



PODER JUDICIAL
Folios 142
Ciento Cuarenta y Dos

C.A. de Santiago
Santiago, tres de junio de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce de la sentencia en alzada sólo sus fundamentos 1º y 2º, prescindiendo de lo demás.

Y se tiene en su lugar, y únicamente, presente:

Que, apreciada la prueba rendida en autos, se acredita que la parte denunciante y demandante de autos, efectivamente recibió, en su oportunidad, las boletas de cobro de los servicios por la utilización de la autopista denominada "Costanera Norte", lo que se acredita con la documentación rolante a fojas 34. Por otra parte este Tribunal, de acuerdo a las máximas de la experiencia, cada usuario, conforme al contrato respectivo, debe solucionar las pasadas pertinentes mensualmente, más aun si se tiene presente que aquél, conforme lo señala en su denuncia, tiene cuatro vehículos, todos de categoría "taxi", de modo que no puede desconocer su obligación contractual.

Por lo anterior, **se revoca** la sentencia en alzada de dieciséis de enero de dos mil quince, escrita a fojas 109 y siguientes y, en su lugar, se declara que se **rechaza** en todas sus partes la denuncia deducida en autos, sin costas.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-434-2015.

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo, conformada por los Ministros señor Juan Antonio Poblete Méndez y señora Gloria Solís Romero.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, tres de junio de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Juzgado Policía Local
Independencia
Sevilla 1434

Fojas 143

- 1 INDEPENDENCIA, JULIO VEINTITRES DE DOS MIL QUINCE.
2 CUMPLASE.
3 NOTIFIQUESE

INDEPENDENCIA 18-08-2015
CERTIFICO CON ESTA FECHA, QUE REVISADOS
LOS ANTECEDENTES QUE CONSTAN EN LOS
AUTOS ROL Nº 7122MS-14
LA SENTENCIA SE ENCUENTRA FIRME O
EJECUTORIADA.
SECRETARIA



así se ha
habiendo
al ab al comparendo de un
782.81 val

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas _____ /



1 Independencia, dieciséis de Enero de dos mil quince
2 VISTO:
3 1.- A fojas 1 don **Jorge Morales Uribe**, domiciliado en
4 calle Amenthy n°7-B, dpto. 301, comuna de Lo Prado,
5 interpuso una denuncia infraccional en contra de la
6 "**SOCIEDAD CONCESIONARIA COSTANERA NORTE S.A.**",
7 representada por el administrador del local o jefe de
8 oficina, por sus eventuales infracciones a las normas de
9 los arts. 3, letra b), 12, 16 letra c), 17 letra a) y 23
10 de la Ley n°19.496, sobre Protección de los Derechos de
11 los Consumidores, derivadas de la falta de entrega
12 oportuna de las boletas de cobro del sistema de televía o
13 TAG y, además, deduce una demanda civil de indemnización
14 de perjuicios, solicitando el pago de la suma total de
15 \$220.000, más reajustes, intereses y costas.
16 2.- A fojas 45 el denunciante y demandante señala que el
17 representante legal de la empresa denunciada y demandada
18 es don Diego Savino R., economista, ambos con domicilio
19 en calle General Prieto n°1430, de esta comuna.
20 3.- A fojas 47 se notificó, por cédula, a don Diego
21 Savino, en su calidad de representante legal de la
22 "**SOCIEDAD CONCESIONARIA COSTANERA NORTE S.A.**", de la
23 denuncia y demanda civil de fojas 37 y siguientes.
24 4.- A fojas 60 doña Patricia Vásquez Gómez, abogada, en
25 representación de la "**SOCIEDAD CONCESIONARIA COSTANERA**
26 **NORTE S.A.**", según documento que acompaña, opone la
27 excepción de incompetencia absoluta del tribunal, en
28 subsidio contesta la denuncia y la demanda, asume el
29 patrocinio y poder en la causa y delega poder en las
30 abogadas doña Loreto Barrientos Yung y doña Celeste Ulloa
31 Calderón y en la habilitada de Derecho, doña Claudia
32 Laubreaux Ahues, todas con domicilio en calle General
33 Prieto n°1430, de esta comuna.
34 5.- A fojas 87 se rechazó la excepción de incompetencia
35 interpuesta por la parte de la "**SOCIEDAD CONCESIONARIA**
36 **COSTANERA NORTE S.A.**".
37 6.- A fojas 105 se agregó el acta de la audiencia de
38 conciliación, contestación y prueba, evacuada con la
39 asistencia de las partes, oportunidad en que no se
40 produjo conciliación y se rindió prueba documental.
41 7.- A fojas 108 se ordenó ingresar los autos para fallo.
42 **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**
43 **EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:**
44 **PRIMERO:** Que, en su denuncia de fojas 37, don Jorge
45 Morales Uribe, ya individualizado, señaló, en lo
46 pertinente, que es propietario de varios vehículos, que
47 transitan por diversas autopistas, entre ellas la
48 denunciada, "**SOCIEDAD CONCESIONARIA COSTANERA NORTE**
49 **S.A.**", pero la referida empresa no ha cumplido con su
50 obligación de informar, haciendo llegar hasta su
51 domicilio los cobros por concepto de la utilización de la
52 autopista, por cuanto desde el mes de Septiembre de 2013

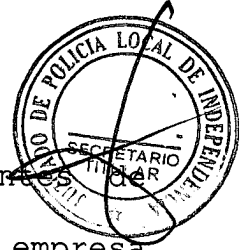
JUZGADO DE POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas _____ /

1 estos cobros no han llegado, provocando intereses y
2 gastos de cobranza, como lo expresan las diversas boletas
3 que acompaña y que le fueron entregadas al momento de
4 pagar directamente en la oficina central de la autopista
5 en cuestión, lo que generó una serie de reclamos que
6 formuló ante la misma empresa y ante el SERNAC, los que
7 no tuvieron resultado. Manifiesta que la negligencia de
8 la empresa denunciada ha producido un menoscabo a su
9 patrimonio y un perjuicio moral y material y representa,
10 por parte de la empresa denunciada, haber vulnerado lo
11 dispuesto en los arts. 3, letra b), 12, 16 letra c), 17
12 letra a) y 23 de la ley sobre Protección de los Derechos
13 de los Consumidores, en adelante denominada Ley n°19.496;
14 **SEGUNDO:** Que, por su parte, en la presentación de fojas
15 67, al contestar la denuncia, la empresa "SOCIEDAD
16 CONCESIONARIA COSTANERA NORTE S.A." sostuvo que
17 efectivamente el denunciante, sr. Morales, es receptor de
18 boletas y, por lo tanto, corresponde a la empresa, en su
19 calidad de emisora, cumplir con su obligación de
20 entregar el documento impreso, a fin de respaldar los
21 tránsitos del usuario por la autopista, lo que, según
22 señala, efectivamente fue cumplido, acompañando los
23 comprobantes de entrega emitidos por la empresa "ENVIA",
24 que es la que presta el servicio de conducción,
25 distribución y entrega de documentos para la empresa, los
26 que dan cuenta que efectivamente la correspondencia fue
27 entregada al denunciante en su domicilio y en la fecha
28 señalada, motivo por el cual la empresa indica que no ha
29 faltado a las normas de la Ley n°19.496, citadas por el
30 denunciante en su acción, ya que en ningún momento le
31 negó el derecho a una información veraz y oportuna y, en
32 todo caso, la no recepción del documento de cobro, no
33 exime al cliente de efectuar el pago correspondiente;
34 **TERCERO:** Que, el análisis de la acción deducida en autos,
35 así como de los elementos de convicción indicados en los
36 considerandos precedentes, permite observar que la
37 discusión se ha centrado, esencialmente, en la
38 circunstancia de establecer si el denunciante ha recibido
39 oportunamente, de parte de la "SOCIEDAD CONCESIONARIA
40 COSTANERA NORTE S.A." las boletas por el uso de la
41 referida autopista o tales documentos no han sido
42 entregados en su domicilio, correspondiendo a la señalada
43 empresa la carga de probar el hecho positivo sostenido en
44 su defensa, en cuanto a que efectivamente se efectuó la
45 entrega de tales boletas. Es necesario tener presente, en
46 este punto, que resulta un hecho no controvertido de la
47 causa, conforme a lo expuesto por ambas partes, que el
48 denunciante debía recibir las boletas de cobro en su
49 domicilio, tal como se encuentra, además, establecido en
50 el artículo sexto de las condiciones generales del
51 contrato de arrendamiento de televía celebrado con la

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas _____ /



1 concesionaria, acompañado a fojas 97 y siguientes
2 autos;
3 **CUARTO:** Que, para el efecto indicado, la empresa
4 denunciada se valió, como único medio probatorio
5 atingente a la materia discutida, de un set de 3
6 documentos, agregados desde fojas 50 a 53, señalando que
7 ellos corresponden a copias simples y digitales de los
8 comprobantes de entrega de la empresa ENVIA, que dan
9 cuenta de la entrega efectiva de las facturas emitidas
10 por la "SOCIEDAD CONCESIONARIA COSTANERA NORTE S.A.". Cabe tener presente, en este punto, que los restantes
11 documentos acompañados por la denunciada, corresponden a
12 las copias de las boletas de cobro emitidas por la
13 empresa, las que no permiten establecer si fueron
14 entregadas o no al denunciante, por lo cual no podrán ser
15 valoradas como un antecedente probatorio relevante, para
16 resolver la controversia planteada;
17 **QUINTO:** Que los antecedentes probatorios aportados por la
18 empresa denunciada, referidos en el considerando
19 precedente, agregados de fojas 50 a 53, resultan del todo
20 insuficientes como para formar convicción en esta
21 sentenciadora, por cuanto sólo se observa en ellos un
22 plano o mapa, indicándose el nombre y el domicilio del
23 denunciante, con el estado de "entregado", pero tales
24 instrumentos no indican quien los emite y proporciona la
25 información allí contenida, además que no se encuentran
26 corroborados con ningún otro antecedente aportado al
27 proceso que permita otorgarles valor probatorio;
28 **SEXTO:** Que, por otra parte, cabe tener presente que la
29 empresa "SOCIEDAD CONCESIONARIA COSTANERA NORTE S.A."
30 tampoco acreditó que la empresa "ENVIA" es la que presta
31 el servicio de repartir la correspondencia y boletas de
32 cobro para dicha empresa, como sostuvo en su defensa y,
33 aun en caso de ser ello efectivo, no existe ningún
34 antecedente aportado al proceso, emitido por dicha
35 empresa, que establezca que efectivamente las boletas de
36 cobro fueron entregadas en el domicilio del denunciante;
37 **SEPTIMO:** Que, el art. 12 de la Ley n°19.496, sobre
38 Protección de los Derechos de los Consumidores, establece
39 que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará
40 obligado a respetar los términos, condiciones y
41 modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o
42 convenido con el consumidor la entrega del bien o la
43 prestación del servicio." y, por su parte, el art. 23 de
44 la misma ley dispone: "Comete infracción a las
45 disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la
46 venta de un bien o en la prestación de un servicio,
47 actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor
48 debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad,
49 identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o
50 medida del respectivo bien o servicio";
51

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas _____ /

1 **OCTAVO:** Que, el análisis de los antecedentes expuestos,
2 de conformidad con las reglas de la sana crítica, han
3 formado la convicción suficiente en esta sentenciadora,
4 en el sentido que la empresa "SOCIEDAD CONCESIONARIA
5 COSTANERA NORTE S.A.", efectivamente vulneró lo dispuesto
6 en los arts. 12 y 23 de la Ley n°19.496, procediendo que
7 sea sancionada por ello, por cuanto no dio cumplimiento a
8 las condiciones convenidas con el consumidor y, además,
9 debido a la negligencia de dicha empresa, el consumidor
10 denunciante sufrió un evidente menoscabo toda vez que, al
11 no recibir las boletas de cobro por el servicio
12 contratado con dicha empresa, debió concurrir y pagar
13 directamente en la oficina comercial de la autopista,
14 generándose el cobro de intereses por la mora y gastos de
15 cobranza, al no realizar el pago oportunamente, todo lo
16 cual hace plenamente procedente y justifica que sea
17 acogida la denuncia de fojas 37 de autos;

18 **NOVENO:** Que, como contrapartida a lo indicado, es del
19 caso considerar que la parte denunciada no rindió prueba
20 suficiente e idónea, que permitiese eximir la de la
21 responsabilidad que le cabe en los hechos denunciados,
22 por cuanto la prueba documental aportada por dicha parte,
23 no tiene la fuerza de convicción necesaria para
24 desvirtuar los antecedentes incriminatorios existentes en
25 su contra y expuestos precedentemente, como se detalló y
26 analizó en el considerando quinto de este fallo;

27 **RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL DEL PLEITO:**

28 **DECIMO:** Que, conforme a lo indicado al resolver la parte
29 infraccional y considerando que la empresa "SOCIEDAD
30 CONCESIONARIA COSTANERA NORTE S.A." será condenada en tal
31 aspecto, corresponderá acoger la demanda de indemnización
32 de perjuicios deducida en su contra, en el primer otrosí
33 de la presentación de fojas 37, por don Jorge Morales
34 Uribe, de conformidad con lo señalado en el art. 3, letra
35 e) de la Ley n°19.496, el que dispone: "Son derechos y
36 deberes básicos del consumidor: ... e) El derecho a la
37 reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos
38 los daños materiales y morales en caso de incumplimiento
39 de cualquiera de las obligaciones contraídas por el
40 proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios
41 que la ley le franquea";

42 **UNDECIMO:** Que la parte demandante solicita se le pague la
43 suma de \$70.000 por concepto del daño emergente,
44 constituido por lo pagado por concepto de cargos,
45 intereses y gastos de cobranza, por no efectuar el pago
46 oportunamente y por los gastos incurridos en trasladarse
47 a las oficinas de la empresa para realizar el pago de lo
48 adeudado, acompañando, en prueba de su pretensión, un
49 conjunto de boletas, agregadas desde fojas 2 a 33, en
50 algunas de las cuales se indica el valor de los intereses
51 por la mora y de los gastos de la gestión de cobranza;

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas _____ /



- 1 **DUODECIMO:** Que, apreciada la prueba rendida conforme a las
2 reglas de la sana crítica, esta sentenciadora regulará el
3 monto del daño directo experimentado por el demandante, en
4 la suma de \$70.000, monto que deberá pagarle la demandada,
5 la "SOCIEDAD CONCESIONARIA COSTANERA NORTE S.A.". Cabe
6 tener presente, en este punto, que para llegar a la cifra
7 indicada, esta sentenciadora ha considerado,
8 especialmente, las boletas acompañados por el demandante,
9 desde fojas 2 a 33, las que reflejan y acreditan los
10 pagos efectuados por concepto de intereses moratorios y
11 gastos de cobranza, valor que en su conjunto, es superior
12 a la suma demandada, debiendo regularse el monto a
13 indemnizar en la cifra demandada, a fin de no incurrir en
14 ultra petita;
- 15 **DECIMO TERCERO:** Que, en cuanto al daño moral demandado,
16 resulta un hecho incuestionable que la situación vivida
17 por el demandante ha originado una alteración en su vida
18 diaria, al verse expuesto al pago de valores superiores a
19 los que efectivamente correspondía por el servicio de
20 televía contratado con la autopista, como también el
21 tiempo que ha debido destinar para solucionar el problema
22 planteado, debiendo concurrir para ello a la oficina de
23 la concesionaria y, además, afrontar el desarrollo de la
24 presente causa, con los consiguientes costos monetarios,
25 además de las molestias propias de la tramitación de un
26 juicio por varios meses y de la incertidumbre de su
27 resultado, todo lo cual representa un evidente perjuicio
28 para el demandante, que debe ser también indemnizado por
29 la demandada, regulándose los perjuicios sufridos por el
30 demandante por este concepto, en la suma de \$100.000;
- 31 **DECIMO CUARTO:** Que la indemnización se reajustará en la
32 misma proporción en que hubiese variado el Índice de
33 Precios al Consumidor, determinado por el Instituto
34 Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha
35 en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en
36 que la restitución se haga efectiva, de conformidad a lo
37 dispuesto en el art. 27 de la Ley n°19.496, todo según
38 liquidación que practicará la señora Secretaria del
39 Tribunal;
- 40 **DECIMO QUINTO:** Que pide la demandante se le paguen los
41 intereses, los que también deben concederse, pues es
42 necesario que la indemnización sea completa. El interés
43 corriente que se otorga deberá calcularse sobre la
44 indemnización reajustada en la forma prevista en el
45 considerando anterior, desde la fecha en que la sentencia
46 se encuentre ejecutoriada;
- 47 **DECIMO SEXTO:** Que la parte demandada ha sido vencida en
48 autos, motivo por el cual y de conformidad con lo
49 dispuesto en el art. 50 de la Ley n°15.231, deberá pagar
50 las costas de la causa.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas _____/

1 Por estas consideraciones y teniendo además presente lo
2 dispuesto en los arts. 14 y 17 de la Ley N°18.287; arts.
3 1, 3, 12, 23, 24, 27, 50 y 50 letra a) de la Ley n°19.496;

4 **SE RESUELVE:**

5 a) Que se acoge la denuncia formulada a fojas 37,
6 condenando a la empresa "SOCIEDAD CONCESIONARIA COSTANERA
7 NORTE S.A.", al pago de una multa de **DIEZ** Unidades
8 Tributarias Mensuales, a beneficio municipal, por su
9 contravención a las normas de los arts. 12 y 23 de la Ley
10 n°19.496, sobre Protección de los Derechos de los
11 Consumidores.

12 Si no se pagare la multa impuesta dentro del plazo de
13 quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión
14 nocturna, en contra de su representante legal, a razón de
15 una noche por un quinto de Unidad Tributaria Mensual, por
16 vía de sustitución y apremio;

17 b) Que se acoge la demanda civil interpuesta en el primer
18 otrosí de fojas 37, sólo en cuanto se condena a la
19 "SOCIEDAD CONCESIONARIA COSTANERA NORTE S.A." al pago de
20 la suma única y total de \$220.000, (doscientos veinte mil
21 pesos) la que se reajustará y devengará intereses, en la
22 forma expresada en los considerandos décimo cuarto y
23 décimo quinto de este fallo;

24 c) Que se condena a la "SOCIEDAD CONCESIONARIA COSTANERA
25 NORTE S.A.", al pago de las costas de la causa.

26 Notifíquese a las partes personalmente o por cédula.

27 Tómese nota en el libro de ingresos.

28 Oficiéese al Servicio Nacional de Consumidor, remitiendo
29 copia de la presente sentencia, de conformidad con lo
30 dispuesto en el art. 58 bis de la Ley n°19.496, sobre
31 Protección de los Derechos de los Consumidores.

32 **Proceso rol n° 7122-MS-2014.**

33

34

35 DICTADA POR DOÑA GIOVANNA SANTORO SALVO. JUEZA TITULAR.

36

37

38 AUTORIZADA POR DOÑA CLAUDIA VELIZ BASCUÑAN. SECRETARIA
39 TITULAR.