

ROL N° 5169-418

Infracción ley del Consumidor. 19.496.-

CONAF REG. METR.  
OFICINA DE PARTE

ROE N° 410

O.I.N°

FECHA 23/05/19

PAINE, treinta y uno de Octubre de dos mil dieciocho.-

**VISTOS.-:**

El mérito de autos, especialmente la denuncia de fs. 19, declaración indagatoria de fs. 22; resolución de fs. 24; certificación de fs. 25; resolución de fs. 26; Acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fs. 27; resolución de fs. 32 y,

**CONSIDERANDO.**

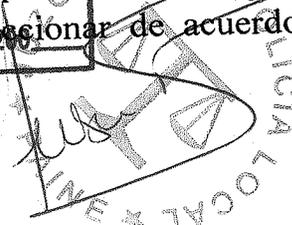
1. Que a fs. 19 don Pedro González Salas, jefe de operaciones, domiciliado en Block 30 depto. 203, Villa Santa Bárbara, San Fernando, interpone denuncia en contra de la Autopista del Maipo, por los siguientes hechos ocurridos en la plaza de peaje Angostura el día 13 de Enero del año 2018: "llegué a la cabina de pago del peaje en cuestión procedo a pagar y cuando me disponía a salir pasa un vendedor ambulante y se activa el sensor de la barrera de paso, seguido ese acto pongo en marcha mi camioneta y en cosas de segundos la barrera cae en el parabrisas de mi camioneta, de inmediato llega un guardia de seguridad de la Autopista al cual le solicito poder hablar con el encargado o jefe de turno y se me dice que no se encuentra, solo se limitaron a tomar mis antecedentes y seguir sus protocolos para este tipo de casos...Además de llenar el formulario me puse en contacto mediante correo electrónico con la autopista y ellos me mandaron a hacer cotizaciones del parabrisas original a lo cual me responden mandándome un finiquito por una suma que solo cubre un parabrisas alternativo, por supuesto que no acepté ya que en el finiquito, a mi parecer, se vulneran mis derechos porque el parabrisas que se dañó es original y no alternativo, además de esto no se menciona nada por todos los días que estuve sin trabajar debido a lo mencionado anteriormente..."
2. Que a fs. 3 rola Carta enviada por don Cristián Flores Marín, jefe de Servicio al Cliente de Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A. dirigida a don Pedro González Salas, en al cual se indica que "en relación a l materia respecto del reclamo 17009 de fecha 12 de Enero de 2018 se informa que atendiendo su requerimiento se ha procedido a validar el registro de sistema donde se detecta el ingreso del vehículo placa patente WY.5402 en vía 17 de plaza peaje Troncal Nueva Angostura el día 12 de Enero de 2018 a las 16:15 horas. Adicionalmente se revisa registro de cámaras donde se evidencia paso de comerciante ambulante con canasto metálico por el costado de su vehículo activando sensores de piso y generando la baja automática de barrera."

CERTIFICO QUE ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL

PAINE, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200

3. Que a fs. 6 rola una Estimación, emitida por Citroën, del costo de Junta de Luna Parabrisas y conjunto Luna Parabrisas más el cambio de aquellos por una suma total de \$348.810.
4. Que a fs. 5 rola cotización emitida por Comercializadora Vitepal por PBS Citroen Berlingo-Partner 97-09 Deg por un valor de %%.000 más instalación Parabrisas por \$15.000, con un total, incluido Iva, de \$70.000.
5. Que a fs. 7 rola una copia de comunicación enviada al cliente donde se le señala que se procederá con el reembolso por un valor de \$285.600, acompañando un borrador de finiquito el cual rola a fs. 8 y siguientes.
6. Que a fs. 10 rola informe de reclamo interpuesto ante SERNAC por don Pedro González en la cual se le informa que la empresa Autopista del Maipo no respondió a su reclamo.
7. Que a fs. 12 y siguientes rolan fotografías que dan cuenta de los daños causados en el parabrisas del vehículo patente WY.5402.
8. Que a fs. 24 rola resolución del tribunal en la cual se cita al representante legal de Ruta del Maipo a prestar declaración indagatoria, bajo apercibimiento de proceder en su rebeldía.
9. Que a fs. 26 rola resolución en la cual se citar a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba.
10. Que a fs. 27 rola Acta de comparendo de contestación y prueba el que se celebra con la sola asistencia de don Pedro González Salas, quien ratifica en todas sus partes las acciones que efectuó en el proceso desde fs. 1 a fs. 26, y en rebeldía de la Autopista del Maipo.
11. Que, de los antecedentes que obran en el proceso, en especial, documentación acompañada, ha quedado establecido que efectivamente la Autopista del Maipo ha sido negligente en la prestación del servicio al permitir que un vendedor ambulante transite por el costado del vehículo que se encontraba en ese momento cancelando el peaje, activando sensores de pisto y generando la baja automática de la barrera que terminó dañando al vehículo del denunciante, lo que constituye una infracción al artículo 23 de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.-
12. Que, el artículo 3° letra de la ley 19.496 dispone que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación de un servicio".
13. Que, el artículo 3° letra de la ley 19.496 establece que: Son derechos y deberes básicos del consumidor el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna, de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

CERTIFICADO QUE ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL



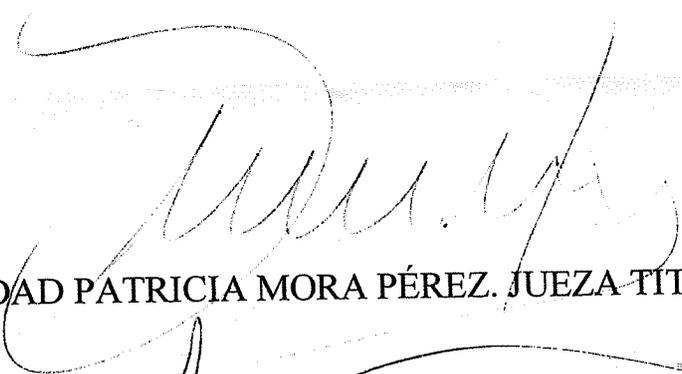
14. Que el artículo 23 de la ley 19.496 señala que “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en a calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio...”

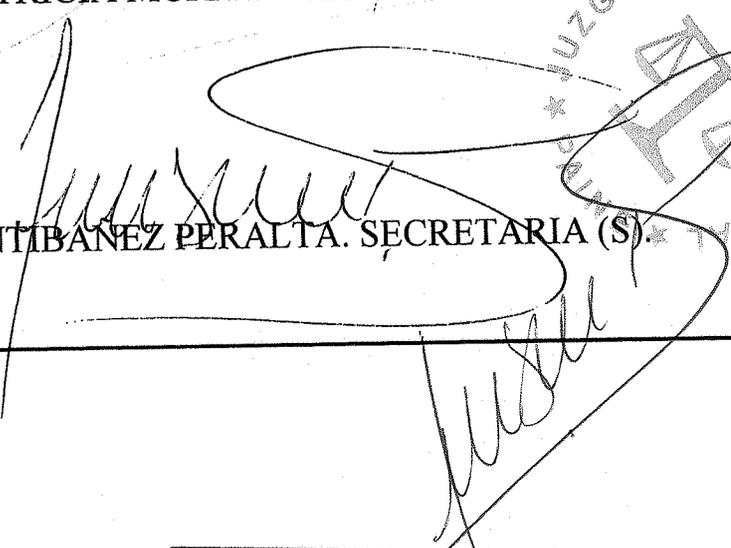
15. Que el artículo 24 de la ley 19.496 dispone que “las infracciones a lo dispuesto en esa ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuviere señalada una sanción diferente...”

**POR ESTAS CONSIDERACIONES Y TENIENDO PRESENTE** además, lo prescrito en los artículos el Art. 3 y siguientes, 24 de la Ley 19.496, 12 y 13 de la Ley 15.231 ; 1 y siguientes y 14 y siguientes de la Ley 18.287 ;

**SE RESUELVE :** QUE HA LUGAR al denuncia de fs. 1, y siguientes en contra “Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A.”. CONDENASELE al pago de una multa de DIEZ UTM.

ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE en su oportunidad.

  
SOLEDAD PATRICIA MORA PÉREZ. JUEZA TITULAR.

  
JAVIERA SANTIBÁÑEZ PERALTA. SECRETARIA (S)

CERTIFICO QUE ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL

PAINE, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_\_\_\_