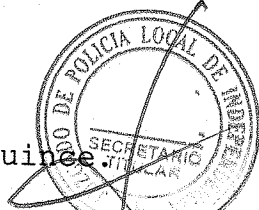


JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
INDEPENDENCIA

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

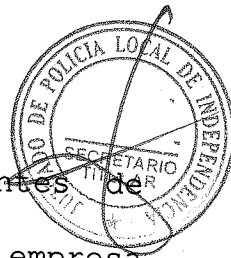
JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
INDEPENDENCIA

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 de  
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 eximirla 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 inculpativos existentes en  
25 su contra y expuestos precedentemente, como se detalló y  
26 analizó en el considerando quinto de este fallo;

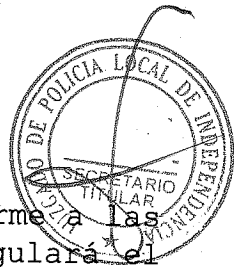
27 **RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL DEL PLEITO:**

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 condena 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  
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 televisión 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 Oficiéase 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.



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

**Vistos:**

Se reproduce de la sentencia en alzada sólo sus fundamentos 1° y 2°, 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.

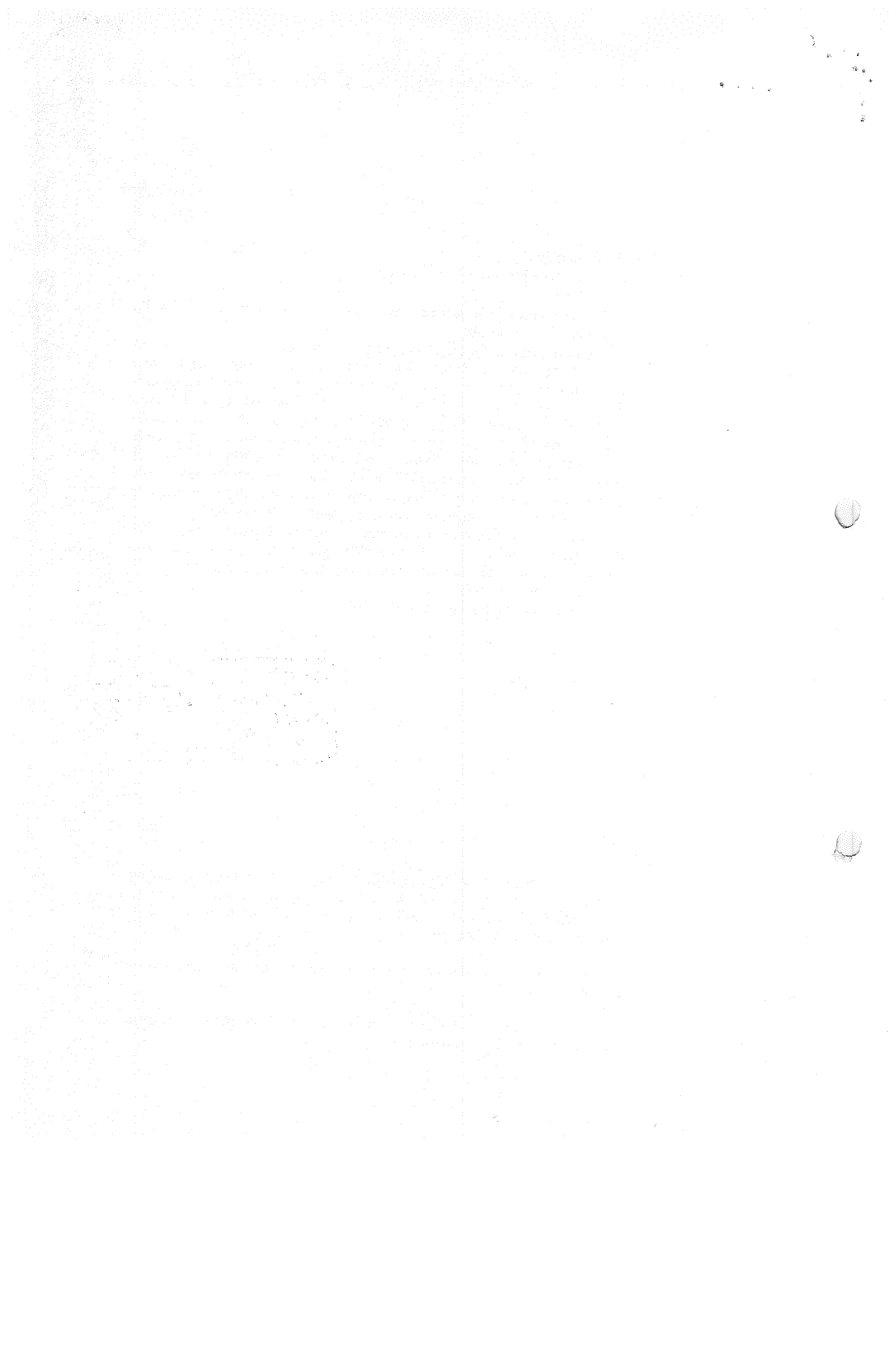
**Regístrese y devuélvase.**

**N°Trabajo-menores-p.local-434-2015.**

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Iltma. 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 Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

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





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

*[Handwritten signature]*

INDEPENDENCIA 18-09-2011  
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

*[Mirrored text from reverse side of page]*

