

ANTOFAGASTA, a diez días del mes de Junio del año dos mil diecisiete.-

REGISTRO DE SENTENCIAS

31 ENE. 2018

REGION DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

A fojas 27 y siguientes, dona **NOELIA MURUA CERDA**, chilena, Cédula de Identidad N° 6.643.753-1, viuda, empresaria de transportes, domiciliada en calle Quito N° 872, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **AGUAS ANTOFAGASTA, AGUAS ANTOFAGASTA S.A. marca comercial AGUAS ANTOFAGASTA GRUPO EPM, representada por María Paz González Santibañez y/o Fredy Zuleta Dávila**, todos con domicilio en Avenida Pedro Aguirre Cerda N° 6496, Antofagasta, al haber incurrido en infracción al artículo 3° letra d) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por las filtraciones en su vivienda provenientes de la rotura de una matriz de agua, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 6.144.884, por concepto de daño emergente y la suma de \$ 5.000.000 por concepto de daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 37.

A fojas 69 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante y del apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) EN CUANTO A LAS EXCEPCIONES ALEGADAS EN AUTOS.

Excepción de incompetencia absoluta del Tribunal.

Primero: Que, la denunciada y demandada en el comparendo de estilo alegó en primer lugar la incompetencia del Tribunal la que basa en atención a lo dispuesto en el artículo 2° bis de la Ley N° 19.496 por cuanto los hechos denunciado están regulados por leyes especiales, esto es, la Ley General de Servicios Sanitarios y su Reglamento y la Ley N° 18.902, que creó la Superintendencia de Servicios Sanitarios, y agrega además, que no existe disposición que otorgue a este Tribunal el conocimiento de los hechos materia de autos, y por último que no existe relación jurídica onerosa entre el

consumidor y el proveedor por no estar en presencia de un consumidor; y finalmente alega la prescripción atendido lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, señalando que según la denunciante el anegamiento tuvo lugar el día 07 de Septiembre del 2016, y se trabó la Litis el 11 de Abril del 2017 fecha en que se notificó la demanda.

Segundo: Que, conferido traslado, la parte denunciante y demandante contesta las excepciones a fojas 76 y siguientes, sosteniendo que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 19.496, es competente para conocer de estos hechos el Juzgado de Policía Local como asimismo los artículos 1° y 2° bis de dicho cuerpo legal. Que, es la Ley de Protección al Consumidor la que tiene prevalencia sobre la Ley General de Servicios Sanitarios por cuanto se está frente a una infracción. En cuanto a la prescripción alega que el plazo fue interrumpido con los reclamos que la denunciante hizo en la sección "Servicio atención al cliente", con fecha 07 de Septiembre y 14 de Septiembre del 2016 y luego mediante carta de fecha 25 de Octubre del 2016 dirigida a la ejecutiva de Atención de Clientes.

Tercero: Que, resolviendo las excepciones, el Tribunal rechaza la incompetencia del Tribunal, por cuanto, la pretensión de la actora dice estricta relación con el reconocimiento de una conducta sancionada por la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en cuanto se denuncia la falta de seguridad en el servicio prestado -artículo 3 letra d) de la ley- como la pretensión de una indemnización por daño material y moral la que no se encuentra contemplada en la normativa especial contenida en la Ley General de Servicios Sanitarios y sus reglamentos, por lo que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 19.496, es justamente, el Juzgado de Policía Local el competente para conocer de estos hechos.

Cuarto: Que, en cuanto a la prescripción de la acción, preciso es señalar que el artículo 26 de la Ley N° 19.496 modificada por la Ley N° 20555, dispone que el plazo de prescripción se suspende ante el reclamo -entre otros- "en el servicio o atención al cliente"; que de los documentos acompañados en autos, específicamente los de fojas 10, 12 y

75, queda claramente demostrado que el plazo para interponer la denuncia estaba plenamente vigente al momento de interponerse la acción, esto es, el día 10 de Febrero del 2017, por lo que se rechaza la excepción de prescripción alegada.

Quinto: Que, en cuanto a las otras alegaciones, como no existencia de relación jurídica onerosa y falta de legitimación activa, es preciso señalar que la Ley de Protección al Consumidor no exige al consumidor o usuario tener la calidad de comprador en el sentido estricto para ejercer los derechos que ella contempla, toda vez que como claramente se desprende de su propio texto, ella está destinada a dar protección a los consumidores en el sentido amplio, cumpliéndose a cabalidad los requisitos en el caso de autos, del artículo 1° de la ley, careciendo de relevancia si la denunciante realizó o no un acto jurídico oneroso, por cuanto se trata de una relación de consumo, que tiene varias etapas y que va mucho más allá de la relación contractual.

Que, basta examinar los documentos de fojas 13, 20 y 75 extendidos por la denunciada para concluir sin duda alguna que las alegaciones de la denunciada deben ser rechazadas.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Sexto: Que, a fojas 27 y siguientes, doña Noelia Murua Cerda, formuló denuncia infraccional en contra de la empresa **AGUAS ANTOFAGASTA, AGUAS ANTOFAGASTA S.A. marca comercial AGUAS ANTOFAGASTA GRUPO EPM, representada por María Paz González Santibañez**, por infracción al artículo 3° letra d) de la Ley N° 19.496, por falta de seguridad en el servicio restado, al romperse frente a su domicilio una matriz de agua potable que le produjo diversos daños en su propiedad, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Séptimo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, el día 07 de Septiembre y 14 de Septiembre del 2016 se produjeron nuevas rupturas de la matriz de agua frente a su domicilio, afectando gravemente su casa habitación lo que hizo presente en la sección

"atención al cliente" de la denunciada. Agrega que pese a los esfuerzos para solucionar el problema extrajudicialmente, ello no fue posible.

Octavo: Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 44 y siguientes, en los siguientes términos: Que, niega y controvierte todas las imputaciones de la denunciante sosteniendo que no ha cometido infracción alguna, solicitando que no sea acogida como igualmente, se rechace la demanda civil. Que, en materia sanitaria no existe responsabilidad objetiva; que no existe culpa ni infracción y que no existe relación de causalidad.

Noveno: Que, para acreditar su versión la denunciante y demandante acompañó a los autos los siguientes documentos:

- A fojas 1 a 9, set de 9 fotografías que dan cuenta de los daños a la propiedad y la ubicación del bien raíz, de fecha 09 de Septiembre del 2016, las que dan cuenta del estado del terreno, de la cañería y los efectos del anegamiento dentro de la vivienda.
- A fojas 10 a 12, Carta reclamo a Aguas Antofagasta.
- A fojas 13 a 14 y 20, correspondientes a reclamos ante la denunciada.
- A fojas 15 a 19, sentencia condenatoria por una situación similar de este Primer Juzgado de policía Local de Antofagasta, causa Rol N° 3.472/16-7.
- A fojas 21, Informe Agua Potable, de fecha 07 de septiembre del 2016, dirección Quito 872
- A fojas 22, comprobante de atención al cliente N° 66948, de fecha 07 de Septiembre del 2016.
- A fojas 23, comprobante de atención al cliente N° 67577, de fecha 09 de Septiembre del 2016.
- A fojas 24 a 26, Presupuesto construcción, mantención y administración de proyectos emitido pro HP, High Potential Integral Service.

Además, al comparendo de estilo trajo los testimonios de Leonor Fernández Cereceda, quien depone a fojas 70 y siguientes, señalando que es testigo presencial, que vive a dos casas de la denunciante, que se produjo una rotura y comenzó a correr el agua, que a la denunciante le ingresó el agua tanto por el frontis como por el lado en que

tiene un taller; que vió que el agua con barro entró a su domicilio por la parte principal, lo que vio días después pues aún seguía mojado, vió el pasillo, el comedor y living en donde entró el agua; que en una oportunidad se cambió la aducción y se les olvidó poner un perno por lo que la cañería reventó y causó un evento grande. Que, Aguas Antofagasta cerró la calle y estuvieron varios días trabajando en el lugar. Que, por otra parte el testigo Reinaldo del Carmen San Martín Velásquez señala ser testigo presencial, que vio el rompimiento de la cañería justo frente a la casa de la denunciante; que entró agua a la casa, que era difícil entrar pero que igual entró y la ayudó a mover las cosas ya que la casa se inundó totalmente en su interior, dormitorios, baño, cocina, comedor, todo. Que, el agua le llegaba a la altura del tobillo, que resultaron dañadas varias cosas como camas, frazadas y otras cosas, que entró agua y barro, que la causa de los daños fue la rotura de la cañería; que hubo también daños a las paredes, se levantó el piso.

Décimo: Que, para acreditar sus descargos la denunciada y demandada acompañó el documento que rola a fojas 68 denominado Informe de Inventario de fecha 14 de Septiembre del 2016, documento que emana de la propia denunciada firmada por el inspector Luis Ganiffo como también por la demandante, de fecha 14 de Septiembre del 2016, el que señala: Daños de la propiedad de Quito N° 872: Humedad en dormitorios de 4 x 4 metros; humedad en pasillo; humedad en living comedor; guardapolvo cerámico.

Décimo Primero: Que, a fojas 101, el Tribunal hizo una inspección ocular al inmueble de la denunciante la que constató los daños en las distintas piezas de la casa, y que dan cuenta las fotografías que se agregaron, las que rolan a fojas 86 a 100; que fotos similares acompañó la denunciante a fojas 1 a 9.

Décimo Segundo: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 3° letra d) de la Ley N° 19.496 que dispone: "**Son derechos y deberes básicos del consumidor:**
d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la

protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”.

Décimo Tercero: Que, para los efectos de determinar si la empresa denunciada ha infringido las normas de la Ley N° 19.496, circunstancia que le podría constituir en responsable de daños y perjuicios a favor de la actora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3° letra d) y 23 de la misma ley, cabe analizar: **si se han producido fallas o deficiencias en la seguridad del servicio prestado a la actora y si estas deficiencias son producto de su negligencia; y si por ello se ha causado menoscabo al actor.**

Décimo Cuarto: Que, la obligación de seguridad exigible a Aguas Antofagasta, significa que esta empresa debe velar por la incolumidad de sus usuarios manteniendo en buen estado de conservación las matrices y ello importa que, como obligación mínima, debe adoptar todas las medidas que impidan que hechos como los aquí investigados, ocurran.

Décimo Quinto: Que, un hecho similar respecto a estas mismas partes conoció este Tribunal hace no mucho tiempo, lo que lleva a concluir que no se han adoptado en consecuencia todas las acciones que eviten daños como el de autos, lo que es constitutivo de incumplimiento de su obligación de seguridad. Y este incumplimiento debe considerarse negligente, toda vez que con mediano cuidado Aguas Antofagasta habría podido evitar el daño causado adoptando las medidas que le llevaran a cumplir con esta obligación de seguridad en el servicio prestado.

Décimo Sexto: Que, los daños que produjo la falta de seguridad en el servicio prestado queda demostrado con el documento que rola a fojas 68 emanado de la propia empresa, relativo a **“inventario casa anegada”**, documento emitido con fecha 14 de Septiembre del 2016, sin que a la fecha de presentación de la denuncia -esto es- 10 de Febrero del 2017, la denunciada hubiere reparado el daño producido en la vivienda de la denunciante del que tomó conocimiento el mismo día de ocurrido la rotura de la matriz.

Décimo Séptimo: Que, el documento de fojas 68, no hace otra cosa que confirmar que la propiedad de la denunciante sufrió daños los que derivan de la rotura de matriz perteneciente a

Aguas Antofagasta y en la que la demandante no tuvo intervención alguna.

Décimo Octavo: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, y al documento de fojas 68 acompañado por la denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara doña Noelia Murua Cerda, habiendo incurrido la empresa denunciada Aguas Antofagasta en infracción al artículo 3° letra d) y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que incumplió su obligación de seguridad actuando con negligencia en la prestación del servicio.

Décimo Noveno: Que, en mérito de lo anterior se acoge el denuncia infraccional de fojas 27 y siguientes en contra de la empresa Aguas Antofagasta.

b) EN CUANTO A LO CIVIL

Vigésimo: Que, a fojas 29 y siguientes, doña Noelia Murua Cerda, ya individualizada, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **AGUAS ANTOFAGASTA, AGUAS ANTOFAGASTA S.A. marca comercial AGUAS ANTOFAGASTA GRUPO EFM, representada por María Paz González Santibañez**, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 5.644.884 por daño directo; \$ 500.000 por daño emergente y la suma de \$ 5.000.000 por daño moral más reajustes, intereses y costas.

Vigésimo Primero: Que, la parte demandante acompañó en autos los antecedentes referidos en el considerando Noveno del presente fallo, como asimismo las declaraciones de los testigos Leonor Fernández Cereceda y Reinaldo del Carmen San Martín Velásquez.

Vigésimo Segundo: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido al mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, especialmente a los testimonios gráficos, inspección ocular del Tribunal y el presupuesto de fojas 24 y 25, se acoge el daño material fijándolo en la suma de **\$ 3.500.000.**

Vigésimo Tercero: Que, en cuanto al daño moral, este Tribunal estima que la situación de autos no pudo no producir en la denunciante una aflicción, molestias y dolor, por lo que se acoge y fija prudencialmente en la suma de y la suma de \$ 2.000.000.

Vigésimo Cuarto: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de Variación del IPC determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Agosto del 2016 y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal.
- b) Que, se rechaza la excepción de prescripción.
- c) Que, se rechazan la falta de legitimación activa alegada como la no existencia de relación jurídica entre las partes.
- d) Que, se acoge la denuncia de fojas 27 y siguientes, y se condena a la empresa **AGUAS ANTOFAGASTA, AGUAS DE ANTOFAGASTA, CUYA MARCA COMERCIAL ES AGUAS ANTOFAGASTA, GRUPO EPM,** representada para estos efectos por **MARIA PAZ GONZALEZ SANTIBAÑEZ Y/O FREDY ZULETA DAVILA**, a pagar una multa equivalente a **CUARENTA U.T.M,** por **infringir el artículo 3° letra d) y 23 de la Ley N° 19.496.**
- e) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 29 y siguientes, por doña Noelia Murua Cerda, y se condena a la empresa **AGUAS ANTOFAGASTA, AGUAS DE ANTOFAGASTA, CUYA MARCA COMERCIAL ES AGUAS ANTOFAGASTA, GRUPO EPM,** representada para estos efectos por **MARIA PAZ GONZALEZ SANTIBAÑEZ,** a pagar la suma de \$ 3.500.000 por daño emergente y \$ 2.000.000 por daño moral, ambas reajustadas en la forma señalada en el considerando Vigésimo Cuarto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.

Cinto 2013 - 106

- f) D espachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
- g) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- h) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N  19.496.

Anótese, notifiquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, arch vase.

Rol N  1.983/17-7

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera, Juez Titular.-
Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.-

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

20-06-2017

1203
 Cédula
 Seche
 Queiroz - Grete Sterioga
 la sustitución de T 99, Rol 106
 Entregué copia integral a p rsona oculta

CERTIFICADO: Que la presente copia es fiel de su original que he tenido a la vista.
 Antofagasta,
 Secretario
 1er Juzgado Policia Local

PATRICIA DE LA FUENTE PFENG
 Receptor
 Primer Juzgado Policia Local
 Antofagasta

