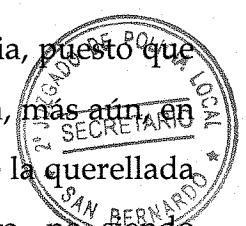


SAN BERNARDO, Dos de Marzo de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, doña **ALEJANDRA TAMARA MUÑOZ VALENZUELA**, Ingeniera en Ambiente, con domicilio en Manantiales 9545, comuna de La Florida, interpone querella por infracción a la Ley N° 19.496, en contra de la **SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL S.A.**, sociedad de su giro, representada legalmente por don **CHRISTIAN BARRIENTOS RIVAS**, ambos con domicilio en calle San José N° 1145, comuna de San Bernardo, la que funda en que es titular de un contrato de Televía celebrado con la querellada, respecto del vehículo ppu. RW-6644. Indica, que desde que se dio inicio al contrato mencionado con la querellada, nunca recibió en forma física o virtual boleta de pago o documento similar que describa las deudas vigentes al momento de transitar con Televía. Por lo anterior, es que con fecha 10 de marzo del año 2014, realiza una llamada al call center de la referida empresa, consultando el monto a pagar por concepto del uso del Televía, teniendo por respuesta de la empresa una desagradable noticia, al informarle el ejecutivo del call center que adeudaba un monto de \$627.288.-, por concepto de cobro de tránsito infractor, indicándole además, que con fecha 30 de abril del año 2013, el dispositivo de Televía había sido inhabilitado. Agrega, que la situación antes descrita, le parece irrisoria, puesto que en ningún momento se le dio a conocer una deuda con la querellada, más aún, en los meses de abril y diciembre del año 2013, se dirige a la sucursal de la querellada ubicada en calle San Diego, a fin de pagar las deudas con ésta, no siendo informada en aquella ocasión que su dispositivo de Televía, había sido inhabilitado, generando dicha situación una deuda por concepto de las infracciones ya referidas. Indica, que según las Condiciones Generales de uso de Televía Arrendado y Cobro de Tarifas o Peajes, en su artículo 6° letra B, inciso 2, la querellada previo a inhabilitar el Televía, debía darle aviso mediante carta certificada, lo que no ocurre. Debido a la situación descrita en el mes de marzo de 2014, ingreso un reclamo al SERNAC, sin obtener resultados positivos. Indica, que los hechos ocasionaron en su persona una serie de molestias y perjuicios, toda vez que aplica un cobro injustificado correspondiente a una infracción por inhabilitación del dispositivo Televía, transgrediendo sus derechos como consumidor y vulnera, lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Por lo anterior, solicita se acoja la acción interpuesta, en todas sus partes, declarándose nula o inoponible la infracción correspondiente a la inhabilitación del dispositivo



Televía, junto con condenar a la querellada al máximo de las sanciones que prescribe la ley, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de la SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL S.A., ya individualizada, a fin de que sea condenada a pagar la suma de \$1.500.000.- (un millón quinientos mil pesos), por concepto de daños psicológicos y patrimoniales, experimentados por la conducta negligente de la demandada, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 23, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor actuante en autos, de la notificación de la querella y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 22, a don CHRISTIAN BARRIENTOS RIVAS, representante legal de SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL S.A.

Que, a fojas 29 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de doña ALEJANDRA TAMARA MUÑOZ VALENZUELA, representada por su apoderado don FRANCISCO CODERCH ARENAS, y de la SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL S.A., representada por su apoderada doña CLAUDIA MOREIRA ALARCON.

La parte querellante y demandante ratifica sus acciones.

La parte querellada y demandada, opone excepción de prescripción en contra de las acciones deducidas en su contra.

Se confiere traslado de la excepción. El actor se reserva el plazo para evacuar el traslado conferido y se suspende la audiencia.

Que, a fojas 43, y siguientes, rola la sentencia incidental, que rechaza la excepción de prescripción planteada por la querellada y demandada.

Que, a fojas 68 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de doña ALEJANDRA TAMARA MUÑOZ VALENZUELA, representada por su apoderado don FRANCISCO CODERCH ARENAS, y de la SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL S.A., representada por su apoderada doña CLAUDIA MOREIRA ALARCON.

La parte querellada y demandada, contesta por escrito las acciones deducidas en su contra.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

Se rinde prueba testimonial y documental. Se formulan peticiones.



Que, a fojas 77 y siguientes, rola agregada al proceso la respuesta de la Sociedad Concesionaria Costanera Norte S.A., al oficio N° 3274, de este Tribunal, remitiendo copia del convenio de Televía suscrito por la querellante y demandante, con dicha sociedad, con fecha 11 de diciembre del año 2011.

Que, a fojas 83 y siguientes, rola respuesta de la Empresa de Correos de Chile, adjuntando respuesta al oficio N° 3278, de este Tribunal.

Que, a fojas 90, rola agregada al proceso carta respuesta de la Sociedad Concesionaria Autopista Central S.A., informando al Tribunal, lo siguientes: 1.- Con fecha 24 de julio del año 2012, a las 10.59 horas, se recibió llamado por canal call center de doña Alejandra Tamara Muñoz Valenzuela, quien solicitó la facturación electrónica al mail tamara.muñoz@hotmail.com; 2.- No existen solicitudes posteriores informando cambio de domicilio o cambio de metodología en el envío de las boletas de cobro; y 3.- Finalmente, se adjunta grabación de call center y registro de los últimos envíos de boletas de cobro al correo electrónico tamara.muñoz@hotmail.com.

Que, a fojas 101, rola agregada al proceso el acta de la audiencia de prueba, la que fue llevada a efecto con la asistencia de doña ALEJANDRA TAMARA MUÑOZ VALENZUELA, representada por su apoderado don ALEXIS LOBOS DURAN, y de la SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL S.A., representada por su apoderada doña CAROLINA VELIZ NUÑEZ.

La parte querellante y demandante, procede a la exhibición del CD con audio por medio de equipo computacional, que presenta en la audiencia.

La parte querellada y demandada, no formula observaciones.

Que, a fojas 102, se ordena traer los autos para fallo.



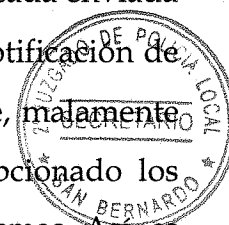
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se ha seguido esta causa para determinar la responsabilidad contravencional que cabe hacer efectiva en contra de la **SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL**, por los hechos descritos y especificados en la denuncia de foja 1 y siguientes de autos.

SEGUNDO: Que, de acuerdo a los planteamientos sostenidos por los litigantes, es posible advertir, que la controversia radica en establecer si la querellada **SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL**, dio cumplimiento a las obligaciones contempladas en los artículos 3 y 12 que la Ley N° 19.496 le impone a ésta última en su calidad de proveedora.

TERCERO: Que, la parte querellada y demandada de la **SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL**, formuló descargos y contestó la demanda interpuesta en su contra, mediante escrito que rola a fojas 52 y siguientes de autos, solicitando el rechazo de dichas acciones, fundado en que según consta en autos, la actora, interpone sus acciones, señalando que su parte habría vulnerado sus derechos como consumidora al no enviar los respectivos documentos de cobro, inhabilitando su dispositivo de Televía, lo que le habría generado perjuicios. Agregó, que lo anterior, no es efectivo toda vez que la usuaria suscribió un contrato de Televía con la Concesionaria Costanera Norte S.A., y no con su parte, como lo ha señalado en su libelo, para el vehículo ppu. RW-6644, registrándose en esa oportunidad como su domicilio el de Ernesto Riquelme 539, departamento 4, comuna de Santiago, siendo de responsabilidad del usuario informar el cambio de domicilio. Agregó, que el citado convenio señala en su cláusula primera numeral 5, que el cliente o usuario reconoce que las "Condiciones Generales de Uso de Televía y Cobro de Tarifas o Peajes", forman parte integrante del contrato, que las conoce y recibe copia al momento de firmar el contrato. Agregó, que las precitadas "Condiciones Generales de Uso de Televía y Cobro de Tarifas o Peajes", señalan: a) Que el contrato de Televía es interoperable, de forma tal que el cliente pueda utilizar su Televía en todas las vías concesionadas que conforme el Sistema Interoperable; b) En su cláusula sexta numeral dos, que la no recepción del documento de cobro no exime al cliente de pagar las tarifas o peajes adeudados; c) En la cláusula sexta letra b, que la mora o simple retardo faculta la inhabilitación del Televía, previo aviso al cliente mediante carta certificada enviada a su domicilio; d) En el artículo octavo, se consignan las formas de notificación de las comunicaciones. Por lo antes expuesto, señaló que la denunciante, ~~malamente~~ puede alegar que no pagó sus tarifas o peajes por no haber recepcionado los documentos de cobro, o por poseer observaciones respecto de las mismas. Así, es evidente que no ha existido actuación alguna arbitraria o que menoscabe, discrimine o vulnere los derechos de la consumidora que denuncia en autos, sino que tan sólo el ejercicio de las facultades convenidas en el contrato por las partes, y que tienen por único objeto lograr el pago de la tarifa o peaje establecido para circular por la obra pública fiscal concesionada. Asimismo, señaló que su parte con fecha 12 de abril de 2013, despachó cartas certificadas con el código interno D/GCO/CA/13/AA5030-07OTR y D/GCO/CA/13/AA5029-0/OTR, informando la inhabilitación del dispositivo Televía al domicilio indicado en el contrato por la denunciante, el cual era a dicha fecha el de Ernesto Riquelme N° 539,



departamento 4, comuna de Santiago, enviándose además a calle Guardia Marina Ernesto Riquelme N° 539, departamento 4, a efectos de evitar cualquier error en el domicilio, envíos que se encuentran respaldados en la Guía SISVE N° 430365502 de fecha 15 de abril de 2013, de Correos de Chile, en la cual se puede apreciar en las filas 17 u 33, respectivamente, las cartas enviadas a la demandante, y entregadas con fecha 23 de abril de 2013, según consta en información respaldada por correos de Chile, "Datos de Entrega" al consultar por los números 9723997420330 y 9723997439950, número asignados a las cartas precedentes. Agregó, que ante la no regularización de la deuda morosa, se inhabilitó el dispositivo Televía, con fecha 30 de abril de 2013, hasta el 16 de diciembre de 2013, en atención a los documentos morosos de pago entre agosto del 2012 y abril del 2013. Asimismo, señaló que la actora con fecha 24 de julio de 2012, solicitó a través del canal Call Center de su parte, facturación electrónica enviándose los documentos de cobro al mail tamara_munoz@hotmail.com, lo cual se gestionó bajo N° de caso 3207646097. Finalmente, señaló, que la actora no ha desconocido que vehículos de su propiedad circularan por la obra concesionada. Por lo anterior, señaló, que no existe infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, ya que su parte no ha obrado negligentemente, sino que es la propia actora se expuso imprudentemente a los daños. Por lo anterior, solicitó se rechazarán la querella y demanda, con expresa condena en costas.

CUARTO: Que, la querellante y demandante, a fin de acreditar sus pretensiones rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de doña ALEXANDRA POMPEYA DEL CARMEN MESIAS ITURRA, quien señaló que en el mes de marzo de 2014, fue junto a doña Alejandra Muñoz y a doña María Munita a la oficina de la Autopista Central, ubicada en calle San Diego. En ese lugar le habían informado que debía como un millón de pesos, por deudas de TAG en esa autopista. Le preguntó si había sido informada de alguna forma, correo u otro medio, y ella le contestó que no. Luego, se fueron en el vehículo de Graciela y la dejaron en su trabajo, a las semanas, como eran compañeras de trabajo le contó que demandaría a la autopista y que el abogado le había pedido testigos a lo cual accedió. Además, hizo declarar a doña MARIA GRACIELA MUNITA GAJARDO, quien señaló, que desde hace unos dos años se pusieron de acuerdo con unas compañeras entre las que está Alejandra Muñoz, para ir a pagar las cuentas del TAG en forma conjunta, lo que hicieron en varias oportunidades, en su caso las cuentas le llegan por correo electrónico, por ese motivo al llegar a la sucursal de la autopista en San Diego, se dirigían a informaciones, donde pedían un Boucher

para cancelar en caja, esto fue hasta mayo de 2013. En una oportunidad en la que fueron junto con Alejandra Muñoz, ella le contó que una persona de Autopista Central, le informó que tenía una deuda y además le dijo que tenía otra deuda que era por alrededor de un millón de pesos, y que correspondía a circular por la autopista con TAG inhabilitado. Ante esta situación la encargada de este lugar le informó que su TAG estaba inhabilitado, al parecer de marzo de 2013, ella le consultó como se le había avisado o informado que su TAG estaba bloqueado, pero ella respondía que no era cierto esa situación, incluso solicitó copias de las cartas que le habían enviado, pero no le entregaron nada que lo comprobara. Al salir de ese lugar, sin ninguna respuesta, Alejandra se comenzó a sentir mal, se puso pálida, luego se subieron al vehículo en el que andaban y se retiraron del lugar.

QUINTO: Que, la parte querellante y demandante, rindió además prueba documental, consistente en los siguientes documentos: 1.- Cupón de pago emitido por la querellada y demandada, que rola a fojas 7 de autos; 2.- Copia de recibo de caja emitido por la demandada, que rola a fojas 8 del proceso; 3.- Carta emitida por la querellada y demandada, al SERNAC, con fecha 27 de marzo de 2014, que rola a fojas 9 de autos; 4.- Carta dirigida por la querellada a la actora con fecha 27 de marzo de 2014, que rola a fojas 10 y siguientes del proceso; 5.- Condiciones Generales de Uso de Televía Arrendado y Libro de Tarifas o Peajes, que rola a fojas 13 y siguientes de autos; 6.- Contrato de arrendamiento de Televía, celebrado con la querellada y demandada, que rola a fojas 17 y siguientes del proceso; y 7.- Carta de fecha 27 de marzo, emitida por la querellada a la actora y set de dos cartas de fecha 12 de abril de 2013 informando la deshabilitación del dispositivo TAG, que rolan a fojas 65 y siguientes de autos.

SEXTO: Que, la parte querellada y demandada de la SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL, rindió prueba documental, consistente en: 1.- Copia de Guía Sisve N° 430365502, de fecha 16 de abril de 2013, que rola a fojas 57 de autos; 2.- Registro de envío N° 9723997420330, emitido por Correos de Chile, que rola a fojas 55 y siguientes del proceso; 3.- Registro de envío N° 9723997439950, emitido por Correos de Chile, que rola a fojas 60 de autos; 4.- Copia de Print de pantalla correspondiente al sistema SAP del call Center de Autopista Central, asociada al N° de caso 3207646097, que rola a fojas 61 del proceso; 5.- Copia de Print de pantalla correspondiente al registro de las últimas 14 boletas de cobro enviadas al correo electrónico tamara_muñoz@hotmail.com, que rola a fojas 62 de autos; 6.- Copia de formato de carta de inhabilitación D/GCO/CA/13/AA5030-0/OTR, que rola a fojas 63 del proceso; y 7.- Copia de



formato de carta de inhabilitación D/GCO/CA/13/AA5029-0/OTR, que rola a fojas 64 del proceso.

SEPTIMO: Que, de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil, incumbe probar sus alegaciones o su extinción, al que alega aquellas o ésta.

OCTAVO: Que, atendido el mérito de autos, en especial, la prueba documental rendida en autos, no objetada de contrario, ha quedado establecido que la querellada y demandada, remitió efectivamente las boletas de cobro al correo electrónico tamara.munoz@hotmail.com, como consta a fojas 62 de autos, dirección de email, que se encuentra en el convenio N° 00100137108798001, celebrado entre la actora y la Sociedad Concesionaria Costanera Norte, según se aprecia a fojas 78 y siguientes de autos, por lo que en relación a la supuesta negligencia de la querellada, en cuanto al envío de los documentos de cobro, será rechazada. Más aun, teniendo en consideración lo dispuesto en el artículo 6° N° 2, de las Condiciones generales de uso de Televía y cobro de tarifas y peajes, de la Autopista Central, que dispone que: "El documento de cobro deberá ser remitido al Domicilio del Usuario. Se deja expresa constancia que la falta de recepción de un Documento de Cobro por parte del Usuario, no lo exime en caso alguno de la obligación de pagar las tarifas o Peajes y demás sumas adeudadas a la Concesionaria respectiva a más tardar en la fecha de su vencimiento". Por lo anterior, debe entenderse que la actora conocía del uso de la Autopista Concesionada, cuestión que de manera alguna objetó en su libelo, por lo que lo correcto y razonable era que no obstante el hecho que no le hubieran llegado las boletas por el uso de la misma, las que fueron remitidas al correo electrónico, ya indicado, debía concurrir a las dependencias de la querellada a fin de realizar los pagos por el servicios que había ya utilizado, por lo que en este punto no existe negligencia por parte de la empresa proveedora.

Que, en cuanto a la supuesta inhabilitación del dispositivo de Televía, sin la previa notificación de la misma, en atención a la prueba documental, acompañada a fojas 55 y siguientes, es posible apreciar que efectivamente fueron despachadas dos cartas certificadas a la actora, comunicándole la deshabilitación de su dispositivo TAG, cartas que fueron entregadas, según lo indicado por Correos de Chile, a fojas 83 y siguientes, el día 23 de abril de 2013, por lo que este Sentenciador estima que no existe negligencia en el actuar de la querellada, por lo que en definitiva rechazará la querella infraccional de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes de autos.

Cabe señalar que respecto de la prueba testimonial rendida por la actora, esta

no será tenida en consideración, en atención a que la prueba documental, resulta ser determinante, para la resolución de lo debatido; y, los testigos simplemente, relatan sus apreciaciones personales, al concurrir con la actora a la oficina de la querellada, ubicada en calle San Diego, de la comuna de Santiago, no aportando información precisa y relevante que pudiera alterar lo decidido.

Que, respecto al CD ROM, acompañado, éste tampoco entrega información que controvierta la prueba documental rendida.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

NOVENO: Que, en atención a lo expuesto en la parte contravencional, la demanda deducida por doña **ALEJANDRA TAMARA MUÑOZ VALENZUELA**, en el primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, será rechazada en todas sus partes, pues, no se logró acreditar la relación de la causalidad entre la infracción que no se logró acreditar y los perjuicios que de ella derivarían.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil, y las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZA**, la querella de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, deducida en contra de la **SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL S.A.**;

II.- Que, se **RECHAZA** en todas sus partes la demanda del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, deducida en contra de la **SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL S.A.**;

III.- Que, no se condena en costas a la parte querellante y demandante de doña **ALEJANDRA TAMARA MUÑOZ VALENZUELA**, por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 3887 - 4 - 2014.-

PRONUNCIADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO, JUEZ. (S)



AUTORIZADA POR DOÑA MARCIA VALDES REYES, SECRETARIA. (S)

Fojas 134/ciento treinta y cuatro

San Miguel, ocho de junio de dos mil catorce.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada dos de marzo de dos mil quince, escrita de fojas 103 a 110.

Regístrese y devuélvase con su custodia.

N° 814-2015 Civ. (Policía Local)

Pronunciado por la Sexta Sala integrada por las Ministras señora Inés Martínez Henríquez, señora María Stella Elgarrista Álvarez y Fiscal Judicial señora Tita Aranguiz Zúñiga.

En San Miguel, a ocho de junio de dos mil quince, notifiqué por el Estado Diario la resolución precedente.

