamo con fecha 08 de agosto de 2012, indicando toda la data de reclamos anteriormente generados, y tampoco recibió respuesta alguna ante tal requerimiento. Expresa que en el mes de octubre del presente año, recibió la primera boleta de cobro, la que no es emitida a su nombre sino a la del anterior propietario, siendo esta boleta del todo irregular, pues indica facturación correspondiente al 10 de octubre, por un total de 305 M3 de gas licuado, indicando que la lectura anterior, y las 6 anteriores, eran igual a 0M3, con un monto total de \$552.210. Afirma que luego, en el mes de noviembre, recibió una segunda boleta, en donde el consumo mensual asciende a 28 M3, correspondiente a un total de \$67.081. Indica que como se puede apreciar, jamás existió lectura anterior

de me l o . r y . ~ q j t ( 6 ) B a t - 1 + 9 1 1 r i ( n / i - " 1 - 1 ; ? ( u ) - ) u 0 . 1 1

1) 0 1 ~ " 1 0 L ~ ~ ~ k ~ ~ ~ " J ~ ~ ~ " [ [ A r ~ ~ @ [ 1 5 ] ~ X I ~ J ~

jamás existió facturación anterior, siendo imposible determinar cuál fue el consumo real durante los meses en que no se envió la boleta correspondiente y si el consumo facturado en el mes de octubre corresponde efectivamente al consumo realizado por su familia, o por el propietario anterior, pues jamás existió boleta de consumo durante más de 12 meses. Explica la aplicación de la ley de protección a los derechos del consumidor en su caso:

A) Demuestra la existencia de relación de consumo debido al relato previo en que LIPIGAS es proveedor de servicio de gas licuado, abasteciendo su domicilio particular, por lo que exist<sup>~</sup> una relación de consumo entre ambas partes, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 19.496 sobre protección a los derechos del consumidor. B) Indica la inexistencia de procedimiento especial que regule la materia: Dice que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 19.496, no existe un procedimiento especial que regule la protección de los derechos del consumidor, especialmente en lo que dice relación con falta grave a los deberes de información del proveedor, en materia de distribución de servicios de gas licuado, por lo que la Ley 19.496 resulta del todo aplicable. En cuanto a la infracción a los derechos del consumidor sostiene que de acuerdo a los hechos relatados, el actuar del proveedor infringe gravemente los derechos del consumidor contemplados en la Ley N° 19.496, en especial: A) el artículo 3 letra b): "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 deber de informarse responsablemente de ellos". Dice que como ha quedado de manifiesto, durante más de 12 meses, jamás recibió información respecto a su estado de cuenta, y ha sido él quien se ha mostrado realmente interesado en solucionar la situación, a través de innumerables reclamos que jamás fueron atendidos, y luego, cuando llega la primera boleta de consumo, no se indica claramente a qué corresponde el consumo facturado correspondiente únicamente al mes de octubre de 2012, indicando una cantidad de consumo excesiva para una familia normal y por un monto elevadísimo, que sin duda, aplicando criterios de razonabilidad mínima, no pueden corresponder al consumo de un mes de una familia promedio, sin perjuicio de lo cual, tampoco indica cuál era la lectura anterior del medidor, indicando que ésta es cero, lo que significa, necesariamente, que la suma cobrada es un monto arbitrario, fijado por la empresa, sin ningún asidero legal ni lógico. B) Artículo 12: "Todo proveedor de bienes o servicios

POLICIA  
LIDIA

JALOC

estará 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." Señala que es sabido que, de acuerdo a las disposiciones legales que regulan las prestaciones de servicios básicos, que todos los proveedores de gas tienen la obligación de entregar mensualmente la boleta de consumo, en donde se indique de forma absolutamente inteligible, la cantidad exacta de consumo correspondiente al mes en cuestión, y todo otro antecedente necesario para determinar el monto a pagar, obligación inherente al contrato de consumo, que en este caso el proveedor ha incumplido reiterada y manifiestamente. C) El artículo 23: "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." Explica que como se puede apreciar de la exposición anterior, LIPIGAS pretende que se haga cargo del pago de una facturación que no corresponde ya que desde el momento en que ingresó el primer reclamo por falta de boleta, en el mes de agosto del año pasado, el proveedor actuó con total negligencia para resolver el problema planteado y que dice relación con el cumplimiento de su obligación de informar los consumos respectivos, siendo este actuar negligente el que se ha mantenido por más de 12 meses, y luego, cuando finalmente recibe la boleta correspondiente, la negligencia se mantiene, pues la boleta está emitida al anterior propietario, y el consumo facturado se aleja completamente de la realidad, omitiendo informar verazmente a qué corresponde y cuál fue la lectura anterior facturada, intentando que se haga cargo del pago de una suma de dinero establecida arbitrariamente y sin parámetros claros para el consumidor. Concluye que es evidente que la prestación de servicio de LIPIGAS, especialmente la atención de reclamos, es del todo deficiente y el menoscabo que le ha causado se traduce en los perjuicios que deberá indemnizarle, de acuerdo a lo que se expondrá en el primer otrosí de su presentación. Estima que de esta forma, y de los hechos relatados anteriormente queda de manifiesto que existen graves infracciones a los derechos del consumidor por parte de la empresa LIPIGAS, correspondiendo que el Tribunal declare tales infracciones y aplique las sanciones legales correspondientes y que dada la gravedad y reiterada negligencia por parte de la

empresa denunciada, se aplique el máximo de las multas dispuestas en la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor, por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12, 23 Y 50 Y siguientes de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, y lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley N°18.287 que dispone el Procedimiento en Juzgados de Policía Local, solicita tener por interpuesta denuncia por infracción a los derechos del consumidor en contra de empresa **LIPIGAS**, acogerla, y en definitiva declaxs,r la infracción grave a los derechos del consumidor por parte de la empresa indicada, aplicando el máximo de las multas legales correspondientes, con costas. En el Primer Otrosí de su presentación, **LUIS CANDIA AGUILAR**, ya individualizado deduce demanda de indemnización de perjuicios en de empresa **LIPIGAS**, representada por su **Jefe de Local** Valdivia de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 C y 50 D de la Ley N°19.496, ambos domiciliados en calle Pedro Aguirre Cerda N°1391, Valdivia, según hechos que en virtud del principio de economía procesal, reproduce enteramente y que fueron descritos en lo principal de su escrito, a efectos de tenerlos como fundamento de la acción que entabla. Fundamenta su demanda en el artículo 3 letra e) de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor, que dispone como derechos de los consumidores "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea", y así las cosas, y habiéndose indicado en lo principal de su escrito, de forma clara y concisa, la infracción grave y evidente a los derechos del consumidor en que incurre la demandada, es del todo necesario que ésta repare los daños causados y otorgue las indemnizaciones correspondientes por su actuar negligente. Señala que existe un actuar culpable por parte de la demandada, que le ha causado daño a su persona, y que dicho daño y el actuar negligente de la demandada tienen una relación de causalidad, por lo que la indemnización de perjuicios se torna del todo procedente. En cuanto al Daño Emergente expone que el actuar negligente de la demanda ha ocasionado que, contraviniendo las normas de protección a los derechos del consumidor, haya contraído una deuda por un monto del todo superior a la realidad y a lo que efectivamente ha consumido. Así, con fecha 11 de octubre, la demandada le imputa una deuda que asciende a la cantidad de \$552.210, suma que no le

10 POL  
11/10/11

corresponde asumir y que, sin embargo, le imputa como deuda a pagar si es que quiere seguir manteniendo el servicio. De esta forma, el daño efectivamente causado con su actuar negligente se traduce en la suma antes indicada, como un pasivo en su patrimonio que no debe, ni moral ni legalmente, asumir. Agrega, que la cantidad de tiempo y dinero que he invertido en intentar solucionar el problema con la demandada, principalmente a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos, debiendo descuidar sus labores habituales para dedicarle tiempo y esfuerzo a intentar que la demandada cumpliera con su obligación de enviar la boleta correspondiente a los servicios de gas licuado efectivamente consumidos, aclarando que el tiempo empleado y los recursos invertidos en este cometido, ascienden a la suma de \$150.000.- En cuanto al Daño Moral, en esta sede viene dado por la angustia, sufrimiento, y molestias que le ha generado el actuar negligente de la demandada, agregando la frustración que le ha generado el ingresar reiterados reclamos a la demandada con el objeto que le hiciera llegar la facturación correspondiente y ver que todas las gestiones realizadas no tienen absoluto resultado a causa de la desidia con la que opera la empresa **LIPIGAS**, lo que han causado un daño moral hacia su persona que debe ser indemnizado, agregando la angustiada situación en la que se vio envuelto al recibir una boleta por un monto elevadísimo que, a todas luces, fue determinada de forma arbitraria, abusando de la buena fe con la que normalmente operan los consumidores, avaluando el daño moral causado a este respecto en la suma de \$300.000.-, por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en el artículo 3 letra e), 50 y siguientes de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor, y lo dispuesto en la Ley N°18.287 sobre Procedimiento en Juzgados de Policía Local, solicita tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de **Empresa Lipigas**, ya individualizada, acogerla y, en definitiva, declarar la procedencia de la indemnización de perjuicios solicitada al haber infringido sus derechos como consumidor, en un total de \$702.210.-, por concepto de daño emergente, y \$300.000.-, por concepto de daño moral, con costas. Confiere patrocinio y poder a la abogado, doña María Asunción De la Barra Suma de Villa

A fojas 19 **Robinson Fernando Soto Fuentes**, Ingeniero Comercial, domiciliado en Pedro Aguirre Cerda 1391 en Valdivia, expone que declara en calidad de Agente Zonal de Empresas Lipigas S.A. explicando que respecto del hecho denunciado tomó conocimiento cuando recibieron la citación el día 24 de diciembre

del año 2012, y que en cuanto supieron de este hecho se investigó en el Tribunal obteniendo el nombre del denunciante, verificando los registros internos de atenciones identificado al cliente percatándose que había un problema puesto que la cuenta era muy abultada y con eso procedieron inmediatamente a realizar un descuento de acuerdo a la normativa del Decreto 67 del Ministerio de Energía equivalente a realizarle el cobro solamente de los últimos 6 meses, lo que equivale a \$297.344.-, y el cliente solo debe cancelar \$254.866 en las facilidades que proponga a la empresa. Agrega que al cliente en ningún momento se le impidió el suministro de gas permaneciendo hasta el día de hoy activo.

A fojas 25 se lleva a efecto comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de doña **Maria Asunción De la Barra Suma de Villa**, abogado en representación de **Luis Candia Aguilar**, denunciante y demandante civil, y el abogado don **Juan Pablo Frias Molina**, con poder delegado por el abogado patrocinante don **Marcelo Llanos Campos**, en representación de **Empresas Lipigas S.A.**, denunciada y demandada civil, todos ya individualizados en autos, último que en la representación que inviste, contesta la denuncia y demanda civil acompañando minuta escrita manifestando que la denuncia y demanda deben ser rechazadas debido a que su representada no ha cometido infracción alguna a la ley de Protección al Consumidor, así como tampoco ningún ilícito civil, negando veracidad a los hechos expuestos en la denuncia aceptando sólo aquellos que reconoce a continuación como que, en efecto, el denunciante, en octubre de 2011 se comunicó con su representada indicando ser nuevo propietario del inmueble ubicado en Villa Del Rey, pasaje 10, casa N° 1472, de Valdivia, solicitando cambio de medidor, el que se realizó con fecha 05 de octubre del mismo año, con una lectura de 0 M3, cambio que no quedó reflejado en el sistema computacional de su representada sino hasta el 12 de septiembre de 2012, razón por la cual la primera facturación de dicho medidor fue en octubre de 2012 la que refleja el consumo exacto desde el cambio ya referido. Señala que en atención al retraso en la facturación, su representada, siguiendo la legislación procedió a cobrar sólo los últimos 6 meses otorgando para ello un plazo de 6 meses sin pie, y sin intereses, lo que asciende a \$254.866. - manifestando su intención de condonar el saldo de la deuda en forma de conciliación. Con relación al daño emergente, rechaza lo solicitado ya que el denunciante no ha cancelado suma alguna a su representada y, que no son efectivos los gastos alegados. Respecto del Daño Moral, controvierte su



existencia, manifestando que, por el contrario, el demandante ha sido favorecido por cuanto por el consumo de 13 meses sólo deberá pagar 6 y en 6 cuotas sin intereses y, si acepta el avenimiento, nada. Por lo que solicita el rechazo de la demanda de autos, con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce y se rinde la prueba que consta en autos.

CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL.

Primero: Que **LUIS CANDIA AGUILAR** denuncia a **Empresas Lipigas SA.**, ya individualizados, debido a que llegó a vivir a su domicilio a mediados del año 2011, no recibiendo boleta de consumo, a pesar de haberlo solicitado a la empresa; la que sólo recibió en el mes de octubre del año 2012, la que no fue emitida a su nombre sino a la del anterior propietario, facturando un consumo de 305 M3 de gas licuado, indicando que la lectura anterior, y las 6 anteriores, eran igual a 0M3, con un monto total de \$552.210.-, y que en el mes de noviembre del mismo año, recibió una segunda boleta, en donde el consumo mensual asciende a 28 M3, correspondiente a un total de \$67.081. -. Indica que jamás existió lectura anterior de medidor, y por tanto, nunca existió facturación anterior, siendo imposible para él determinar cuál fue el consumo real durante los meses en que no se envió la boleta correspondiente y si el consumo facturado en el mes de octubre corresponde efectivamente al consumo realizado por su familia o por el propietario anterior, pues jamás existió boleta de consumo durante más de 12 meses, lo que a su juicio constituye una infracción a los artículos 3 letra b), 12, Y 23, todos de la Ley de Protección al Consumidor.

Segundo: Que don **Robinson Fernando Soto Fuentes**, en representación de la denunciada reconoce que ante los reclamos del cliente verificaron la existencia de un problema debido a lo abultado de su cuenta, por lo que cobraron en definitiva solamente el equivalente a 6 meses de consumo, avaluado en \$254.866. -, en las facilidades que proponga el cliente.

Tercero: Que, por su parte, el abogado **Marcelo Llanos Campos**, en representación de la empresa denunciada señala en su escrito de contestación de denuncia y demanda que niega todos los hechos denunciados; sin embargo, reconoce que efectivamente en octubre del año 2011 el denunciante se

comunicó con la empresa para comunicar que era el nuevo propietario del inmueble en que se presta el servicio, solicitando el cambio de medidor, lo que se produjo el mismo mes; pero que, dicho cambio no quedó reflejado en el sistema computacional de la empresa razón por la cual la primera facturación de este medidor fue del mes de octubre de 2012 reflejando el consumo exacto. Reconoce asimismo, un retraso en la facturación y por ello, su representada sólo cobró los últimos 6 meses dando un plazo similar al consumidor para su pago, ascendente a la suma de \$254.866.-.

Cuarto: Que a partir de las declaraciones vertidas por las partes en autos, queda en evidencia la existencia de una relación de consumo entre ambas.

Quinto: Que la denunciada reconoce primero que existió "un problema debido a lo abultado de la cuenta del cliente", y luego reconoce que en octubre de 2011 el consumidor le comunicó ser nuevo propietario del inmueble ubicado en villa Del Rey, pasaje 10, casa N° 1472, de Valdivia, solicitando cambio de medidor, el que se realizó con fecha 05 de octubre con una lectura de 0 M3, lo que no quedó reflejado en el sistema computacional de su representada sino hasta el 12 de septiembre de 2012, razón por la cual la primera facturación de dicho medidor fue en octubre de 2012, la que refleja el consumo exacto desde el cambio ya referido, reconociendo asimismo un retraso en la referida facturación, lo que en forma clara demuestra que un hecho imputable al proveedor provocó la actuación de la denunciante, primero con cartas de reclamo que no fueron atendidos, y finalmente ante estrados.

Octavo: Que lo razonado previamente, unido al tenor de la documentación rolante de fojas dese fojas 26 a fojas 32, deja en evidencia la negligencia en la conducta de la denunciada frente a las peticiones del consumidor quien, actuando forma transparente y directa, solicitó al proveedor tenerlo como nuevo cliente, y solicitó boletas por consumo que no le habían llegado, peticiones ignoradas por la empresa, lo que se extendió entre el mes de octubre de 2011, y el 17 de diciembre de 2012, fecha de emisión de la última boleta, en que consta un valor "abultado" como reconoce la empresa, y en que el titular es distinto al denunciante.

Noveno: Que el artículo 23 de la ley 19.496 establece que comete infracción quien en la venta de un bien o, prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a las fallas o deficiencias en calidad e id-h:eLldad,entre otros, del bien o servicio respectivo. En el caso sub lite, la negligencia por parte del denunciado es evidente a partir de sus propias declaraciones en que reconoce que no se reflejó en el sistema computacional de la empresa una actuación fundamental para el cobro de servicios, hecho injustificado por cierto, debido a que no se dio razón para ello, siendo claro entonces el menoscabo en el cliente consistente en aparecer como deudor de una suma que no corresponde, además de ser ignoradas sus peticiones por más de un año por parte de la empresa, sufriendo la incertidumbre de un eventual corte del suministro como se observa en las boletas de fojas 34 y 35.

Decimo: Que no existiendo otros antecedentes que considerar y apreciados los hechos de acuerdo a las reglas de la sana crítica se tendrá por establecido que **Empresas Lipigas SA** actuando con negligencia causó un menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad del servicio ofrecido, consistente en no haber registrado cambio de medidor en forma oportuna que provocó la imputación de consumos inexistentes, además de no dar respuesta y solución oportuna a reclamaciones del cliente, infringiendo el artículo 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Decimo Primero: Que para la determinación de la sanción aplicable a la especie se tomará en especial consideración lo expresado en los considerando anteriores, todo lo cual al tenor de lo prevenido en el artículo 24 inciso final de la Ley 19.496.

EN LO CIVIL.-

Decimo Segundo: Que a fojas 1 y siguientes, **LUIS CANOIA AGUILAR.**, interpone acción de perjuicios, con los mismos fundamentos de la denuncia, en contra de denuncia a **Empresas Lipigas SA** representada por su jefe de sucursal, a objeto que sea condenada la demandada al pago del Daño Emergente por la suma de \$702.210.-, desglosados en \$552.210 correspondiente a

deuda que no le corresponde asumir, y \$150.000.- correspondiente a tiempo empleado y recursos invertidos, y del Daño Moral, por la suma de \$300.000.-, debido a la angustia, sufrimiento y molestias generados por el actuar negligente de la demandada, y las costas de la causa.

Decimo Tercero: Que **Empresas Lipigas SA.**, solicitó el rechazo de la demanda, primero, en cuanto al daño emergente debido a que la actora no ha pagado suma alguna, y que tampoco ha incurrido en gastos como señala, y respecto del daño moral, controvierte su existencia debido que la actora incluso ha salido beneficiada puesto que en lugar de tener que pagar el equivalente a 13 meses, sólo debe pagar 6.

Decimo Cuarto: Que se desprende del proceso y consta de los considerandos anteriores que se ha establecido la responsabilidad infraccional de la denunciada y demandada de autos lo que resulta de base para poder hacer efectiva una indemnización civil ya que en la especie la segunda depende de la procedencia de la primera por lo que se accederá a la referida demanda de indemnización de perjuicios.

Decimo Quinto: Que respecto al Daño Emergente, la actora no presentó medio de prueba alguno destinado a acreditar el efectivo desembolso económico que obligue a pagar este perjuicio, no verificándose en consecuencia su existencia y menoscabo pecuniario, por lo que no se hará lugar a este concepto.

Decimo Sexto: Que respecto del daño moral, resulta evidente que la negligencia demostrada por la empresa al no cumplir con un servicio oportuno para responder los reclamos y requerimientos de un cliente, le generó una situación no deseada por éste, de carácter negativo, que por lo injusto de la misma en la apreciación individual, genera un padecimiento psicológico agravado por la desidia de la empresa que mantuvo una situación de incertidumbre por más de un año ignorando las peticiones del cliente encaminadas a no tener obligaciones pendientes, clamor desoído por la empresa que, como se dijo, provocó sentimientos en el fuero interno equivalentes a impotencia y angustia empeorados, finalmente, con la amenaza del corte del suministro, hecho que indudablemente reúne condiciones de abuso de posición en el

mercado derivado de la calidad de proveedor de un servicio básico como es el gas, necesario para la cotidiana satisfacción de necesidades básicas de una familia como son alimentación, aseo personal, y eventualmente, calefacción, que necesariamente llevan a concluir a este sentenciador que el consumidor, sufrió un daño moral que debe ser resarcido, y que en este caso se regula prudencialmente en la suma de \$300.000.- estimándose que esta suma resulta proporcional al perjuicio ocasionado en virtud de las razones antes anotadas, ya que se le infligió un sufrimiento innecesario debido a la mala calidad del servicio prestado, hecho que en el caso de la demandada resulta inaceptable por tratarse de una empresa con presencia nacional y profesional en su rubro.

y vistos además, lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12, 23 inciso primero, 24, 27, 50-A, 50-B Y 50-G de la Ley 19.496 y Ley 18.287.- se declara:

1. Que se hace lugar a la denuncia infraccional interpuesta por **LUIS CANDrAAGUILAR**, en contra de **Empresas Lipigas SA.**, representada por **Robinson Fernando Soto Fuentes**, todos ya individualizados, por infringir ésta el artículo 23 de la Ley 19.496, y se le condena en consecuencia a pagar una multa a beneficio fiscal equivalente a CINCO Unidades Tributarias Mensuales (5 U.T.M.) por su valor a la fecha de pago efectivo.

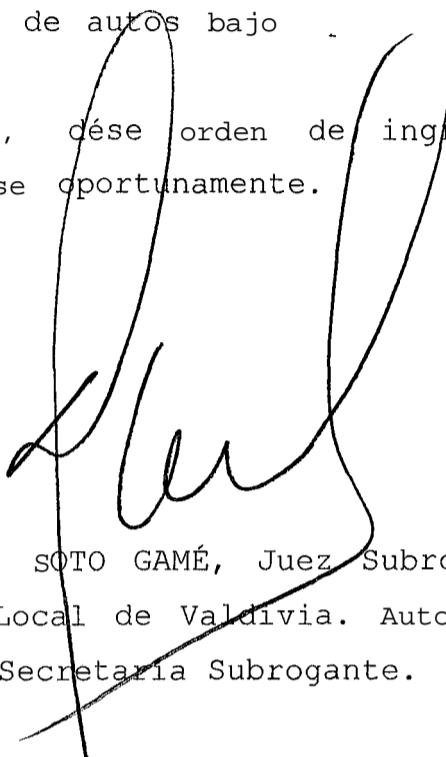
3.- Que se acoge, con costas, la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta junto con la denuncia por doña **LUIS CANDIAAGUILAR.**, en contra de **Empresas Lipigas SA.**, representada por **Robinson Fernando Soto Fuentes**, todos ya individualizados, debiendo pagar la demandada al demandante la suma de \$300.000. - por concepto de daño moral, según lo expresado. en los considerando Decimo Sexto de este fallo, cantidad que se reajustará en los términos contenidos en el artículo 27 de la Ley Número 19.496.

Si la empresa condenada al pago de la multa no la enterara dentro del plazo legal, se despachará orden de arresto en contra de su representante individualizada en autos, y le servirá por vía de sustitución y apremio, reclusión en la forma establecida en el artículo 23 de la Ley 18.287.

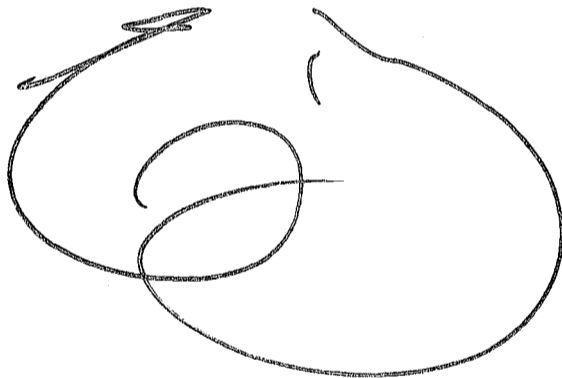
Cítese al representante de la denunciada a la audiencia del día 18 de abril a las 10:30 horas para notificarse de la sentencia de autos bajo cumplimiento de arresto.

Anótese, notifíquese, dése orden de ingreso a la Tesorería Regional y archívese oportunamente.

Rol 408-13-1.-



Pronunciada por don DOMINGO SOTO GAMÉ, Juez Subrogante Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza doña Eugenia Betancourt Sanzana, Secretaria Subrogante.



1º JUZGADO POLICIA  
VALDIVIA

CONFORME A SU ORIGINAL

Valdivia

03 JUL 2013

SECRETARIO

EUGENIA BETANCOURT S.  
SECRETARIA SUBROGANTE



*Alfredo*  
*08.07.13*

SERNAC REGION DE LOS RIOS  
OFICINA DE PARTES

FECHA: 08 JUL 2013

**442-2013**

