



REPUBLICA DE CHILE  
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

RoI N° 438(LQ)

Arica, a uno de junio de dos mil trece.

**Vistos:**

A fs. 23 y siguientes rola la denuncia infraccional a la Ley del Consumidor deducida por Denys Marcel Soumastre Díaz, Cédula de Identidad N° 12.833.789-K, diseñador gráfico, domiciliado en Bello Horizonte N° 3703, block 3, departamento 21, en contra de TNT Express Chile Limitada, R.U.T. N° 88.192.900-7, representada legalmente por Raúl Roa, desconoce segundo apellido, ambos domiciliados en avenida Santa María N° 2647, Arica. Fundamenta la denuncia en que en el mes de octubre de 2012 realizó un viaje a la ciudad de Sao Paulo, Brasil, para comprar prendas de vestir las cuales al regresar debió declarar en el servicio de Aduanas de Chile para su ingreso y pagar los correspondientes derechos de internación y que dicho trámite lo realizó a través de un agente de aduanas y una vez realizado el desaduanamiento por la agencia contratada, la mercadería le fue entregada a la denunciada en Santiago de Chile a través de una encomienda consistente en un bolso con trajes de baño femeninos con un peso de 12,30 kilos el que la empresa redondeó para su cálculo y cobro en 13 kilos los que debían ser transportados hasta la ciudad de Arica. Sostiene que, sin embargo, el día 13 de noviembre de 2012 recibió en su local comercial el bolso con la mercadería que venía con un sello metálico de color rojo y al verse en buen estado y sellado recibió conforme la encomienda a petición del apurado cargador de la empresa transportista, pero, al efectuar una revisión visual, la encomienda se apreciaba en buen estado y, además, contaba con un sello de color rojo con una piola de acero que cerraba el bolso lo que le hizo presumir que todo estaba en orden, tal cual le fue enviado de la ciudad de origen, pero, al romper el sello y efectuar el conteo de las prendas se percató que le faltaban 14 piezas de trajes de baño. Expone que consternado, consultó lo sucedido al jefe técnico del Servicio Nacional de Aduanas y al preguntar por las características de la encomienda éste le señaló que el sello de color rojo no pertenece a su servicio. Luego de la respuesta negativa del Servicio Nacional de Aduanas se contactó con el agente de aduanas quien le confirmó que el bolso le fue entregado a la empresa demandada pero, con un sello de color azul, no rojo. Procedió a pesar el bolso con todo su contenido y constató que éste pesaba sólo 10.3 kilogramos,

es decir, con menos aproximadamente dos kilos de los que debía pesar y acudió a la empresa de transporte demandada y en presencia del jefe de la oficina de Arica pesaron el bolso lo que arrojó 10.3 kilogramos, quedando al tanto de lo sucedido y en ese instante el jefe de local se informó que el sello de color rojo 0941449 les pertenecía y el denunciante dejó constancia en el libro de reclamos por escrito con fecha 19 de noviembre de 2012. Al no conseguir ninguna respuesta favorable por parte de la denunciada, interpuso primeramente el reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor donde se le indica que, en virtud de las facultades legales que le reconoce el artículo 58 letra f) de la Ley N° 19.946 sobre Protección Nacional del Consumidor, realizó diligencias de mediación con el proveedor las cuales no arrojaron un resultado positivo, en atención a que la empresa reclamada si bien respondió, no ha acogido la petición, manifestando ante el Sernac lo siguiente: "Respecto a la situación planteada por el Sr.Soumastre en su reclamo, podemos indicar que la Orden de Trabajo (OT)53622620 cuenta con recepción conforme por parte del destinatario, no existe ninguna anomalía detectada por el cliente en el momento de la entrega de la carga. Por lo que no es posible acceder a su solicitud de indemnización". Sostiene que es necesario hacer presente que la irregularidad en los protocolos de entrega de productos, dado que la empresa demandada obliga al consumidor a firmar recibir conforme, antes de la entrega del bulto, concretando de esta forma la recepción en destino y antes de la entrega física de la mercadería, no dejando instancia previa para la revisión íntegra, sino una vez firmada y así pretenden evitar un posterior reclamo, cuestión que resulta del todo ilegal y arbitraria. Por último, expone que la empresa se autodenomina en su página web, y en sus publicidades como: "TNTLITCARGO, garantiza la entrega segura y oportuna de sus encomiendas, documentos y fletes en todo el mundo", cuestión que como se ha expuesto no es del todo efectiva y eventualmente constituye publicidad engañosa. En síntesis, el Servicio Nacional de Aduanas recibe un bolso conteniendo trajes de baño con un peso de 12,30kilos; lo entrega a aduana encargada del desaduanamiento con el mismo peso y con un sello azul, la agencia entrega a la empresa TNTExpressChile Limitada el bolso con sello azul por el mismo peso, el cual redondea para efectos del cobro del transporte en 13 kilos, sin embargo, la demandada le entrega en Arica un bolso sin sello azul de aduanas, sino con un sello rojo en su reemplazo y con un peso de sólo 10,3 kilogramos y 14 trajes de baño menos, razón por la cual queda en evidencia la responsabilidad de la demandada en el extravío de la mercadería faltante. En cuanto al Derecho, la Ley N° 19.496 define a los consumidores o usuarios como: "Las personas o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso,

adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios". Y proveedores: 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 un precio o tarifa". Por su parte, el artículo 23 de la mencionada ley, dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Asimismo, el artículo 24 indica que: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no hubiere señalada una sanción diferente", agregando que para el caso de publicidad engañosa la multa puede ser de hasta 750 unidades tributarias mensuales. Sostiene que conforme a lo señalado, la denunciada ha infringido también las disposiciones de la referida ley, relativas a la publicidad engañosa. La ley en comento define en su artículo 1 N° 4 a la publicidad, señalando que esta es "la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28", por su parte el artículo 28 dispone: "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante". Expone que las conductas de la denunciada ciertamente han vulnerado las normas señaladas afectando sus derechos fundamentales como consumidor, según lo reconoce expresamente el texto legal, a saber: Artículo 3° "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea." Y por otra parte, son obligaciones del proveedor : Artículo 12 "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio." Solicita acoger la denuncia infraccional y condenar a la

denunciada al pago de una multa de 750 UTM, más costas por haber infringido las obligaciones de proveedor y no proporcionar el servicio integral contratado incumpliendo el servicio prestado, y por haber utilizado publicidad engañosa que le condujo a la suscripción de los contratos de servicio de transporte. Asimismo, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de TNTExpress Chile Limitada, R.U.T. N° 88.192.900-7, representada legalmente por Raúl Roa, desconoce segundo apellido, ambos domiciliados en avenida Santa María N° 2647, Arica. Fundamenta la demanda en los mismo hechos expuestos como fundamentos de la denuncia infraccional las cuales por el principio de economía procesal da por reproducidas uno a uno y sostiene que los hechos anteriores le han causado al actor civil los siguientes perjuicios : 1.- Daño Emergente: La pérdida de 14 trajes de baño con un valor estimado, incluyendo los derechos de desaduanamiento y gastos administrativos, de \$35.000.- por cada unidad, lo que multiplicado por 14 (trajes de baño) da la suma de \$490.000.-y el valor parcial del traslado desde a Arica-Santiago-Arica, Santiago de Chile Sao Paulo Brasil - Santiago de Chile en proporción a los objetos perdidos, más taxis y movilización por un valor de \$100.000.-; 2.- Daño Moral: La demanda de daño moral se fundamenta en la evidente frustración, menoscabo, desánimo y depresión que le causó el conocer la situación irregular del contenido interior de los productos transportados, y la impotencia al ver que este sueño que tenía de poder ver concretado su viaje se vería en parte amagado, pues estos esfuerzos de tomar un vuelo internacional, caminar por un país con calles peligrosas, lograr subir al avión, realizar trasbordos y llegara Arica, gastando dinero que eran sus pocos ahorros y lograr pagar todos los impuestos y gravámenes aduaneros para internar las prendas adquiridas se vieron en parte frustrados por la negligencia de la demandada, quien además se ha negado a responsabilizarse por su evidente mal servicio y por ello demanda la suma de \$1.000.000.- Solicita se acoja la demanda y condenar a la demandada a pagar la suma total de \$1.590.000.-o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue dentro de tercero día desde que quede ejecutoriado el fallo o en el plazo que se devenguen, con costas.

A fs. 32 rola la resolución del Tribunal que citó a la representante legal de TNT ExpressChile Limitada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 33 rola la notificación personal de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 23 a 29 y su resolución de fs. 32 a TNTExpress Chile Limitada por intermedio de su representante legal Raúl Roa, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs.34 rola la certificación de la no comparecencia del representante legal de la denunciada a prestar declaración.

A fs.36 y siguiente rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs.39 rola la resolución autos para fallo".

**Con lo relacionado y considerando**

**En cuanto al fondo del asunto:**

**Primero:** Que, a fs. 36 y siguiente rola al audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Denys Marcel Soumastre Díaz asistido por el Egresado de Derecho Luis Bardi Farfán y con la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil de TNT ExpressChile Limitada.

La parte denunciante y demandante civil ratificó sus acciones, con costas.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil.

**Segundo:** Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo por la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil y se recibió la causa a prueba fijándose como puntos de ella, los siguientes: " 1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Monto y naturaleza de los daños."

**Tercero:** Que, la parte denunciante y demandante civil rindió la prueba testimonial de Arturo Rodrigo Sánchez Miranda quien expone a fs. 36 que los hechos denunciados son efectivos y que le constan porque el denunciante es conocido y porque en el mes de noviembre de 2012 se encontró con él en el local ubicado en calle 18 de septiembre ubicado en el centro comercial El Morro de su propiedad y que se dirigió al local porque quería regalarle algo a su hermana y porque en ese local venden ropa de temporada y Denys que le comenta que en uno de sus viajes hizo un pedido y se lo enviaron y que el bolso estaba en Aduanas y ahí comenzaron sus problemas porque Denys le comentó que necesitaba abrir el bolso para revisar su contenido y él le sugirió que lo abriera con un alicate y le llamó la atención que le faltaban prendas porque en su declaración de ingreso decía 31 prendas de una marca determinada y en otro documento decía 54 prendas de otra marca y una vez abierto el bolso que traía un sello de color rojo contó sus prendas y se dio cuenta que le faltaban catorce bikinis y que él quedó afectado porque no sabía quién se lo había robado y que Denys le mostró un documento que era la declaración del pedido de la encomienda que venía desde Sao Paulo y que señalaba que el peso bruto era de 12,3 kilos. Expone que el demandante sufrió daño moral y económicos porque la ropa perdida era importada de temporada de Brasil y cada prenda tenía un

precio de \$35.000.- y le faltaban catorce bikinis, que a raíz de la pérdida se vio sorprendido y angustiado al no saber por qué le retuvieron sus prendas lo que estima en \$500.000.- y por el daño moral. La testimonial de Clarence William Sánchez Basualto quien a fs. 36 vta. expone que los hechos denunciados son efectivos y que se enteró de ellos porque es cliente habitual de la tienda de Denys Soumastre ubicado en la galería ElMorro y que en el mes de noviembre de 2012 el denunciante le contó lo sucedido y que lo vio medio afligido y él le comentó que había recibido una mercadería desde Santiago procedente de Brasil consistentes en trajes de baño y que la cantidad que recibió era inferior a lo que había comprado y que había una diferencia de unas quince prendas, que el denunciante le mostró un documento relativo al peso de la mercadería que se llama DINC y le sugirió que tomara el peso actual de la mercadería y que para ello lo acompañó a la Farmacias Salcobrand para pesarla y que allí se dieron cuenta que había una diferencia de unos dos kilos de aquel señalado en el documento de ingreso. Expone que efectivamente el denunciante sufrió daños por la pérdida de su encomienda, que se sintió menoscabado por verse como víctima de un posible error de la empresa TNTExpressy, por ende, tenía malestar, afligido y que la pérdida de su de catorce prendas de trajes de baño que tenían un valor de \$35.000.- cada uno daño que estima en \$500.000.- y que el daño por estar afligido no sabría cuantificarlo.

**Tercero:** Que, la parte denunciante y demandante civil acompañó, con citación, un comprobante de pago de fecha 10 de octubre de 2012 e información relativa a pasaje aéreo Santiago- Sao Paulo- Santiago que rola a fs. 1 a 5, boleta de compraventa emitida por Fathem Maruf Hasan Confecciones que rola a fs. 6, Declaración de Ingreso de mercancías emitida por el Servicio Nacional de Aduanas que rola a fs. 7 y 8, Comprobante de Retención N° 0145263 del Servicio Nacional de Aduanas que rola a fs. 9 y 9 vta., guía de despacho electrónica N° 8171 emitida por Agencia de Aduanas Luis Enrique Bustos Bustos que rola a fs. 10, orden de trabajo (OT) N° 53622620 Y boleta electrónica N° 8716253 de TNTLIT Cargo, Formulario de reclamaciones de fs. 12, carta dirigida a TNTExpress que rola a fs. 13, correos electrónicos entre Denys Soumastre y Pablo Jáuregui de la agencia bustos que rolan a fs. 14, documento Tracking online que es el detalle de la expedición 53622620 que rola a fs. 15, sello serie N° 0941449 de color rojo que rola a fs. 16, carta respuesta Sernac a Reclamo N° 6563929 Y respuesta de TNT Express Chile Limitada que rola a fs. 17, 18, 19 y 20 y publicidad de la denunciada y demandada civil en página web que rola fs. 21 y 22.

**Cuarto:** Que, se encuentra establecido en autos que Denys Marcel Soumastre Díaz viajó a la ciudad de Sao Paulo Brasily compró 54 piezas de trajes de baño y

al ingresar a Chile el 28 de octubre de 2012 Y pagar los respectivos derechos de internación de esa mercadería según declaración de ingreso su mercadería contenida en un bulto cuyo contenido era de 54 unidades pesó 12,30 kilogramos según aforo físico del fiscalizador de Aduanas de Chile Manuel González Laines que da cuenta el documento de fs. 7 y 8, mismo peso queda cuenta la agencia de aduanas "Luis Bustos Bustos" contratada para efectuar trámite de desaduanarlas según guía de despacho de fs. 10.

**Quinto:** Que, del mérito de la declaración de ingreso del Servicio Nacional de Aduanas de fs. 7 y 8, comprobante de Retención N° 0145263 del mismo servicio de fs. 9, guía de despacho de fs. 10 Y OT N° 53622620 de TNTLIT cuyo remitente es la agencia de aduanas Luis Bustos Bustos de fs. 11, formulario de reclamación de fs. 12, carta dirigida a Raúl Roa Jefe de Oficina Arica de fs. 13, correos electrónicos de fs. 14, Tracking online que rola a fs. 15, sello rojo que rola a fs. 16 Y la prueba testimonial de Arturo Rodrigo Sánchez Miranda de fs. 36 y de Clarence William Sánchez Basualto de fs. 36 vta. ambos contestes y quienes dan razón de sus dichos, todos analizados conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha adquirido la plena convicción que la TNTExpressChile Limitada encargada del traslado de la mercadería prestó con fecha 9 de noviembre de 2012 un servicio de transporte de mercaderías desde la ciudad de Santiago a Arica deficiente en cuanto a su calidad a Denys Marcel Soumastre Díaz quien recibió su bulto días después con un contenido que debía traer en su interior treinta y un trajes de baño y que una vez abierto el sello de color rojo - distinto de aquel adherido por el Servicio de Aduanas de color azul - éste sólo contenía catorce prendas de bañadores menos y con un peso inferior a aquel con que fue despachado según orden de trabajo N° 53622620 desde la ciudad de Santiago, actuando con negligencia y sin el cuidado exigible en la prestación de dicho servicio de transporte de carga que se tradujo en que el bulto que transportó no llegó con su contenido íntegro y con un sello de color distinto de aquel que le fue adherido por el Servicio Nacional de Aduanas y causando perjuicios al consumidor quien recibió su mercadería incompleta, infringiendo con ello el artículo 12 en relación con el artículo 23 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección a los Consumidores, razón por la que se acogerá la denuncia infraccional deducida a fs. 23 y siguientes por Denys Marcel Soumastre Díaz en contra de TNTExpressChile Limitada y se sancionará a ésta última.

**Quinto:** Que, no es de parecer de esta sentenciadora que pueda estimarse que la publicidad divulgada por la denunciada en su página web que rola a fs. 21 y 22 que ésta hubiere sido inductiva a error o engaño respecto de la información consignada en ella para el consumidor que debe entenderse como el

consumidor promedio en relación a la letra b) del artículo 28 de la Ley N°19.496, esto es, la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretenden satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante y que la relación que establece entre ambas sea falsa, máxime si se considera que no cualquier mensaje publicitario que induzca al error o engaño configura necesariamente una publicidad engañosa en los términos del citado artículo 28 y que se relaciona con la idoneidad de su mensaje publicitario para que el destinatario - en este caso - el denunciante se hubiere formado una creencia falsa acerca de ciertas proposiciones de hecho relativas al servicio que ofrece o las conclusiones que sacó el consumidor denunciante de ella, sin perjuicio de la negligencia con que actuó la denunciada en la prestación del servicio que ha quedado de manifiesto en lo consignado en el considerando anterior.

**Sexto:** Que, la denunciada no rindió pruebas destinadas a desvirtuar los hechos denunciados.

**Séptimo:** Que, esta sentenciadora acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 23 y siguientes por Denys Marcel Soumastre Díaz en contra de TNTExpressChile Limitada sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$490.000.- que es valor resultante del valor unitario de cada pieza de traje de baño por la cantidad de piezas extraviadas (catorce) a razón de \$35.000.- por unidad extraviada y se desechará el ítem de valor parcial de traslado reclamado en proporción a objetos perdidos, más taxis y movilización y daño moral por no haberse acreditado sus procedencias y montos en la oportunidad procesal correspondiente.

**octavo:** Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto precedentemente.

**Noveno:** Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 Y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12,23, 24 Y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

**Resuelvo:**

**En cuanto a lo infraccional**

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 23 y siguientes por Denys Marcel Soumastre Díaz en contra de TNTExpressChile Limitada.

2.- Se condena a TNT Express Chile Limitada, del giro agencia de carga, transporte terrestre, marítimo, aéreo nacional e internacional, bodegaje, almacenaje y distribución de mercaderías y correo rápido, R.U.T.N° 88.192.900-7, representada por Raúl Roa, se ignora segundo apellido, jefe de local; ambos domiciliados en avenida Santa María N° 2647, de Arica, al pago de una multa de DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido al consumidor un bien y actuar en la venta de un bien o prestación de un servicio, con negligencia que causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias del respectivo, infringiendo el artículo 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de Protección a los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por QUINCE DÍAS de reclusión nocturna.

#### **Encanto a la acción civil de indemnización de perjuicios**

3.- Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 23 y siguientes por Denys Marcel Soumastre Díaz en contra de TNT Express Chile Limitada sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$490.000.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por la actora civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el índice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar la Señora Secretaria Subrogante del Tribunal.

4.- No se condena en costas a la denunciada y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese y Archívese en su oportunidad.

Sentencia pronunciada por doña **CORAL ARAVENA LEON**, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original

Aricc.,

SECRETARIA

MBC

