

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 15.308-8

LAS CONDES, a nueve de Abril de dos mil trece.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 3, de fecha 13 de Agosto de 2012, interpuesta por José Andrés Gatica Urrutia, en representación de la **SOCIEDAD BECERRA CONSTRUCCIONES ELECTRICAS LIMITADA, "BECOEL LTDA."**, domiciliada en calle Agustinas N° 814, oficina 409, comuna de Santiago, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **FORLI TECHNOLOGIES S. p. A.**, en adelante **GPS 7000**, representada por Fernando (nombre corregido a fs. 43) Mosso Hasbún, empresario, ambos domiciliados en avenida Los Leones N° 292, oficina 1, comuna de Providencia (según rectifica en la misma presentación de fs. 43), y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 3 y 39 la denunciante declara que con fecha 14 de Diciembre de 2011 celebró con la denunciada un contrato de prestación de servicios de seguimiento de vehículos vía GPS, con una duración de un año, mediante el cual GPS 700 se obligó a proveer el servicio de seguimiento satelital a través de dispositivos GPS en 12 vehículos de Becoel Ltda., el cual incluía los 12 dispositivos GPS a instalarse en dichos vehículos, el servicio de la instalación de los mismos y el servicio de monitoreo anual, por un precio de \$ 2.884.845.- que fue pagado oportunamente. Sin embargo el servicio presentado por la denunciada desde el principio presentó fallas y deficiencia, "pues al intentar chequear la información que arrojaban los dispositivos desde la página web habilitada por la demandada al efecto, resultaba que frecuentemente figuraban como "fuera de línea", no obstante encontrarse los vehículos en zonas urbanas con buena recepción de señal; demoraban en cargar la información por espacio de varios



minutos; arrojaban información errónea tanto de ubicación de los móviles como de trayectos recorridos; no aparecían los registros históricos de los movimientos de los vehículos, etc.” A raíz de ello y como persistían los defectos en Marzo de 2012 se sostuvo una reunión con la empresa denunciada, en virtud de la cual modificaron el contrato a través de un anexo, comprometiéndose GPS 700 a resolver en el lapso de 7 días, a partir del 19 de Marzo de 2012, los defectos técnicos señalados, pactándose, además, que el lapso del 14 de Diciembre de 2011 al 26 de Abril de 2012 sería considerado como periodo de prueba, entrando en vigencia el contrato a partir de esta última fecha, por un año, y, en fin, que en caso de persistir las fallas en el servicio se daría por resuelto el contrato, previa notificación por correo electrónico, debiendo la denunciada restituir la suma pagada. Pero como persistieron, en tal frecuencia y magnitud, en términos que hacían inapto el servicio para los fines perseguidos por Becoel Ltda., cual era el de controlar el desplazamiento y velocidad reglamentaria de los vehículos entregados a sus trabajadores, llegó un momento en que se decidió ejercer la facultad de poner término al contrato con fecha 5 de Julio de 2012, en la forma y dentro del plazo acordado, sin recibir respuesta de la denunciada en cuanto a la restitución de lo pagado, como se había pactado. Finalmente, señala una larga lista de fallas, defectos y anomalías en la prestación del servicio contratado.

A fs. 3 y siguientes y basado en estos hechos, la parte denunciante dedujo, al mismo tiempo, demanda civil en contra de la denunciada, representada de la manera indicada, en su condición de proveedor, solicitando que sea condenada a pagarle una indemnización de perjuicios de \$ 2.884.845 .-, correspondiente a lo pagado por el servicio prestado en forma deficiente, más reajustes, intereses y costas.

Con fecha 20 de Noviembre de 2012, a fojas 136 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y en rebeldía de la denunciada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo atendida la rebeldía señalada, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar sus acciones, solicitando que sean acogidas, con costas.

La asistente rindió la testimonial y documental que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada en el presente fallo.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a FORLI TECHNOLOGIES SpA en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que la denunciante sostiene, en síntesis, que celebró con la denunciada un contrato de prestación de servicios de seguimiento de vehículos vía GPS, que rola a fs. 55, en virtud del cual ésta se obligó a proporcionarle un servicio de seguimiento satelital a una flota de 12 vehículo de la empresa por un año, a cambio de la suma de \$ 2.884.845.-, que le canceló oportunamente, pero desde un principio el servicio presentó numerosas fallas y deficiencias (las que puntualiza y detalla latamente en 14 letras), en términos de tornarlo inapto para el fin perseguido al celebrar el contrato, esto es, controlar el desplazamiento y velocidad de los vehículos entregados a la conducción de sus trabajadores, motivo por el cual y conforme a la modificación del contrato rolante a fs. 58, lo dio por resuelto, sin que la denunciada, como también se acordara en dicha modificación, le haya restituido la suma pagada por el servicio inapto.
- 3º) Que no se cuenta con la versión oportuna de la denunciada, por cuanto no compareció a rendir la declaración indagatoria correspondiente ni asistió a la audiencia de conciliación, contestación y prueba, oportunidad para oponer las excepciones, alegaciones y defensas que mejor creyere convenir a sus intereses, lo cual, desde luego, no releva al actor del peso de la prueba.
- 4º) Que éste, asumiéndolo, presentó a los testigos Raúl Eduardo Muñoz Cornejo y Bernardo Enrique Velásquez Gallardo, quienes depusieron a fs. 137 y siguientes.
- 5º) Que dichos testigos aparecen verídicos, dan razón fehaciente de sus dichos (por las razones que se expresarán), fueron legalmente examinados y no fueron tachados, encontrándose contestes en que el servicio prestado por la denunciada adoleció de las numerosas fallas y deficiencias que señalan, tales como: contrataron 12 dispositivos GPS para otros tantos vehículos, pero en la pantalla sólo podía monitorear a 11, pues había uno que no emitía la señal GPS; en la pantalla aparecían locaciones erróneas, como un vehículo que andaba en Navidad aparecía circulando mar adentro; un camión aparecía detenido una hora y a los dos minutos apareció 40 kmph. más adelante y haciendo un camino rectilíneo, en lugares que ni siquiera existen vías; mensajes con alerta de exceso de velocidad de un vehículo, en circunstancias que estaba estacionado en sus dependencias, etc.



6º) Que el testigo Muñoz trabaja en Becoel desde hace cinco años, actualmente como gerente de operaciones, en tanto que el testigo Velásquez lo hace desde hace seis años, desempeñándose como jefe de servicio técnico, por lo cual les consta, personal y fehacientemente, las fallas e incumplimiento relatados.

7º) Que, pese a ser dependientes del actor, no fueron tachados, según ya se consignó, y no existe antecedentes que permitan dudar de su imparcialidad, tanto que sus dichos se encuentran conformes con otras prueba y antecedentes del proceso, como es el reconocimiento que de los hechos hace la propia denunciada, según se pasa a expresar.

8º) Que, en efecto, en la cláusula segunda de la modificación del contrato de prestación de servicios, rolante a fs. 58, suscrito por Angelo Mosso, gerente general de GPS 7000, ésta **“declara que por razones imputables a su parte ha tenido varios incumplimientos al referido contrato y que dicen relación específicamente a la calidad del servicio”**, añadiendo, en la cláusula tercera, que dentro del plazo de siete días, **“corregirá los defectos técnicos que se han originado en el servicio contratado por Becoel Ltda.”**

9º) Que, a posteriori, tardíamente, adujo que lo ocurrido se debió a inoperancia en el manejo del sistema por parte de los empleados del actor, alegación que no será considerada por no haber sido acreditada, por extemporánea y por ser contraria a su propia declaración, reproducida en el motivo que antecede.

10º) Que los razonamientos precedentes permiten concluir que el servicio prestado por el consumidor fue claramente deficiente, insuficiente e inapto para llenar el fin perseguido por el proveedor al contratarlo y pagarlo, cual no puede ser otro que ejercer control y seguimiento de la flota de los vehículos de la empresa, confiados a la conducción de sus empleados.

11º) Que, en consecuencia, esta sentenciadora, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496 al no respetar los términos y condiciones conforme a las cuales ofreció y convino con el consumidor la prestación del servicio referido y al causarle menoscabo con motivo de dicha prestación, actuando con negligencia, debido a fallas o deficiencias en la calidad y cantidad del citado servicio, motivo por el cual procede acoger la denuncia entablada en su contra.



12º) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por la denunciada y los daños ocasionados al consumidor individualizado, consistentes en el pago que efectuó por un servicio que resultó inapto, experimentando, en definitiva, un deterioro en su patrimonio, el que debe ser indemnizado.

13º) Que, conforme a ello y con el fin de determinar el monto de los daños objeto de indemnización, el Tribunal tiene presente la factura electrónica N° 937, de 23 de Diciembre de 2011, emanada de la demandada, correspondiente al pago total del servicio contratado, por un valor neto de \$ 2.424.240.-, agregada a fs. 53, y las copias de los seis cheques correspondientes al pago referido, agregados a fs. 56 y 57, instrumentos todos que no fueron objetados.

14º) Que, sin perjuicio de la prueba rendida señalada en el considerando que antecede, es del caso considerar el hecho de que el servicio fue contratado para una flota de 12 vehículos y si bien el prestado adoleció de numerosas fallas y deficiencias, tampoco puede soslayarse el hecho de que ello no abarcó la totalidad de la flota, puesto que de no ser así se habría hecho mención a todos, el cual, debidamente ponderado por el Tribunal, conforme a sus facultades legales en cuanto a la apreciación de la prueba, le lleva a regular prudencialmente la indemnización en la suma de \$ 2.000.000.-

15º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

16º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y



Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 3 y siguientes y se condena a FORLI TECHNOLOGIES S. p. A, representada por Fernando Mosso Hasbún, a pagar una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 11°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 3 y siguientes y se condena a FORLI TECHNOLOGIES S. p. A., representada por Fernando Mosso Hasbún, a pagar a SOCIEDAD BECERRA CONSTRUCCIONES ELECTRICAS LIMITADA, representada por Waleska Carolina Becerra Reyes, una indemnización de perjuicios ascendentes a la suma de \$ 2.000.000.-(dos millones de pesos), en la que se regulan los daños experimentados por la demandante a raíz de estos hechos.

- Que dicha indemnización debe pagarse con los reajustes e intereses consignados en el considerando 15°, más las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



rol N° 15.308 - 8 -
2012

Foja: 193
Ciento noventa y tres

Santiago, diecisiete de diciembre de dos mil trece.

Vistos:

Reproduciendo el fallo en alzada y teniendo además presente:

Primero: Que el recurso de apelación se funda en que no se han respetado las reglas del debido proceso porque el denunciado fue notificado en un domicilio que no era el suyo, según quedó expresa constancia en la causa, lo que le impidió contestar la demanda y efectuar los descargos, presentando las pruebas que desvirtuaban las pretensiones de la demandante, todo lo cual se hizo presente al tribunal en lo solicitud de nulidad de todo lo obrado y corrección del procedimiento, que este no acogió.

Se alega también la falta de participación y responsabilidad en los hechos que se denuncian, según queda acreditado con la propia documentación que aportó el denunciante, que demuestra que con posterioridad a la modificación del contrato no se produjeron las fallas que se denuncian y que los operarios de la denunciante no asistieron a la capacitación que se les ofreció, por lo que todo se debió a la inoperancia de ellos. Finalmente, alega que la sentencia se dictó con infracción a las reglas de la sana crítica, para lo cual hace una extensa transcripción de las opiniones del tratadista Couture, concluyendo que la denunciante no rindió prueba alguna, para luego señalar que "...la escueta prueba rendida..." no solo es impertinente sino que la sentenciadora en parte alguna señala en virtud de qué principio de la lógica le da mérito, configurándose así la infracción que menciona.

Segundo. Que respecto de la primera alegación del recurrente es preciso tener en consideración que sobre la base del mismo hecho planteó



una incidencia de nulidad de lo obrado ante el tribunal a quo, la que fue desestimada, por lo que no resulta posible renovar tal petición por la vía del presente recurso, a lo que debe agregarse que, en todo caso, la falta de emplazamiento que se hace valer, no existe si se considera que las notificaciones se hicieron en forma legal y en el domicilio de la denunciada y demandada civil.

En cuanto a la falta de participación y de responsabilidad en los hechos, la prueba reunida y que la juez a quo analiza legalmente, particularmente los testigos que depusieron, demuestra lo contrario a lo sostenido por el recurrente, por lo que no sólo su responsabilidad infraccional es clara, sino también la condena civil que se le impone es procedente, puesto que debe indemnizar los perjuicios causados con su actuar, cuyo monto la sentenciadora fija correctamente.

En suma, ninguno de los vicios que se denuncian por el recurso existe, por lo que debe confirmarse el fallo en alzada.

Por estas consideraciones, **se confirma** la sentencia apelada de nueve de Abril del año en curso, escrita a fs. 168 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro Carlos Gajardo Galdames.

Rol N° 1569-2013.



Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el ministro señor Carlos Gajardo Galdames e

integrada, además, por las ministros(S) señora Ana Cienfuegos Barros y señora Dora Mondaca Rosales.

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

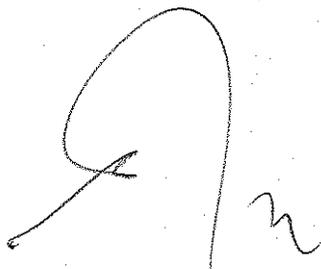
En Santiago, a diecisiete de diciembre de dos mil trece, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



Las Condes, ocho de Enero de dos mil catorce.

Cúmplase.-

Causa rol N° 15.308-8-2012.-

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a smaller 'n'.