PROCESO Nº 20.379-2015-WD.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Once de Marzo del año Dos Mil Dieciséis.-

VISTOS:

De fs. 1 a 4, rola fotocopia simple de mandato judicial;
A fs. 5 y 6, rola fotocopia simple de decreto de nombramiento;
A fs. 7 y 8, y 72 y 73, rola fotocopia simple de ORD N° 09910 con solicitud de información del SERNAC a AGUAS ANDINAS;
De fs. 9 a 11, rola fotocopia simple de respuesta del AGUAS ANDINAS al SERNAC;
De fs. 12 a 22, rola denuncia por infracción a Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, deducida por el abogado don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de AGUAS ANDINAS S.A., representada legalmente por don JORDI VALLS RIERA. Denuncia notificada a fs. 25;
A fs. 26 y 27, rola copia autorizada de mandato judicial;
De fs. 28 a 58, rola escrito de excepción de incompetencia y contesta denuncia;
A fs. 60, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba;
De fs. 61 a 64, rola escrito de evacúa traslado conferido a fs. 60;
A fs. 65 y 66, rola resolución rechazando la excepción de incompetencia;
A fs. 67, rola fotocopia simple de solicitud de información del SERNAC a AGUAS ANDINAS;
A fs. 68, rola respuesta de AGUAS ANDINAS al Director Regional Metropolitano del SERNAC;
De fs. 69 a 71, rola fotocopia simple de respuesta de AGUAS ANDINAS a la Jefa División Jurídica (S) del SERNAC;
De fs. 74 a 81, rola fotocopia simple de contrato de prestación de servicio entre EMPRESA METROPOLITANA DE OBRAS SANITARIAS S.A. y BANCO BHIF;
De fs. 82 a 86, rola fotocopia simple de acta de junta de accionistas;
De fs. 87 a 92, rolan fotocopias simples de inscripciones;
De fs. 93 a 98, rolan fotocopias simples de impresiones de pantalla;
A fs. 99 y 100, rola continuación de comparendo de conciliación, contestación y prueba;
De fs. 101 a 104, rola objeción y observa documentos, y con lo relacionado y,

CONSIDERANDO:

1°.- Que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR denunció a AGUAS ANDINAS S.A., representada por don JORDI VALLS RIERA por infracción a los artículos 3 inciso primero letra a), 12, 13 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

2°.- Que la infracción se hace consistir, en suma, en la negativa de la empresa denunciada, durante el mes de Mayo de 2015, de aceptar en sus sucursales, como medio de pago válido el dinero en efectivo y en moneda de curso legal de parte de los consumidores, por lo que procedió a modificar en forma unilateral los términos, condiciones y modalidades de la oferta pública respecto de los medios de pago disponibles para que los consumidores pudiesen materializarlo válidamente, e incluso en un principio tampoco aceptó en sus sucursales los otros medios de pago, según se reconoce en la respuesta que le dio la denunciada al SERNAC, por lo que el proveedor, actuó con negligencia, en la calidad de la prestación del servicio, causando menoscabo al consumidor;

3°.- Que la denunciada, al contestar la denuncia, manifiesta en suma:
- Que es efectivo que durante algunos días del mes de mayo de 2015 se vio en la necesidad de suspender temporalmente la recepción de pagos, en todas sus modalidades, en sus agencias comerciales.
- Que dicha situación no constituyó un acto caprichoso o voluntario de la compañía, sino que resultó ser la única alternativa posible atendida la ocurrencia de una circunstancia imprevisible, irresistible y totalmente ajena al control de esta compañía, como fue la huelga que se verificó a nivel nacional en las empresas PROSEGUR y BRINKS, las que en conjunto concentran un 85% de participación en el mercado.
- Que lo expuesto produjo la paralización del normal retiro de valores desde los recintos de la compañía, lo que podía poner en riesgo la seguridad de los clientes y colaboradores, lo que justificó la medida que se denuncia.
- Que los clientes tienen muchos otros lugares y medios de pago, tanto presenciales o no, como por ejemplo Unirred, Servifácil, Sencillito, Servipag, Servipag Express, Caja vecina, Servi Estado, Super Caja en tu Barrio, www.servipag.cl, www.santander.cl, www.bancoestado.cl, www.presto.cl, www.aguasandinas.cl, pago automático a cuanta corriente con diferentes bancos y pago automático con tarjetas de crédito.
- Que para la información a los clientes de esta contingencia, se desplegó un plan de comunicaciones en las oficinas de la denunciada con folletos informativos de las diferentes alternativas y canales de pago, pendones, letreros, videos, promotoras y utilización activa de las redes sociales y de la página web.
- Que en caso de que un cliente les señalara que tuvo inconveniente para pagar, y se encontraba con suspensión del servicio por deuda, se ordenó reponer inmediatamente el servicio.
- Que en el evento anterior, la cuenta fue inhibida de corte de suministro y cobro de intereses por el período que se gestiona el correspondiente reclamo, y en caso de que no pudo efectuar el pago de la cuota de un convenio se ofreció un nuevo acuerdo de pago sin cuota inicial.
- Que desde el 22 de Mayo se adoptó la decisión de recibir pagos con cheques, vale vista, tarjeta de crédito y débito.
- Que no se ha cometido infracción a la Ley N° 19.496, repeliendo la idea de existencia de responsabilidad objetiva en estas materias, no existiendo negligencia por la denunciada en su actuar, tratándose de la respuesta a un caso fortuito, ya que se trató un hecho extraño a la voluntad de las partes que fue imprevisible e imposible de resistir;

4°.- Que para acreditar su versión de los hechos, la denunciante acompañó los documentos rolantes de fs. 1 a 11 y de fs. 67 a 73;

5°.- Que para acreditar su versión de los hechos, la denunciada acompañó los documentos rolantes de fs. 74 a 98;

6°.- Que la objeción de documentos no impide apreciarlos en conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287;

7°.- Que este sentenciador, atendido el mérito del proceso y de acuerdo a las reglas de la sana crítica, llega a la conclusión de que efectivamente durante un período del mes de mayo de 2015 no se recepcionó en algunas oficinas de la denunciada el pago, tanto en efectivo como por otros medios, y que esto se produjo por la huelga de empresas de traslado de valores, no constituyendo esto último, atendida las características de la empresa denunciada en cuanto a su envergadura, tamaño dimensión y disponibilidad de recursos y medios para afrontar una situación de estas características un verdadero caso fortuito, por lo que debería haber cumplido sus obligaciones de recepción de pagos en los lugares y por los medios que informa a sus clientes, siendo incluso, en virtud de lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley N° 18.840 Orgánica del Banco Central de Chile obligatoria la recepción del pago en efectivo, por lo que hubo negligencia que le produjo a los clientes menoscabo, puesto que estando en una oficina de la denunciada tuvieron que dirigirse a otro lugar a pagar con el riesgo y molestia que implica, especialmente para las personas de la tercera edad, por lo que la infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496 se encuentra acreditada, encontrándose también acreditada la infracción a los artículos 12 y 13 del mismo cuerpo legal al no cumplirse en forma íntegra lo informado en la boleta de cobro en cuanto a los lugares y medios de pago, por lo que la denuncia deberá ser acogida;

8°.- Que por otra parte, el artículo 24 de la citada Ley, dispone que las infracciones a la presente Ley serán sancionadas con multa de hasta 50 UTM, si no tuvieren una sanción diferente;

9°.- Que con respecto de las costas solicitadas, el Tribunal debe considerar lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley 15.231 que faculta al Juez de Policía Local, para condenar en costas a la parte vencida, sin que sea preciso que lo sea totalmente como lo exige el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil, en las causas que conocen los Tribunales Ordinarios de justicia;

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las Leyes 15.231, 18.287, 18.840 y 19.496;

SE DECLARA:

Que se condena a AGUAS ANDINAS S.A., representada por don JORDI VALLS RIERA, a una multa de 20 Unidades Tributarias Mensuales. Con costas.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro del plazo legal, despáchese orden de reclusión en conformidad con lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287;

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y ARCHÍVESE en su oportunidad.-

DICTADO POR LA JUEZ (S): SEÑORA ISABEL OGALDE RODRÍGUEZ.-
SECRETARIA ABOGADO (S): SEÑORA CECILIA ORDÓÑEZ URBINA.-

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
SECRETARIO
SANTIAGO

C.A. de Santiago
Santiago, veintisiete de julio de dos mil dieciséis.

A fojas 157 y 158: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de once de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 125 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-720-2016.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora María Soledad Melo Labra, conformada por los Ministros señor Jaime Balmaceda Errázuriz y señora Maritza Villadangos Frankovich.

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

En Santiago, veintisiete de julio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

SANTIAGO
Ilustre Municipalidad

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980 PISO 2
SANTIAGO

Santiago, Miércoles 17 de agosto de 2016

Notifico a Ud. que en el proceso N° 20.379-M-2015/WDP se ha dictado con fecha 17/08/2016, la siguiente resolución:

Cúmplase.

EL SECRETARIO

SANTIAGO
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI 980 PISO 2
CAS.N°10 SUC.TRIBUNALES
SANTIAGO

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

ROL N° 20.379-M-2015 /WDP
CERTIFICADA N° 4736927

SEÑOR (A)
JUAN CARLOS LUENGO PEREZ - R.L. SERNAC
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO

ESTA CARTA DEBE SER ENTREGADA A PERSONA ADULTA DEL DOMICILIO ART.3 LEY 18.287.