

Coyhalque, diecinueve de Agosto de dos mil catorce.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia enalzada, de fecha veintisiete de junio de dos mil catorce, escrita de fojas 27 a 27 vuelta, con excepción de su parte considerativa, la que se elimina, desde las expresiones "Que, habiendo..." hasta el guarismo" ... 19.496";

Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, en su escrito de fojas 28 a 30 la parte denunciante, el Servicio Nacional del Consumidor, representado por la abogada, doña María Francisca Ortiz Oberg, deduce recurso de apelación en contra de la sentencia de fecha veinticinco de Junio de dos mil catorce, en el cual pide a esta Corte revoque dicha sentencia y, en su reemplazo, solicita acoja la querrela infraccional, condenando a la denunciada, Correos de Chile, a las sanciones por las infracciones cometidas, con costas de la causa.

SEGUNDO: Que, fundamentando su recurso, tanto en el escrito de apelación como en los alegatos ante estrados, expone que la sentencia del Juzgado de Policía Local, que absuelve a Correos de Chile en la parte infraccional, por aplicación del artículo 19, inciso segundo, de la Ley n° 18.287, yerra en los hechos como en el derecho. Señala que el artículo citado, que su parte ha de entender, que el Juez aplica, refiriéndose a la buena fe comprobada, a la que alude dicha disposición, lo que se vería reflejado, al parecer, en el avenimiento en materia civil la que arribó la consumidora, ello en relación con el artículo 58 letra f) de la ley n° 19.946, el que establece, el entendimiento voluntario entre las partes, que se considerará transacción extrajudicial y configuraría una causal de extinción de responsabilidad, no es aplicable al caso concreto y ello

porque no debería ser considerado en el caso de autos el artículo 58 letra f) de la Ley del Consumidor, ya que ésta, considera este acuerdo de voluntades, única y exclusivamente, para la etapa de mediación que se produce cuando el consumidor ingresa un reclamo ante el órgano administrativo y, no en sede judicial. Además, la Ley 18.287, es una ley procedimental, distinta a la que ha de considerarse, la Ley 19.496 Ley del Consumidor, que es aquella que establece los parámetros objetivos que debería tener en consideración el Tribunal para la aplicación de la sanción, específicamente, el artículo 24 de la referida Ley, es la norma que hay que atender cuando se encuentra configurada la infracción, además, que la misma Ley 19496, señala en su artículo 50 B) que la Ley 18.287, se aplicará, solo en forma supletoria a las disposiciones de la Ley del Consumidor, por lo que, señala, que es a la Ley del Consumidor a la que hay que atender primero, antes que a cualquier otra, y no de la manera que lo hizo el Juez del grado, que recurrió, directamente al artículo 19 de la Ley N° 18.287.

En lo que se refiere al fondo del asunto discutido, añade que la sentencia no se hace cargo de la prueba rendida, desatendiendo la acción infraccional, por haber llegado a un avenimiento en materia civil la consumidora con la denunciada, lo que en todo caso, no puede jamás exonerar a la denunciada de su responsabilidad infraccional.

TERCERO: Que, a estrados concurrió, la abogada de la parte denunciada, Correos de Chile, doña Paola Aguilar Gallardo, la que, en lo pertinente, solicitó no se haga lugar al recurso de apelación deducido por el abogado del SERNAC, y se confirme la sentencia apelada en todas sus partes, con expresa condena en costas,

expresando para ello que no ha existido negligencia por parte de su representado, Correos de Chile, quien prestó el servicio de transporte, habiendo acontecido un lamentable error involuntario, inducido por el gran número de envíos que diariamente gestiona Correos de Chile, el que en todo caso, agrega, no ha causado menoscabo alguno a la consumidora, requisito éste exigido en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, Ley del Consumidor, ya que la empresa celebró con doña Leyia Aguad Leighton, un avenimiento por la suma de \$57.000, la que firmó conforme, aceptando la suma ofrecida, otorgando a su representada el más completo finiquito, por las acciones que originaría este error involuntario.

Estima que la pretensión del SERNAC de sancionar de igual manera una situación ya resuelta, en especial, aun cuando nunca existió una demanda civil y se ha reparado a la consumidora, exagera el rol persecutor de dicha institución.

CUARTO: Que, de lo expuesto por el recurrente, se advierte que lo apelado, respecto de la sentencia definitiva ya referida, es aquella parte por la cual el juez del grado absolvió a la empresa Correos de Chile, de ser autora de la infracción prevista en el artículo 23, en relación con el artículo 12, ambos de la Ley 19.496.

QUINTO: Que, los antecedentes probatorios, que dicen relación con la denuncia de autos y que obran en el expediente, son los siguientes:

1.- A fojas 3, documento denominado, "Datos de la entrega", en el que consta que el envío 000105260722 fue entregado a doña Leyia Aguad Leighton, Rut 16.840.242-2, el 14/04/2014, a las 16:59 y recibido por Correos de Chile el 22-03-2014, a las 13:46 horas.

2.- A fojas 4, una copia, al parecer de una boleta, ilegible.

3.- A fojas 5, hoja de entrega del envío de Correos de Chile, Sucursal Coyhaique, de fecha 22-03-2014, en el que figura como remitente, Nicolás Alberto Cante del Piano y destinatario, Leyia Aguad Leighton.

4.- A fojas 6, tres copias de boletas, de Cotillones Coty por la suma de \$40.700, de fecha 27-03-2014; Multiservicios Patagonia, por \$1.470, de fecha 28-03-2014 y, de Cotillón, por el importe de \$11.500, sin fecha.

5.- A fojas 24, avenimiento entre Leyia Aguad Leighton y la Empresa de Correos de Chile, por la cual la demandante recibe la suma única y total de \$57.000 y, en consecuencia, las partes se dan el más absoluto finiquito en sus obligaciones y las probables consecuencias de un eventual incumplimiento.

SEXTO: Que, en este tipo de causas, según lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes probatorios, según las reglas de la sana crítica, y, a juicio de estos sentenciadores, apreciados que son éstos, se tiene por acreditado que el día 22 de marzo de 2014, a las 13:46 horas, en la oficina de Correos de Chile, el Golf, desde la comuna de Vitacura, don Nicolas Alberto Cante del Piano, remite a la agencia de Correos de Chile, de Coyhaique, ubicada en calle Cochrane 226, a doña Leyia Aguad Leighton, documentos, cuyo valor pagado fue la suma de \$17.820, envío que fue retirado por esta última el día 14 de abril de 2014, a las 16:59 horas, todo lo cual se acredita fundamentalmente con los documentos que rolan a fojas 3 y 5, de autos.

SÉPTIMO: Que, el artículo 12 de la Ley n° 19.496, dispone: "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".

Por su parte, el artículo 23, inciso primero, de la misma Ley dispone que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

OCTAVO: Que, en la especie, la alegación del denunciante, esto es, el Servicio Nacional de Consumidor, en cuanto a que hubo un perjuicio en la persona de la consumidora, doña Leyia Aguad Leighton, se sustenta en que se habría contratado por doña Leyia Aguad, con fecha 22 de marzo de 2014, un servicio Courier, por la suma de \$17.820, para que se recibiera la encomienda, cuyo transporte contrató con la denunciada, el día 26 de marzo de 2014 y no el 14 de abril de 2014, fecha ésta en la que efectivamente se retiró de la oficina de correos el envío en la ciudad de Coyhaique.

NOVENO: Que, si bien son efectivos los asertos del recurrente, en los capítulos de su apelación, en cuanto, a la especialidad de la Ley 19.496, sobre cualquiera otra que trate esta materia, y que el Juez del grado no valoró o ponderó los distintos elementos de prueba del proceso, no obstante ello, analizados que han sido éstos por esta Corte, se advierte que no es posible acoger el recurso de apelación planteado, ya que de los elementos de juicio existentes en estos autos debe concluirse que no se encuentra acreditada la infracción denunciada puesto que no consta que

Correos de Chile haya adquirido, como obligación en la prestación del servicio, que la entrega del envío que se realizó necesariamente debía efectuarse el día 26 de Marzo de 2014, a más tardar, por lo que, en consecuencia, no constando la obligación que se reclama, por ningún medio de prueba, no es posible sancionar a la empresa denunciada, por un supuesto incumplimiento respecto de una obligación que no se ha acreditado en estos autos.

DÉCIMO: Que, en efecto, de los antecedentes existentes, específicamente de documento de Correos Chile, de fojas 1, consta que el envío fue admitido en Santiago, con destino Coyhaique, el día 22 de marzo de 2014 y entregado en la sucursal de destino el día 9 de abril; sin embargo, no existe elemento alguno que permita acreditar que el envío obligatoriamente debía ser entregado a más tardar el día 26 de marzo del mismo año, dado que tal obligación no se ha logrado comprobar en el presente caso y el documento acompañado a fojas 4, que eventualmente podría contener tal obligación, es ilegible en gran parte y se ignora si el valor del servicio, por la suma de \$17.820, efectivamente llevaba implícito tal deber.

Que, a lo anterior, debe agregarse que de acuerdo al formulario único de atención que se encuentra agregado a fojas 2, del cual consta el reclamo presentado por la consumidora doña Leyia Aguad Leighton, aparece, según la misma lo señala, que su cuñado contrató el 22 de marzo el servicio de envío courier porque necesitaba que llegara el día miércoles 26 de marzo y que éste declaró enviar artículos de cumpleaños, pero además de eso no sabía que más contenía, por lo cual el envío Correos de Chile no lo realizó vía avión y el problema está en que ésta última nunca le avisó

que no llegaría el día 26 de marzo, que era la fecha solicitada por contrato de envío courier, lo que, como ya se señaló, no consta.

En consecuencia, es indudable que la demora en la entrega del envío se produjo porque éste fue transportado vía terrestre y no por vía aérea pero, como también ya se dijo, no consta en estos antecedentes que el contrato efectuado hubiera sido por esta última vía de transporte y este Tribunal tampoco tiene acompañado algún acreditativo que exprese que la suma cobrada de \$17.820, necesariamente involucre el transporte aéreo y, por ende, no cabe sino confirmar la absolución que se ha dispuesto en estos autos, pero por las razones anteriormente consignadas.

UNDÉCIMO: Que, sin perjuicio de lo anteriormente indicado, cabe expresar que efectivamente en la presente causa, con fecha 4 de junio de 2014, entre la reclamante y la reclamada, se llegó a un avenimiento mediante el cual la empresa de Correos pagó la suma única y total de \$57.000, por concepto de indemnización de perjuicios, cantidad que la demandante aceptó recibir, acordando éstas, en virtud del avenimiento celebrado, poner término a la causa otorgándose el más amplio, total, completo y cumplido finiquito, todo lo cual tiene relevancia, dado que si bien ello se refiere a la acción civil de indemnización de perjuicios, lo que fundamentalmente la Ley del Consumidor persigue para sancionar las diversas infracciones son los menoscabos que se producen al consumidor en tales eventos e incluso es la propia Ley la que en su artículo 58, letra f), especifica como una de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, la de recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y

proponer las alternativas de solución que estime convenientes, estableciendo también que sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio promoverá un entendimiento voluntario entre las partes y el documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor; resolución esta de carácter legal y sustantiva que, a juicio de estos sentenciadores, no puede circunscribirse o limitarse exclusivamente al proceso de mediación a que hace referencia el Servicio, restringiendo con ello sus efectos jurídicos.

Por estas consideraciones y visto lo dispuesto en las disposiciones legales citadas y artículos 35 y 36 de la Ley n° 18.287, se declara:

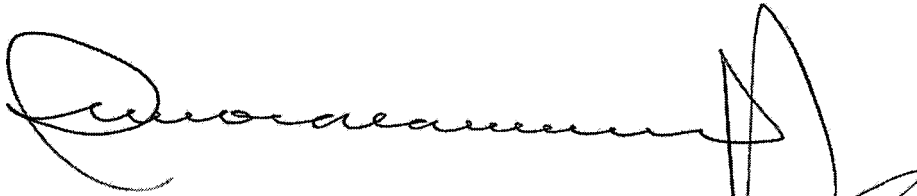
Que, se **CONFIRMA**, la sentencia apelada de fecha veinticinco de junio de dos mil catorce, escrita a fojas 27 y 27 vuelta, mediante la cual se absolvió a la denunciada, Correos de Chile, representada por don Samuel Nahuelqueo Arce, de la responsabilidad infraccional que fuera denunciada a fojas 17, por don Sergio Tillería Tillería, Director Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor.

**Que no se condena en costas a la apelante por estimarse
que ésta tuvo motivó plausible para alzarse,**

Regístrese, devuélvase y archívese, oportunamente.

**Redacción del Ministro Titular don Sergio Fernando Mora
Vallejos.**

Rol N° 13-2014.



PRONUNCIADA POR LA SEÑORA PRESIDENTE TITULAR DOÑA ALICIA ARANEDA
ESPINOZA, EL SEÑOR MINISTRO TITULAR DON SERGIO FERNANDO MORA
VALLEJOS Y EL SEÑOR FISCAL JUDICIAL TITULAR DON GERARDO BASILIO
ROJAS DONAT. AUTORIZA DON EDMUNDO ARTURO RAMIREZ ALVAREZ,
SECRETARIO TITULAR.



PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DE CHILE

CORTBp~ A.P:ELACIONES
COYHAIQUB

vqs

Oficio N° 428 /

Ooyh;:tiqQé,25 de.AgostQ de 2014.

Adjunto remito a US" causa Juzgado de RoUcHaL.ocal. ROle1.316/~4.Rol Corte t3~2Q14, en fojas 54, caratulado, ~LEYIA AGUAD LEIPTHONcohCORREOS DE CMILE y OTRO', materia, Ley de S~m~cl.eleyada enape1aciqn de fa sentencia definitiva,

Dick guárdé á USo
P rdende la señora Presidente.




ARMUNDO ARTURO RAMIREZ ALVAREZ
SECRETARIO TITULAR

SEIJOR JUEZ 1
JUZGADO DE POLICIALOCAU
COYHAIQUE i