

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 6.516-7-2015

LAS CONDES, veintiocho de diciembre de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 5 y siguientes, doña **Paula Javiera Muñoz Lavanchy**, abogado, domiciliada en calle Guardia Vieja N° 50, departamento N° 11, comuna de Providencia, interpone querrela por infracción a los artículos 3, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Easy Taxi Chile** representada para estos efectos, en su calidad de jefe de local, gerente o administrador por Manuel Parraguez, ambos domiciliados en calle Alferez Real N° 1.485, Providencia, para que sea condenada a pagar la suma de \$5.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 53 de autos.**

Fundamenta su acción señalando que el sábado 11 de abril de 2015 fue a comer al departamento de unos amigos y alrededor de las 03:00 hrs. am, del domingo 12 de abril del presente, procedió a descargar por primera vez la aplicación para teléfonos móviles llamada Easy Taxi, la cual le solicitó sus datos personales como su nombre completo, correo electrónico y número de celular. Señala que luego de obtener la cuenta, realizó un pedido de un automóvil para volver a su hogar, y a las 03:03 hrs, el taxista la llama por teléfono confirmado que está en camino y que llegaría pronto, por lo que decidió bajar desde el departamento a la calle para esperarlo. Expone que en pleno trayecto el conductor del taxi comenzó a hacerle preguntas personales e insinuaciones de carácter sexual, las cuales no fueron respondidas ni mucho menos correspondidas. Manifiesta que ante tal acoso y el miedo provocado por la

insistencia de sus palabras, decidió bajarse tres casas antes que la suya, para que el conductor no pudiera saber su domicilio exacto, y al momento de pagar el taxista le dice que tiene su número de celular y que la llamará para que salgan, a lo que le responde que por favor no lo hiciera. Señala que hasta ese momento nunca pensó que el conductor pudiese obtener sus datos personales, ya que ella nunca se los había dado a él. Sin embargo, manifiesta que el mismo domingo 12 de abril a las 21:58 hrs, el sujeto la llamó y ella no respondió; que posteriormente el día lunes 13 a las 03:37 hrs de la madrugada, le llegó un mensaje de whatsapp, de un número que no tenía registrado, que provenía del mismo taxista, reiterando sus invitaciones a salir. Manifiesta que ella le respondió que no y que por favor eliminara su teléfono. Señala que a esas alturas estaba bastante asustada ya que el sujeto tenía su teléfono y sabía perfecto donde vivía. Expone que en la actualidad se siente totalmente vulnerada, asustada, invadida y desprotegida con todo lo que ha sucedido, lo que le ha implicado cambiar sus hábitos diarios, y no poder llevar una vida normal.

A fs. 47 y ss, **Manuel Alejandro Parraguez Verdugo**, en representación de **Inversiones Easytaxi Chile Limitada**, efectúa declaración indagatoria por escrito, señalando que Easy Taxi Chile, es una empresa que ha puesto a disposición una aplicación que permite poner en contacto a personas que requieren un taxi con taxistas que cuentan con la debida autorización para operar como tales. Para tales efectos al bajar la aplicación los consumidores aceptan los términos y condiciones de la misma debiendo ingresar sus datos personales, todo lo cual permite lograr el contacto requerido con el taxi solicitado. Señala que los datos incluyen nombre y número de teléfono. Manifiesta que por su parte los taxistas deben acreditar que cuentan con autorización del Ministerio de Transportes para operar un taxi, y completar una carta de Compromiso y Disciplina a través de las cuales adquieren una serie de obligaciones., entre las que se encuentra tener una conducta adecuada con el pasajero. Con respecto de los hechos investigados señala que el día 12 de abril del presente a las 03:00 horas, la señorita Paula Muñoz Lavanchy, solicitó un móvil a través de la aplicación Easy Taxi, siendo la solicitud aceptada por el taxista Luis Omar

Castillo Godoy, quien estaba afiliado al servicio desde el día 26 de enero de 2015. Señala que de acuerdo a los antecedentes recabados por esta parte, el momento de abordar el taxi, la denunciante habría dado muestras de haber estado ingiriendo alcohol, y durante el trayecto ésta le manifestó al taxista no contar con el dinero suficiente para pagar el traslado, comenzando a hablar con el taxista en tono insinuante y señalándole que si la llamaba le pagaría al día siguiente. Es del caso que conforme a lo indagado, un par de días después, el taxista mandó un whatsapp a la denunciante. Agrega que si bien es cierto que el actuar del taxista se aparta de las políticas de la empresa, de la lectura del mismo, se concluye que se trata de un mensaje simple y respetuoso cursando una invitación que ésta no aceptó. Manifiesta que su representada no había recibido con anterioridad reclamo de ninguna naturaleza.

A fs. 92 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de los apoderados de las partes, oportunidad en la que se interpone la excepción que rola en autos, se contesta la querrela y demanda civil y se rinde la testimonial que rola en autos.

A fs. 154 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de los apoderados de las partes, oportunidad en la que se continúa con la testimonial y se rinde la documental que rola en autos.

A fs. 163 la parte de Inversiones Easy Taxi Limitada, objeta los documentos acompañados por la contraria.

A fs. 169 y ss, se lleva a efecto audiencia de prueba testimonial del testigo Luis Omar Castillo Godoy.

A fs. 181 y ss, se lleva a efecto audiencia de absolución de posiciones con la asistencia de los apoderados de las partes y de la absolvente Paula Muñoz Lavanchy.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- a) En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta:**

Primero: Que, a fs. 54 y ss la parte de Inversiones Easy Taxi Chile Limitada, interpone excepción de incompetencia absoluta, argumentando que los hechos denunciados no tienen relación alguna con materias propias de la Ley 19.496, por cuanto en la denuncia de la actora señaló que: “nunca pensó que el taxista pudiese tener acceso a sus datos personales”, agregando que ella nunca le habría dado sus datos al taxista y mucho menos habría consentido que alguien se los diera, lo que se enmarca en supuestos incumplimientos de la Ley 19.628, sobre protección a la vida privada, donde se regula específicamente el tratamiento de datos personales.

Segundo: Que, la parte querellante de Muñoz Lanachy, en comparendo de estilo de fs. 92 y ss, evacúa traslado respecto de la excepción opuesta, señalando que en las infracciones a las que se hace mención en la querrela y demanda interpuesta dicen relación con artículos de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores.

Tercero: Que, el Tribunal considerando que la demanda interpuesta se fundamenta en la supuesta falla de seguridad en el manejo de datos personales, lo cual implicaría infracción los artículos 3 letra d) de la Ley 19.496, que dice relación con la seguridad en el consumo y 23 de la misma ley, que hace referencia al proveedor que en la prestación de un servicio o venta de un bien actuando con negligencia cause un menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la seguridad del respectivo bien o servicio, lleva al Tribunal necesariamente a concluir que la excepción de incompetencia debe ser desestimada, sin costas.

b) En cuanto a las tachas:

Cuarto: Que, Inversiones Easy Taxi Chile Limitada, en comparendo de estilo a fs. 94 y 96, opone tachas de inhabilidad en contra de los testigos Ignacio Antonio Prado Mondaca y Francisca Belén Muñoz Lavanchy, basadas en los N° 6 y 7, respecto del testigo Prado Mondaca y 1 y 7, respecto de la testigo Muñoz Lavanchy del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil. Fundamenta las tachas opuestas señalando que el primer testigo (Prado Mondaca) ha manifestado

ser la pareja de la actora, es decir tener un vínculo afectivo con la denunciante. En tanto, la segunda testigo (Muñoz Lavanchy) declaró ser la hermana de la querellante. Que, Por su parte la querellante de Muñoz Lavanchy, a fs. 154 y 169, opone tacha de inhabilidad en contra de los testigos Iván Alejandro Mieres Aburto y Luis Omar Castillo Godoy, basándose en las causales establecidas en los N° 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto serían trabajadores dependientes de la parte quien los presenta de Easy Taxi.

Quinto: Que, teniendo presente la facultad entregada por el legislador para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, y considerando que en esas circunstancias el sistema de valoración de prueba legal o tasada no resulta aplicable para este tipo de procedimiento, toda vez que las causales de inhabilidad establecidas en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil impiden al juez asignarle valor probatorio a un testimonio, no ha lugar a las tachas deducidas, sin perjuicio del valor que en definitiva se les asigne.

Sexto: Que, teniendo presente la facultad entregada por el legislador para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, y considerando que en esas circunstancias el sistema de valoración de prueba legal o tasada no resulta aplicable para este tipo de procedimiento, toda vez que las causales de inhabilidad establecidas en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil impiden al juez asignarle valor probatorio a un testimonio, no ha lugar a las tachas deducidas, sin perjuicio del valor que en definitiva se les asigne.

c) En lo infraccional:

Séptimo: Que, la parte querellante fundamenta su denuncia en el hecho que Inversiones Easy Taxi Chile Limitada, en adelante Easy Taxi, habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por la falta de seguridad en el manejo de sus datos personales, toda vez que el conductor del taxi Luis Omar Castillo Godoy, que la fue a buscar el día 12 de abril del presente para trasladarla a su domicilio, posteriormente la habría llamado por teléfono y le habría mandado un mensaje por la plataforma

de Whatsapp, para invitarla a salir, lo que habría ocasionado que se sintiera totalmente vulnerada, asustada, invadida y desprotegida.

Octavo: Que, la parte querellada de Easy Taxi, en su contestación de fs. 69 y ss, señaló que el servicio que presta la empresa consiste en poner en contacto a personas que requieran de un taxi con taxistas que cuentan con la debida autorización para operar como tales y que se encuentren disponibles al momento del requerimiento. Para ello toda persona debe bajar la aplicación y registrarse, debiendo ingresar los datos personales, como nombre, teléfono, correo, y clave o contraseña, que además debe declarar que ha leído y acepta los términos y condiciones de uso. Señala que con todo ello se crea el usuario y se puede comenzar a utilizar la plataforma. Expone que entre las condiciones de uso que se informan al usuario, y que éste debe declarar haber leído, se establece, entre otras cosas, que el pasajero otorga su autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales, y que los usuarios o taxistas, con ocasión del uso de la plataforma Easy Taxi podrán recibir datos personales necesarios para utilizar adecuadamente dichas plataformas, como dirección de solicitud del servicio, nombres y números telefónicos. Por tanto, no podemos sino concluir que la actora, de profesión abogado, al bajar la aplicación no podía sino conocer las obligaciones y responsabilidades que asumía, como asimismo que el taxi que aceptara su requerimiento de transporte podría acceder a sus datos personales. Finalmente señala que de conformidad con la Ley 19.628 se entiende por dato personal, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables, y el artículo 4 de la misma ley dispone que el tratamiento de los datos personales, sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello.

Noveno: Que, conforme al mérito de autos, se puede establecer que, son hechos no controvertidos, los siguientes: **1)** Que, doña Paula Javiera Muñoz Lavanchy solicitó el servicio de Easy Taxi; **2)** Que, al requerir los servicios de Easy Taxi se le solicitó la entrega de sus datos personales, como nombre, teléfono y correo electrónico; **3)** Que, el servicio de transporte solicitado se realizó; **4)** Que, con posterioridad al servicio de transporte efectuado, el

conductor del taxi llamó al celular de doña Paula Javiera Muñoz Lavanchy y envió un mensaje de whatsapp.

Décimo: Que, en consecuencia corresponde al Tribunal dilucidar si la querellada Inversiones Easy Taxi Chile Limitada, al prestar el servicio de proporcionar un taxi a la denunciante habría vulnerado la seguridad en el consumo traducida, en la especie, en el uso incorrecto de los datos personales de doña Paula Javiera Muñoz Lavanchy requeridos por la empresa.

Décimo Primero: Que, el testigo Luis Castillo Godoy, quien señaló ser el taxista que transportó a la denunciante el día 12 de abril de 2015, declaró que al día siguiente procedió a llamar a la denunciante para invitarla a comer, llamada que no fue respondida y que ante ello le envió un mensaje vía whatsapp, indicándole el motivo de su llamada. Ello deja en evidencia que el taxista utilizó el teléfono de la denunciante para un propósito distinto que la prestación del servicio de transporte.

Décimo Tercero: Que, al respecto la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal señala en su artículo 9 que: *“Los datos personales deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, salvo que provengan o se hayan recolectado de fuentes accesibles al público”*. Por tanto, considerando que es la propia empresa Easy Taxi quien solicita los datos personales de los usuarios, el Tribunal no puede sino concluir que al ser utilizados los datos personales, esto es, el número de teléfono celular para un fin distinto del servicio de transporte, hubo una vulneración a la seguridad del tratamiento de los datos personales, por la cual Easy Taxi al ser proveedor de dicho servicio se hace necesariamente responsable.

Décimo Tercero: Que, en consecuencia lo expuesto en los considerandos precedentes, permiten a esta sentenciadora concluir que efectivamente la parte denunciada de Inversiones Easy Taxi Chile Limitada incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra d) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al incurrir en falta de seguridad en el tratamiento de los datos personales del servicio prestado.

Décimo Cuarto: Que, resulta del todo insuficiente para desvirtuar la convicción anterior, la declaración del testigo Mieres Aburto, la cual no hace más que ratificar el hecho que el taxista Luis Muñoz llamó y le envió mensajes a la denunciante. Que, en cuanto a la absolución de posiciones que rola a fs. 181 y ss, de la absolvente Paula Javiera Muñoz Lavanchy, cabe señalar que el Tribunal aprecia que ésta no hace más que ratificar los hechos descritos en su denuncia.

Décimo Quinto: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia de fs. 5 y siguientes, interpuesta en contra de Inversiones Easy Taxi Chile Limitada

b) En el aspecto civil:

Décimo Sexto: Que, la parte demandante de doña Muñoz Lavanchy, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Easy Taxi Chile representada para estos efectos, en su calidad de jefe de local, gerente o administrador por Manuel Parraguez, para que sea condenada a pagar la suma de \$5.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Décimo Séptimo: Que, a fin de acreditar el daño moral solicitado, la demandante acompañó informe psicológico que rola a fs. 110 y ss y declaración de los testigos Prado Mondoca y Muñoz Lavanchy.

Décimo Octavo: Que, a fin de determinar la procedencia del daño moral solicitado, en primer término nos estaremos a lo que se entiende por daño moral. Al respecto el máximo Tribunal ha señalado que se ha concebido como el dolor, pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física, en sus sentimientos o afectos o en su calidad de vida y cuya indemnización se identifica en general con la expresión latina *pretium doloris* o “precio del dolor”. En ese contexto, y a fin de determinar la procedencia del daño moral, la Jurisprudencia ha coincidido que se debe recurrir a criterios de gravedad y permanencia para la evaluación de los daños, esto es, que los daños morales deben ser significativos, desestimando así aquellos que se basan en simples molestias o en turbaciones carentes de significación moral propiamente tal.

Décimo Noveno: Que, en la especie, el Tribunal estima que no se cumplen los criterios de gravedad y permanencia en el daño moral solicitado, siendo del todo insuficientes el informe psicológico y la testimonial rendida para acreditarlo. Ello por cuanto, el informe psicológico no permite acreditar el daño que Easy Taxi le pudo haber ocasionado a la demandante al incurrir en falta de seguridad en el tratamiento de los datos personales del servicio prestado, por cuanto la pericia no da cuenta de relación de causalidad entre la afectación que pudiera presentar la actora con la conducta del demandado. Por su parte la declaración de la testigo Francisca Belén Muñoz Lavanchy, al señalar que el taxista “después la siguió hostigando un tiempo más”, no se condice con lo establecido en el proceso que indica que el taxista sólo llamó una vez a la denunciante y luego le envió un mensaje de whatsapp. En tanto, el testigo Ignacio Antonio Prado Mondaca, es del todo insuficiente para acreditar el daño moral solicitado, por cuanto sus declaraciones no reúnen los requisitos de gravedad y permanencia exigidos como criterio para otorgar dicha indemnización.

Vigésimo: Que, en consecuencia, de conformidad con lo expuesto precedentemente, debe rechazarse la demanda civil interpuesta a fs. 5 y ss, en contra de Easy Taxi Chile Limitada.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículo 1689 del Código Civil, y artículos 1 N°s 3, 4, 5, 6 y 8, y 50 y sgtes. de la ley N° 19.496, **se declara:**

- a) Que, no ha lugar a la excepción de incompetencia impetrada.
- b) Que, se condena a **Easy Taxi Chile Limitada**, representada por Manuel Alejandro Parraguez Verdugo, a pagar una multa de **10 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículo 3 d) y e) 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;
- c) Que, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 5 y siguientes, en contra de Inversiones Easy Taxi Chile Limitada.

d) Que, cada parte pagará sus costas.

ANOTESE.

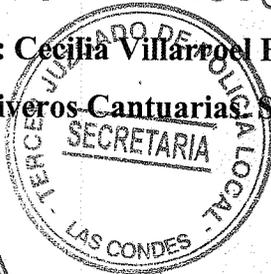
DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Cecilia Villarreal
Dictada por doña: **Cecilia Villarreal Bravo. Jueza Titular.**
María Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.



[Handwritten signature]