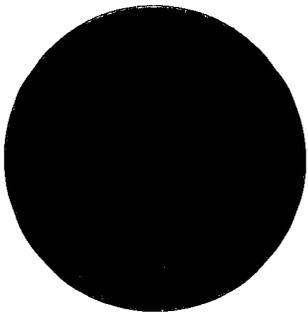


PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
Yungay 756 fono:220386
VALDIVIA

CORREOS DE CHILE



ORO. N°: ZOO~
ANT. : Causa Rol N°4.530-2012-1
MAT.: Remite copia Sentencia.



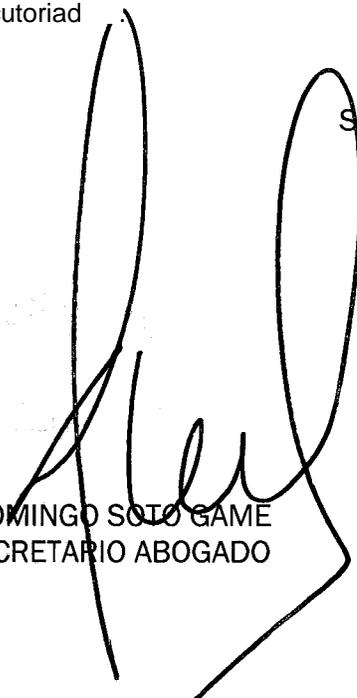
VALDIVIA, Junio 25 de 2013.-

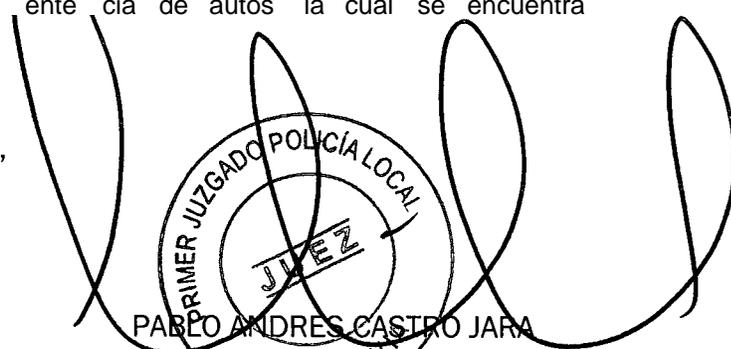
DE: SR. JUEZ DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIALOCAL VALDIVIA.

A : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS
ARAUCO 371 SEGUNDO PISO - VALDIVIA.

En Causa "RÓI °4.530-2012-1, por infracción a la Ley N°19.496, caratulada " OJEDA con CHILEX R S S.A.", se ha decretado oficiar a Ud. a fin de remitirle copia autorizada de la ente cia de autos la cual se encuentra ejecutoriada

Saluda a Ud.,


DOMINGO SOTO GAME
SECRETARIO ABOGADO


PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
JUEZ
PABLO ANDRES CASTRO JARA
JUEZ PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
VALDIVIA

DISTRIBUCIÓN

- AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE LOS RIOS.
- COPIA EXPEDIENTE

Civ.-

Valdivia, diez de enero del dos mil trece.

vistos: a fojas 1 rola querrela infraccional de fecha 03 de octubre de 2012 interpuesta por **GERARDO JOSÉ OJEDA GALLARDO**, ingeniero forestal, domiciliado en calle Luxemburgo N° 1870, Valdivia, en contra de la Empresa del giro de transporte de carga por carretera, denominada **CHILEXPRESS S.A.**, Rut N° 96.756.430-3, representada, para efectos de los artículos 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el administrador del local o jefe de oficina, cuyo nombre y Rut ignora, todos con domicilio en Picarte N° 431, de esta misma ciudad, con fundamento en que la querrellada provee servicios de correos, encomiendas y giros entre distintas localidades y con diferentes modalidades, según consta en el documento que acompaña a su escrito. Señala que fecha 07 de Mayo de 2012, a las 09:30 hrs., contrató el servicio de envío de un sobre con la modalidad Overnight, con destinatario en Don Cristian Frene, en la ciudad de Santiago, el que contenía una autorización notarial, para salir del país, para su hijo Iván Ojeda P., el cual requería dicho documento para viajar a la ciudad de Montevideo, Uruguay, a un Campeonato de Esgrima, como dan cuenta las copias del sitio web elpatagondomingo.cl que acompaña, precisando que Iván tenía pasajes aéreos reservados para la madrugada del día miércoles 09 de Mayo, a las 04:00 hrs. Agrega que el referido Sr. Frene debía recibir el documento en cuestión el día martes 08, para entregárselo a su hijo Iván, lógicamente, antes del inicio de su viaje, pues en caso contrario, no podría viajar ya que no lo permitiría Policía Internacional. Indica que al contratar el servicio, y no obstante las condiciones literales de la modalidad Overnight, que constan en el sitio web aludido y el documento acompañado, insistió enfáticamente en que el funcionario de la querrellada le asegurara que la entrega del sobre y su contenido sería el día martes 08 a primera hora, dada su importancia para el viaje de su hijo. Manifiesta que dicho dependiente le garantizó que, precisamente, el servicio Overnight consiste en la entrega al destinatario antes del mediodía del día siguiente, esto es, del martes 08 de Mayo y con esta seguridad, contrató el servicio, enviando la correspondencia, reitera, a las 09:30 hrs. del día lunes 07 en la oficina de Chilexpress ubicada en Av. Picarte de esta ciudad. Expone que al día siguiente, alrededor de las 18:00 hrs., su hijo Iván le avisó que aun no recibía el documento y, le reitera, que sin el no podría viajar con su equipo a Uruguay, al campeonato aludido, y deberá quedarse en el Aeropuerto de Santiago. Hace presente que Iván tiene 13 años de edad y que viajaba desde Coyhaique con una delegación deportiva de esgrima y, si no podía abordar el avión, quedaba abandonado a su suerte en el

Aeropuerto, por lo que se comunicó de inmediato con el remitente del sobre en Santiago, Don Cristian Frene, el que le comentó que había consultado varias veces por su llegada, sin resultados positivos. Agrega que se dirigió de inmediato a la oficina de la querrellada en Valdivia, solicitando explicaciones y solución al problema, obteniendo como respuesta de la funcionaria Sra. Gloria Reyes que ella nada podía hacer, ni siquiera llamar por teléfono a la oficina de Santiago para indagar por el asunto o hacer alguna gestión al efecto, señalándole que llame por sus propios medios a la oficina de Irarrázaval, en Santiago, actitud que denota irresponsabilidad, por un lado, al no cumplir con el servicio contratado y, por otro, al no buscar una solución, dejando literalmente "botado" al cliente. Añade que después del episodio mencionado y ya presa de la desesperación por lo que la situación significaba para su hijo, se comunicó con el funcionario Claudio Santibáñez, de la oficina Santiago de Chilexpress, quien le informó que el sobre efectivamente se encontraba ahí y que sería repartido el miércoles 09 ya que era hora de cierre de la sucursal y los repartidores ya se habían retirado. Dice que le explicó la grave situación que afrontaba su hijo y accedió a esperar a que el aludido Sr. Frene fuera personalmente a retirar el sobre, sin embargo cuando éste llegó a la sucursal mencionada, la encontró cerrada pero con funcionarios en su interior, quienes se negaron a cualquier gestión al efecto; pero, apareció el Sr. Santibáñez, quien resolvió la situación, haciendo entrega de la correspondencia. Expresa que la cuestión en comento le ha generado numerosos perjuicios, además de los gastos de llamadas, movilización del remitente en Santiago, etc., también daños morales y psicológicos por la angustia generada tanto para él, como para su hijo Iván, ante la eventualidad de que, por la irresponsabilidad de la empresa Chilexpress, éste no pudiese viajar al campeonato en Uruguay, perdiendo la preparación y el esfuerzo de meses, además de quedarse en el aeropuerto viendo como el resto del equipo se embarcaba en avión y, para peor, quedar completamente solo a su edad, pues no había nadie más que, en lo inmediato y en el Aeropuerto, se hiciese cargo de él quien además, por razones obvias, no sabe desplazarse bien en una ciudad tan grande como Santiago. Manifiesta que es inaceptable que se contrate un servicio de correspondencia a una empresa, como Chilexpress, la cual incumple abiertamente la obligación asumida, no hace esfuerzo alguno por encontrar una solución, sus funcionarios, con la excepción señalada, tratan groseramente al cliente que reclama el incumplimiento y, hasta la fecha, no da ninguna explicación u ofrece alguna compensación por los

perjuicios directos y morales que su irresponsabilidad ha generado. Indica que al tenor de los hechos descritos se configuran infracciones a la Ley N° 19.496 en sus arts. 12, 23 inc. 1, 24, 50A, 50B, 50C y 500, dado que la empresa demanda ha incumplido negligentemente sus obligaciones como proveedor del servicio contratado, causándole menoscabo, por lo cual debe ser sancionada con las multas correspondientes, asumiendo las costas e indemnizando los perjuicios originados. Hace especialmente presente que existen numerosas denuncias por las mismas causales de autos, en contra de la querellada que constan en el sitio web DENUNCIAS.CL. y que hay jurisprudencia sobre la especie, verbigracia la causa Rol: 3487-LQ-2009 del 1° Juzgado de Policía Local de Arica, causa Rol: 1557-E-2008 del 1° Juzgado de Policía Local de Iquique, por lo que en mérito a lo expuesto, disposiciones legales citadas y artículos 1, 7 Y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor de servicios ya individualizado, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenarlo al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, con expresa condena en costas. En el Primer otosí de su presentación **GERARDO JOSE OJEDA GALLARDO**, Ingeniero Forestal (E), domiciliado en Luxemburgo N° 1870, de esta ciudad, interpone Demanda Civil de Indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal de su escrito y representado, para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 O de la Ley N° 19.496, por el jefe de oficina y/o administrativo señalado anteriormente, cuyo domicilio ya se indicó, y a objeto de no reiterar lo ya expuesto y en virtud del principio de economía procesal, da por expresamente reproducido lo señalado en la parte principal de su escrito, sin perjuicio de lo cual los hechos referidos le han causado los siguientes perjuicios: 1.- Daño Emergente: la suma de \$2.850.- por el servicio contratado y gravemente incumplido, la suma de \$5.000.- por los gastos en llamadas telefónicas a Santiago y la suma de \$10.000.- por los gastos en que debió incurrir el remitente, también en la ciudad de Santiago. Todo lo cual totaliza la suma de \$17.850.-. 2.- Daño Moral: la angustia y el stress generado por el incumplimiento contractual de la demandada, le han ocasionado a su y a él hijo perjuicios emocionales y sicológicos que avalúa en la suma de \$2.000.000.- (dos millones de pesos). Funda su presentación en la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496 que prescribe: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de

incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.", por lo que en mérito de lo expuesto y al tenor de las disposiciones legales citadas, solicita tener por interpuesta Demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor, ya individualizado, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y, en definitiva, condenarle al pago de la suma de \$2.017.850.- (dos millones diecisiete mil ochocientos cincuenta pesos) o la suma que el tribunal estime prudencialmente en justicia y conforme a Derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la interposición de esta Demanda, con expresa condena en costas. Confiere patrocinio y poder al abogado señor Francisco Javier Márquez Rojas.

A fojas 12 Comparece: **MARIA GLORIA REYES ABURTO**, empleada con domicilio en Picarte N° 431, Valdivia, declara que comparece en calidad de Jefe de Oficina Comercial de de CHILEXPRESS S.A., Y sobre lo que se le interroga declara que no tiene conocimiento de los hechos denunciados ya que tomó razón de ellos a partir de la denuncia; y consultado el personal de la oficina tampoco hay registro de esta situación ya que fue hace 5 meses según señala el denunciante.

A fojas 25 Se lleva a efecto comparendo de conciliación, contestación y prueba, con asistencia de la parte querellante y demandante civil **GERARDO JOSE OJEDA GALLARDO**, su abogado, don **FRANCISCO JAVIER MÁRQUEZ ROJAS**, y por la parte querellada y demandada civil, **SEGUNDO POBLETE PASTENE**, quien comparece en calidad de Agente Oficioso de dicha parte, otorgándole el Tribunal un plazo de 5 días para acreditar su personería. La parte querellada y demandada contesta la querrela por escrito exponiendo que es un hecho no controvertido que el denunciante, don Gerardo José Ojeda Gallardo, envió el día 7 de mayo de 2012 desde la oficina comercial de Chilexpress ubicada Valdivia Picarte, un sobre cerrado cuyo contenido no declaró, a la dirección ubicada en calle Brown Norte N° 90. Departamento 502, Ñuñoa, contratando el servicio "overnight" por el cual pagó \$2.850. Señala que el día 8 de mayo de 2012 y encontrándose el sobre cerrado cuyo contenido expresamente controvierte pronto a salir a despacho al domicilio del destinatario, por razones excepcionales éste fue entregado durante la tarde de ese día, específicamente a las 18:57 horas, siendo retirado por el destinatario directamente en el Centro de Reparto de Ñuñoa. Agrega que Chilexpress procedió según consta en carta de respuesta al Sernac enviada por doña Gloria Soto a restituir al Sr. Ojeda lo pagado, poniendo a su disposición en la oficina de origen del servicio un cheque a su nombre por el total

del servicio contratado, lo cual constata que el sobre cerrado cuyo contenido desconocen fue entregado al destinatario y fue puesto a disposición de remitente el total del importe del servicio contratado. Subraya en que el sobre enviado por la demandante se encontraba cerrado y Chilexpress controvierte expresamente lo señalado por el querellante y demandante en este sentido, manifestando que su representada actuó diligentemente en entregar el sobre enviado por el Sr. Ojeda toda vez que no saliendo a reparto para el servicio Over Night éste fue igualmente entregado en el Centro de Reparto al destinatario y Chilexpress ofreció al querellante devolverle lo pagado por el servicio. Expone que el denunciante de autos, con el objeto de obtener prestaciones que en derecho no le corresponden invoca una supuesta infracción de parte de Chilexpress al Art. 23 de la Ley N° 19.496 que señala que comete infracción quien "en la (...) prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia (...) del respectivo bien o servicio". Al respecto señala que Chilexpress no actuó con "negligencia" en la prestación del servicio, ya que dispuso de todos sus esfuerzos para proceder a la entrega del sobre en comento, y el cual sólo por razones excepciones a los servicios de la empresa no fue entregado a tiempo, escapando a toda lógica y proporcionalidad que por el simple hecho de atrasarse algunas horas la entrega de un determinado sobre se configure para Chilexpress una infracción a la Ley N° 19.496, la cual pretende proteger al consumidor precisamente de los abusos de los proveedores, mas en el especie Chilexpress reconociendo que el sobre no fue entregado a tiempo ofreció debidamente restituir el importe del servicio pagado. Indica que el querellante agrega que en la oficina comercial de Valdivia Picarte, un operador le habría señalado "descaradamente que llame por mis propios medios" circunstancia que de suyo nada tiene de descarada ni de falta de atención, debido a que Chilexpress cuenta con modernos sistemas de atención al cliente necesarios para dar respuesta a los requerimientos de éstos. Añade que el demandante dice que funcionarios de Chilexpress habrían insultado al destinatario cuando éste pretendía retirar el sobre en la oficina comercial, situación que expresamente controvierten y que el querellante deberá probar en juicio mediante los medios de prueba que disponga, y además que los dichos del querellante en orden a señalar que la oficina de Chilexpress se encontraba cerrada carecen de verosimilitud, debido a que consta en www.chilexpress.cl que el funcionamiento de las oficinas comerciales es hasta las 19:30 horas, razón por la cual carecen de

creencia los dichos de la demandante. Agrega el demandante que existirían sentencias condenatorias a nombre de Chilexpress, no observando éste que de las escasas sentencias contenidas en el registro de sentencias del Servicio Nacional del Consumidor son en su mayoría absolutorias para Chilexpress, considerando S.S. que Chilexpress ninguna infracción había cometido en casos similares al presente, y como se señaló anteriormente el hecho que los consumidores tengan derecho a accionar en contra de un proveedor cuando con ocasión de un incumplimiento se ha generado daño, no supone necesariamente la existencia de un daño, sino que éstos deberán ser debidamente acreditados mediante las pruebas que se acompañen en la oportunidad legal correspondiente. Manifiesta que la solicitud del querellante de aplicar el máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, es claramente desproporcionada en atención a que el sobre fue entregado durante el mismo día y al valor del servicio prestado, y a modo de resumen, solicita tener presente que Chilexpress ha dado fiel cumplimiento a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores toda vez que ésta habiendo entregado el sobre, ofreció al querellante la devolución del precio del servicio, por lo que en virtud de la ley del contrato celebrado válidamente entre las partes, del Art. 1545 del Código Civil y las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496 y la Ley N° 18.287, solicita tener por contestada la denuncia infraccional a la Ley 19.496 y rechazarla en todas sus partes por manifiesta falta de fundamento, teniendo esta presentación como parte integrante del comparendo de estilo, y rechazarla en todas sus partes con expresa condenación en costas, o en el evento se le atribuya alguna infracción a Chilexpress las multas solicitadas sean rebajadas al mínimo en consideración de los antecedentes de hecho acompañados. En el Primer Otrosí, contesta la demanda de indemnización de perjuicios fundamentada en los antecedentes de hecho y de derecho que a lo principal se expusieron, solicitando tener la demanda de marras por contestada, y se rechace en todas sus partes por su evidente falta de fundamento; o lo que se falle en justicia, con expresa condenación en costas, o bien, y en el evento que la acoja reduzca prudencialmente las indemnizaciones solicitadas por haberse expuesto la demandante imprudentemente a los daños que supone haber padecido. Por razones de economía procesal, solicita tener por expresamente reproducidos los argumentos de hecho y de derecho expuestos en la parte principal de su escrito, a lo que agrega que la demandante aduce que los hechos de la demanda le habrían ocasionado tanto daños emergentes como daños morales. Expresa que la demandante alega haber enviado una supuesta autorización

notarial para que su hijo saliera del país, circunstancia que controvierten expresamente a menos que el demandante pueda acreditarla en juicio, haciendo presente que de acuerdo al Código de Comercio que rige las condiciones de los servicios de Chilexpress al regular el transporte terrestre y con la finalidad regular eventos que el presente, el Art. 228 señala que: "Los empresarios no serán responsables del dinero, alhajas, documentos o efectos de gran valor, que contengan los cofres, paquetes o cajones transportados, si al tiempo de la entrega los pasajeros o cargadores no hubieren declarado su contenido". producto de lo cual, si al momento de enviar el sobre el Sr. Ojeda no declaró su contenido en la sección correspondiente de la Orden de Transporte, según consta en los antecedentes que acompañarán, no puede alegar que ahí se encontraba un documento de tales y cuales características. Indica que confirma lo anterior el inc. 2 del Art 185 del Código de Comercio que señala que "en ningún caso podrá el cargador hacer responsable al porteador de las pérdidas o averías que sufrieran los efectos que no se han expresado en la carta de porte, ni pretender que los efectos en la carta tenían una calidad superior a la enunciada en ella". por lo que controvierten expresamente el contenido del sobre, circunstancia que deberá acreditar debidamente el demandante de autos. Agrega que el demandante alega haber enviado un sobre cerrado con una supuesta autorización notarial que requería su hijo con ocasión de un viaje, no obstante les consta el contenido del sobre, y en el evento que así haya sido, habiendo sido entregado el referido sobre antes del supuesto viaje del hijo, no vislumbra en qué medida los derechos del Sr. Ojeda podría haberse visto vulnerados. Indica que el demandante alega que la supuesta conducta de Chilexpress le ha generado "numerosos perjuicios" sin siquiera indicar cuales, y también le habría generado "daños morales" y "psicológicos" por la angustia generada tanto para él como "para mi hijo Iván". ante lo cual hace presente que el demandante pretende alegar supuestos daños morales de terceros como lo es su hijo, no teniendo su hijo la calidad de parte en los presentes autos ni en la relación contractual del demandante y Chilexpress, y si ésa quisiera alegar los supuestos daños ocasionados a su hijo debiera hacerlo ante la sede civil correspondiente. Precisa que el demandante no ha indicado de qué forma se han ocasionado los perjuicios que describe y agrega que todos ellos simplemente se generaron ante la "eventualidad... (que su hijo) no pudiera viajar al campeonato en Uruguay, perdiendo la preparación y esfuerzo de meses", dichos de los que consta el carácter claramente lucrativo de las pretensiones de la actora, toda vez que alega haber

padecido supuestos daños de carácter psicológico por la "eventualidad" de la ocurrencia de un hecho que no pasó, no siendo por tanto los supuestos daños alegados ciertos y reales, sino ficticios, falsos y meramente hipotéticos. Agrega que el actor alega haber padecido daños emergentes por la suma de \$17.850 consistentes en el servicio contratado (suma que Chilexpress ya le ofreció restituir), gastos en llamadas y por los gastos incurridos por el destinatario (daños indirectos y de terceros ajenos a la relación contractual y que nada tienen relación con Chilexpress) los que deberán ser claramente acreditados por el demandante, circunstancias todas que expresamente controvierten y que deberá acreditar claramente en el juicio de autos, como también el hecho de ser éstos daños directos y personales del demandante y no de terceras personas. Añade que el demandante alega haber padecido "stress" y "angustia" por el incumplimiento "que me han generado a mí y a mi hijo perjuicios emocionales y psicológicos", a este respecto reitera que el hijo del demandado no es parte en el juicio y nada tiene relación con Chilexpress, por lo tanto todas las solicitudes hechas en su favor deben ser desestimadas debido a que de acuerdo a nuestra legislación nadie está obligado a indemnizar perjuicios indirectos en atención al **Art. 1.558** del Código Civil. Ante ello hace presente que la institución de los daños morales pretende indemnizar a la parte afectada cuando con ocasión de un incumplimiento se han generado daños espirituales sólo compensables mediante una suma de dinero; pero, en autos, y de acuerdo a lo señalado por el propio demandante los daños morales alegados se habrían generado por la eventualidad de un hecho que no ocurrió, por lo que no cabe duda alguna que las supuestas afecciones alegadas son claramente irreales e hipotéticas y no cumplen con los requisitos de certidumbre exigidos para poner a Chilexpress en la posición legal de indemnizar, lo que a su juicio demuestra que el demandante parece confundir la institución del daño moral, que pretende proteger la indemnidad espiritual y psíquica de una persona que se ve alterada de forma grave producto de una aflicción o sufrimiento, cuyo desequilibrio es sólo compensable con una suma económica que sirve de contrapeso a esa alteración en su dimensión espiritual y psíquica; con el hecho que un sobre fue atrasadamente. Señala que hay algunos hechos que de suyo involucran un perjuicio moral sólo compensable económicamente, como es el caso de la pérdida de un ser querido, un accidente, la mutilación de un miembro del cuerpo o la pérdida de un objeto importante o cuyo valor sentimental sea incalculable; pero, el demandante no señala qué tipo de afección espiritual le habría ocasionado el supuesto retraso en la entrega

del poder notarial y cómo eso le ha producido daños morales que el avalúa, sin fundamento alguno, en la suma de \$2.000.000.-. Dice que el perjuicio moral alegado es hipotético, artificial e inexistente y demuestra la intención del demandante en obtener indemnizaciones que no le corresponden, y que debe ser probado. Agrega que la jurisprudencia sostenida de nuestros tribunales superiores de justicia ha sostenido que los perjuicios morales alegados deberán ser debidamente acreditados, es decir, no son resarcibles los perjuicios meramente eventuales o hipotéticos, o aquellos que consisten en suposiciones no probadas o en posibilidades abstractas que se traduce en la exigencia de acreditar su realidad concreta y el padecimiento por parte de quien lo invoca, y esta certidumbre del daño o perjuicio aparece reiteradamente en el articulado pertinente de nuestro Código Civil, que siempre se refiere a él como "inferido", "causado" o "sufrido", además que la prueba de los perjuicios incumbe al acreedor, conforme a los términos fijados por el artículo 1698 del Código Civil, que impone el onus probandi a quien alega una obligación o su extinción, por lo cual el demandante deberá acreditar todos y cada uno de los requisitos de la indemnización de perjuicios que invoca y que rechaza absolutamente, porque en el caso de autos el demandante no ha sufrido perjuicio de ninguna naturaleza ni pudo sufrirlos a causa de la acción de la demandada. Expresa que sin perjuicio de lo expuesto, se puede agregar que en cuanto a la prueba del daño moral, se debe tener especial consideración que quien demanda reparación y reclama la correspondiente indemnización, es quien debe probar el hecho, su imputabilidad, la relación de causalidad y la existencia y extensión del supuesto daño; lo anterior, fundado en el hecho de que acceder a una indemnización acerca de un daño inexistente, constituiría una fuente de enriquecimiento indebido a costa de otros, indemnización que por supuesto la ley no ampara, y en el caso de marras, no hay ningún antecedente serio sobre la responsabilidad de mi representada y ni siquiera sobre la existencia de los supuestos perjuicios reclamados, por lo que rechaza toda procedencia de daño, por no cumplirse ninguno de los requisitos que permiten su exigibilidad, como se expuso precedentemente. Indica que a este propósito conviene citar al profesor Pablo Rodríguez Grez, quien en su obra "Responsabilidad Extracontractual", ha señalado que: "El daño moral o extrapatrimonial no tiene un contenido o expresión patrimonial, no afecta la riqueza de una persona ni reporta un empobrecimiento económico de la víctima. El daño moral constituye una lesión a los sentimientos y expectativas de la persona, todos los cuales se

radican en su estructura espiritual o proyección futura. De ahí la imposibilidad de avaluarlos patrimonialmente", y tal como se señaló, la solicitud indemnizatoria del demandante, constituye un muy buen ejemplo de lo que ilustres juristas han denunciado como la "mercantilización del daño moral", la transformación de la indemnización en fuente de lucro o ganancia que excede los límites de lo que, jurídica y racionalmente, debe ser una reparación. (La Mercantilización del Daño Moral, José Pablo Vergara Bezanilla, artículo publicado en Revista de Derecho, Julio del año 2000, páginas 67 y 68) Dice que en subsidio de las excepciones anteriores, y en el evento improbable que aún fuera de toda lógica, considere que Chilexpress S.A. ha infringido alguna de las normas de la Ley N° 19.496 Y a raíz de ello deba indemnizar a la demandante, solicita la rebaja de las indemnizaciones que se pretenden, en consideración a que la demandante solicitó a Chilexpress el envío de un sobre cuyo contenido desconoce, pero que de ser lo señalado por el demandante, el mínimo de prudencia hubiere aconsejado enviar el referido sobre con una anticipación mínima de 2 a 3 días, o bien, haberlo entregado personalmente, pero no haberlo enviado sólo con un día de anticipación, y que como otro aspecto de esta solicitud, debe tenerse en cuenta que la capacidad económica del demandado no autoriza para aumentar la indemnización. Así lo han entendido la doctrina nacional (Alessandri, Arturo. La Responsabilidad Extracontractual, pág. 565) Y la Excma. Corte Suprema (Rev. de Derecho y Jurisprudencia, T. LXV, secc. 4a, pág. 323), por lo que un criterio diverso quebrantaría el principio de igualdad, resguardado incluso a nivel constitucional, de modo que las víctimas de hechos ilícitos causados por personas de fortuna obtendrían, por daños semejantes, indemnizaciones superiores a las víctimas de daños iguales, causados por personas de menos fortuna, y en consecuencia, en el hipotético evento que se considere que Chilexpress ha infringido las normas de la Ley N° 19.496 Y que producto de ello debe indemnizar al demandante, deberá acoger la petición subsidiaria de su parte en el sentido de establecer un monto de acuerdo a los criterios reiteradamente sustentados por la Jurisprudencia y rebajar considerablemente el monto de la demanda a una cantidad equitativa, en base a los daños que se encuentren debidamente acreditados, por lo que solicita tener por contestada la demanda de indemnización de perjuicios, teniendo su presentación como parte integrante del comparendo de estilo, y rechazarla en todas sus partes con expresa condenación en costas, o en subsidio reducir el monto de la indemnizaciones solicitadas; o bien, lo que el Tribunal falle en justicia. Instadas las partes a un avenimiento

éste no se produce, rindiéndose la prueba que consta en autos.

A fojas 26 Cristóbal Eduardo Lyon Labbé, acredita personería en representación de Chilexpress SA, y delega poder en don **Segundo Poblete Pastene**.

CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL.

Primero: Que a fojas 1, el día 03 de octubre de 2012, **GERARDO JOSÉ OJEDA GALLARDO**, interpuso querrela infraccional en contra del proveedor **CHILEXPRESS S.A.**, representada, para efectos de los artículos 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el administrador del local o jefe de oficina, debido a que el día 07 de Mayo de 2012, a las 09:30 hrs., contrató el servicio de envío de un sobre con la modalidad Overnight, con destinatario en Don Cristian Frene, en la ciudad de Santiago, el que contenía una autorización notarial para salir del país para su hijo Iván Ojeda P., el cual requería dicho documento para viajar a la ciudad de Montevideo, Uruguay, a un Campeonato de Esgrima, precisando que el menor tenía pasajes aéreos reservados para la madrugada del día miércoles 09 de Mayo, a las 04:00 hrs., por lo que el destinatario debía recibir la correspondencia el día martes 08, antes del inicio de su viaje, pero ese día, alrededor de las 18:00 hrs., su hijo le avisó que aun no recibía el documento por lo que se comunicó con el funcionario Claudia Santibáñez, de la oficina Santiago de Chilexpress, quien le informó que el sobre efectivamente se encontraba ahí y que sería repartido el miércoles 09 ya que era hora de cierre de la sucursal y los repartidores ya se habían retirado, pero accedió a esperar al Sr. Frene fuera personalmente a retirar el sobre, lo que en definitiva hizo.

Segundo: Que la querellada, a través de **SEGUNDO POBLETE PASTENE**, reconoce la relación de consumo al señalar que es un hecho no controvertido que el querellante envió el día 07 de mayo de 2012 desde la oficina de Chilexpress ubicada en calle Picarte de Valdivia, un sobre cerrado a la dirección ubicada en calle Brown Norte N° 90, Departamento 502, Ñuñoa, y que el día 08 de mayo por "razones excepcionales" el sobre fue entregado durante la tarde de ese día, específicamente a las 18:57 horas, retirado directamente por el destinatario en el centro de reparto de Ñuñoa.

Tercero: Que los hechos reconocidos por la querellada se encuentran ratificados por la documentación rolante a fojas 4,5,y 24 de autos.

Cuarto: Que el documento agregado a fojas 6, consistente en vista impresa de el sitio web de la querellada, según consta de su contenido, describe dentro del ítem "Servicios Chilexpress", el

denominado "Overnight" que lo caracteriza como una entrega hasta las 11:00 hrs. del día siguiente hábil por regla general, y excepcionalmente, hasta las 12:00 horas en destinos que indica entre los que no se encuentra la comuna de Ñuñoa, infiriéndose que debe ser entregado según la regla general.

Quinto: Que de los referidos antecedentes señalados en los considerando precedentes, queda en evidencia la efectividad de la ocurrencia de los hechos, en el contexto de una relación de consumo entre las partes, así como el hecho fundamental de que la correspondencia se entregó a las 18:57 horas a su destinatario luego que éste la fuera a retirar personalmente a una sucursal de la querellada, es decir no se entregó dentro del horario contratado, ni menos en el domicilio de destino, estableciéndose de esta forma que el proveedor no cumplió con lo ofrecido al consumidor en cuanto al servicio de entrega en un horario definido, hecho determinante para la contratación del referido servicio "Overnight" debido a que era una documentación que se necesitaba con la antelación que requería el consumidor, siendo absolutamente irrelevante para este efecto la declaración de contenido puesto que el servicio de horario de entrega acotado se hace por una cuestión de premura y no por las características de la correspondencia, tal como el nombre del producto lo indica.

Sexto: Que el artículo 23 de la Ley 19.496, inciso primero, establece que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la venta de un bien o la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", lo que en el caso de autos se traduce en la negligencia en la prestación de servicios contratados toda vez que la modalidad ofrecida, "overnight", consiste en hacer llegar correspondencia al destinatario hasta las 11:00 horas del día hábil siguiente del despacho, o 12:00 horas, según el caso, lo que en la especie no ocurrió conforme lo reconoce el propio proveedor, sin que esta conducta tuviera justificación alguna pues el mismo querellado reconoce en sus descargos que "por razones excepcionales", dicha correspondencia fue entregada al destinatario quien la retiró a las 18:57 horas, no especificando a qué tipo de "razones excepcionales" se refiere lo que confirma que no existió justificación para esto.

Séptimo: Que los documentos acompañados a fojas 7,8,y 23, analizados de acuerdo a las normas de la sana crítica no modifican ni alteran lo expresado en los considerandos anteriores, respecto de lo infraccional, sobre la forma y circunstancias de ocurrencia del hecho.

Octavo: Que no existiendo otros antecedentes que considerar y analizados los hechos de acuerdo a la sana crítica, se concluye que la querellada infringió el artículo 23 Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que resulta evidente, como se explicó en considerandos precedentes, que actuó en forma injustificada al no entregar la correspondencia enviada por el, querellante en el tiempo y forma ofrecidos, debiendo, como contrapartida ser el propio destinatario quien concurrió a retirarla desde sus oficinas.

EN LO CIVIL.-

Noveno: Que a fojas 1 **GERARDO JOSE OJEDA GALLARDO**, interpone Demanda Civil de Indemnización de perjuicios en contra de Chilexpress SA., representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, por el jefe de oficina y/o administrativo señalado anteriormente, fundándose en los mismos hechos descritos en su querella, y en la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496, los cuales le han causado perjuicios que avalúa de la siguiente forma: 1.- Daño Emergente: \$2.850. - por el servicio contratado y gravemente incumplido, más \$5.000. - por los gastos en llamadas telefónicas a Santiago, más \$10.000. - por los gastos en que debió incurrir el remitente, también en la ciudad de Santiago, totalizando \$17.850.-2.- Daño Moral: \$2.000.000. - por la angustia y el stress generado por el incumplimiento contractual de la demandada, en su persona y la de su hijo.

Décimo: Que Chilexpress SAo en su contestación de la demanda civil solicita su rechazo por falta de fundamentos, con costas, o en el caso de que se acoja, reduzca prudencialmente las indemnizaciones solicitadas por haberse expuesto la actora imprudentemente al daño fundándose en los argumentos expuestos con motiva de la contestación de la querella, los cuales da por reproducidos, y que se traducen en que reconoce que no se cumplió con el servicio "overnight", pero que restituyó el monto pagado poniendo a disposición cheque en su oficina, precisando que la empresa desconocía el contenido del sobre y que actuó diligentemente pues entregó el sobre, y que por lo mismo resulta desproporcionado por "por el simple hecho de retrasarse algunas horas", agregando que no es efectivo, como afirma el actor, que personal de la empresa

insultara al destinatario de la correspondencia, y que las oficinas estuvieren cerradas cuando quiso retirar personalmente la especie, sosteniendo que la infracción no necesariamente implica perjuicios en desmedro del actor quien deberá acreditarlos.

Décimo Primero: Que la responsabilidad infraccional de la querellada y demandada, sustento legal de la demanda de indemnización de perjuicios, se encuentra establecida en el considerando Octavo de este fallo.

Décimo Segundo: Que la legitimidad activa de la demanda consta en autos por ser víctima de los hechos denunciados, en tanto que la legitimidad pasiva de la demandada emana de la infracción artículo 23 inciso primero de la ley 19.496, establecida en el considerando Octavo ya referido.

Décimo Tercero: Que el documento acompañado a fojas 23, consistente en ticket aéreo electrónico, demuestra la efectividad de la existencia de un pasaje de avión tomado para Iván Ojeda con destino a Montevideo, Uruguay, para el día 09 de mayo de 2012, como afirma el actor; sin embargo, no se encuentra acreditado por medio de prueba legal la documentación enviada en la correspondencia a que se refiere en la demanda.

Décimo Cuarto: Que no obstante lo señalado en el considerando precedente, resulta evidente que la incertidumbre provocada por la negligencia de la demandada generó un comprensible estado de ansiedad en el actor, unido a la consiguiente molestia y desagrado de tener que gestionar con la empresa el cumplimiento de una obligación imputable a ésta, precisamente porque solicitó un servicio que debía cumplirse en horas de la mañana del día siguiente hábil lo cual no se hizo, constituyendo esta situación anímica un perjuicio y menoscabo evidente en su persona lo cual debe ser resarcido, mas no en el caso de su hijo, ni en el destinatario de la correspondencia por no ser partes demandantes en esta causa, por lo que en razón de lo señalado se accederá a la demanda en el concepto de daño moral constituido por la aflicción e impotencia derivados de la negligencia de la demandada, lo cual será regulado prudencialmente en la suma de \$500.000.-.

Décimo Quinto: Que en cuanto al daño emergente, sólo se accederá al valor del servicio prestado, esto es \$2.580, como consta en documento acompañado a fojas 4, Y no así en lo demás por no haberse acreditado la existencia y valor de lo demandado.

Décimo Sexto: Que los documentos acompañados a fojas 7, y 8, no modifican ni alteran lo razonado en los considerandos anteriores.

y Vistos además, lo dispuesto en 1, 2, 3, 23, 24, 50-A, 50-B, 50-e, 50-0 y 50-G de la Ley 19.946 y Ley 19.287, se declara:

1.- Que se hace lugar a la querrela interpuesta por **GERARDO JOSÉ OJEDA GALLARDO**, en contra de **CHILEXPRESS S.A.**, representada en autos por **SEGUNDO POBLETE PASTINE**, todos ya individualizados, por no cumplir con el servicio de entrega de correspondencia bajo la modalidad uovernightU, fijado hasta las 11:00 horas del dia siguiente hábil de su expedición, ofrecido por la querellada, infringiendo con ello lo previsto y sancionado en el artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores debiendo pagar en consecuencia como condena una multa a beneficio fiscal de Diez Unidades Tributarias Mensuales (10 U.T.M.) por su valor a la fecha de pago efectivo.

2.- Que se acoge la demanda interpuesta por **GERARDO JOSÉ OJEDA GALLARDO**, en contra de **CHILEXPRESS S.A.**, representada en autos por **SEGUNDO POBLETE PASTINE**, todos ya individualizados, ordenando a la demandada pagar a la demandante la suma de \$2.580.- por concepto de daño emergente y de \$500.000.- por concepto de daño moral, ambas reajustadas en los términos establecidos en el artículo 27 de la Ley 19.496 sobre protección de los Derechos de los Consumidores, por la conducta negligente de sus dependientes al cometer los hechos sancionados infraccionalmente.

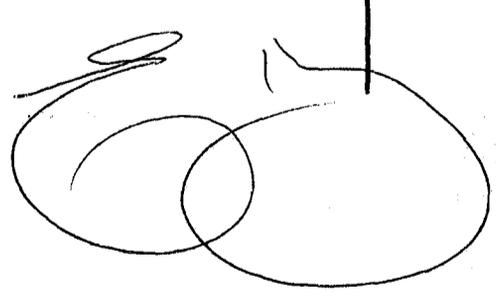
3.- Que se condena a **CHILEXPRESS S.A.**, representada en autos por **SEGUNDO POBLETE PASTINE**, ambos ya individualizados, pago de las costas de la causa.

Si la condenada a pago de multa la enterare en el plazo legal, se despachará en su contra de su representante y le servirá, por via de sustitución y apremio, reclusión en la forma prescrita por el art.23 de la Ley 18.287.

Anótese, notifíquese, dése orden de ingreso a la Tesoreria General de la República archívese oportunamente.

Rol 4530-12-1.-

Pronunciada por don Domingo Soto Gamé, Abogado, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza doña Eugenia Betancourt Sanzana, Secretaria Subrogante.



CONFORME A SU ORIGINAL

Valdivia

15 JUN. 2013

SECRETARÍA

A y wdp
(i.e. *pero done*)
27-06-13

CDU MALDONADO
CUARTEL 1
26 JUN 2013

CORREOS CHILE
PASION POR LA ENTREGA
26 JUN 2013
CUARTEL 1
CDU MALDONADO

SERNAC REGI OFICINA g~;R~R~

FECHA" .21 JUN 2013 - 11:47

415-20

13

ED