

San Bernardo, veintiuno de Junio de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

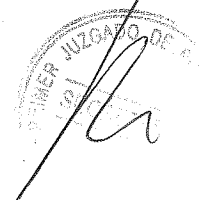
A fojas 01, Fernando Valdivia Sura, contador auditor, domiciliado en Av. El Buen Pastor n° 15.450, San Bernardo, interpone querella infraccional en contra de proveedor Autopista Central, ignora Rut., representado legalmente por Christian Gastón Barrientos Rivas, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en San José n° 1.145, comuna de San Bernardo, por infringir los Arts. 3° incisos 1° letra b) y e), 12 y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor. En el primer otrosí de esta presentación, el denunciante deduce en contra del proveedor ya mencionado, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que, sea condenado a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa, por concepto de daño emergente en \$1.542.573, y por daño moral \$2.000.000, más interés, reajustes y expresa condena en costas.

A fojas 36, rola acta de notificación de la querella infraccional y demanda civil de fojas 01 de autos.

A fojas 74, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la sola asistencia de Roberto Ruiz Santos, por la parte de la querellada y demandada de Autopista Central S.A., y en rebeldía de la parte querellante y demanda civil, audiencia que fue dejada sin efecto, por no haberse emplazado de ella al querellante y demandante.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 30 de noviembre de 2016



A fojas 101, se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la sola asistencia de la parte querellante de Fernando Valdivia Sura, y en rebeldía de la parte denunciada "Autopista Central". En esta oportunidad la parte querellante y demandante rindió prueba testimonial y documental, en rebeldía de la demandada no se produjo conciliación;

A fojas 135 de autos, se lleva efecto un comparendo especial de conciliación, con la sola comparecencia de la parte querellante y demandante civil, Fernando Valdivia Sura, en rebeldía la parte de Autopista Central, querellada y demandada, no se produce conciliación;

A fojas 136, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar al proveedor Concesionaría Autopista Central, antes individualizado, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

2º) Que, fundando sus acciones el querellante Fernando Valdivia, en lo principal de fojas 01 expresa que debido a que atravesaba por distintos problemas familiares y económicos se vio

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 30 de mayo de 2016

imposibilitado de pagar oportunamente las cuentas, entre otras, la de consumo de la Autopista Central. Dicha cuenta se acumuló, a pesar de haber efectuado abonos y no pudo cancelarla en su totalidad. Agrega que el día 13 de agosto de 2015, procedió a cancelar la totalidad de esta deuda, suscribiendo al efecto un contrato de transacción en el cual se estipula que a esa fecha su deuda única y total ascendía a la cantidad de \$69.265, incluido un descuento, monto que canceló en efectivo y en su totalidad. En esa ocasión, a la cual concurrió personalmente, la Autopista no le informó ni notificó que su Tag se encontraba inhabilitado. Sin embargo, con fecha de 05 de Septiembre de 2015, pudo observar que la Autopista le estaba realizando un nuevo cobro de \$170.536, del cual no tenía ningún detalle ni conocimiento. Ante esto que procedió a llamar a un ejecutivo de la Autopista para que le explicara el "por qué" de ese cobro. Grande fue su sorpresa al informársele que esta deuda correspondía a infracciones cometidas entre el 25 de Junio de 2015 y el 13 de Agosto de 2015 del mismo año, siendo que en días anteriores y en sus oficinas, les había cancelado toda la deuda hasta la fecha del 13 de agosto de 2015. Al respecto el ejecutivo le dijo que tenían problemas con las facturaciones y por esta razón supuestamente estos cobros no se habían reflejado en las facturaciones del mes junio, julio ni la de agosto, siendo toda esta situación completamente extraña y dudosa. Agrega que en todo este tiempo la Autopista Central, jamás le notificó la inhabilitación de su dispositivo Tag mediante una carta certificada, como lo exige la ley. Con fecha

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 30 de Noviembre de 2016

PRIMER JUEZ
J. J. J. J. J.
J. J. J. J. J.

del 09 de septiembre de 2015, procedió a realizar un reclamo en el Sernac en contra de la Autopista Central. Sin embargo señala que el caso fue cerrado, ya que la Autopista Central no acogió el reclamo, ni entregó el número de comprobante de envío de dicha carta certificada. Tampoco dio una explicación del por qué no se le había dado aviso alguno de la inhabilitación del Tag, ni el por qué de estos supuestos cobros de infracciones. Con fecha 10 de septiembre de 2015, se apersonó a la empresa de Correos de Chile para averiguar sobre la supuesta carta certificada enviada por la empresa Autopista Central (referente a la inhabilitación de su Tag). Al consultar en esa entidad a la señorita Angélica Alderete, se le informó que no tenían conocimiento sobre el envío de esta carta a su dirección, indicándole que para mayor seguridad solicitara el código de envío que supuestamente realizó la Autopista Central. Por tal motivo procedió contactar a la Autopista Central en reiteradas ocasiones solicitándoles el código de envío; recalca que nunca se le proporcionó dicho código. No obstante, en una ocasión lo atendió la señorita Erika Medina quien le indicó que ellos no cuentan con ningún registro del código de envío, el único comprobante que tienen es el correo que le enviaron el día 07 de septiembre de 2015 (donde recién se adjuntó dicha carta certificada). Por tal motivo,- remarca que el único medio por el que fue informado de parte de la Autopista Central, fue vía correo electrónico enviado el día 07 de septiembre de 2015 (esto quiere decir, más de 2 meses transcurridos de la inhabilitación del Tag), no cumpliendo de esta forma y de manera

COPIA CONFECCIONADA EN EL ORIGINAL

30

de nov.

JUZGADO DE
SECRETARÍA
2016

oportuna con los requisitos básicos establecidos por la ley. También menciona que en ninguna de las boletas de cobros emitidas mensualmente por parte de la Autopista Central (en los meses de dichas infracciones), se hizo efectivo algún cobro adicional, ni tampoco, aparecieron en las siguientes boletas de pago emitidas hasta el mes de octubre del presente. Como información adicional, adjunta a la querella las boletas emitidas por la Autopista Central correspondiente al presente año; las cuales fueron canceladas en su totalidad;

3º) Que, la querellada en la instancia procesal correspondiente estuvo en rebeldía, por lo cual dejó de presentar descargos respecto de las infracciones hechos que se le imputan;

4º) Que, el querellante a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas acompañó al proceso: **a)** En fojas 08, copia del contrato de transacción suscrito por las partes con fecha 13 de agosto de 2015. **b)** En fojas 13, copia de comprobante de pago de fecha 13 de agosto de 2015, por la cantidad de \$69.205. **c)** En fojas 14, copia de correo electrónico dirigido por la denunciada al actor, el día 07 de septiembre de 2015, en que se adjunta copia de carta de deshabilitación tag. **d)** En fojas 15, copia de carta de fecha 11 de mayo de 2015, en que la denunciada comunica al actor que mantiene una deuda de \$120.949, la cual deberá pagar antes del 10 de Junio de 2015, de lo contrario su tag será inhabilitado. Esta carta tiene código D/GCO/CA/15/AA7086-0/0TR. **e)** En fojas 21, copia de la

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 30 de mayo de 2016



carta respuesta entregada por Autopista Central respecto del reclamo deducido por los hechos de autos ante el Sernac. **f)** En fojas 25 a 30, copia de las boletas de cobro emitidas al actor para el período 12 de marzo al 11 de octubre de 2015. **g)** En fojas 89, copia del comprobante de pago, por tránsitos infractores de fecha 04 de enero de 2016, por la cantidad de \$182.393. **h)** En fojas 90, copia del estado de envío de carta certificada, respecto del código D/GCO/CA/15/AA7086-ORT, en el cual se consigna que este envío no existe. **i)** En fojas 91, copia de un listado de giros masivos por infracciones Tag, emitido por este tribunal con fecha 08 de enero de 2016. **j)** En fojas 94, listado de correos electrónicos que la Autopista envió al querellante en el mes de diciembre de 2015.

Con la misma finalidad el querellante aportó en el comparendo de estilo, foja 101, la declaración del testigo Pedro Juan Pérez Vicencio, cuyo testimonio no ha contribuido al esclarecimiento de los hechos por cuanto refiere una deuda cancelada por el actor superior a la declarada en la querella y además por un periodo distinto;

5°) Que, a partir de los elementos de prueba aportados al proceso, los que este Sentenciador ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se ha formado convicción suficiente, para estimar que en los hechos denunciados, Autopista Central S. A., incurrió respecto del denunciante en infracción a los Arts. 3° letra b, 12 y 23 de la ley de protección al consumidor, n°19.496, toda vez que no

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 30 de marzo de 2016

obstante suscribirse un convenio de pago y transacción entre las partes en que se señala de manera clara y categórica cuál era el monto adeudado por el denunciante por concepto de peajes o tránsitos efectuados por la ruta concesionada, al 13 de agosto de 2015, con posterioridad le efectuó el cobro de tránsitos infractores para el periodo comprendido entre el 26 de Junio y el 13 de agosto del mismo año. Conducta con la cual incumplió la transacción acordada y de manera manifiesta vulneró su derecho a tener información veraz y oportuna respecto al servicio contratado, quedando de la misma manera en evidencia una negligente prestación de servicios, en cuanto a la profesionalidad con que se debe informar a los clientes sus estados de cuenta, la cual naturalmente le produjo menoscabo.

Por otra parte, corresponderá rechazar la denuncia en cuanto a que lo acontecido tuvo por causa la falta de notificación de la inhabilitación del dispositivo tag contratado, por cuanto en primer lugar el actor estuvo o debió estar en conocimiento que este había sido inhabilitado, toda vez que el propio convenio o transacción celebrada entre las partes señala expresamente en su cláusula tercera que éste será habilitado en el término de 72 horas, debiendo entenderse por tanto que a la fecha del instrumento no se encontraba en funcionamiento. En cuanto a la carta misma de notificación, los antecedentes aportados permiten presumir que esta fue efectivamente enviada por la Concesionaria, toda vez que la certificación emitida por Correos en cuanto a que dicho envío no existe, se refiere a un

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 30 de marzo 2016

código diferente. Sin perjuicio de todo lo antes dicho, corresponde hacer presente lo estipulado en el contrato de televía celebrado por las partes, agregado en fojas 49 y siguientes, en cuanto éste, de conformidad a las Condiciones Generales de uso de televías, facultan a la Concesionaria para inhabilitar el dispositivo Tag, si se mantuvieran impagas dos boletas de cobro consecutivas, constando del anexo del contrato de transacción que el actor adeudaba su cuenta desde el mes de octubre de 2013. A mayor abundamiento y de acuerdo a las normas generales sobre contratos bilaterales, ninguna parte se encontrará en mora o incumplimiento de cumplir lo pactado en tanto la contraria no haya cumplido con su parte en el contrato o este llamo a cumplirla, por lo cual el actor, estando confeso que estaba en morosidad con la concesionaria, a juicio de este sentenciador no se encuentra legitimado para denunciar un presunto incumplimiento de esa parte en el contrato;

Por lo antes dicho, en definitiva, corresponderá acoger la denuncia de lo principal en fojas 01, sólo en cuanto a la falta de información veraz en el contrato de transacción suscrito entre las partes, rechazándose en cuanto a la presunta falta de notificación de la deshabilitación del televía contratado por el denunciante;

B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

6º) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 01, Fernando Valdivia Sura, antes

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 30 de marzo de 2016

individualizado, dedujo en contra de Autopista Central, también identificada en autos como Sociedad Concesionaria Autopista Central S. A., demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de su conducta infraccional sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa, por concepto de daño emergente en \$1.542.573, y por daño moral \$2.000.000, más interés, reajustes y expresa condena en costas;

7°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que el proveedor Autopista Central será condenada, como autora de contravención los Arts. 3°, letra b, 12 y y 23 la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts. 3° letra e) y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

8°) Que, en relación a los perjuicios demandados por concepto de daño emergente, este sentenciador acogerá la demanda sólo en cuanto a la infracción que se estima cometió en los hechos la demandada, esto es proporcionar al demandante, al suscribir un convenio de pago o transacción, un saldo deudor erróneo, que no contempló, debiendo hacerlo, el monto adeudado por concepto de tránsitos infractores, sobre este monto el actor acompañó en fojas 89, su comprobante de pago, por la cantidad de \$182.393, antecedente que no fue objetado y por el cual será acogida la demanda en cuanto a este concepto;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 30

noviembre

2016

9º) Que, en cuanto al otro concepto demandado en fojas 01, esto es el perjuicio o daño moral, este Sentenciador, tendrá por acreditada su existencia a partir de la prueba testimonial aportada al proceso, que confirma que se apreció al demandante afectado por el problema que se le presentó con la Autopista. Además, resulta natural que hechos como los de autos provoquen en los usuarios preocupación y molestia, toda vez que con su errónea información la demandada causó al actor la impresión de haber solucionado totalmente su deuda, lo que no era tal. Ahora bien, a la citada circunstancia se debe agregar la actitud de la demandada de no querer asumir responsabilidad en lo acontecido lo cual provocó que el demandante debiese ocurrir ante organismos judiciales como administrativos para intentar solucionar su problema, con la consiguiente pérdida de horas laborales y dinero en trámites. Por lo anterior, en definitiva se acogerá la demanda en cuanto al concepto citado, por la cantidad de \$300.000;

10º) Que, las sumas que se ordene pagar, deberán reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es Octubre de 2015 y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, la suma indicada devengará intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 30 de noviembre de 2016

pago efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts.951 y siguientes, 45, 1.440, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.3, 12 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A) Que, se condena a **Autopista Central**, también identificada en autos como sociedad **Concesionaria Autopista Central S. A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 10 (diez) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracciones a la normas de los Arts. 3° letra d) y 23 de la Ley 19.496;

B) Que, se hace lugar a la demanda civil del primer otrosí de fojas 01, sólo en cuanto se condena a Autopista Central, también identificada en autos como Concesionaria Autopista Central S. A., a pagar al demandante Fernando Valdivia Sura, la cantidad de \$482.393, que se desglosan en \$182.393, por concepto de daño emergente y \$300.000, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

C) Que, las sumas antes indicadas deberán reajustarse y devengarán intereses, en la forma indicada en el considerando n° 10°) de este fallo;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 30 de marzo de 2016

D) Que, se condena a Autopista Central, también identificada en autos como Concesionaria Autopista Central S. A., antes individualizada, al pago de las costas de la causa.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 9.258-5-2015.

Dictada por JORGE ROJAS ARIAS. JUEZ SUBROGANTE.

Autorizada por EDUARDO CUEVAS GARCÍA. SECRETARIO SUBROGANTE.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 30 de noviembre de 2016

