

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia
JUZGADO : 10° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-8410-2021
CARATULADO : CONADECUS/EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS METRO S.A.

Santiago, dos de abril de dos mil veinticinco

VISTOS:

A folio 1, comparece Hernán Calderón Ruiz, constructor civil presidente de la **CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES – “CONADECUS A.C.”**, asociación de consumidores constituida en conformidad a la Ley N°19.496, corporación de derecho privado, ambos domiciliados en calle Valentín Letelier N°16, comuna de Santiago, quien viene en interponer acción de protección del interés colectivo, en subsidio interés difuso de los consumidores, en contra de **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.**, sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por su gerente general Ricardo Alvarado Vigar, ingeniero, ambos domiciliados en avenida Libertador Bernardo O’Higgins N°1414, comuna de Santiago, solicitando esta sea acogida declarándose en definitiva:

i.- Que la demandada ha vulnerado el interés colectivo, en subsidio interés difuso, de los consumidores;

ii.- Que el demandado es responsable infraccionalmente por vulneración a las normas contenidas en la Ley de Protección del Consumidor, que se singularizan en esta demanda;

iii.- Que se condene a la demandada al pago del máximo de las multas que determina la ley por cada infracción y por cada consumidor;

iv.- Que se condene a la demandada al pago de las costas.

Partió por exponer que la acción que emprende tiene por objeto cautelar el interés colectivo y en subsidio difuso de los consumidores y usuarios de la tarjeta Bip! quienes se han visto vulnerados en sus derechos como consecuencia de una verdadera expropiación de sus dineros consignados en aquel instrumento, producto de la arbitraria caducidad de estas, sin que esto les fuera informado, situación que se arrastra desde aproximadamente el año 2013 y que resulta arbitraria, ilegítima, inconstitucional, ilegal y ha producido importantes daños en millones de consumidores.

A continuación, realizó una exposición sobre el origen y finalidad de Conadecus, justificando su legitimación activa en la acción de marras en lo



Foja: 1

dispuesto en los artículos 8 y 51 numeral 1 letra b de la Ley N°19.496. Detalló que en la sesión que fuere celebrada el 6 octubre de 2021 por el Directorio de Conadecus se acordó la presentación de esta demanda.

Posteriormente se refirió a la procedencia y requisitos de la acción de marras, detallando que tanto las acciones de protección de interés individual como las de interés colectivo o difuso conforme al artículo 50 de la Ley N°19.496, tienen por objeto sancionar las infracciones del proveedor y solicitar la respectiva indemnización de los daños sufridos por los consumidores, esto en virtud del vínculo contractual que une a los usuarios con la demandada. Añadió que en su estimación nos encontramos ante una acción de interés colectivo de los consumidores, puesto que el hecho de que los usuarios adquieran y carguen sus tarjetas Bip! con su dinero, denominado “cuotas de transporte”, a las claras, evidencia un vínculo contractual entre las partes, por lo que los consumidores afectados son perfectamente identificables, no obstante igualmente ha promovido subsidiariamente la acción de interés colectivo, en caso que este Tribunal estime que no existe relación contractual y que los consumidores afectados no serían determinables. Añadió que la demanda de marras cumple con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N°19.496, explicando latamente como estos se cumple en autos.

A continuación, procedió a detallar los antecedentes facticos en que se funda la demanda explicando cómo funciona el sistema de Red Metropolitana de Movilidad y la tarjeta Bip!, indicando que el origen de este sistema de transporte se remonta al año 2002, cuando fue anunciado por el ex presidente Ricardo Lagos, integrándose en forma preliminar el año 2003 la tarjeta denominada Multivía que luego se transformaría en la tarjeta Bip!. Detalló que no obstante este anunció el sistema denominado en ese entonces Transantiago solo quedaría completamente el 10 de febrero de 2007 y en enero de ese mismo se produciría el recambio de las tarjetas Multivía por las en ese entonces novedosas tarjetas Bip!

Explicó que a pesar de las promesas con que se creó e implemento Transantiago, este fue un rotundo fracaso, según se puede apreciar de las noticias del día en que comenzó su operatividad plena.

Así este nuevo sistema de transporte comenzó a arrastrar una serie de problemáticas que lo sumieron en una crisis que requirió, a través del tiempo inyecciones de capital a título de subsidio por parte del Estado de Chile, las que al año 2017 ascendían a USD\$5.127.000.000.-. Sobre este mismo punto mencionó que los años 2009 y 2019, los presupuestos efectivamente ejecutados para financiar los déficits del sistema de transporte público se habían triplicado. De esta



Foja: 1

formar para el año 2019 el presupuesto del Transantiago ascendía a USD\$800.000.000.-.

Expuso que, según un estudio realizado por IPSOS, concluyó que la mejor nota histórica del sistema de transporte público de la ciudad de Santiago es de 5.0, conforme a la percepción de los usuarios.

Señaló que lo expuesto anteriormente solo se concluye que el sistema de transporte público de Santiago se ha caracterizado por vulnerar la dignidad de las personas, lo cual se mantiene hasta hoy en día a través de la caducidad de las cuotas de transporte.

Refiriéndose derechamente a la Red Metropolitana de Movilidad, esta compuesta por un sistema de buses, uno de metro y uno de metro tren. El primero de estos cubre alrededor de 6.2 millones de usuarios de las 32 comunas de la Regio Metropolitana más Puente Alto y San Bernardo, operando seis empresas concesionarias a saber Buses Vule, Subus Chile, Express de Santiago Uno, Metbus, Redbus Urbano u Servicio de Transporte de Personas. A su vez Metro de Santiago resulta ser otro de los pilares de este sistema que cuenta con 7 líneas de trenes y 136 estaciones que recorren varias comunas de Santiago y que según datos de la Red Metropolitana de Movilidad registra aproximadamente 2.471.000 transacciones al día. Por último, el MetroTren Nos, que funciona como medio de transporte entre la comuna de Estación Central hasta San Bernardo, transitando las comunas de Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda y El Bosque, a lo largo de 10 estaciones.

Explicó que el sistema antes detallado tiene un denominador común, las tarjetas Bip! las cuales son el único medio de pago que los usuarios de Red deben utilizar y son administradas por Metro. Es decir, para facilitar la integración de este sistema se prohíbe cualquier otro medio de pago, como el efectivo, lo que por lo tanto obliga a los consumidores a comprar y cargar sus tarjetas Bip! para poder utilizar el sistema de transporte público metropolitano.

Continua su relato refiriéndose en particular a Metro S.A., que es una de las empresas más importantes de nuestro país, que no solo es responsable de operar el Metro de Santiago, si no que también forma parte de la red Metropolitana de Movilidad, siendo también la administradora del sistema post venta de las tarjetas Bip!. Explicó que el origen de Metro se remonta a 1974 cuando fue grado por medio del Decreto Ley N°257 que creó la Dirección General de Metro, dependiente del Ministerio de Obras Públicas, la cual tuvo a su cargo la operación de la línea 1 y la construcción de la línea 2 del Metro de Santiago. Siguió relatando que en 1989 se promulgó la Ley N°18.772, la cual autorizó la transformación de la Dirección General de Metro en una sociedad anónima, dejando de depender



Foja: 1

administrativamente del Ministerio de Obras Públicas, pasando a ser propiedad de la CORFO y del Fisco de Chile, a través del Ministerio de Hacienda. Añadió que el 14 de diciembre de 2012 se suscribió entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Metro el “*CONTRATO DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE EMISIÓN Y POST VENTA DE MEDIO DE ACCESO Y PROVISIÓN DE RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DE CUOTAS DE TRANSPORTE EN LOS MEDIOS DE ACCESO AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO*”, el cual fue aprobado mediante Resolución N° 287 de fecha 21 de diciembre del año 2012, dictada conjuntamente por el MTT y el Ministerio de Hacienda. Este contrato encomendó a metro servicios complementarios, a saber: 1) la emisión y distribución del medio acceso; 2) la provisión, operación y administración de la red de comercialización y carga del medio de acceso al sistema de transporte público de pasajeros de la ciudad de Santiago; y 3) Los servicios de post venta asociados a la utilización del medio de acceso. De esta forma desde el 1 de septiembre de 2013 metro se hizo cargo de las funciones relacionadas con la fabricación y venta de las tarjetas Bip! y el servicio de atención al cliente.

Luego pasa a referirse expresamente a los antecedentes facticos de la infracción denunciada, haciendo presente que mediante Resolución Exenta N°3107 de 17 de diciembre de 2013 por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, estableció el procedimiento para el uso de la tarjeta Bip! Hizo presente que el numeral 2 del documento antes referido a las tarjetas Bip! de la siguiente manera “*2. La Tarjeta bip!*

La Tarjeta bip!, es el medio de pago que permite acceder a los servicios de transporte público de pasajeros del Sistema Transantiago, tanto en buses como en el Metro de Santiago.

Se trata de una Tarjeta que contiene un chip electrónico capaz de almacenar Cuotas de Transporte, las que pueden ser utilizadas para acceder y pagar los servicios de transporte público de pasajeros del Sistema Transantiago.”

Luego en el mismo numeral se define a las denominadas “Cuotas de Transporte, en la siguiente forma: “*Las “Cuotas de Transporte”, son la unidad contable en la cual se registra el valor contenido en cada Tarjeta bip!, para ser utilizadas exclusivamente para el pago de las tarifas de acceso al Sistema Transantiago. En consecuencia, el saldo de la Tarjeta bip! esta expresado en Cuotas de Transporte y no en pesos.*

Para efectos de lo anterior, una (1) Cuota de Transporte, equivale a un peso (\$1) moneda nacional de curso legal en Chile.”



Foja: 1

Posteriormente en el numeral 3 del mismo documento, se informa sobre los distintos tipos de tarjetas Bip!, entre los cuales se encuentran las siguientes:

- i.- Tarjeta bip! Portador;
- ii.- Tarjeta bip Personalizada;
- iii.- Tarjeta bip! Bancaria;
- iv.- TNE (Pase Escolar);
- v.- Tarjeta Multivía; y,
- vi.- Tarjeta Bip! coleccionable.

Luego mediante resolución exenta N°1269 de 30 de junio de 2020 se modificó el numeral 3 y se incluyeron las tarjetas destinadas para el uso de los adultos mayores:

- i.- Tarjeta Adulto Mayor Metro (TAM Metro); y,
- ii.- Tarjeta bip! Adulto Mayor (TAM o TAM Intermodal)

Detalló que el numeral 4 denominado “Condiciones de uso de la tarjeta Bip!”, se estableció el procedimiento de uso de tal instrumento, incluyendo su compra e instrucciones del funcionamiento. Asimismo, en aquel numeral, en donde se establece que la tarjeta Bip! es el único instrumento de pago disponible para los usuarios del sistema de transporte público metropolitano.

Posteriormente el numeral séptimo se señala que en todos los tipos de tarjetas Bip! se cargan mediante la adquisición de cuotas transporte, de manera presencial o remota. En el caso de las cargas presenciales se establece que Metro deberá entregar al usuario un comprobante, el cual servirá para probar que la transacción fue efectivamente realizada en caso de presentar algún tipo reclamo relacionado con la tarjeta o las cuotas de transporte.

Asimismo, se determina que la carga máxima de cada tarjeta Bip! es de \$25.000.- en cuotas de transporte. En cuanto al monto mínimo, se establece que éste será informado por Metro a través de sus canales correspondientes. Por último, se informa que las cuotas de transporte no son reembolsables en dinero en ninguna circunstancia.

Continuó detallando que el numeral 8 de los términos y condiciones regula, arbitrariamente, la vigencia de las tarjetas Bip!, estableciendo plazos de suspensión y de caducidad de las cuotas de transporte, de 1 y 2 años respectivamente, siendo esta última situación el fundamento de la presente acción colectiva.

Indicó que conforme a lo que se viene exponiendo la tarjeta Bip! tiene una vigencia indefinida, no obstante las cuotas de transporte pueden ser suspendidas o caducadas, lo que a todas luces carece de razonabilidad y deviene en un actuar arbitrario en perjuicio de los millones de usuarios.



Foja: 1

Manifestó que la suspensión de las cuotas se produce si ha transcurrido más de un año desde la última carga o uso de la tarjeta, sin que ésta sea usada o cargada, las cuotas de transporte contenidas en la respectiva tarjeta quedarán suspendidas y no podrán ser utilizadas para pagar los servicios de transporte a menos que el usuario realice una nueva carga dentro del año siguiente a la fecha de suspensión, en cuyo caso las cuotas de transporte se reactivarán. En otro tanto en cuanto a la caducidad de las cuotas, explicó que esta se produce cuando han transcurrido más de dos años contados desde la última carga o uso de la tarjeta, se producirá la caducidad de las cuotas de transporte contenidas en la respectiva tarjeta, las que quedaran irrevocablemente vencidas, no pudiendo ser utilizadas para el pago de los servicios de transporte del Transantiago. Así caducadas las cuotas de transporte, estas no podrán ser transferidas a otras tarjetas o reembolsadas al usuario.

Concluyó, de lo que viene relatando aparece evidente que en el caso de marras existe una relación contractual y jurídica entre los usuarios del Sistema de Transporte Público Metropolitano y Metro, la cual está regulada por las condiciones de contratación antes analizadas, las cuales, por cierto, constituyen un contrato de adhesión, dado que sus cláusulas son impuestas unilateralmente por metro.

Argumentó que la caducidad que impone Metro a los usuarios del sistema es a muy grave pues incide en el presupuesto de millones personas que utilizan el sistema Red de Movilidad Metropolitana. Posteriormente a esta afirmación hace un análisis sobre los gastos de una persona de ingresos medios citado estudios al respecto. Asimismo, hizo presente que para la gran parte de los usuarios del transporte público este resulta obligatorio, ya que existen miles de familias que no poseen los medios para tener un transporte particular, viéndose en la necesidad real de utilizar el sistema Red Metropolitana de Movilidad, con los costos que aquello implica y los severos perjuicios que significa la caducidad de las cuotas de transporte.

Posteriormente se refirió particularmente a la situación arbitraria y perjudicial para los usuarios de la Red de Movilidad Metropolitana producto de la caducidad de las cuotas de transporte fue advertida por el diputado Patricio Melero quien el 25 de junio de 2019 ingresó un proyecto de ley -boletín N°12-741-15- que modifica la ley N°18.290 de Tránsito, para extender la vigencia de las cuotas de transporte contenida en los medios de acceso a los sistemas de transporte público remunerado de pasajeros. Explicó que esta moción tenía por objeto agrega un artículo 88 bis a la Ley de Tránsito, que rezaría de la siguiente forma: *“Todo instrumento o mecanismo que permita el acceso al transporte público*



Foja: 1

remunerado, deberá conservar los saldos o cuotas de transporte en ellos contenido, sin que puedan caducar estos, o perder su vigencia, por el sólo transcurso del tiempo o la inactividad de dichos instrumentos o mecanismos.”

Expuso que de acuerdo con las justificaciones del proyecto de ley y con la literalidad de la propuesta del nuevo artículo 88 bis de la Ley de Tránsito, resulta evidente que la arbitrariedad en la aprobación de los dineros de los usuarios del sistema público de transporte, porque lo que se buscaba era dejar expresamente definido que los fondos consignados en las tarjetas Bip! son de propiedad de los usuarios y prohibía la caducidad de las cuotas de transportes, porque lo que se buscaba era dejar expresamente definido que los fondos consignados en las tarjetas Bip! son de propiedad de los usuarios y prohibía la caducidad de las cuotas de transportes. Añadió que de acuerdo a los datos que se contenían en la moción parlamentaria el monto anual apropiado por concepto de cuotas de transportes caducadas ascendía a \$1.200.000.000.-. Incluso indicó que el año 2018 según datos aportados por la ministra de Transportes y Telecomunicaciones Gloria Hutt, el monto por concepto de cuotas de transporte caducadas ascendió a \$2.250.000.000.-.

Continuó relatando que mientras fue avanzando la tramitación del proyecto de ley el año 2021 la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones junto con la Gerencia de Sistemas Inteligentes de Transportes del Directorio de Transporte Público Metropolitano, quienes, con fecha 25 de enero de 2021, en la Comisión de Obras Públicas de la Cámara de Diputados, propusieron la modificación del texto original del proyecto de la ley que establecía expresamente que las cuotas de transporte son propiedad de los usuarios, por tanto, prohibía la caducidad en todas sus formas.

Detalló que finalmente el 7 de febrero de 2021, se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.329, incorporándose el artículo 88 bis de la Ley de Tránsito, no obstante, este simplemente otorgó la posibilidad a los usuarios de extender la vigencia solo por un año más o bien transferir las cuotas de transporte a otro medio de acceso, pero si no se ejercen alguno de estas alternativas las cuotas se tendrán por vencidas irrevocablemente. De esta forma nunca se hizo cargo del problema de fondo, pues finalmente la redacción final del artículo 88 bis de la Ley de Tránsito, también establece una expropiación encubierta infringiendo el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República.

Posteriormente se refirió a las medidas sanitarias que se tomaron a consecuencia de la pandemia del COVID-19, las cuales propiciaron la arbitraria caducidad de las tarjetas Bip! debido a los confinamientos, toques de queda y cuarentenas decretadas, la Red Metropolitana de Movilidad y consecuencia de



Foja: 1

aquello no pudieron utilizar por varios meses o quizás por más de un año la tarjeta Bip! circunstancia que ayuda a que éstas caduquen, aumentando aún más el escenario de arbitrariedad sufrida por los usuarios.

Explicó que, si pasaron más de 582 días desde que se decretó el primer confinamiento por el COVID 19, es decir un año y medio en que los usuarios del Sistema de Transporte no han utilizado sus cuotas de Transportes de las tarjetas Bip!, las que por tanto caducaron, suponiendo esto la caducidad de las cuotas de transporte, siendo una considerable pérdida para millones de usuarios, de los dineros consignados en sus tarjetas, circunstancia que resulta particularmente grave en la situación de crisis económica que actualmente viven millones de familias tanto en Santiago como en todo Chile. Añadió que lo anterior se refrendado por la cifra récord que se alcanzó en el año 2020 por concepto de cuotas de transportes caducadas, ascendente a \$3.288.193.621.-, el monto más alto desde el año 2013.

Continúa su demanda arguyendo que atendido lo que viene exponiendo aparece que el numeral 8 de los términos y condiciones de uso de la tarjeta Bip!, así como el nuevo artículo 88 bis de la Ley de Tránsito son abiertamente arbitrarios, ilegítimos e inclusive inconstitucionales. Explicó que el infeliz término “caducidad” que utilizan estas disposiciones, en realidad es muy problemático pues impone a los consumidores condiciones absolutamente perniciosas que en definitiva suponen una verdadera expropiación de sus dineros. Continuando sobre el término caducidad señaló que el profesor Arturo Alessandri Rodríguez ha definido esta como “La extinción ipso iure de la facultad de ejercer un derecho o celebrar un acto, por no haberse ejercido o realizado dentro de un plazo de carácter fatal que la ley establece” No obstante lo anterior sostiene que este concepto no ha sido reconocido en forma autónoma en nuestro derecho, no siendo contemplado en el Código Civil ni como de adquirir el dominio ni como modo de extinguir las obligaciones. Luego de otras citas continúa su razonamiento concluyendo que en realidad la caducidad como concepto oculta un plazo de prescripción adquisitiva especial, en el caso de autos respecto de las cuotas de transporte de los usuarios de la Tarjeta Bip!

Siguiendo con la caducidad adujo que esta no tiene un carácter legal pues la resolución exenta dictada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones no posee rango legal, ni tampoco tiene una fuente convencional, pues los términos y condiciones del uso de la Tarjeta Bip! en realidad son un contrato de adhesión. Explicó que conforme a las disposiciones de la Ley de Derechos y Deberes, del Consumidor para la existencia de una caducidad convencional, necesariamente esta debe tratar de derechos disponibles, sin embargo el artículo 4 de esta misma



Foja: 1

ley, prescribe que los derechos en ella consagrados son irrenunciables anticipadamente por los consumidores. Sostuvo que lo anterior hace evidente que la caducidad fue una figura creada artificialmente y en clara infracción a las normas de la Ley N°19.496 pues perjudica a los usuarios del sistema de transporte público metropolitano.

Expuso que no siendo la caducidad un modo de adquirir el dominio en nuestro derecho lo que hace el numeral 8 de los términos y condiciones es establecer un plazo de prescripción adquisitiva especial de dos años respecto de las denominadas cuotas de transporte, que en el fondo no son más que los dineros de los usuarios consignados en las tarjetas Bip! y que son de propiedad de estos teniendo derecho a ser reembolsados de las sumas de dinero que contengan en sus tarjetas en caso de caducidad de las cuotas de transporte. Adujo que en este sentido el hecho que caduquen las cuotas de transporte de las tarjetas Bip! no cumple con las exigencias que la Constitución establece para las expropiaciones, las cuales han sido sufridas por los usuarios por lo menos hasta el mes de mayo de 2021. Agregó que esta expropiación no fue autorizada por ley o decreto supremo alguno ni tampoco se justificó en causa de utilidad pública ni de interés nacional.

Posteriormente se refirió a los efectos de la caducidad de las cuotas de transporte, exponiendo que el 11 de agosto de 2021 por medio de una solicitud de acceso a la información por Ley de Transparencia al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para que informara sobre los saldos asociados a las tarjetas Bip! caducadas entre los años 2013 y 2021. De aquí se obtuvo que entre aquellos años se inutilizaron \$18.701.286.924.-, mientras que el monto de cuotas de transporte que ha sido arbitrariamente expropiado ascendió a \$18.701.286.924.- Aquí volvió a hacer presente lo clave que es la variable transporte en el presupuesto de gran parte de las familias del país, problema que aún se ve mayormente intensificada para las personas de regiones que vienen ocasionalmente a Santiago quienes probablemente no usen sus tarjetas Bip! durante un plazo de 2 años.

Luego pasó explicar como la Ley de Protección de Los Consumidores se aplica al caso de marras, partiendo por citar el primer artículo de este cuerpo legal explicó que para que sea aplicable esta ley debe verificarse una relación de consumo, la cual esta caracterizada por la concurrencia copulativa de los siguientes elementos: i) Consumidor o usuario; ii) Proveedor; iii) entrega de un bien o prestación de un servicio; iv) Existencia de precio o tarifa, requisitos que pasa a analizar.



Foja: 1

Expuso que la existencia de un consumidor o usuario resultaría fácil de verificar por cuanto las personas deben comprar a Metro las Tarjetas Bip!, para luego cargarlas con dinero, y en razón de esto deben necesariamente ser consideradas consumidores pues son los destinatarios finales del servicio de transporte. En cuanto a la calidad de proveedor de Metro S.A., esto al tenor de la Ley N°19.496 queda absolutamente claro, toda vez que el Metro de Santiago efectúa una prestación de servicios habitual y además opera conforme se expuso en capítulos anteriores, es la encargada de la atención y resolución de los requerimientos que planteen los usuarios del sistema de transporte público metropolitano en relación con la adquisición, carga y uso de la tarjeta Bip! como medio de acceso y pago del sistema RED. Luego respecto de la entrega de un bien o servicio, se remite a lo ya dicho haciendo énfasis en que la demandada no solo ofrece el servicio de transporte, si no que también entrega servicios relacionados con los medios de acceso al sistema de transporte público metropolitano, su emisión, post venta, provisión de red de comercialización y carga de cuotas de transporte. Finalmente en cuanto al último requisito, esto es la existencia de una tarifa o precio, sostiene que es de público conocimiento que Metro tiene una tarifa que incluso se puede visualizar en su página web.

Complementó lo anteriormente expuesto señalando que la relación de consumo que cumple con todos los requisitos exigidos por la Ley N°19.496, se ve plasmada en el contrato de adhesión que constituyen los términos y condiciones del uso de la Tarjeta Bip!, lo anterior en conformidad a lo dispuesto en el artículo primero numeral 6 de la precitada ley.

Continuó su defensa refiriéndose a la responsabilidad infraccional que recae sobre la demandada y en particular refiere que ella proviene de la infracción de los artículos 3 letra b, c y e, artículo 12 A, artículo 13 y artículo 32 todos ellos de la Ley de Derechos del Consumidor.

Posteriormente pasó a exponer como se constituyeron cada una de estas infracciones, así en cuanto la letra b del artículo 3 indicó que metro no entregó a sus consumidores en forma clara y oportuna la información sobre la circunstancia de que las cuotas de transporte de las tarjetas Bip! caducaban en dos años. Explicó que desde el punto de vista del derecho del consumidor la información debe ser vista desde dos perspectivas, la primera, como un deber para todo proveedor, la segunda, como un derecho para los consumidores, el cual es, por cierto, irrenunciable en virtud del artículo 4 de la Ley N°19.496. Hizo presente que incluso parte de la doctrina ha vinculado este deber de información con el principio de buena fe. Luego sostuvo que de los artículos 1 numeral 3 y 32 de la Ley de Derechos del Consumidor se concluye que la información que debe entregar



Foja: 1

Metro, relativa a la caducidad de las cuotas de transporte debía ser entregada de manera oportuna, expedita, clara y comprensible, todos estándares que en este caso no se cumplen pues ni en la propia tarjeta Bip! ni en sus antiguos ni nuevos diseños se informa sobre la caducidad de las cuotas de transporte. Añadió que tampoco en la página web de la tarjeta Bip! <https://www.tarjetabip.cl/> se informa sobre esta caducidad. También sostuvo que esta información no consta en puntos de carga presenciales ni en estaciones de Metro. Luego explicó que únicamente en la página y en un apartado muy difícil de acceder se encuentra la Resolución Exenta N°3107 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones del 17 de diciembre de 2013, sin embargo, este documento es técnico y legal por lo cual es de difícil lectura y comprensión para una persona no acostumbrada a tratar con ese tipo de documentos.

Posteriormente comenta la infracción al artículo 3 letra C de la Ley N°19.496, que contempla el derecho a no ser discriminado arbitrariamente, discriminación que en el caso expuesto se puede analizar desde dos perspectivas, la primera desde el punto de vista de las personas que viven en la Región Metropolitana en relación a la población de otras regiones del país pues solamente el transporte público de la ciudad de Santiago esta sujeto al sistema de pago de la tarjeta Bip!, cuyas cuotas de transporte caducan en perjuicio de los usuarios, lo que no ocurre entre otras ciudades de Chile. En cuanto a la segunda perspectiva, sostuvo que esta es la de un grupo usuarios afectados por la caducidad, siendo estas personas no residentes en Santiago, quienes han sido arbitrariamente discriminados por Metro, dado que al no viajar con frecuencia utilizando el sistema de Transporte de Santiago, tienen probabilidades más amplias de que sus cuotas de transporte caduquen.

Luego en cuanto a la infracción de la letra e del artículo 3 de la Ley N°19.496, explicó que el no reembolsar a los usuarios de la tarjeta Bip! producto de una supuesta caducidad de las cuotas de transporte a las claras importa una infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra e.

Continúa refiriéndose a la infracción al artículo 12 A de la Ley N°19.496, el que impone ciertos requisitos al proveedor para la celebración de contratos celebrados electrónicamente, como es el caso de carga de las tarjetas Bip! a través de la página web. Así expuso que en la página web de la tarjeta Bip! se debe ingresar el número de esta , para luego mostrar el saldo vigente y para cargar dinero, solicita el ingreso de correo electrónico y pide autorización a Metro el uso de correo electrónico, y aparece un botón para ver términos y condiciones, no obstante la página no exige la aceptación de estos términos y condiciones. Agregó que al seleccionar aparecen los términos y condiciones de tarjeta Bip! en



Foja: 1

el Sitio web de Redbip, los cuales, primero, son diferentes a los términos y condiciones de uso que aparecen con el nombre de “Reglamento”, ya analizados, pero como si aquello no fuera suficiente, en ningún momento informa sobre la caducidad de las cuotas de transporte. Asimismo, relató que estas condiciones no se pueden descargar ni imprimir del sitio web. Adujo que luego la página impone una carga al usuario de validar presencialmente su carga en un validador Bip! o en una boletería de Metro y luego procede a redirigir al usuario a la página web. Argumentó que conforme a lo que viene exponiendo que de acuerdo al citado artículo 12 A para que se forme el consentimiento, debe tener acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

Posteriormente procedió a referirse a la infracción al artículo 13 de la Ley N°19.496, explicando que los efectos de la caducidad no solo suponen la expropiación camuflada, sino que también implica que los usuarios se ven imposibilitados de utilizar la Red Metropolitana de Movilidad y terminan siendo obligados no solo a adquirir una nueva tarjeta, sino que también deben cargarla. En otras palabras, los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de los servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

Habiendo expuesto las infracciones pasó a explicar los criterios para el calculo de las multas establecidas por la Ley N°19.496, los que se encuentran en el artículo 24 de esta y que prescribe lo siguientes parámetros:

- i) La gravedad de la conducta;
- ii) los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor;
- iii) el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima;
- iv) el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere;
- v) la duración de la conducta; y
- vi) la capacidad económica del infractor.

Respecto a la gravedad de la conducta explicó que la conducta de la demandada perjudico a miles de usuarios de la Red Metropolitana de Movilidad, a quienes lisa y llanamente se les expropio de su dinero como consecuencia de la caducidad de cuotas de transporte y como si eso no bastara los usuarios tampoco fueron debidamente informados de tal caducidad.

En cuanto a los parámetros objetivos que se deben tener en consideración, sostuvo que la demandada por expresa disposición legal debe asegurar el



Foja: 1

funcionamiento de los servicios asociados a los medios de acceso al sistema de transporte público de pasajeros, entre éstos, su emisión y post venta, la provisión de red de comercialización y la carga de cuotas de transporte. METRO, en consecuencia, detenta una calidad profesional altamente especializada.

Luego refiriéndose a la asimetría de información existente entre la demandada y los usuarios del sistema de Transporte Público, lo cierto es que estos últimos no tenían información sobre la caducidad de las cuotas de transporte, pues lo mismo, como ya se expuso no es informado a los usuarios ni de forma presencial ni a través de la página web.

Respecto al beneficio económico percibido por el demandado explicó que conforme a cálculos que expuso anteriormente entre los años 2013 y 2021 Metro se vio beneficiado debido a su conducta infractora con la suma de \$18.701.286.924.-.

Continua el análisis refiriéndose a la duración de la conducta, explicó que esta comenzó desde la dictación de la Resolución Exenta N°3107 el año 2013 hasta la fecha de interposición de la demanda, es decir, la conducta infractora se extendió por aproximadamente 8 años.

Refiriéndose a la capacidad económica del infractor, expone que Metro posee un abultado patrimonio, lo que se puede desprender de sus estados financieros de los años 2019 y 2020 en que el total de su patrimonio ascendió a \$5.303.297.185.- y \$5.714.201.856.- respectivamente.

Posteriormente adujo que estos criterios deben ser analizados en conformidad con los parámetros fijados en el artículo 24 A de la Ley N°19.496, toda vez que refieren particularmente a las infracciones denunciadas en materia de protección al interés colectivo y/o difuso de los consumidores. Así explica que debe tenerse en consideración el número de consumidores afectados, que de acuerdo a los antecedentes proporcionados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones durante la tramitación de la Ley N°21.329, hasta enero de 2021 se habían emitido 74.000.000 de tarjetas Bip! de la cuales han caducado el 25%, es decir, un cuarto del total, lo que se traduce que entre 2013 y 2021 quedaron inutilizadas 18.855.889 tarjetas Bip!. Dicho lo anterior explicó que la demandada tiene que ser multada por cada uno de los consumidores afectados, ya que las infracciones expuestas se produjeron en forma individual, afectando los dineros que cada uno de los usuarios tenían consignados en su tarjeta Bip!, sin que estos saldos hubieren sido reembolsados. A esto adicionó que metro no ha indemnizado a ninguno de los miles de usuarios afectados.

Sostuvo que todo lo anteriormente expuesto lleva a concluir necesariamente que la demandada debe ser condenada a la multa máxima



Foja: 1

prescrita en la Ley N°19.496, detallando que, por cada una de las infracciones, a saber, a los artículos 3 letra b, c, e, 12ª, 13 y 32 de la Ley N°19.496, corresponde la máxima multa que asciende a 300 UTM, por lo tanto, se debe aplicar una multa total de 1800 UTM. De esta forma y suponiendo que los usuarios afectados solamente sean 2.000.000 la cifra supera el máximo de multa establecida por Ley N°19.496 de 45.000 UTA lo que equivale a \$28.195.470.000.- aproximadamente, solo por concepto de multas.

Finalizando su demanda previene sobre la prescripción de la acción infraccional, explicando que las infracciones expuestas en que incurrió Metro no fueron realizadas en un solo acto, sino que, como se viene exponiendo a través de hechos continuos y reiterados en el tiempo. Luego procedió a citar doctrina y jurisprudencia nacional que sostiene que el cómputo del plazo de la prescripción, puesto que, ante ilícitos reiterados, el plazo de prescripción se computa desde que cese el hecho ilícito.

Posteriormente, en el **primer otrosí** de idéntica presentación, vino en deducir **demanda de indemnización de perjuicios**, solicitando en definitiva:

i.- Se declare que como consecuencia de las infracciones cometidas Metro tiene la obligación de indemnizar a los usuarios afectados;

ii.- Se condene a la demandada a la restitución del dinero equivalente a las cuotas transportes caducadas de manera arbitraria, ilegal e inconstitucional de acuerdo a lo que este Tribunal estime conforme a derecho y conforme al mérito de la tramitación del proceso;

iii.- Se condene a la demandada a indemnizar por concepto de daño emergente causado a los usuarios por la suma de \$18.701.286.924 o lo que este Tribunal estime conforme a derecho en virtud del mérito de la tramitación del proceso, más todas las cuotas de transporte que sigan caducando durante la sustanciación del presente juicio:

iv.- Se condene a la demandada a indemnizar por concepto de lucro cesante causado a los usuarios y en subsidio por la pérdida de una chance la suma de \$6.278.022.019 o lo que este Tribunal estime conforme a derecho en virtud del mérito de la tramitación del presente proceso colectivo;

v.- Se condene a la demandada a indemnizar por concepto de daño extrapatrimonial causado a los usuarios, por la suma de \$18.701.286.924.- lo que este Tribunal estime del mérito de la tramitación del presente proceso colectivo;

vi.- Se condene a la demandada en conformidad al artículo 53 C letra c de la Ley N°19.496, a pagar el incremento del 25% del monto total de las indemnizaciones solicitadas, correspondiente a la suma de \$10.920.148.966.- o lo



Foja: 1

que este Tribunal estime del mérito de la tramitación del presente proceso colectivo;

vii.- Se ordene, conforme lo autoriza el artículo 53 C literal e de la Ley N°19.496, que todo tipo de restitución, prestación, indemnización y/o reparación solicitada se efectúen sin la comparecencia de los consumidores afectados, de acuerdo a lo que este Tribunal estime conforme a derecho en virtud del mérito de la tramitación del presente proceso colectivo;

viii.- Se establezca que en virtud de los artículos 51 numeral 2, 53 A y 53 C literal e, todos de la Ley N°19.496, los grupos o subgrupos de consumidores que fueron afectados por Metro, de acuerdo a lo que este Tribunal estime conforme a derecho en virtud del mérito de la tramitación del presente proceso colectivo;

ix.-Se ordene en virtud del artículo 53 C literal e, las publicaciones indicadas en dicha norma, de acuerdo con lo que este Tribunal estime conforme a derecho en virtud del mérito de la tramitación del presente proceso colectivo;

x.- Se condene a la demandada al pago de reajustes e intereses legales en virtud del artículo 27 de la Ley N°19.496 de acuerdo con la restituciones, prestaciones o indemnizaciones que sean procedentes, de acuerdo a lo que este Tribunal estime conforme a derecho en virtud del mérito de la tramitación del presente proceso colectivo la cual deberán ser calculadas desde la infracción o desde que este Tribunal estime conforme a derecho;

xi.- Se condene a la demandada al pago de las costas.

Principió dando por reproducidos en lo pertinente todos los argumentos de hecho y derecho de la acción interpuesta en lo principal.

A continuación, arguyó que la Ley N°19.496 recogió el principio de reparación integral del daño o principio de responsabilidad, el cual igualmente encuentra consagración en los artículos 1, 4, 5 inciso 2°, 6 inciso 2°, y 19 N°s 1, 4 y 26, todos de la Constitución Política de La República y los artículos 1437, 2284, 2314 y 2329 del Código Civil. Explicó que la consagración de este principio fundamental de nuestra institucionalidad trae como consecuencia inmediata que cualquier interpretación contraria a estos principios debe ser desechada inmediatamente en virtud de lo dispuesto en el numeral 26 del artículo 19 de la Constitución Política de la República. Explicó que de esta forma conforme a lo que disponen los artículos 2314 y 2329 del Código Civil y el artículo 3 letra e de la Ley N°19.496, todos los daños materiales y morales en caso de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo con los medios que la ley franquea.

Posteriormente hace presente que es de capital importancia tener en cuenta que el procedimiento colectivo de marras no es igual a un procedimiento



Foja: 1

ordinario de mayor cuantía de indemnización de perjuicios esto por cuanto en el contexto de un procedimiento colectivo es necesario solamente señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que corresponda, esto por cuanto se desprende del artículo 51 numeral 2 de la Ley N°19.496.

Sostuvo que teniendo en cuenta lo expuesto en la demanda de lo principal, se ha tornado evidente que han existido por parte del demandado diversas y graves infracciones a la Ley N°19.496, por lo que en derecho corresponde que se le condene al pago de las indemnizaciones por los daños, tanto patrimoniales como extrapatrimoniales, sufridos por los usuarios del sistema de transporte público metropolitano, que ya latamente han sido expuestos.

Continuó refiriéndose a los daños demandados, explicando que existe daño emergente, lucro cesante o pérdida de una chance y daño moral. En cuanto al daño emergente indicó que debe tener en especial importancia lo informado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones a través del oficio N°21386/2021 de fecha 10 de septiembre de 2021, en que se informa la cantidad de tarjetas Bip! caducadas entre el 2013 y septiembre de 2021 así como los montos involucrados, Explicó que para efectos de determinar el monto que la contraparte debe indemnizar a los usuarios afectados resulta imprescindible dejar en claro las exorbitantes sumas de dinero que les han sido expropiadas a los usuarios del Sistema de Transporte Público Metropolitano desde el año 2013, la cual asciende a \$18.701.286.924.- cifra que identifica con el daño emergente al ser esta la que se corresponde con las cuotas caducadas a los usuarios-

Luego en cuanto a lucro cesante explicó que los montos considerados como daño emergente pudieron ser invertidos o depositados por los consumidores, generando una utilidad para estos, la que no tuvieron la posibilidad de percibir. Señaló que de acuerdo información otorgada por la Comisión para el Mercado Financiero del año 2020, el promedio de tasa de interés anual de los Depósitos a plazo nominales en un plazo entre 1 a 3 años, durante el segundo semestre de 2018 fue de un 3,73%, por lo que aplicando este porcentaje al monto de \$18.701.286.924.-, equivale a un valor de \$697.558.002.- multiplicando pro cada año corresponde a \$6.278.022.019.- Agregó que en forma subsidiaria si es que se rechaza lo pretendido por lucro cesante, procede los usuarios sean indemnizados por la “pérdida de oportunidad” o “pérdida de una chance” de haber podido percibir o rentabilizar las cuotas de transporte ilegítimamente caducadas. Adujo que lo anterior encuentra asidero en que en ocasiones se desconoce si la negligencia causo efectivamente daño, pero si se sabe que por lo menos destruyó una oportunidad de evitarlo. Hizo presente que las hipótesis de pérdida de



Foja: 1

oportunidad suponen la existencia de un bien aleatorio para la víctima que se encontraba en juego y que el agente del daño destruyó.

Respecto de los daños extrapatrimoniales expuso que evidentemente la conducta del demandado supuso una afrenta a la dignidad de millones de usuarios de la Red Metropolitana de Movilidad. Indicó que no es cualquier molestia o desagrado el que tiene la capacidad para dar lugar este tipo de indemnización, sino que estas perturbaciones deben alcanzar a afectar la dignidad de quien sufre el perjuicio. A modo ilustrativo señaló que estas perturbaciones ocurridas a millones de usuarios del sistema de transporte público fueron consecuencia directa de la arbitrariedad de la caducidad de las cuotas de transporte sin ser debidamente informados sobre tal situación.

A continuación, se refiere al recargo de 25% que procedería conforme a lo dispuesto en los artículos 53 C literal c de la Ley N°19.496 en relación al artículo 24 que contempla las circunstancias agravantes, de las cuales estima concurren las de los literales b y c. Explicó que en cuanto al literal b las cuotas de transportes caducadas, desde el año 2013 hasta septiembre del 2021, ascienden a la suma de \$18.701.286.924. Además, se debe tener en consideración la grave crisis económica en que se encuentra nuestro país producto de la pandemia del COVID-19 desde marzo del 2020, año en el cual el monto de cuotas de transporte caducadas alcanzó la cifra récord de \$3.238.192.621.-. Respecto a la agravante del literal c, en el capítulo referente al daño patrimonial, la arbitraria y abusiva caducidad de las cuotas de transporte, circunstancia que no ha sido informada por parte de la demandada, afecta gravemente la dignidad de los millones de usuarios del sistema de transporte público metropolitano, quienes, en la mayoría de los casos, están obligados a utilizarlo debido a que no cuentan con el presupuesto suficiente para adquirir un medio de transporte propio. Expuso que de esta forma teniendo en cuenta a modo ilustrativo las indemnizaciones pretendidas aplicándose el 25% de recargo este ascendería a \$10.920.148.966.-.

Finaliza al igual que lo hizo en la demanda de lo principal haciendo presente que la acción indemnizatoria no se encuentra prescrita toda vez que en ante ilícitos reiterados el plazo de prescripción debe computarse desde el cese del hecho ilícito, sin embargo las infracciones de Metro tienen un carácter permanente, por lo que mal puede contarse el plazo de prescripción por lo cual cualquier tipo de alegación sobre alguna supuesta prescripción de la acción indemnizatoria necesariamente deberá ser rechazada.

A folio 9, rola notificación practicada a la parte demandada en conformidad a lo dispuesto por el artículo 44 del Código de Procedimiento Civil.



Foja: 1

A folio 21, comparecen los abogados Guillermo Zavala Matulic y Jorge Vial Álamos, ambos en representación de Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., contestando la demanda de marras solicitando su integro rechazo con expresa condena en costas.

Parte refiriéndose a la demanda detallando que las dos acciones que constan en el escrito de demanda se fundan en una supuesta infracción a la Ley de Protección del Consumidor.

Posteriormente procedió a exponer sobre el origen y naturaleza jurídica de Metro, exponiendo que es una sociedad del Estado que presta servicios de movilización a los ciudadanos de Santiago desde 1975 y luego desde 2007 al incorporarse al Transantiago se transformó en una entidad clave en el transporte público del gran Santiago. Indicó que en su labor Metro se ha caracterizado por otorgar los más altos estándares de calidad, seguridad y confianza, con eficiencia y sostenibilidad, lo que ha sido reconocido internacionalmente en los “Metro Awards”. Asimismo, en 2020 le Metro fue reconocido por su extraordinaria capacidad de gestión en los premios Icare 2020.

Luego se refirió a la demandante explicando que, desde su fundación en 1996, ha iniciado gran cantidad de acciones en representación del interés colectivo o difuso de los consumidores, muchas de ellas totalmente improcedentes, incluso iniciando más acciones que el propio Sernac. Sostuvo que esta prolífica conducta judicial de Conadecus obedece a incentivos perversos, demandando sumas exorbitantes que ni siquiera se aparejan a reclamos por parte de los consumidores.

Yendo al fondo de la controversia de autos la demandada expuso sobre la caducidad de las cuotas de transporte indicando que esta siempre ha tenido una regulación legal, primero por medio de la Resolución Exenta Número 3107, dictada el 17 de diciembre de 2013 por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Posteriormente el 7 de mayo de 2021 publicó en el Diario Oficial la Ley Número 21.329 la cual incorporó a la legislación nacional el artículo 88 bis de la Ley de Tránsito. Señaló que de esta forma queda demostrado que el sistema de funcionamiento de las Tarjetas bip!, y específicamente la caducidad de las cuotas de transporte, siempre fue una materia regulada a nivel normativo. De hecho, el contrato que existe entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Metro no hace referencia alguna a la caducidad, en atención a que ésta nada tiene que ver con los servicios que Metro debe prestar a los usuarios.

A continuación, procedió a exponer que Metro no se beneficia en forma alguna con la caducidad de las cuotas de transporte pues los ingresos del sistema



Foja: 1

Red Metropolitana de Movilidad es la sociedad Administrador Financiero de Transantiago, la que mantiene un contrato vigente con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para la administración de los fondos del sistema de transporte metropolitano. Esta sociedad recibe los dineros pagados a Metro por la carga de cuotas de transporte y posteriormente los distribuye entre los operadores, siendo precisamente Metro uno de estos operadores. No obstante, indicó que es efectivo que Metro fue contratado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para la prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie, y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago. Dicha relación contractual se inició con la celebración del respectivo contrato con fecha 21 de diciembre de 2012. Contrato que se mantuvo vigente hasta el año 2019 y en virtud de ciertas cláusulas contractuales y suscripción de nuevos contratos la relación se mantiene hasta el día de hoy. Indicó que, entre otras obligaciones, el Metro debe comercializar las tarjetas Bip! y recaudar los dineros del sistema. Asimismo detalló que Metro realiza los procesos de conciliación y cuadratura que determinan los fondos que deben ser depositados en la cuenta del sistema. Explicó que la conciliación y cuadratura da un valor o cifra, a la cual se le debe descontar los cobros por los viajes efectivamente realizados en el Metro de Santiago por los usuarios de los servicios de transportes (contractualmente tal operación se denomina compensación) y lo que sobre de tal compensación Metro lo deposita en las cuentas del Sistema administradas por el AFT. Expuso que luego de recibidos los excedentes en la cuenta especial del AFT, esta los administra a través de seis cuentas en un esquema que se adjunta como imagen. Expone que en la denominada cuenta 1 se ingresan las cuotas de transporte efectivamente cargadas en la tarjeta Bip! y se mantienen hasta que el usuario realiza algún viaje en buses y debido a ello se pasan a la cuenta 2 "Saldo disponible para pago de servicios". De esta forma caducadas las cuotas de transportes pasan a esta cuenta 2 y se utilizan para el pago a los prestadores de los servicios de transporte.

Indicó que de esta forma Metro no obtiene ni tiene injerencia alguna derivada de la caducidad de las cuotas de transporte. Añadió que, de la sola observación de los estados financieros de Metro, se hace evidente que no existe ninguna partida asociada a las cuotas de transporte.

Pasando a contestar derechamente la demanda infraccional sostuvo que su representada carece de legitimación pasiva, esto por cuanto su representada no tuvo injerencia alguna en las infracciones denunciadas toda vez que la caducidad de las cuotas de transporte fue regulada por una Resolución Exenta dictada por el



Foja: 1

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, dictada el 17 de diciembre de 2013. Expuso que no se trata de un problema que se manifieste en la relación de consumo específica entre Metro y sus consumidores, sino que por el contrario se cumplió siempre con sus obligaciones, permitiendo a los usuarios cargar sus Tarjetas y utilizarlas en la forma debida.

A continuación, manifestó que Metro no incurrió en ninguna infracción a la Ley N°19.496 y en consecuencia no ha generado menoscabo alguno en los consumidores, ya que el servicio prestado no adolece de fallas en su calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida, según establece la ley. En este punto reitera que Metro no ha tenido ningún tipo de intervención o participación en el establecimiento de las regulaciones que determinan la caducidad de las cuotas de transporte, que es prácticamente la única imputación que contiene la demanda de autos. Metro simplemente cumplió con el ordenamiento jurídico vigente que regula las materias de transporte público. Es evidente que no puede existir infracción a la ley si lo que se hace es precisamente cumplir con la normativa aplicable. En otras palabras, el cumplimiento diligente de la normativa vigente excluye todo tipo de ilicitud.

Luego adujo que si la Resolución Exenta o la Ley de Tránsito tienen problemas de legalidad o constitucionalidad estos son ajenos al Metro. Señaló que si la demandante cree que existen esos problemas debe utilizar los canales correspondientes para hacer valer su pretensión, más no corresponde desvirtuar los fines de un Procedimiento Colectivo para obtener indemnizaciones de un sujeto de derecho que carece de la responsabilidad que se le imputa. El texto de la demanda pareciera estar referido a un requerimiento de inaplicabilidad o a una acción de inconstitucionalidad más que a una demanda colectiva de consumo.

Respecto de las infracciones a la Ley N°19.496 denunciadas en la demanda sostuvo que las mismas carecen de todo fundamento legal y seriedad no pudiendo tener en cuenta para una condena.

En cuanto a la infracción relativa al derecho de información de los consumidores, adujo que Metro siempre ha cumplido, informando en todo momento a sus usuarios de todos los aspectos fundamentales del servicio que les presta. Añadió que resulta absurdo pretender que la regulación de la caducidad sea incluida directamente en la Tarjeta Bip!, como pretende Conadecus. Es evidente que, debido a que la Tarjeta es bastante pequeña, para facilitar su transporte y uso, resultaría imposible incluir en ella la regulación del vencimiento de las cuotas. Esta imputación no resiste mayor análisis. Adicionalmente indicó que en la Tarjeta Bip! se señala con absoluta claridad en la página web donde se puede consultar el Reglamento de uso y otras condiciones relevantes. La propia



Foja: 1

demandante reconoce que en dicha página se puede acceder a los términos y condiciones de uso de la Tarjeta. De igual manera adujo que ha de considerarse que Metro no es el dueño de la Tarjeta Bip!, si no que solo la emite y las coloca a público por haber sido encomendado contractualmente por el propio Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

A continuación, se refirió al derecho a reparación e indemnización, explicando que no existiendo por parte de Metro infracción de ningún tipo mal podría este ser responsable. Agregó que teniendo en cuenta que la caducidad de las cuotas de transporte no es parte de las obligaciones que Metro contrae con sus usuarios, resulta obvio que no ha podido infringir su derecho a ser reparados.

Luego se refiere a la supuesta infracción al artículo 12 de la Ley N°19.496, aduciendo que los usuarios de Metro siempre han tenido acceso en forma clara, comprensible e inequívoca a las condiciones generales de los servicios prestados por Metro.

En lo relacionado al artículo 13 que igual se acusó conculcado, manifestó que Metro jamás ha negado la prestación de servicios a sus usuarios.

En forma subsidiaria a las defensas ya detalladas viene en oponer la excepción de prescripción extintiva de las acciones infraccionales, explicando que de acuerdo a las disposiciones de la Ley N°19.496 las acciones que persiguen la responsabilidad contravencional prescriben en dos años contados desde la fecha en que haya cesado la infracción. No obstante, expuso que este plazo de dos años así como la fecha de su computo resulta aplicable solo a aquellas infracciones cometidas con posterioridad a la Ley N°21.081 que fue la que modificó el artículo 26, el que antes contemplaba un plazo de prescripción de solo 6 meses los cuales se contaban desde que el proveedor incurrió en la infracción. Luego sostuvo que no corresponde estimar, como lo hace Conadecus, que las infracciones imputadas tendrían un carácter permanente. Si lo que se reprocha es la aplicación de la caducidad de las cuotas de transporte, resulta obvio que la supuesta infracción cesa con posterioridad a la aplicación de dicho mecanismo de caducidad. Es decir, si una cuota de transporte caducó, por ejemplo, el año 2017, resulta absurdo sostener que lo que allí ocurrió fue una infracción permanente que se mantiene hasta hoy. Si así fuera, dichas infracciones jamás prescribirían. Añadió que de esta forma las infracciones cometidas fuera de los plazos de prescripción deberían ser declaradas íntegramente prescritas.

Posteriormente atacó el cálculo de multas que hace la actora, indicando que para tales efectos se debió tener en consideración varios parámetros y criterios, a saber, la gravedad de la conducta de Metro, el deber de Metro de una calidad profesional altamente especializada, el grado de asimetría de información



Foja: 1

existente entre Metro y sus usuarios, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción por parte de Metro, la duración de la conducta y la capacidad económica de Metro. Indicó que es improcedente estimar que Metro incurrió en alguna conducta grave, esto por cuanto ni siquiera se ha infringido la Ley N°19.496. En cuanto al deber de profesionalidad, hizo presente que la caducidad no es un aspecto que se relacione con la prestación de Servicios que realiza Metro para con sus usuarios. A continuación, arguyó que la asimetría de información resulta ser un aspecto del todo irrelevante pues Metro no es quien establece y regula las cuotas de transporte, no obstante, de todas maneras, el reglamento de la tarjeta Bip! se encuentra disponible vía web. Refiriéndose al beneficio económico que habría registrado Metro, se remite a lo sostenido anteriormente en su misma contestación en cuanto a que Metro no ha recibido dinero alguno toda vez que no tiene la administración financiera de la tarjeta Bip! Luego en cuanto a la duración de la conducta explicó que su representada no tuvo nada que ver con la dictación de la normativa en que se instituyó la caducidad. Por último se refiere a la capacidad económica de Metro, haciendo presente que como ya se explicó, Metro no obtiene beneficio alguno con la caducidad, además indicó que la capacidad económica de Metro está constituida por la valorización de sus instalaciones, material rodante y demás bienes que se traducen en el capital con que cuenta para prestar sus servicios de transporte y no con una capacidad de caja o de disponibilidad con el que habitualmente no cuenta en términos reales como para responder a esta demanda.

Luego, argumentó que contrario a lo sostenido en la demanda, no procede se fije una multa por cada consumidor supuestamente afectado, pues el artículo 24 A de la Ley N°19.496 fue agregado por una modificación introducida por la Ley N°21.081 publicada el 13 de septiembre de 2018 y que solo entró en vigencia 6 meses después de su publicación, resultando ser aplicable solo a las infracciones cometidas con posterioridad a esa fecha. Agregó que no obstante Conadecus omitió referirse al tercer inciso del mencionado artículo 24 A el cual establece una limitación a las multas aplicables.

Posteriormente pasó a referirse a la caducidad, refiriendo que esta no es ni ilegal ni arbitraria como sostiene la demandante, si no que por el contrario es reconocida y aplicada por el derecho civil y sus objetivos son dar seguridad temporal y jurídica al ejercicio de derechos subjetivos y especialmente asociada a obligaciones de carácter legal. Explicó que en el caso particular de la caducidad de las cuotas de transporte esta no es arbitraria ya que emana de la ley y del raciocinio y criterios empleados por el legislador y ministerio involucrado en el diseño normativo. Hizo presente que si la caducidad de las cuotas de transporte



Foja: 1

fuese una aberración como lo propone la actora no tendría sentido que hubiese pasado a ser ley.

A continuación, pasa a contestar la demanda indemnizatoria puesta en su contra, partiendo por hacer presente la falta de legitimación pasiva de su representada, remitiéndose en cuanto a los fundamentos a lo expuesto en la demanda infraccional.

Luego atacó a la validez jurídica de las indemnizaciones de perjuicios pretendidas por la demandante, las que requieren una contravención normativa para ser procedentes, contravención que por lo demás debe resultar adecuada para justificar el daño alegado. De esta manera si no existiere infracción, los perjuicios carecerían de fuente jurídica. Sostuvo que habiéndose acreditado por su representada que las infracciones acusadas no se produjeron, la acción de indemnización asociada carece de fundamento jurídico a partir del cual se puedan alegar.

Igualmente arguyó que los perjuicios reclamados se encontraría prescritos, esto por cuanto como ya señaló anteriormente los plazos de prescripción aplicables a las infracciones a la Ley N°19.496 deben ser los que se encontraban vigentes cuando se cometió la acción u omisión que se sanciona Así considerando que las infracciones perseguidas en autos pues se concentran prácticamente en su totalidad en el periodo previo al 14 de marzo de 2019, es decir antes del cambio que extendió el plazo de prescripción de seis meses a dos años. Sostuvo que en razón de lo anterior se concluye que todas las infracciones cometidas con anterioridad al 14 de marzo de 2019 han prescrito por aplicación válida de los seis meses del primigenio artículo 26 de la Ley N°19.496.

En segundo lugar, manifestó que la demandante intenta dotar a las supuestas infracciones de Metro de un carácter “continuo”, conforme al cual los ilícitos que se atribuyen a Metro serían permanentes y reiterados en el tiempo, sin embargo nunca se explica porque estas infracciones serían continuas, lo que conforme a lo dispuesto por el artículo 1698 del Código Civil le correspondería acreditar a la demandante. No obstante, lo anterior, indicó que la caducidad de las cuotas de transporte es un suceso que ocurre en un momento específico y determinado, transcurrido dos años desde la última carga o uso de la tarjeta, es decir, existe una fecha cierta y claramente identificable en el tiempo. Señaló que de esta manera el análisis de prescripción no tiene mayores complejidades: se cuentan seis meses o dos años desde que caducaron las cuotas de transporte. Si no se presentó un reclamo en ese lapso entonces está prescrito. Explicó que así aparece que la demandante intenta desdibujar los límites de la prescripción al calificar las infracciones como continuas.



Foja: 1

Continuó con su defensa aduciendo que la demanda de indemnización de perjuicios no cumple con los requisitos de la responsabilidad aquiliana, esto por cuanto ni siquiera existe un ilícito pues su representada siempre ha operado dentro de la legalidad, sin infringir norma alguna. Respecto a las cuotas de transporte, reitera haber cumplido con la normativa vigente y respetó plenamente la resolución exenta que estableció los términos y condiciones de la Tarjeta Bip! Añadió que si la demandante tiene reparos con la legalidad o constitucionalidad de las normas que mandatan aplicar la caducidad de las cuotas de transportes, entonces debe accionar mediante los recursos y ante quien corresponda.

Asimismo, manifestó que no existe imputabilidad respecto de su representada, pues del análisis de esta que se debe hacer desde un punto de vista subjetivo y que debe ser acreditado por la parte demandante, eso es, que la prueba del actuar doloso o culposo de Metro corresponde a Conadecus. Adicionalmente adujo que resulta imposible que su representada tenga culpa alguna, pues Metro no tenía la opción de aplicar o no la caducidad de las cuotas de transporte, si no que por el contrario se encontraba obligado legalmente a hacerlo.

Posteriormente se refirió a la existencia de un perjuicio para los consumidores, aludiendo que no hay tal, lo que en principio quedaría en evidencia al no existir reclamo alguno en contra de Metro por parte de consumidores. Asimismo, señaló que resulta ilustrativo y concluyente el hecho que Sernac no ha levantado alarma alguna ni ha realizado investigación alguna asociada a lo que se reclama en estos autos. Asimismo, arguyó que como se expusiere anteriormente los remanentes de las cuotas de transporte son traspasados a las cuentas del sistema que administra el AFT y en definitiva pagan viajes realizados dentro del sistema, es decir, no existe un daño real pues las mismas cuotas de transportes de los pasajeros que dejaron estas sin uso durante más de dos años son utilizadas para dar funcionamiento y mantención financiera al sistema de transporte. Luego como un tercer argumento, expuso que si la demandante considera que es las leyes y reglamentos que consagran la caducidad no corresponden debe dirigirse en contra de quien corresponda, pero en contra de Metro que solo cumple una función de administrador respecto de la tarjeta Bip!. Por lo demás señaló que corresponderá a la actora acreditar el monto y la naturaleza de los daños que estima se han producido a los consumidores.

No obstante, lo que viene exponiendo, hizo presente que tampoco existe relación causal alguna pues en primer lugar no existió infracción alguna a la Ley N°19.496 por parte de su representado. Agregó que Conadecus ni siquiera intentó explicar el cómo se evidenciaría la relación de causalidad.



Foja: 1

Luego y aún sobre los perjuicios, expuso que las indemnizaciones pedidas no cumplen con los estándares de nuestro ordenamiento jurídico y en el caso particular del daño emergente alegado, indicó que este fue pedido dos veces de distinta forma, así en el punto i. en que se solicitó se condenara a Metro a la restitución del dinero equivalente a las cuotas de transportes caducadas de manera arbitraria, ilegal e inconstitucional, de acuerdo con lo que este Tribunal estime conforme a derecho conforme al mérito de la tramitación del presente proceso colectivo y el punto ii. En que pide se condene a Metro a indemnizar por concepto de daño emergente causado a los usuarios, por el monto de \$18.701.286.924.- o lo que este Tribunal estime conforme a derecho en virtud del mérito de la tramitación del proceso, más todas las cuotas de transporte que sigan caducando durante la sustanciación del presente juicio. Indicó que de esta forma resulta evidente que esencialmente ambas peticiones son la misma por más que sean disfrazadas por la demandada como restitución e indemnización por daño emergente.

En cuanto al lucro cesante que se pide en la demanda, adujo que para que este daño concurra debe existir una utilidad que se ha dejado de percibir por quien lo alega, sin embargo, como ya venía exponiendo sostuvo que no existe una obligación de restitución por parte de Metro, por lo que mal se le puede asignar responsabilidad en este supuesto lucro cesante. Finaliza citando una sentencia de la Excelentísima Corte Suprema en que el máximo Tribunal del país concluyó que el lucro cesante debe basarse en criterios objetivos y probables.

A continuación, se refirió a la alegación de la pérdida de una chance u oportunidad, explicando que esta se relaciona a un bien aleatorio, algo que podría o no ocurrir, no obstante, la demandante lo pide en términos absolutos asumiendo, estimando dieciocho millones de consumidores afectados y que ameritaría una indemnización de \$6.278.022.019.- a la que no se explica cómo se llegó. Luego explicó que para la doctrina nacional la pérdida de la chance es distinta del lucro cesante, pues se trata de una estimación de la oportunidad perdida, a diferencia del lucro cesante, donde se cuantifica la utilidad misma que fue perdida.

Ahora en cuanto a los daños extrapatrimoniales, lo primero que advierte es que el monto demandado coincide del todo con lo pedido por concepto de daño emergente. Explicó que en este material no bastan las suposiciones o proyecciones. Añadió que el deber de probar el daño moral corresponde a la demandante. Luego expuso que lo que hace la demandante es comparar la afectación de los usuarios con cuotas de transporte caducas con otros ejemplos similares.



Foja: 1

Explicó que si se desglosa el monto conforme a la cantidad de usuarios supuestamente afectados aquello resultaría en que cada una de esas más de dieciocho millones de personas se les debería pagar, aproximadamente, un millón de peso, lo que resulta un absurdo. No obstante, lo anterior, hizo presente que resulta llamativo que se soliciten daños morales por montos que generalmente son menores e inclusive fueron del todo olvidados por el usuario. Afirmó que si la dignidad del usuario hubiese sido vulnerada tan gravemente como lo sostiene el actor, resulta extraño que no existan reclamos masivos.

Luego se refiere al recargo de 25% que pretende la demandante por sobre los montos acumulados de daños patrimoniales y extrapatrimoniales, lo que justifica en la habilitación que le entregaría el artículo 53 C letra (c) y 24 B y C de la Ley N°19.496 estas son, haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores y haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en firma grave, su dignidad.

Finalizó el ítem de los daños arguyendo que cada una de las especies de daño adolecen de serias inconsistencia y faltas de fundamento, según se detalló, esto impide que se otorguen perjuicios ya que la Ley N°19.496 artículo 3 letra (e) que dispone que “El derecho a la reparación e indemnización adecuada”. Añadió que el daño sólo debe ser indemnizado en la medida en que exista certeza (al menos razonable) respecto de su entidad y cuantía, es decir, no corresponde indemnizar daños aparentes o basados en meras suposiciones.

Posteriormente se refirió a que la totalidad de las indemnizaciones demandadas ascienden en su conjunto a más de \$USD 100.000.000.- entre multas e indemnizaciones de perjuicios. Así y a pesar de que Conadecus sabía según ha expuesto en la demanda que Metro ostenta pasivos corrientes de \$217.312.504.000.- monto que comparado con el monto demandado en estos autos da cuenta que la actora pretende se le pague prácticamente la mitad de sus pasivos corrientes al 2020. Lo anterior podría generar un desbalance del cual a Metro le resulte muy difícil recuperarse, lo que, en último término, termina por afectar la calidad del servicio, por existir menos recursos para invertir en el mismo.

A folio 42, se celebró audiencia de conciliación con la comparecencia de los apoderados de los demandados y en rebeldía de la demandante, la que en razón a esta rebeldía se tuvo por frustrada.

A folio 44, se recibió la causa a prueba fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que esta ha de recaer.

A folio 190, se citó a las partes a oír sentencia:

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LAS TACHAS:



Foja: 1

Primero: Que, con ocasión de la rendición de la prueba testimonial de la demandada que rola en folio 108 de estos autos, la actora opuso tachas en contra de dos de los tres testigos presentados en aquella oportunidad. La primera de ellas opuesta respecto del testigo Cristian Eduardo Briceño Santa María se fundó en el numeral 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto por cuanto de las declaraciones del testigo se concluye que este es trabajador de Metro S.A., quien precisamente es quien lo presenta a declarar.

Luego la demandada, evacuando el traslado que le fuere conferido haciendo presente que la jurisprudencia doctrina nacional se encuentra contestes en cuanto a la plena validez de la declaración de un testigo que es dependiente de la parte que lo presenta a declarar.

Segundo: Que, resolviendo esta tacha, si bien esta sentenciadora tiene presente que el testigo en cuestión, manifiesta ser trabajador dependiente de la parte demandante, las actuales mejoras a la protección de los derechos de los trabajadores que han sido progresivamente implementadas en nuestro ordenamiento jurídico, suponen una mejor garantía respecto a la imparcialidad en la declaración del testigo. No obstante, lo anterior esto no implica una garantía total, pues la existencia de dependencia puede influir en la declaración del testigo que presta está bajo presiones o incentivos de carácter pecuniario, pero justamente se requiere constatar que el testigo efectivamente se encontraba coaccionado o incentivado para prestar declaración en favor de su empleador, no bastando por si solo el hecho de tener una relación laboral. Así, en definitiva, esta magistratura considera que las preguntas formuladas y las respuestas dadas por el testigo, no configuran la tacha deducida y en consecuencia la misma será rechazada.

Tercero: Que, en cuanto a la segunda tacha que fue deducida en contra del testigo Oscar Eduardo Ballarin Barría, esta también se basó en el numeral 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, y se basó en las mismas razones que la anteriormente resuelta.

A su vez la demandada evacuando el correspondiente traslado expuso los mismos argumentos que hizo valer respecto del testigo señor Briceño Santa María.

Cuarto: Que, en razón de lo que se viene exponiendo y teniendo en cuenta que tanto los fundamentos de la tacha como los expresados por la demandada como fundamento para su rechazo son precisamente los mismos, se da por íntegramente reproducido lo señalado en el considerando segundo precedente y en razón de aquello también se rechazará la tacha en contra de este testigo, como se declarará.



Foja: 1

II.- EN CUANTO A LO PRINCIPAL:

Quinto: Que, en folio 1 compareció **CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE, ASOCACIÓN DE CONSUMDORES CONADECUS A.C.**, quien debidamente representado vino en interponer acción de protección del interés colectivo, en subsidio interés difuso, de los consumidores del artículo 50 de la Ley N°19.496, en contra de **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.**, solicitando se la responsabilidad infraccional de la demandada y se le condene a pagar las multas e indemnizaciones detalladas en la parte expositiva de esta sentencia, por los conceptos allí señalados.-, más intereses y reajustes correspondientes, en razón de los argumentos de hecho y derecho que fueron previamente resumidos en esta sentencia, todo ello, con costas.

Sexto: Que, por su parte la demandada contestó la demanda en tiempo y forma, solicitando su rechazo, fundándose en las alegaciones y defensas que fueron expuestas precedentemente en esta sentencia.

Séptimo: Que, de los dichos vertidos por las partes a través de sus escritos de la etapa de discusión, se puede desprender que son hechos pacíficos en el juicio de marras los siguientes:

1.- Que por medio de la resolución exenta N°3107 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones fijó los términos y condiciones de uso y funcionamiento de la Tarjeta Bip! como medio de acceso y pago al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad de Santiago, dentro de los cuales, en su número 8 consta la regulación de la caducidad de las cuotas de transporte.

2.- Que, posteriormente la ley N°21.329 publicada el 7 de mayo de 2021, se modificó la Ley N°18.290 agregando el artículo 88 Bis, en la cual se consagró legalmente la caducidad de las cuotas de Transporte.

3.- Que, Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A. es la encargada de la administración el sistema post venta de las Tarjetas Bip!, esto de acuerdo al "CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE EMISIÓN Y POST VENTA DE MEDIO DE ACCESO Y PROVISIÓN DE RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DE CUOTAS DE TRANSPORTE EN LOS MEDIOS DE ACCESO AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO" suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el que fue aprobado mediante resolución N°287 de fecha 21 de diciembre de 2012 y al Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie, y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de



Foja: 1

Transportes y Telecomunicaciones con Empresa de Transporte de Pasajes Metro S.A. el 24 de agosto de 2021

Octavo: Que, a su vez resultan hechos discutidos en estos autos, de acuerdo la sentencia interlocutoria que recibió la causa a prueba de fecha 22 de agosto de 2022, los siguientes:

1. Hechos y circunstancias que acrediten que el demandado Metro SA ha vulnerado el interés colectivo o el interés difuso, de los consumidores y usuarios de la tarjeta BIP.

2. Efectividad que la demandada ha vulnerado normas contenidas en la Ley de Protección a los Consumidores N° 19.496.-

3. Antecedentes que configuran la falta de legitimación pasiva de Metro SA.

4. Hechos que configuran la excepción de prescripción alegada.

5. Existencia, naturaleza y monto de los perjuicios alegados por la actora.

Noveno: Que, Que, la parte demandante con el objeto de acreditar los fundamentos de su pretensión produjo la siguiente prueba no objetada de contrario:

Instrumental:

A folio 61:

1.- Copia de resolución exenta N°3107, Aprueba procedimiento de uso de Tarjeta Bip!, pronunciada por Pedro Pablo Errázuriz Domínguez Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Santiago 17 de diciembre de 2013;

A folio 62:

2.- Artículo publicado el 10 de julio de 2019 en la página web de la Cámara Chilena de la Construcción que titula “Hogares del gran Santiago gastan, en promedio \$155.000 mensuales en movilizarse al trabajo”;

A folio 65:

3.- Informe de la comisión de obras públicas, transportes y telecomunicaciones recaído en el proyecto de ley que modifica la ley N°18290, de tránsito, para extender la vigencia de las cuotas de transporte contenidas en los medios de acceso a los sistemas de transporte público remunerado de pasajeros, boletín N°12.741-15, elaborado por Roberto Fuentes Innocenti, secretario de la Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones; 4.- Informe de la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones, recaído en el proyecto de la ley, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley N°18.290, de Tránsito, para extender la vigencia de las cuotas de transporte contenidas en los medios de acceso a los sistemas de transporte público remunerado de pasajeros, boletín N°12.471-15; 5.- Modifica la ley N°18.290, de Tránsito, para extender la vigencia de las cuotas de transporte contenidas en los medios de acceso a los sistemas de



Foja: 1

transporte público remunerado de pasajeros, boletín N°12.471-15; 6.- Oficio N°16.263, enviado a la presidenta del senado por el presidente de la cámara de diputados Diego Paulsen Kehr el 2 de marzo de 2021;

A folio 69:

7.- Noticia publicada en CHV Noticias del 27 de junio de 2019 titulada \$1.200 millones han sido retenidos: Buscan que carga de tarjeta Bip! no caduque para que usuarios no pierdan su dinero.

Testimonial:

A folio 182:

1.- Compareció el testigo Juan Carlos Muñoz Abogabir, quien previamente juramentado ante la receptora María José Zapata Verdugo, declaró en el siguiente tenor: Respecto del primer punto de prueba indicó que entiende que existe un contrato tácito entre el usuario y el servicio, que definen ciertas reglas de caducidad. Agregó que estas reglas de caducidad han ido cambiando en algún momento incluso como parte de un cuerpo legal y por lo tanto no estima que se hayan vulnerado el interés difuso o colectivos de los usuarios de la tarjeta Bip! Repreguntado sobre el plazo de caducidad al cual hace mención, contestó que el sistema de caducidad comenzó aproximadamente el año 2007, no con el actual sistema integrado. Luego afirmó que después del 2019, se dictó una ley en que señaló que la regla era de 2 años de suspensión y desbloqueo, es decir, pasaban 2 años de desuso y luego a los 3 años se bloqueaba completamente la tarjeta, sin embargo, como era necesario hacer un desarrollo tecnológico para implementar lo que se optó por simplicidad, fue simplemente la tarjeta, es decir, cuando hay un usuario que empieza que deja de usar su tarjeta y pasan 3 años sin uso, es cuando finalmente la tarjeta caduca. Asimismo, hizo presente que actualmente se ha implementado un sistema a través de códigos QR y en ese caso para el pago QR la caducidad se estableció en 5 años, sin uso. Luego se le repreguntó sobre el destino de las cuotas de transporte caducadas, a lo que respondió que el sistema de transporte público es integrado, por lo que existen muchos usuarios que pagan su tarifa y contribuyen con la misma cantidad de dinero, sin embargo, los costos de los que infringen al sistema son distintos, o sea, cuando una persona sube a un bus, luego a un vagón de Metro y luego trasborda a un nuevo bus paga muchas veces la misma tarifa que una persona que solo sube a un vagón de metro. Explicó que así en un sistema de transporte integrado todos los recursos no van directo a un operador, si no que, a una bolsa común, para luego reconocer los costos de cada operador y les paga a partir de los recursos que vienen de los pagos de los usuarios y de los recursos que dispone el Estado como subsidio. Posteriormente especifica que las cuotas caducadas cuando alguien paga y



Foja: 1

finalmente esos recursos no se usan, eso queda en el sistema, queda dentro de la bolsa de recursos con lo cual uno le va pagando a los distintos operadores y nada, son fondos que pueden ir a financiar las cuotas de transporte comercializada a la cuenta contable de viajes de emergencia, a distintos tipos de elementos que son relevantes para que el sistema funcione. Repreguntado sobre como se informa a los usuarios que las cuotas de transporte caducan manifestó que según entiende que esto se informa al usuario en la resolución y la ley que rigen la relación entre el usuario, la tarjeta, el pago, el servicio y todas las condiciones de uso. Luego se le repreguntó sobre si en los puestos de carga o en las cajas donde se cargan las cuotas de transporte la tarjeta Bip! se informa respecto a la caducidad de las cuotas de transporte en algún panfleto o folleto, contestó no estar informado sobre aquello.

En cuanto a las contra interrogaciones primero se le preguntó si sabía si el Metro realiza la caducidad o es otro ente que procede a hacer la caducidad de la cuota de transporte, indicó que esto no lo hace Metro, sino que es más bien del sistema, el sistema en que el gobierno no es cierto y por lo pronto es el ministerio, el que gobierno el sistema completo y por lo tanto el que define la eventual caducidad de unos fondos en función de las normas que se van definiendo.

Al segundo punto de prueba señaló que se han ceñido estrictamente a lo que la ley nos exige, en consecuencia, no ve ningún tipo de vulneración de sus derechos. Repreguntado sobre si sabe quien es el administrador de la Tarjeta Bip!, indicó que estas son administrados por el Ministerio de Transportes y de Telecomunicaciones.

Finalmente en cuanto al quinto punto de prueba, sostuvo que en su parecer todas las reglas de esto están suficientemente claras que las personas pueden usar durante el plazo preconcebido las cuotas de transporte, servicio efectivo, en que esto es un sistema integrado en que distintos, no hay una relación estrictamente directa entre el pago y el servicio que uno recibe porque distintas personas, el uso de distintas formas del servicio, como había señalado antes, así no aparece perjuicio alguno en los hechos de autos. Repreguntado sobre si es que sabe cuánto asciende el monto de las cuotas de transporte caducadas, indicó que no lo tenía claro.

Confesional:

1.- En folio 172 compareció Felipe Andrés Bravo Busta, en su calidad de representante legal de la demandada, quien previamente juramentado absolvió posiciones ante la receptora judicial María José Zapata Verdugo, al tenor del pliego de posiciones que consta abierto en folio 173 de marras.

Pericial:



Foja: 1

1.- En folio 159 rola el informe pericial evacuado por la perito ingeniera en finanzas doña María Bernardita Silas Ugarte, designado por este Tribunal por medio de resolución de 21 de abril de 2023 rolante en folio 137.

Oficios:

1.- En folio 68 la parte demandante vino en solicitar se oficiará al Servicio Nacional del Consumidor para que informara y se pronunciara sobre los eventuales incumplimientos incurridos por Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., al cual este Tribunal accedió, evacuándose el informe por el Servicio Nacional del Consumidor el 26 de marzo de 2024, en folio 196.

Décimo: Que, por su parte la demandada generó la siguiente prueba no objetada de contrario:

Instrumental:

A folio 21:

1.- Copia de resolución exenta N°3107, Aprueba procedimiento de uso de Tarjeta Bip!, pronunciada por Pedro Pablo Errázuriz Domínguez Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Santiago 17 de diciembre de 2013; 2.- Aprueba contrato de prestación de los servicios complementarios de emisión y post-venta del medio de acceso y provisión de red de comercialización y carga del medio de acceso al sistema de transporte público de pasajeros de Santiago, resolución N°287 de 21 de diciembre de 2012, suscrito por Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones y Felipe Larraín Bascuñán, Ministro de Hacienda;

A folio 60:

3.- Contrato de prestación de servicios de atención de plataformas Atento Chile S.A. y Administrador Financiero de Transantiago S.A. celebrado el 15 de noviembre de 2006 por Atento Chile S.A. y Administrador Financiero de Transantiago S.A.; 4.- Contrato de prestación de servicios, Administrador Financiero de Transantiago S.A. y Servicios Helpbank S.A. en Santiago el 28 de julio de 2009 entre el Administrador Financiero de Transantiago S.A. y Servicios Helpbank S.A.; 5.- Contrato de prestación de los servicios complementarios de emisión y post-venta del medio de acceso y provisión de red de comercialización y carga del medio de acceso al sistema de transporte público de pasajeros de Santiago entre Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile y Metro S.A.; 6.- Contrato de cesión de derechos y obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios de aft con servicios helpbank S.A., celebrada el 14 de junio de 2013; 7.- Contrato de cesión de derechos y obligaciones contenida en el contrato de prestación de servicios de atención de plataformas de AFT con Atento Chile S.A., suscrito el 14 de junio de 2013; 8.- Resolución Exenta N° 3107 que



Foja: 1

Aprueba el Procedimiento de Uso de la Tarjeta Bip! dictada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de fecha 17 de diciembre de 2013; 9.- Resolución Exenta N°1269 que Modifica Resolución Exenta N°3107 de 2013 dictada por Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de fecha 30 de junio de 2020; 10.- Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie, y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile y Metro S.A., de fecha 24 de agosto de 2021; 11.- Presentación denominada "Cuentas Bancarias Sistema Red de Venta y Carga" de Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.; 12.- Respuesta "tipo" enviada por Metro S.A. a usuarios de Tarjeta BIP! referente a suspensión y caducidad de cuotas de transporte, enviada a partir de noviembre de 2021; 13.- Respuesta "tipo" enviada por Metro S.A. al Servicio Nacional del Consumidor cuando no resultase aplicable la restitución de cuotas de transporte, enviada a partir de noviembre de 2021; 14.- Respuesta "tipo" enviada por Metro S.A. al Servicio Nacional del Consumidor cuando sí resultase aplicable la restitución de cuotas de transporte, enviada a partir de noviembre de 2021; 15.- Respuesta "tipo" enviada por Metro S.A. al Servicio Nacional del Consumidor cuando existe una suspensión de las cuotas de transporte, enviada a partir de noviembre de 2021; 16.- Cuadro de ejemplo de traspaso de saldo de Entidad N°108 de fecha de liquidación 17 de agosto de 2022; 17.- Muestra de liquidación de traspaso de saldos asociados a la Entidad N° 108 de fecha de cálculo 17 agosto de 2022; 18.- Acta de Liquidación Metro Subterráneo-DPTM con información contable sobre registros de cuotas de transporte liquidadas, contabilizadas y pagadas en su totalidad a AFT para el año 2018; 19.- Acta de Liquidación Metro Subterráneo-DPTM con información contable sobre registros de cuotas de transporte liquidadas, contabilizadas y pagadas en su totalidad a AFT para el año 2019; 20.- Acta de Liquidación Metro Subterráneo-DPTM con información contable sobre registros de cuotas de transporte liquidadas, contabilizadas y pagadas en su totalidad a AFT para el año 2020; 21.- Acta de Liquidación Metro Subterráneo-DPTM con información contable sobre registros de cuotas de transporte liquidadas, contabilizadas y pagadas en su totalidad a AFT para el año 2021.

Testimonial:

A folio 103:

1.- Compareció la testigo Victoria Alvarado Leiva, quien previamente juramentada ante el recepto judicial Carlos Eduardo Pereira Penna, declaró en el siguiente tenor: Presentada al primer punto de prueba adujo que no tiene



Foja: 1

antecedentes de aquello, no obstante, es administradora del contrato de Administración Financiera AFT, por lo que su función se basa en velar por que se cumpla lo establecido en ese contrato. Repreguntada sobre quien es su empleador, señaló que el Ministerio de Transportes, principalmente en el Directorio de Transporte Público Metropolitano esto desde el año 2010. Repreguntada sobre la relación que existe entre el Ministerio de Transportes y la Empresa de Transportes de Pasajeros Metro S.A., indico que esta relación está contenida en dos contratos uno el de Red de Carga y el otro es el de Metro como Operador de Transporte. Repreguntada sobre en qué consistía el contrato de red de carga, señaló que básicamente el Metro opera la red de carga. Luego se le repreguntó sobre el funcionamiento de las cuotas de transporte, adujo no tener conocimientos técnicos al respecto. Posteriormente se le preguntó sobre en qué contrato opera la caducidad y quien realiza los depósitos señalados, contestó que la caducidad está regulada por ley y los montos se calculan bajo lo establecido en esa ley y las transferencias se hacen de acuerdo a lo que Sonda indica como caducidad diaria.

2.- Compareció la testigo Alejandra Bravo Cordero, quien previamente juramentada ante el recepto judicial Carlos Eduardo Pereira Penna, declaró en el siguiente tenor: Sobre el punto uno adujo que, en su calidad de Administradora del Contrato de emisión, comercialización, red de carga en superficie y subterráneo y post venta del medio de acceso al sistema de transporte público metropolitano, que es contrato suscrito entre Metro y el Ministerio. Metro presta servicios complementarios al sistema de transporte, y lo que hace es recaudar al momento de la carga del medio de acceso (tarjeta Bip!), y deposita esa recaudación en las cuentas del sistema, desconoce si en la cuenta 1 o en la cuenta 0. Agregó que después cuando el usuario usa o realiza un viaje en el sistema de transporte público, los montos son traspasados a la cuenta 2, lo mismo ocurre con la caducidad. Metro como prestador de servicios complementarios no administra las cuentas del sistema, esto lo hace AFT.

Repreguntado sobre donde trabaja y hace cuanto tiempo, indicó que, en el directorio de Transporte Público Metropolitano, esto desde junio o julio de 2021. Repreguntada sobre las siglas AFT, contesto que Administrador Financiero de Transantiago. Preguntada sobre a que se refiere cuando hace referencia a la caducidad de las cuotas de transporte, indicó que es cuando las cuotas de transporte ya no pueden ser utilizadas por un usuario. Agregó que los plazos están contemplados en la ley. A continuación, se le pregunto que ocurre contablemente con una cuota de transporte que caducó y si es que sabe quien recibe estos montos, a lo que respondió que en lo contable se traspasaba desde la cuenta 1 del sistema a la cuenta 2 del sistema, y desde esa cuenta 2 se realizan los pagos



Foja: 1

a proveedores de servicios complementarios del sistema. Preguntada sobre quien administra las cuentas a las cuales ha aludido, contestó que AFT.

3.- Compareció el testigo Patricio Casas-Cordero Vargas, quien previamente juramentada ante el recepto judicial Carlos Eduardo Pereira Penna, declaró en el siguiente tenor: Respecto al primer punto de prueba señaló ser el encargado del control de la tarjeta Bip!, la que opera Metro en virtud de un contrato que lo mandata para provisionar la red de carga, que permite la adquisición de cuotas de transporte de los usuarios. Para esto Metro ha implementado un sistema de cuentas contables bancarias, que permiten registrar la totalidad de cuotas de transporte, y dar objetividad y transparencia al proceso de recaudación, siendo éste auditable y controlado en forma diaria. Las cuotas de transporte señaladas, que constituyen la recaudación son traspasadas íntegramente y en su totalidad en forma diaria a las cuentas del sistema, administrado por el ministerio de Transportes. Este proceso es complementado con controles diarios y auditorias permanentes, estas auditorías son realizadas por entidades externas a Metro. Añadió que desde el punto de vista de los usuarios, el sistema disponibilidad la información sobre el uso de la tarjeta BIP, normativa que proviene del Ministerio de Transporte. Posteriormente fue repreguntada sobre que ocurre respecto de las cuotas de transporte aparte de su uso, a lo que respondió que las cuotas de transporte en principio sólo pueden ser usadas a través del viaje en el cual el usuario puede transportarse. Desde el punto de vista de la vigencia de las cuotas de transporte, indicó que el reglamento establece que existe una caducidad cuando pasan 2 años son movimiento en la tarjeta. Repreguntada sobre quien determina la vigencia de las cuotas de transporte adujo que existe un reglamento y quien determina es el Ministerio de Transporte, porque es el que administra el sistema Transantiago, que actualmente se llama Red, en ningún caso es Metro. Luego se le pidió especificara a través de que entidad o instrumento el Ministerio de Transporte administra la caducidad de las cuotas de transporte contestó que Ministerio de Transporte opera la Red con proveedores, uno de ellos es el proveedor tecnológico que corresponde a la empresa Sonda que provee de s los sistemas para administrar detalladamente el comportamiento de las tarjetas Bip, y complementariamente AFT, que es el Administrador Financiero que registra los movimientos de fondos en las cuentas del sistema. Repreguntado el testigo si sabe que los fondos correspondientes a las cuotas de transporte caducadas, de que cuenta a que cuenta del sistema van, respondió que estas entran en la denominada cuenta 0 del administrador financiero y posteriormente los fondos caducados pasan a la cuenta 2. A continuación se le repregunta sobre si metro recibe algo de las cuotas de transporte caducadas, a lo



Foja: 1

que respondió que no, pues las cuotas de transporte en su origen son traspasadas íntegramente al sistema , en ningún caso fondo alguno queda en las cuentas de Metro.

En cuanto al segundo punto de prueba señaló que no es efectivo, pues los usuarios cuentan con información respecto de las reglas de uso de la tarjeta Bip!, reglas que surgen del Administrador del sistema Transantiago. En cuanto a las repreguntas primero se le preguntó sobre a que se refería con que los usuarios cuenten con información, explicó que el sistema de transportes a través de sus paginas web oficiales, pone en conocimiento la normativa de uso de la tarjeta Bip!, por tanto, los usuarios tienen toda la información disponible para conocer las características, derechos y obligaciones que tienen del producto, las que, en ningún caso están definidas por Metro, sino que por el Ministerio de Transporte. Repreguntada sobre si Metro cuenta con canales de atención para sus usuarios, indicó que si y que está establecido también en el contrato a través del cual nos mandatan a operar la red de carga. Estos puntos de atención a público permiten solucionar y orientar al usuario ante los eventuales problemas que pudiera tener ante la utilización de la tarjeta Bip! Luego se le repreguntó sobre la titularidad del sistema de Tarjetas Bip!, al o que señaló que este es de propiedad del Ministerio de Transporte, asimismo respecto a las páginas web sostuvo que estas entiende son de propiedad del Ministerio de Transporte, aunque respecto bip.cl, el contrato con el proveedor lo tiene Metro, por mandato del Ministerio de Transporte. En cuanto a la atención a los clientes manifestó que esta se ofrece tanto presencialmente en oficinas de atención directa a público y también por medios virtuales.

A folio 108:

4.- Compareció el testigo Cristian Eduardo Briceño Santa María, quien previamente juramentada ante el recepto judicial Patricio Antonio Alfaro Oliva, declaró en el siguiente tenor: Sobre el primer punto de prueba señaló trabajar en Metro en la división de negocios de la Subgerencia de ingresos, unidad en la que se realiza el proceso de cuadratura y conciliación de la venta y cara de la tarjeta Bip! Detalló que este proceso se hace en base a la información que el operador tecnológico SONDA, todos los días Metro al final del proceso de cuadratura informa del monto recaudado y transfiere en su totalidad este monto a las cuentas corrientes bancarias del sistema administrada por AFT. Repreguntado sobre en que consistía el proceso de cuadratura y conciliación mencionados, menciona que el área de conciliación recibe información de archivos de parte del operador tecnológico, esta información es conciliada con la información registrada en Metro de la venta y carga de la tarjeta Bip!, lo que da como resultado el monto a



Foja: 1

transferir a las cuentas del sistema. Repreguntado sobre si de los montos recaudados por Metro se retiene alguna parte, contestó que se transfiere la totalidad. Luego se le repreguntó sobre en que consiste AFT, a lo que respondió que AFT administra las cuentas corrientes del sistema, por lo cual deben de acuerdo con el contrato con el Ministerio, deben transferir dichos montos a estas cuentas. Posteriormente se le repreguntó sobre el como opera la caducidad de la cuota de transporte, a lo que contestó que esta es una definición en la que no tiene injerencia laguna Metro, es cuando el saldo de una tarjeta no puede seguir utilizándose. Finalmente, se le repreguntó sobre si AFT tiene relación con Metro, indicó que no.

Luego fue conainterrogado sobre si dentro de las cuadraturas se incluyen las cuotas de transporta caducadas, respondiendo que no. También se le repreguntó sobre quien es el administrador y responsable de las funciones relacionadas con la tarjeta Bip!, a lo que respondió que Metro.

5.- Compareció el testigo Oscar Eduardo Ballarin Barría, quien previamente juramentada ante el recepto judicial Patricio Antonio Alfaro Oliva, declaró en el siguiente tenor: Sobre el primer punto de prueba manifestó que Metro ha dispuesto la información a los usuarios en sus canales de difusión web y otros que acreditan que se entregó la información y se dispuso dicha información a los usuarios para que puedan adquirirla. Repreguntado sobre en qué consiste la atención de usuarios en oficina, contestó que la atención de usuarios tiene por objetivo realizar postventas asociadas a la tarjeta Bip! como por ejemplo cuando la tarjeta tiene laguna falla tecnológica en su uso o presenta algún deterioro, las oficinas están a cargo de tomar el requerimiento, reemplazar la tarjeta en el caso que sea necesario y en el caso que estas tarjetas contengan saldo realizar el traspaso de los saldos y por último responder o analizar cualquier reclamo derivado de la gestión antes señalada. Repreguntado por que medio los usuarios pueden acceder a las condiciones de uso de la tarjeta Bip!, indicó que en el sitio web www.tarjetabip.cl. Luego se le repreguntó sobre como son los canales de atención al usuario. Indicó que estos son presenciales, virtuales y que también tienen call center. Repreguntado sobre los horarios de atención, indicó que las oficinas de atención, las cuales funcionan de lunes a viernes entre las 08:30 y 19:30 hrs. y sábados, domingos y festivos desde las 09:00 a 14:00 hrs. adicionalmente el call center funciona 24/7 y nuestra página web siempre está disponible. Sobre la cantidad de personas que trabajan en los canales de atención, señalo que 35 aproximadamente. Posteriormente se le repreguntó sobre cómo se hace el seguimiento de los canales de atención le da a los reclamos de los usuarios, a lo que respondió que cuando se ingresa un reclamo de acuerdo a



Foja: 1

las condiciones del contrato con el Ministerio se realiza un análisis que tiene un límite de 5 días hábiles, en ese lapso se realiza el análisis en las distintas plataformas disponibles y recabando los antecedentes necesarios se responde al usuario publicando la respuesta donde se ingresó el ticket en el sistema o por correo electrónico. Nuestro sistema tiene un ticket y ese mismo ticket el usuario cuando ingresa al sistema tiene un número y el mismo puede hacer seguimiento a la respuesta entregada. Adicionalmente si existe algún tipo de antecedente extra que se necesite podemos tomar contacto con el cliente para recabar mayor información.

Contrainterrogado sobre cómo se entrega específicamente la información al consumidor respecto a la caducidad de las tarjetas Bip!, el testigo contestó que la información se encuentra publicada en la página web donde se entrega la normativa vigente respecto al uso de tarjeta Bip! donde se precisa las condiciones de caducidad de la cuotas de transporte adicionalmente si un usuario consulta sobre algo relacionado a la caducidad de cuotas de transporte se le prepara una respuestas aludiendo al reglamento. Contrainterrogado sobre si el reglamento es la única forma de informar respecto de la caducidad de las cuotas de transporte o si existe otro modo, respondió que es la única forma hasta ese momento. Finalmente, sobre el punto uno se le contrainterrogo acerca de si el servicio al cliente o postventa reciba reclamos o solicitudes respecto a la caducidad de las cuotas de transporte, indico que sí.

6.- Compareció el testigo Patric Karl Quaas Berger, quien previamente juramentada ante el recepto judicial Patricio Antonio Alfaro Oliva, declaró en el siguiente tenor: Respecto del primer punto de prueba señaló trabajar en AFT desde el año 2007 en el inicio del Transantiago. Añadió que AFT tenía varios de los servicios que actualmente maneja Metro, como es la atención al cliente, postventa y fabricación de la tarjeta Bip!, sin embargo a partir de 2013 estas funciones fueron traspasadas a Metro, DTPM, y también SONDA. Señaló que donde se definen todas estas reglas, así como el funcionamiento y movimientos de dineros de RED es el DPTM. Define tanto los contratos como las reglas de operación del Transantiago y en se sentidos los movimientos de dinero de la tarjeta Bip!, las platas de la tarjeta Bip! se encuentran dentro de la tarjeta Bip!, es decir, dentro de la tarjeta Bip! se encuentra el monto y los últimos 3 movimientos dentro de la tarjeta Bip!, y una de las reglas principales es que una vez que entra a la tarjeta no puede salir hasta que sea usada en algún medio de transporte y estén disponibles para realizar pagos a los proveedores del sistema. Las platas se van moviendo principalmente en 4 cuentas corrientes y contables del sistema, la cuenta "0" donde se encuentran las cuotas que están en los equipos de campo



Foja: 1

pero no han sido cargadas todavía en una tarjeta BIP; la cuenta "1" donde están todas las cuotas de transporte cargadas en una tarjeta BIP; la cuenta "2" que es donde se encuentran todas las cuotas de transporte usadas, destruidas o caducadas de las tarjetas BIP; de esta última cuenta se realizan todos los pagos a los distintos proveedores del sistema. Y la cuenta "3" es la cuenta que se usa para los descalces que produce el sistema donde el ingreso de esta cuenta son producto de monto por cada tarjeta vendida por Metro y financia todos los que son viajes de emergencia del sistema. Todo lo anterior esta según los contratos establecidos entre el AFT y el Ministerio de Transportes. Agregó que todas estas reglas las impone el Ministerio de Transportes y el funcionamiento de la tarjeta Bip! está en el reglamento de la tarjeta Bip!. Luego sostuvo que gran parte de las cuotas de transporte caducadas provienen de tarjetas a las cuales Metro le ha generado un traspaso de saldo a otra tarjeta donde al usuario se le devolvió íntegramente el saldo de las tarjetas con fallas y dado que la plata está en la tarjeta se debe esperar el plazo de caducidad de caducidad para poder sacar la plata del sistema y poder traspasarla de la cuenta "1" a la cuenta "2" del sistema. La otra parte de las tarjetas son tarjetas que dejaron de tener movimiento por un periodo de 2 años pensando que esta tarjeta o se extravió o pensando que un extranjero se la llevó o usuarios de regiones que la utilizaron después de 2 años. Repreguntado sobre si Metro tiene alguna injerencia o interés respecto de la caducidad de las cuotas de transporte, a lo que respondió que no. Contrainterrogado acerca de que pasa con los dineros de estas tarjetas que no fueron usadas por dos años, a lo que respondió que estos dineros se van a la cuenta dos del sistema el que se utiliza para pagar a los distintos proveedores del sistema y disminuir el aporte del fisco al sistema.

III.- EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL:

Décimo primero: Que, previo a pasar al análisis de fondo de la discusión en que ha discurrido el juicio de marras ha de atenderse la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la parte demandada por cuanto, dado que la legitimación procesal es la que permite obtener una providencia eficaz, es necesario para posteriormente proceder a analizar los requisitos propios de la acción entablada por la parte demandante, dilucidar si la demandada tiene la calidad necesaria para ser demandada en estos autos.

A este respecto resulta adecuado recordar los argumentos en que la parte demandada ha fundado su excepción de falta de legitimación pasiva en que Metro no tiene ni ha tenido intervención alguna en los hechos que se acusan como constitutivos de infracción a la Ley de Derechos y Deberes del Consumidor, por cuanto la caducidad de las cuotas de Transporte fue regulada por una Resolución



Foja: 1

Exenta dictada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Añadió igualmente que conforme a lo dispuesto en el artículo 88 bis de la Ley de Tránsito, norma que establecería con claridad que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones es quien debe definir y regular el procedimiento de caducidad. Por lo anterior es que la parte demandada estima que el problema de la caducidad no se produce en la relación de consumo entre Metro y sus usuarios.

Décimo segundo: Que, pasando derechamente al análisis de la legitimación procesal pasiva de Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., lo primero a exponer es en que consiste la legitimación procesal.

La legitimación procesal ha sido entendida como la consideración especial que tiene la ley, dentro de cada proceso, a las personas que se hallan en una determinada relación con el objeto del litigio y, en virtud de la cual, exige para que la pretensión procesal pueda ser examinada, en cuanto al fondo, que sean dichas personas las que figuren como parte en tal proceso. La sola capacidad procesal no basta para formular una pretensión y para oponerse a ella en un proceso, sino que es necesaria una condición más precisa y específica referida al litigio mismo. Por lo anterior es que tomando la definición del profesor Cristian Maturana Miquel, se establece que la legitimación procesal es *“la posesión de un sujeto respecto del objeto litigioso, que le permite obtener una providencia eficaz”*.

Lo anterior expuesto nos lleva a desentrañar la siguiente interrogante ¿Se encuentra el demandado en una posición que lo haga jurídicamente responsable de las alegaciones de la parte demandante?, es decir, teniendo en cuenta que la acción de autos versa sobre infracción a las normas de la Ley N°19.496, aplicación de multas consagradas en la Ley N°19.496 e indemnización de perjuicios proveniente de las supuestas infracciones a la Ley N°19.496, deberíamos transformar esta pregunta en una más simple de analizar al tenor de las alegaciones y pruebas aportadas por las partes durante el proceso, esta es, ¿Es posible que jurídicamente la actora obtenga a través de la acción de marras las pretensiones que al ejercer está ha hecho valer respecto del demandado.?

Para responder a la pregunta anteriormente planteada resulta imprescindible analizar las normas que regulan las relaciones consumo y contrastarlas con la relación que mantiene Metro con sus usuarios. En primer lugar, resulta adecuado analizar el artículo 51 de la Ley N°19.496 que establece que el legitimado activo de la acción de interés colectivo o difuso puede ser entre otros: *“b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su directorio para hacerlo”* y respecto el legitimado pasivo no se señala expresamente nada en este artículo, no obstante por la naturaleza de la



Foja: 1

acción y en conformidad a las normas de la propia Ley N°19.496 aparece que los únicos legitimados pasivos de esta clase de acciones son los proveedores, que en los términos del numeral 2 del artículo 1 de la Ley N°19.496, son “ *las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.*”

Teniendo en cuenta lo anterior aparece que la demandante Conadecus cumple con el requisito del artículo 51 letra B de la Ley N°19.496, sin embargo, en cuanto al demandado de autos debe analizarse con especial atención si a su respecto los usuarios de la Tarjeta Bip! en representación de quienes Conadecus invoca venir, tienen una relación de consumo con la demandada Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.. A este respecto, debe tenerse en cuenta que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2 literal a de la antes citada ley “*Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;*” Analizando la relación de los usuarios de la Tarjeta Bip!, que son personas naturales, claramente al adquirir y cargar las Tarjetas Bip! mantienen un contrato que en la faz del usuario es civil, mientras que para Metro, considerando la ingente cantidad de tarjetas Bip! y cargas vendidas, así como las características de su giro, aparece que desde el punto de vista de Metro claramente la relación es comercial.

No obstante, lo anterior, igualmente debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 2 ter de la Ley N°19.496, en cuanto a la interpretación de estas normas. Así aparece que si existe una relación de consumo para efectos de esta Ley entre los usuarios de la Tarjeta Bip! y Metro y que por tanto este último tiene la posición procesal necesaria y adecuada para ser el destinatario de la acción de marras o en otras palabras la demandante puede obtener en este juicio respecto de Metro que se declare que esta empresa ha infringido las normas del derecho del consumidor y eventualmente dependiendo de la prueba que se ha rendido en autos responder igualmente de la acción indemnizatoria deducida conjuntamente a la demanda infraccional de autos, motivo por el cual esta excepción debe ser rechazada, como se declarará.

Décimo tercero: Que, pasando derechamente al fondo de la discusión de la acción infraccional ha de ponerse especial atención en las disposiciones que se han alegado como infringidas por parte de la demandante, a saber, los artículos 3 letra B, C, E, 12 A, 13 y 32 todos de la Ley N°19.496, los cuales pueden agruparse



Foja: 1

de acuerdo a las infracciones acusadas en la siguiente forma: Infracción al derecho a una información veraz y oportuna (artículos 3 letra b y 32), infracción al derecho a no ser discriminados arbitrariamente (artículo 3 letra c), infracción al derecho de reparación adecuada y oportuna (artículo 3 letra e), infracción al deber de proveer un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos (artículo 12 A), e infracción a la prohibición de negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidas dentro del giro (artículo 13).

Décimo cuarto: Que, habiéndose establecido lo anterior procede el análisis de cada una de estas infracciones a la luz de la prueba ofrecida por las partes en estos autos. De esta manera partiendo por la supuesta infracción del deber de información, la parte demandante ha señalado que no se ha informado oportunamente por Metro, la existencia de la caducidad de las cuotas de transporte cargadas en la Tarjeta Bip!, esto en los términos de la Ley N°19.496.

A este respecto lo primero que debe establecerse es la relación que tiene Metro con la Tarjeta Bip! y también con la caducidad de las cuotas de Transporte. Para esto resulta de absoluta relevancia tener a la vista que de acuerdo a lo discutido por las partes en la etapa procesal correspondiente y conforme a la prueba acompañada en estos autos por ellas, se estableció en el considerando séptimo de esta sentencia que Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A. es la encargada de la administración el sistema post venta de las Tarjetas Bip!, sin embargo para efectos de poder dilucidar si efectivamente se puede decir de Metro que ha infringido este deber de información, resulta adecuado visitar los contratos denominados “Contrato de prestación de los servicios complementarios de emisión y post-venta del medio de acceso y provisión de Red de comercialización y carga del medio de acceso al sistema de transporte público de pasajeros de Santiago” de 21 de diciembre de 2012 y 24 de agosto de 2021, por medio de los cuales el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile entregó, como ya se dijere, la administración de la tarjeta Bip! así como sus servicios post venta a Metro.

De estos contratos resultan de particular importancia la cláusula 4.2.1 que consagrada las obligaciones de Metro y en particular los puntos 4.2.1.1 que estipula *“Prestar los Servicios con los estándares de calidad, permanencia, continuidad y seguridad establecidas en el Anexo 1 y 2 del Contrato.”*, el punto 4.2.1.2 que a su vez establece *“Cumplir con la normativa reglamentaria, legal y contractual vigente que regula la prestación de los Servicios”*, el punto 4.2.1.13 *“Indemnizar con cargo a sus propios recursos los perjuicios que su actuar o inacción, o la de sus dependientes o subcontratistas, pudiere irrogar con motivo*



Foja: 1

del desarrollo de sus servicios o por incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, según lo señalado en la cláusula 10.1”, el punto 4.2.1.16 que dispuso “Realizar y distribuir elementos de promoción de sus Puntos de Carga, con el fin de darlos a conocer a los Usuarios, según lo establecido en el anexo 2.” y el punto 4.2.1.20 que prescribe “Informar al Ministerio la ubicación y condiciones de servicio de su Red de Carga (ubicación, si vende o no Medios de Acceso, horario de atención referencial, etc.) de conformidad al presente Contrato, según lo dispuesto en la cláusula 11.2.1 y Anexo 2. Asimismo, proponer y desarrollar un plan de comunicaciones al Usuario”

También resulta de absoluta relevancia la cláusula 10.1 que trata sobre la Responsabilidad de Metro por sus Servicios.

Estas cláusulas dan cuenta que por contrato Metro en el cumplimiento de las obligaciones que le impone el anexo 1 del contrato, esto es, la emisión, distribución y administración del medio de acceso, medio de acceso que precisamente es la denominada Tarjeta Bip!, en la cual se cargan las cuotas de transporte.

Así las cosas, aparece que Metro en el cumplimiento de estas obligaciones, ha de entenderse que se encuentra obligado a cumplir la normativa reglamentaria, legal y contractual vigente que regula la prestación de los servicios y que dentro de esta normativa legal vigente debe necesariamente comprenderse las disposiciones de la Ley N°19.496, pues teniendo en cuenta que parte de las funciones que entrega el contrato a Metro, este las cumple de cara a los usuarios de la Tarjeta Bip!, especialmente en lo que se relaciona a la venta y carga de la Tarjeta Bip!, la relación de consumo se configura y la aplicación de las disposiciones de la Ley N°19.496 es incuestionable.

Dilucidado lo anterior, procede analizar específicamente en que consiste o como se manifestó la infracción acusada por la demandante, la cual se concretaría, según lo expuesto en la demanda toda vez que Metro no entrega información alguna sobre la caducidad de las cuotas de transporte. Según los postulados de Conadecus la información no es oportuna ni expedita, pues ni en los diseños actuales o anteriores, la tarjeta Bip! contiene en si misma información sobre la caducidad, la que tampoco se encontraría en la página web de la tarjeta Bip! ni en estaciones de Metro u otros puntos de recarga presencial.

Décimo quinto: Que, respecto al deber de información se debe tener presente que la Ley N°19.496 se encarga especialmente de definir sobre el deber de información, en que consiste la información básica comercial señalando *“los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.”* Y



Foja: 1

más adelante prescribe *“En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan.”*. Sin embargo, igualmente la Ley sobre Protección de Derechos de Los Consumidores impone un deber de informarse a los consumidores según lo dispuesto en el propio artículo 3 letra b que dispone *“...y el deber de informarse responsablemente de ellos”*

Teniendo en cuenta lo anterior aparece de manifiesto que la información cumple un importante rol en el derecho del consumidor, pues esta resulta esencial en la etapa precontractual, particularmente para que el consumidor pueda formar su voluntad correctamente y de esta forma adoptar una decisión que vaya en favor de sus intereses. Así debemos entender que las características que son relevantes de informar respecto un bien o servicio serían aquellas que un consumidor promedio probablemente consideraría como importantes para decidir en favor o en contra del acto de consumo, es decir, se trata de aquellos datos con los cuales el consumidor habría realizado o no el negocio. En otras palabras, se podría decir que la información que se debe dar es la suficiente para que un “buen padre de familia” logre representarse el negocio particular correctamente, con conocimiento de todos los elementos relevantes para tomar la decisión de consumo.

De lo anterior y analizando lo expuesto en el caso concreto de autos, aparece que independientemente de si la caducidad de las cuotas de transporte estaba o no informada en la tarjeta Bip! misma o en las dependencias de Metro o de los lugares de carga, dicha información no aparece como relevante a la hora de que una persona racional promedio decida o no efectuar una carga de saldo o cuotas de transporte en su tarjeta Bip! pues deben considerarse a este respecto una serie de situaciones materiales que influyen en la decisión de consumo del usuario de la Red Metropolitana de Movilidad, así resulta inverosímil que un usuario promedio del transporte público decida no cargar su Tarjeta Bip!, porque la cuota de transporte que adquiriera a través de la carga vayan a caducar en un plazo de dos años desde el día de la carga, esto por cuanto excluyendo a Metro y a los buses del sistema de Red Metropolitana de Movilidad, el transporte en la ciudad de Santiago se restringe a los taxis, colectivos y servicios de aplicaciones móviles de transporte como, Uber, DiDi o Cabify, todos los cuales tienen un valor promedio mayor al pasaje de Metro o Buses de Red, y por otra parte los usuarios de Red Metropolitana de Vialidad tienen la opción de hacer cargas mínimas de hasta \$1.000.- lo que únicamente alcanza a cubrir el costo de un pasaje (\$710.- Tarifa baja, \$790.- Tarifa valle y Tarifa Punta, <https://www.red.cl/tarifas-y->



Foja: 1

[recargas/conoce-las-tarifas/.](#)), por lo que aparece que aún teniendo la información de caducidad de las cuotas de transporte a la vista, esta no resulta una información relevante para los consumidores, pues a pesar de esto, el consumidor promedio igualmente habría efectuado el acto de consumo.

Así aparece que no siendo la información sobre la caducidad de las cuotas de transporte determinante sobre la decisión de los usuarios de la Tarjeta Bip!, aparece que aquella no puede ser considerada dentro del deber de información que impone la Ley N°19.496 al proveedor y por lo tanto no puede existir la infracción acusada.

A mayor abundamiento y tal como se señala en la demanda, la información sobre la caducidad de las cuotas de transporte es posible de encontrar en la página web de Tarjeta Bip!, en el cual en su sección reglamento, se encuentra el Reglamento de Uso de La Tarjeta Bip!, la modificación de esta y la Ley de Cuotas de Transporte, por lo que esta información igualmente se encuentra disponible al público a pesar de no ser relevante para la decisión de los consumidores.

Décimo sexto: Que, continuando con el análisis de la concurrencia de las infracciones denunciadas procede referirse a lo dispuesto en el artículo 3 letra c de la Ley N°19.496, esto relacionado al derecho a no ser discriminado arbitrariamente en la relación de consumo, esto es, que el proveedor no puede distinguir al ofrecer bienes y servicios respecto de la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicalización a participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad del consumidor.

En este sentido cabe tener presente que en la demanda se propone que la discriminación se produciría desde dos perspectivas, la primera de ella diría relación con las personas que viven en la Región Metropolitana respecto a las personas que viven en otras regiones del país, por cuanto solo los ciudadanos de la Región Metropolitana se ven perjudicadas por la caducidad de las cuotas de transporte. Por otra parte, señaló que también se ven discriminadas las personas de regiones que no residen en Santiago, los que habrían sido discriminados, dado que al viajar de manera esporádica a Santiago tendrían mayores probabilidades de que sus cuotas de transporte caducaran.

Teniendo en cuenta los argumentos de la demandante y el hecho que la caducidad de las cuotas de transporte se aplica por igual a todas las personas usuarias de la Tarjeta Bip! sin discriminar el lugar donde viven, no aparece la discriminación en el consumo acusada por la demandante. Además, resulta que si se sigue el argumento de la actora resultaría que prácticamente la totalidad de la



Foja: 1

población del país sería discriminada por metro, lo que supone una contradicción en sí misma. Adicionalmente la aplicación de la caducidad de las cuotas de transporte no provoca la exclusión de algún usuario en particular del uso de la tarjeta Bip! ni del sistema de transporte metropolitana, en ninguna de las razones señaladas en el primer párrafo de este considerando, motivo por el cual resulta imposible concluir, al tenor de lo expuesto por las partes y de la prueba allegada a autos que haya existido una infracción a lo prescrito por el artículo 3 letra c de la Ley N°19.496.

Décimo séptimo: Que, pasando al análisis de la siguiente infracción acusada que es la del artículo 3 letra e de la Ley de Protección al Consumidor y que según lo argumentado por la demandante se relacionaría a la vulneración al principio de reparación integral del daño que se consagra en dicha disposición y que en razón de lo mismo obligaría a Metro a reembolsar a los usuarios de la tarjeta Bip! producto de una supuesta caducidad de las cuotas de transporte que importaría la infracción del artículo señalado al comienzo de este párrafo.

A este respecto hay que tener en cuenta que esta disposición más que establecer en concreto un deber para el proveedor, lo que hace es establecer o reiterar un derecho que se encuentra ya consagrado ampliamente en nuestro ordenamiento jurídico civil, esto es, el principio de reparación integral del daño, que supone que no solamente se deben reparar los daños materiales provenientes, en este caso, una infracción a los derechos del consumidor, sino que también aquellos extrapatrimoniales o morales. De esta forma no obstante este Tribunal reconoce este principio, aparece que este artículo no se encuentra infringido por la demandante, pues para suponer aquello debería presuponerse que se produjo una infracción a las normas de la Ley N°19.496, la cual es precisamente la cuestión que se discute en los presentes autos. Así aparece que este derecho del consumidor se hará efectivo precisamente cuando se proceda a analizar la acción de indemnización de perjuicios interpuesta en forma conjunto con la presente acción infraccional, pues allí es cuando se definirá si los consumidores serán o no indemnizados y en donde precisamente se debe tener a la vista el principio de reparación integral del daño.

Décimo octavo: Que, en lo referente a la cuarta infracción acusada, que dice relación con los requisitos que debe cumplir el proveedor en la celebración de contratos electrónicos, conforme a lo dispuesto por el artículo 12A de la Ley N°19.496, en concreto la actora ha acusado que para cargar electrónicamente una tarjeta Bip! a través de la página <https://cargatubip.metro.cl/CargaTuBipV2/> no se exige la aceptación de los términos y condiciones, no obstante estos pueden ser visualizados a través de un enlace a los mismos.



Foja: 1

A este respecto y de la redacción del artículo 12 A de la Ley N°19.496 que reza *“En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.*

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.”

Se debe concluir que la letra 12 A de la Ley N°19.496 impone una sanción a aquel proveedor que no entrega al consumidor un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales de los contratos celebrados por medios electrónicos o celebrados por medios de comunicación a distancia, sanción que consiste en que no se entenderá formado el consentimiento entre consumidor y proveedor. No obstante, dado los hechos expuestos por la parte demandante, aparece que en la página de carga de la tarjeta Bip! existe un botón denominado “ver términos y condiciones”, el que dirige al reglamento de la tarjeta Bip!, así resulta contradictoria la afirmación del demandante, pues alega que no se cumple con el artículo 12 A para luego decir que en la página se encuentra la información respecto a la condiciones generales del contrato, esto es reglamento de la tarjeta Bip!, en donde se consagra la caducidad de las cuotas de transporte. Resulta importante recalcar en este punto que la ley no exige al proveedor que obligue al consumidor a leer los términos y condiciones, si no que a dejar dicha información con acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del mismo, lo que conforme se expuso precedentemente, se cumple plenamente por el proveedor, pues no existe una información más clara que la del propio reglamento en que se regulan las condiciones de uso de la tarjeta Bip!, motivo por el cual la infracción acusada al artículo 12 A tampoco se configura.

Décimo noveno: Que, por último, procede analizar si efectivamente se infringió el artículo 13 de la Ley N°19.496, el cual impone a los proveedores el deber de no negarse injustificadamente a la prestación de un servicio que se encuentra dentro de su giro, lo que de acuerdo a lo expuesto en la demanda se



Foja: 1

daría en el caso de autos, toda vez que Metro se negaría injustificadamente a prestar sus servicios relacionados al uso de la tarjeta Bip! respecto de aquellos usuarios cuyas cuotas de transporte se encuentran caducadas de acuerdo al reglamento de uso de la Tarjeta Bip! y al artículo 88 bis de la Ley de Tránsito.

Al respecto ha de tenerse en cuenta que de acuerdo al efecto que tiene la caducidad de las cuotas consumo, esto es la pérdida de la misma luego de transcurrido el plazo establecido en la ley, lo cierto es que en cualquier caso el usuario del sistema de Transporte de la Región Metropolitana, cuyas cuotas de transporte cargadas en la Tarjeta Bip! caducaron, para poder seguir utilizando el sistema tiene que adquirir una nueva tarjeta Bip! y cargar el saldo necesario, por lo que Metro en caso alguno niega o prohíbe al usuario la utilización del sistema, pudiendo perfectamente este acceder de la forma antes señalada.

Vigésimo: Que, teniendo en consideración lo que se viene exponiendo no se puede evidenciar que los supuestos de hecho relatados en la demanda constituyan alguna de las infracciones a la Ley N°19.496 alegadas por la parte demandante lo que sería suficiente para rechazar la demanda infraccional de marras, no obstante, resulta pertinente referirse a los antecedentes facticos a los que alude la demandante y que dicen especial relación con la caducidad de las cuotas de transporte.

Uno de los principales fundamentos de la demanda de marras ha sido, incluso antes que las infracciones a la Ley N°19.496, el cuestionamiento acerca de ilegalidad e inclusive inconstitucionalidad de la caducidad de las cuotas de transporte. Lo anterior se fundó principalmente en que Metro se habría adueñado mediante una expropiación ilegal de dineros pertenecientes a los usuarios de la tarjeta Bip! todo aquello a través de la caducidad de las cuotas transporte. A este respecto resulta insoslayable efectuar dos análisis, el primero dice relación con la supuesta ilegalidad de las cuotas de caducidad, y refiere especialmente a que la Resolución Exenta N°3107 del 17 de diciembre de 2013 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y el artículo 88 bis de la Ley de Tránsito contravendrían la ley y la Constitución Política de La República, no obstante, esta ilegalidad e inconstitucionalidad no ha sido declarada por el órgano competente y este procedimiento infraccional tampoco es el medio ni este Tribunal se encuentra facultado, para analizar ni pronunciarse sobre estas circunstancias.

A mayor abundamiento, resulta adecuado hacer presente que conforme a la prueba ofrecida por las partes y especialmente en lo relacionado al beneficio que habría reportado el demandado a causa de la caducidad de las cuotas de transporte, aparece en primer lugar, de los documentos denominados CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE EMISIÓN Y POST



Foja: 1

VENTA DE MEDIO DE ACCESO Y PROVISIÓN DE RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DE CUOTAS DE TRANSPORTE EN LOS MEDIOS DE ACCESO AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO” suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el que fue aprobado mediante resolución N°287 de fecha 21 de diciembre de 2012 y al Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie, y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones con Empresa de Transporte de Pasajes Metro S.A. el 24 de agosto de 2021, debe necesariamente concluirse que Metro no se queda con las cuotas de transporte, por cuanto si bien recauda los dineros pagados por los usuarios por este concepto, en su calidad de recaudador se encuentra obligado a depositar los dineros en las cuentas Bancarias del Sistema administrado por AFT (Administradora de Fondos del Transantiago) según consta de las cláusulas 4.2.1.10 que estipulo que es obligación de metro: *“Recaudar, recibir, custodiar y transferir los recursos cuya recaudación y tenencia corresponde a METRO en virtud del presente instrumento, en los términos señalados en la cláusula 10.1, y realizar todos los actos que estuvieran bajo su control para la seguridad y preservación de los mismos, sin perjuicio de proceder de acuerdo a los procedimientos establecidos en este instrumento”,* y luego en la cláusula 4.2.1.11 que prescribe *“Cubrir con cargo a sus propios recursos recaudados por la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso por vía renta y los fondos depositados por METRO en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema. Lo anterior, conforme se establezca en la conciliación contable y financiera que deberá efectuar METRO de acuerdo a la cláusula 11 del Contrato o, según se establezca por el Ministerio a partir de la información entregada por METRO o por algún otro Proveedor de Servicios del Sistema y, sin perjuicio del derecho que asiste a METRO para demostrar la inexistencia de tales diferencias y/o recurrir posteriormente contra terceros responsable para recuperar las diferencias que METRO deposite en las Cuentas Bancarias del Sistema, en la forma y plazo que instruya el Ministerio”* Asimismo las cláusulas 3.1, 7 letra (e), 11.2.3, y la letra E del anexo 1 del contrato refuerzan y prueban el hecho que metro no es más que un recaudador de fondos del sistema, pero en caso alguno se hace dueño de los dineros depositados por los usuarios de la Tarjeta Bip! ni mucho menos de las cuotas de Transporte Caducadas.

Lo anteriormente expuesto también se ve reforzado por lo declarado por los testigos de ambas partes, todos quienes coinciden en que Metro presta servicios como recaudador y deposita su recaudación en la cuenta 0 o cuenta 1 del sistema,



Foja: 1

que es administrado por AFT. Así por ejemplo lo afirmó la testigo Alejandra Bravo Cordero al contestar al punto de prueba 1. También respecto de este punto 1 el testigo Patricio Casas-Cordero sostuvo que *“Las cuotas de transporte señaladas, que constituyen la recaudación son traspasadas íntegramente y en su totalidad en forma diaria a las cuentas del sistema, administrado por el ministerio de Transportes.”* Y posteriormente repreguntado sostuvo *“Las platas del sistema entran a la cuenta 0 (cero) del Administrador Financiero, posteriormente los fondos caducados, pasan a la cuenta 2, pero no tengo más detalles de cómo se usan posteriormente con el Administrador Financiero.”* Y luego repreguntado sobre si metro recibe ganancias a partir de la caducidad de las cuotas de transporte contestó: *“Absolutamente no, porque las cuotas de transporte, en su origen son traspasadas íntegramente al sistema, en ningún caso fondo alguno se queda en las cuentas de Metro, lo cual es completamente auditable, gestión que han realizado auditores externos financieros de Metro, y auditores dedicados exclusivamente al Contrato Canal, mandatado por el Ministerio de Transporte.”*

De la misma forma los testigos Patric Quaas, Oscar Ballarin y Cristian Briceño, también estuvieron contestes en que las funciones de Metro son recaudar los dineros que constituyen las cuotas de transporte, sin embargo, estos fondos los debe transferir a las cuentas corrientes del sistema administradas por AFT.

Por último, el único testigo presentado por la parte demandante, en ese entonces Ministro de Transportes y Telecomunicaciones Juan Carlos Muñoz Abogabir, declaró al ser repreguntado sobre las cuotas de transporte caducadas, adujo que *“... las cuotas caducadas cuando alguien paga y finalmente esos recursos no se usan, eso queda en el sistema, queda dentro de lo que es esta bolsa de recurso con lo cual uno le va pagando a los distintos operadores y nada, son fondos que pueden ir a financiar las cuotas de transporte comercializadas a la cuenta contable de viajes de emergencia, a distintos tipos de elementos que son relevantes para que el sistema funcione.”*

Todas estas declaraciones testimoniales, que se encuentran contestes en cuanto al hecho que no ingresan al patrimonio de Metro las cuotas de transporte caducadas, dan cuenta que ni siquiera el presupuesto de las infracciones acusadas por la parte demandante eran imputables a Metro.

Vigésimo primero: Que, así las cosas, no existiendo infracciones al derecho del consumidor, conforme a lo que viene exponiendo latamente en esta sentencia, procede el rechazo de las acciones tanto por interés colectivo como interés difuso, como se declarará.

Vigésimo segundo: Que, respecto a la excepción de prescripción interpuesta por la demandada, teniendo en consideración que esta se ha puesto



Foja: 1

en forma subsidiaria y que la demanda infraccional ha sido rechazada, se omitirá pronunciamiento a su respecto.

IV.- EN CUANTO A LA ACCIÓN DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:

Vigésimo tercero: Que, en el primer otrosí de la demanda la actora dedujo conjuntamente demanda de indemnización de perjuicios, basándose en los mismos supuestos de hecho que la demanda infraccional, basándose en cuanto al derecho en lo dispuesto por el numeral 2 del artículo 51 de la Ley N°19.496 que prescribe *“2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.”*

De la disposición antes citada ha de entenderse que, si bien basta con señalar el daño sufrido, esto se encuentra bajo el supuesto de haberse concluido en la sentencia infraccional, que existió efectivamente una infracción al derecho del consumidor, situación que en estos autos no se ha constatado, según ya se analizó en forma extendida en esta sentencia. Entonces siendo un presupuesto necesario para acceder a la indemnización de perjuicios en el contexto del derecho del consumidor, la existencia de una infracción a esta, lo cierto es que la demanda indemnizatoria carece de fundamento, debiendo por lo mismo y sin que sea necesario el análisis en concreto de los daños demandados, rechazarse la demanda indemnizatoria de marras.

Vigésimo cuarto: Que, en cuanto a los medios probatorios que no han sido analizados en detalle en esta sentencia, los mismos dicen relación con hechos respecto a los cuales no fue menester pronunciarse en razón de los argumentos expuestos precedentemente en esta sentencia.

Especialmente la demandante, generó extensa prueba que por economía procesal no parece necesario analizar una por una, ya que, no logró demostrar el pilar fundamental para cualquier análisis jurídico posterior, esto es, la existencia de una infracción a las normas de la Ley N°19.496 por parte de la demandada.

Vigésimo quinto: Que, en lo relativo a la declaración de demanda temeraria solicitada por la demandada en conformidad a lo dispuesto por el artículo 50 E de la Ley N°19.496 este Tribunal estima que, si bien concurren varios supuestos para declarar la demanda como temeraria por parte de CONADECUS, lo cierto es que al menos, formalmente la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores autoriza a organizaciones como la del actor, a comparecer en



Foja: 1

juicio en este procedimiento especial, y además por cuanto en esta sentencia se concluye que los demandados se pueden subsumir en el numeral 2 del artículo primero de la Ley N°19.496.

Vigésimo sexto: Que, por último, en cuanto a las costas, resultando totalmente vencida la parte demandante, las costas serán de su cargo conforme lo dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil.

Por estas consideraciones y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 44, 1437, 1459, 1545, 1546, 1547, 1551, 1556 y 1698 del Código Civil; 139, 144, 160, 170 del Código de Procedimiento Civil; 3, 12 A, 13, 23, 24, 47,50, 50 E, 51,52, 53 y 53 C de la ley N 19.496, se declara:

I.- Que, **SE RECHAZAN** las tachas deducidas en contra de los testigos de la parte demandada Cristian Eduardo Briceño Santa María y Oscar Eduardo Ballarin Barría, conforme a lo razonado en los considerandos primero a cuarto de esta sentencia;

II.- Que, **SE RECHAZA** la demanda infraccional de interés colectivo e interés difuso de los consumidores deducida en folio 1 de marras por la Corporación Nacional De Consumidores Y Usuarios De Chile, Asociación De Consumidores – “CONADECUS A.C.” en contra de Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.;

III.- Que, **SE RECHAZA** la demanda indemnizatoria deducida en el primer otrosí de la presentación de folio 1 deducida por la Corporación Nacional De Consumidores Y Usuarios De Chile, Asociación De Consumidores – “CONADECUS A.C.” en contra de Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.;

IV.- Que, **SE RECHAZA**, la declaración de demanda temeraria solicitada por Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.

V.- Que las costas serán de carga de la parte demandante.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

C-8410-2021.

Dictada por Karina Portugal Cuevas, Jueza Suplente de este Décimo Juzgado Civil de Santiago.



C-8410-2021

Foja: 1

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, dos de abril de dos mil veinticinco**



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: RXZZXTMMFYS