

San Bernardo, doce de Mayo de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 15, doña Tamara Celeste Oliva Díaz, Administradora Pública, cédula de identidad n° 16.936.541-5, domiciliada en calle Alcalde Pedro Alarcón n° 963, depto. 1.705, torre B, de la comuna de San Miguel, interpone denuncia infraccional en contra de Sociedad Concesionaria Autopista Central S.A., sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por su administrador o jefe de oficina, de quien ignora mayores antecedentes, ambos domiciliados en calle San José n° 1.145, comuna de San Bernardo, por infringir los Arts. 3 letra b) y 23 de la ley de protección de los derechos del consumidor. En el primer otrosí de esta presentación, la denunciante deduce en contra del proveedor ya mencionado, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$179.000, por concepto de daño emergente y \$200.000 por concepto de daño moral, o la suma que se estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y las costas del proceso.

A fojas 20, comparece doña Tamara Celeste Oliva Díaz, antes individualizada, quien expresa que el 25 de Noviembre del 2013, solicitó para su automóvil el servicio de Tag a domicilio de la Autopista Central, el cual debía ser entregado en su domicilio laboral de calle Teatinos 120. El 03 de Diciembre concurrió una persona para entregarle el dispositivo, este funcionario pertenecía a un servicio externo de la Autopista y le pidió un certificado de anotaciones vigentes de su vehículo, pero debido a que en ese momento no tenía ese documento el funcionario quedó de volver al día siguiente, lo que no ocurrió; espero entonces como una semana y se comunicó con la Autopista, llamando reiteradas veces al Call Center, la última vez una funcionaria, le informó que su

vehículo marca Hyundai, placa patente FSSX-12, estaba asociado a un Tag, por lo que podía circular libremente por la Autopista, ella insistió con la pregunta, ya que por la condición de salud de su hijo, circula mucho por las carreteras concesionadas, llevándolo a la Teletón y clínicas. Agrega que tiempo después se enteró que su dispositivo Tag había sido dado de baja. Como nunca le llegó el dispositivo Tag debió hacer una nueva solicitud a fines de Diciembre de 2013, pero en Marzo de 2014, le empezaron a llegar cobranzas de las diferentes Autopistas, debiendo reclamar por ello ante la Autopista Central, el Mop y el Sernac, sin obtener ninguna solución, por lo que se vio forzada a realizar la presente denuncia;

A fojas 22, rola acta de notificación a Sociedad Concesionaria Autopista Central S.A., de la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 15 de autos.

A fojas 45 de autos, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Carolina Veliz Muñoz, apoderada de Sociedad Concesionaria Autopista Central S.A., y de Tamara Celeste Oliva Díaz. En esta audiencia la parte denunciada mediante presentación que se agregó como parte de la misma en fojas 23 y siguientes, interpuso respecto de las acciones deducidas en autos, las excepciones de incompetencia del Tribunal y de prescripción, ante lo cual el Tribunal resolvió decretar el traslado correspondiente y suspendió la audiencia;

A fojas 48 y siguientes, rola sentencia interlocutoria rechazando las excepciones interpuestas por la parte denunciada y demandada respecto de las acciones de autos.

A fojas 59, se llevó a efecto la audiencia de continuación del comparendo de estilo, con la asistencia de doña Tamara Oliva Díaz, denunciante y

demandante y de doña Claudia Moreira Alarcón, apoderado de la parte denunciada y demandada, sociedad Concesionaria Autopista Central S. A. En esta ocasión la denunciada contestó el fondo de las acciones interpuestas, mediante presentación que se agregó en fojas 54 y siguientes, ambas partes rindieron prueba documental y no se produjo conciliación.

A fojas 64, 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 a la Sociedad Concesionaria Autopista Central S.A., antes individualizada, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

2º) Que, fundando sus acciones la denunciante expone en lo principal de fojas 15 y en su indagatoria de fojas 20, que el 25 de Noviembre del 2013, solicitó para su automóvil el servicio de Tag a domicilio de la Autopista Central, el cual debía ser entregado en su domicilio laboral de calle Teatinos 120. El 03 de Diciembre concurrió una persona para entregarle el dispositivo, este funcionario pertenecía a un servicio externo de la Autopista y le pidió un certificado de anotaciones vigentes de su vehículo, pero debido a que en ese momento no tenía ese documento el funcionario quedó de volver al día siguiente, lo que no ocurrió; espero entonces como una semana y se comunicó con la Autopista, llamando reiteradas veces al Call Center, la última vez una funcionaria, le informó que su vehículo marca Hyundai, placa patente FSSX-12, estaba asociado a un Tag, por lo que podía circular libremente por la Autopista, ella insistió con la pregunta, ya que por la condición de salud de su hijo,

circula mucho por las carreteras concesionadas, llevándolo a la Teletón y clínicas. Agrega que tiempo después se enteró que su dispositivo Tag había sido dado de baja. Como nunca le llegó el dispositivo Tag debió hacer una nueva solicitud a fines de Diciembre de 2013, pero en Marzo de 2014, le empezaron a llegar cobranzas de las diferentes Autopistas, debiendo reclamar por ello ante la Autopista Central, el Mop y el Sernac, sin obtener ninguna solución, por lo que se vio forzada a realizar la presente denuncia. Por lo anterior, considera que la sociedad Concesionaria infringió a su respecto su derecho a contar con una información veraz y oportuna acerca del servicio contratado y debido a la prestación deficiente de este, se le ha causado menoscabo;

3º) Que, contestando las acciones interpuestas, la sociedad Concesionaria Autopista Central en presentación que se agregó como parte del comparendo de estilo en fojas 54, solicitó su rechazo con expresa condena en costas, puesto que en atención a que la denunciante no contaba al momento de la entrega del dispositivo con la documentación requerida, el tag solicitado no le fue entregado y por ende nunca se firmó contrato de televía alguno. De esta forma, sostiene, no corresponde imputarle la fallida prestación del servicio "Tag a domicilio", toda vez que la sola solicitud de este no habilitaba al vehículo de la denunciante para circular por las vías concesionadas de la región metropolitana. A continuación la denunciada hace presente que la obligación de circular con un dispositivo Tag o medio de pago complementario (pase diario o pase diario tardío) se encuentra dictaminada por el Art.114 de la ley 18.290 que señala" en los caminos públicos en que opere un sistema electrónico de cobro de tarifas o peajes, sólo podrán circular los vehículos que estén provistos de un dispositivo electrónico habilitado u otro sistema complementario que permitan su cobro. La infracción a esta prohibición será sancionada con una

multa de una unidad tributaria mensual y para todos los efectos se entenderá como una infracción grave de conformidad al Art.200 n°7 de la presente ley". Por ende, agrega, al ser ésta una disposición legal la denunciante malamente podría alegar desconocimiento o presumir un alcance distinto. Finaliza sus descargos expresando que en el presente caso sólo se formalizó una solicitud, la cual no se pudo concretar en atención a que la Sra. Oliva no contaba con la documentación requerida, sin que haya causa que pueda imputársele en la no entrega del dispositivo;

4°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, la actora acompañó en el proceso los siguientes documentos; **a)** En fojas 02, copia de la respuesta entregada por la denunciada con fecha 19 de marzo de 2014, ante el Sernac, en relación con el reclamo interpuesto ante dicha entidad por los hechos de autos. En este documento la empresa denunciada reitera que el servicio solicitado no logró concretarse por no contar la denunciante con la documentación requerida para firmar el contrato. **b)** En fojas 07 a 14, copia de seis cartas de cobro por infracciones al Art. 114 de la ley 18.290, emitidas por diversos Municipios, las que se habrían cometido por el vehículo patente FSSX-12, entre el 07 de Diciembre de 2013 y 13 de Enero de 2014;

5°) Que, para acreditar sus descargos la denunciada acompañó en el proceso: **a)** En fojas 56, copia de la carta respuesta entregada al Sernac de fecha 19 de Marzo de 2014, frente al reclamo interpuesto por la denunciante en relación con los hechos de autos. **b)** Copia de una Carta dirigida por la denunciada al Inspector fiscal de Explotación del sistema Norte -Sur, informando que en relación con el caso planteado por doña Tamara Oliva al momento de los tránsitos detallados en su carta el vehículo FSSX-12, no contaba con un dispositivo Tag u otro sistema complementario que permitiese su cobro y por lo tanto,

no se encontraba habilitado para circular por las Autopistas urbanas concesionadas. Reiterándose que la sola solicitud del servicio Tag a domicilio no habilita al cliente para circular por las autopistas del sistema interoperable;

6º) Que, de conformidad al Art.1.698 del Código Civil, corresponderá acreditar las obligaciones o su extinción a quien alegue estas o aquellas. En el presente caso la actora, a partir del hecho que la denunciada niega que se haya perfeccionado la contratación de un dispositivo tag, debió demostrar con prueba legal y suficiente que efectivamente contrató dicho servicio y que se le informó erróneamente que su vehículo, a partir del mes de Diciembre de 2013 estaba asociado a un dispositivo tag. De igual forma, la actora debió acreditar en el proceso los reclamos que señala haber efectuado a la Concesionaria durante el mes de Diciembre de 2013, denunciando la falta de entrega del dispositivo y que estaban destinados a concretar su entrega;

7º) Que, conforme al mérito del proceso y los elementos de prueba aportados por las partes, los que esta Sentenciadora ha apreciado de conformidad a las reglas de la sana crítica, no se formado la convicción necesaria para estimar que en los hechos de autos la Concesionaria Autopista Central S. A., haya infringido respecto de doña Tamara Oliva Díaz, alguna disposición de la ley de protección a los derechos del Consumidor nº19.496, por lo que en definitiva corresponderá rechazar la denuncia de autos, en todas sus partes;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

8º) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 15, doña Tamara Oliva Díaz, antes mencionada e individualizada, dedujo en contra de Sociedad Concesionaria Autopista Central S.A., demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que por las

infracciones cometidas sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$1790.000, por concepto de daño emergente y \$200.000, o la cantidad que se estime conforme a Derecho, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y las costas del proceso;

9º) Que, al analizar el aspecto infraccional de la causa, esta Sentenciadora concluyó que debido a la insuficiencia de las pruebas rendidas no se había formado convicción respecto a la responsabilidad infraccional que se imputa a la demandada en los hechos de autos. En razón de lo anterior, al no establecerse una relación causal entre los hechos denunciados como infracciones y los perjuicios demandados, necesariamente la demanda civil intentada en autos será rechazada en su totalidad;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, Arts.1698 y 2329 del Código Civil y Arts.- 3º letra e, 12, 23, 26, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

SE DECLARA:

a) Que, no se hace lugar a la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 15 de autos.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

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

Rol nº 4.956-1-2014.

Dictada por Doña Ines Aravena Anastassiou. Juez Titular.

Autorizada por Don Jorge Rojas Arias. Secretario Titular.