

*Enoc* 8872

San Bernardo, primero de Septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 01, doña Mónica Edith Poblete Vegas, domiciliada en San Luis n° 6.470, comuna de La Cisterna, interpone denuncia infraccional en contra de Autopista Central S. A., representada por don Christian Barrientos Rivas, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en San José n°1145, comuna de San Bernardo, por infringir a su respecto los Arts. 3 letra b), 12, 23 y 27 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor. En el primer otrosí de esta presentación, la denunciante antes individualizada y don Jorge Araque Olave, cédula de identidad n°6.459.271-8, de su mismo domicilio, deducen en contra del proveedor ya mencionado, demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de su conducta infraccional, sea condenada a pagarles los perjuicios ocasionados, los que avalúan por concepto de daño moral, en la cantidad de \$4.000.000, más interés, reajustes y las costas del proceso.

A fojas 09 vuelta, rola acta de notificación de la denuncia y demanda de autos a Autopista Central S. A.

A fojas 10, comparece doña Mónica Edith Poblete Vegas, antes individualizada, quien expresa que en Junio de 2012, adquirió el vehículo patente

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, ..... de ..... de .....



Concesionaria Autopista Central S.A. En esta oportunidad la demandada contestó las acciones interpuestas, mediante presentación que se agregó como parte de la audiencia en fojas 30, ambas partes rindieron prueba documental y no se produjo conciliación.

A fojas 59, se agrega al proceso oficio respuesta de la empresa Claro, dando cuenta del tráfico de llamadas efectuadas al fono 96531328, durante el año 2015.

A fojas 72, se agrega al proceso oficio respuesta de la empresa VTR.COM, dando cuenta del tráfico de llamadas efectuadas al fono 225224232, durante el año 2015.

A fojas 86, se agrega al proceso oficio respuesta de la Concesionaria Vespucio Sur, dando cuenta que la denunciante registra al 27 de Julio de 2016, en dicha empresa una morosidad de \$232.720, la cual no ha sido judicializada.

A fojas 87, se agrega al proceso oficio respuesta de la Concesionaria Costanera Norte, dando cuenta que la denunciante registra al 27 de Julio de 2016, en dicha empresa una morosidad de \$85.990, la cual no ha sido judicializada.

A fojas 89, se ordenó que ingresaran lo autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, ..... de ..... de .....



pendiente. Agrega que solicitó copias de las cuentas emitidas, solicitud que le fue negada aduciendo problemas de sistema, quedando de enviárselas por correo lo que igualmente no se verificó. Al no haber obtenido solución con la visita relatada las cartas de cobranza siguieron llegando a su domicilio y pese a efectuar un abono de \$50.000, a la empresa de cobranza, con fecha 09 de Septiembre de 2013 recibieron una carta del Departamento de cobranza judicial del Estudio Jurídico Servicios de Control de créditos, Serbanc, en el cual le informaban acerca de la interposición de una demanda en su contra en el Juzgado de Policía Local de Huechuraba, por \$271.267. Posteriormente, al poco tiempo, recibió una notificación del Departamento de Administración y Finanzas de la Municipalidad de San Miguel, con motivo de supuestas infracciones cometidas por circular sin dispositivo electrónico o complementario, lo cual no corresponde a la realidad pues su automóvil tiene instalado el dispositivo que contrató con Costanera Norte S.A. Por otra parte, continúa, con fecha 09 de enero de 2015, les llegó una carta de la Autopista Central informándoles que su deuda asciende a la cantidad de \$879.187 y había sido enviada a cobranza judicial. Posteriormente con fecha 14 de Enero del presente año en uno de los tantos llamados de la Autopista recién se le menciona que su Tag se encuentra inhabilitado y las infracciones eran cursadas por ese motivo. Señala que el hostigamiento continuó, recibiendo de tres a cuatro llamadas por día, inclusive en una de ellas se le ofreció un descuento del 40% de la deuda, lo cual no aceptó pues no tiene certeza del monto adeudado y

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL  
San Bernardo, ..... de ..... de .....



3°) Que, a fojas 10, prestando declaración indagatoria doña Mónica Edith Poblete Vegas, antes individualizada, expresa que en Junio de 2012, adquirió el vehículo patente XS-7469, concurriendo a la Concesionaria Costanera Norte a adquirir el dispositivo Tag. Durante los primeros 05 meses recibió las cuentas de las Autopistas a tiempo y sin dificultad, excepto de la Autopista Central. La primera cuenta de esta Concesionaria les llegó los primeros días de Diciembre y la cantidad a pagar ascendía a \$100.000. Se dirigieron por ello hasta sus oficinas para intentar pagarlas, pero les exigían cancelar el 30% al contado y el resto debía documentarse. Al no contar con cuenta corriente no fue posible que le aceptaran otra forma de pago. A partir de ese momento comienza su gran dificultad puesto que para pagar la segunda boleta debía tener cancelada la primera. En Junio de 2013, logró juntar \$50.000 y en ese momento la deuda estaba como en \$200.000, realizó el pago pero la Autopista no lo ha considerado. Agrega que hoy desconoce el monto de lo adeudado el cual varía según la fuente de la información. Agrega que los llaman permanentemente para cobrar, sintiéndose hostigados y angustiados ya que insisten con el cobro a través de grabaciones. Toda la situación significa que no pueden hacer uso del automóvil el cual debido a la discapacidad física de su pareja es un instrumento vital y en su trabajo como comerciante también se ha visto complicada, igualmente en el traslado de su hijo pequeño;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL  
San Bernardo, ..... de ..... de .....



hoy, se procedió a la inhabilitación efectiva del Televía el día 30 de Abril de 2013. A su turno, continúa, también resulta falso que existan o hayan existido actividades abusivas de cobranza y que se interpusieran acciones judiciales sin que la demandante no haya tenido conocimiento previo, pues como se acreditará con la documentación respectiva, efectivamente se interpuso una demanda amparada en el Art. 42 de la ley de Concesiones ante el Juzgado de Policía local de La Cisterna, el 03 febrero de 2015, de la cual se notificó personalmente a doña Mónica Poblete, el 18 de Febrero del mismo año. Finaliza señalando que así las cosas, es posible concluir que la denuncia interpuesta obedece más bien a una acción para distraer los efectos de la demanda judicial que existe en su contra e impugnar las múltiples infracciones de tránsito por infracción al Art.114 de la ley 18.290 de que ha sido objeto, pretendiendo de esta forma aprovecharse de su propio dolo, al mantener una actitud de morosidad por más de dos años;

5º) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, la denunciante aportó en el comparendo de estilo los siguientes documentos: **a)** En fojas 33, copia de boleta electrónica emitida por la Autopista Central de fecha 26 de Marzo de 2013, por la cantidad de \$268.275. **b)** En fojas 34, copia de boleta electrónica emitida por la Autopista Central de fecha 29 de Mayo de 2013, por la cantidad de \$313.767. **c)** En fojas 35, copia de carta remitida a la denunciante por Serbanc, estudio jurídico, de fecha 09 de Septiembre de 2013, en que se le informa

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL  
San Bernardo, ..... de ..... de .....



Central, en que desconoce el motivo por el cual se le remiten correos de cobranza y ofrecen descuentos, no obstante que estos informan cual es el mandante. **k)** En fojas 59 y 72, a su solicitud se agrega listado de llamadas efectuadas durante el año 2015 a los fonos n° 96531328, compañía Claro y n° 25224232, compañía VTR.com;

6°) Que, en orden a acreditar sus descargos la denunciada aportó al proceso los siguientes documentos: **a)** En fojas 11 y siguientes, copia de Protocolización de las condiciones Generales de uso de Televía y cobro de tarifas o peajes. **b)** En fojas 15 y siguientes, copia de la carta enviada a la cliente con fecha 12 de Abril de 2013, con el correspondiente comprobante de despacho y recepción a Correos de Chile, en que se le informa que mantiene a esa fecha una deuda de \$268.275, la cual se le solicita cancelar antes del 27 de Abril de ese año, para evitar sanciones por circular con Tag inhabilitado. **c)** En fojas 25 y siguientes, copia de demanda por cobro de peajes interpuesta por la denunciada en contra de doña Mónica Poblete Vega, ante el Juzgado de Policía Local de La Cisterna, con fecha 03 de Febrero de 2015. **d)** En fojas 28, copia del acta de notificación personal de la demanda mencionada en la letra anterior. **e)** En fojas 29, copia del acta del comparendo de estilo correspondiente al proceso mencionado en la letra anterior. **f)** En fojas 46, copia de boleta electrónica emitida a la cliente con fecha 13 de Agosto de 2015, por la cantidad de \$614.082. **g)** En fojas 47, copia de boleta electrónica emitida a la cliente con fecha 29

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

en Bernardo, ..... de ..... de



suficiente para que la denunciante regularizara su deuda con la Concesionaria denunciada, obedeciendo su incremento a que pese a ser informada de la inhabilitación del Tag, en Abril de 2013, continuó haciendo uso de la Autopista, respondiendo ciertas diferencias de valor a rebajas que la Concesionaria le efectuó con objeto que regularizara su cuenta, las que no está impedida de realizar no obstante haber judicializado su cobro, situación que igualmente fue informada personalmente a la denunciante. Finalmente en relación a que la denunciante haya sido objeto de un hostigamiento por parte de los servicios de cobranza de la Autopista, la prueba aportada en cuanto al tráfico de las llamadas efectuadas a los números telefónicos indicados por ella misma, no permite arribar a esa conclusión, ya que no se aportó antecedente alguno acerca de la procedencia de los llamados que se registran en los listados respectivos, como igualmente sobre el tenor de los mismos. De conformidad con lo antes expuesto, en definitiva corresponderá rechazar la denuncia de autos, en todas sus partes;

B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

8º) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 01, doña Mónica Poblete Vegas y don Jorge Araque Olave, antes individualizados, dedujeron en contra de Autopista Central S. A., demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de su conducta infraccional, sea condenada a pagarles los perjuicios ocasionados, los que avalúan por concepto de daño moral, en la

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL  
San Bernardo, ..... de ..... de .....



SE DECLARA:

a) Que, no se hace lugar a la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 01 de autos.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

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

**Rol nº 8.872-5-2015.**

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL  
San Bernardo, ..... de ..... de .....

