

Primer Juzgado de Policía Local

Osorno

Of. N° 2622

Osorno: 15 de Julio del 2014.

Adjunto, remito a Ud., y para los fines legales que corresponda, fotocopia de la sentencia de primera y segunda instancia, dictadas en causa rol 8372-13(VM), Ley Protección del Consumidor, caratulada "Tilleman c/ Chilexpress S.A.

Saluda atentamente a Ud.

MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.

Juez Titular.

RUBÉN MARCOS SEPÚLVEDA ANDRADE.

Secretario Abogado.



AL

SERNAC REGIONAL DÉCIMA REGIÓN DE LOS LAGOS

PUERTO MONTT

Se trata y o de - 78 -

Osorno, a diecinueve de marzo de dos mil catorce.

A fojas 1 y siguientes, don **ADOLFO ARIEL TILLEMANN GONZALEZ**, vendedor, domiciliado en Pasaje Copahue N° 115, Osorno, denuncia infraccionalmente a **CHILEXPRESS**, sucursal de Western Union en Osorno, representada por don Jorge Henríquez, ambos domiciliados en Errazuriz N° 1571, Osorno, en atención a los hechos que seguidamente expone. Señala que el día 24 de julio se dirigió a esa sucursal a depositar la suma de \$750.000 al extranjero, más un pago adicional de transacción, realizando todo el procedimiento normal, percatándose al otro día, a través de internet, que el dinero fue cobrado por un tercero y no por quién correspondía, lo cual le fue corroborado por la oficina denunciada, los que le señalaron que “no responderían por el dinero girado”, configurándose con ello las infracciones a la Ley N° 19.496 des artículo 3 letras e) y f), por lo que solicita se le condene al máximo de las multas legales, con costas.



En el primer otrosí, conforme hechos ya expuestos en lo principal, acciona civilmente en su contra, reclamando la suma de \$750.000 por daño emergente y \$2.000.000 por daño moral, más intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda, con costas, conforme artículo 3° letra e) de Ley N° 19.496. En el segundo otrosí, acompaña documento a fojas 4 y en el otrosí tercero, solicita se tenga presente comparecencia personal, conforme artículo 50 letra c) de Ley N° 19.496.

A fojas 30, con fecha 14 de enero de 2014, don **RUBEN HENRIQUEZ NUÑEZ**, abogado, en representación de **CHILEXPRESS S.A.**, ambos con domicilio para estos efectos en Manuel Rodríguez N° 884, departamento 601, Osorno, asume el patrocinio y poder de la querellada y demandada civil, lo que se corrobora a fojas 63, con fecha 14 de enero de 2014, conforme documentos acompañados de fojas 52 a 62.

A fojas 31 y siguientes, con fecha 14 de enero de 2014, apoderado de parte querellada y demandada civil contesta denuncia infraccional y

Reclamo June 12 - 74 -

demanda civil, solicitando su rechazo, con costas y declaración de temerariedad, conforme artículo 55 de Ley N° 19.496, de acuerdo a los hechos y al derecho que seguidamente expone. Señala que con fecha 24 de julio de 2013, el denunciante remesó hacia el Reino Unido, desde la oficina de Chilexpress, en calle Errázuriz de Osorno, un giro por un monto de \$750.000, girado a su nombre como destinatario del envío, el cual fue pagado en el lugar de destino a la persona señalada al momento del envío, lo que fue averiguado por el mismo denunciante, un día después del envío, al consultarlo por internet, realizando el reclamo ante sus oficinas, para ser enviado a Western Union, según procedimiento ya establecido, argumentando que se había pagado sin que el saliera aún del país. Agrega que se realizó la investigación por Western Union y que el número de giro (MTCN) es asignado única y exclusivamente a quién realiza la remesa de dinero, accediendo a él sólo las personas a quién éste se lo ha confiado, afirmando algunas teorías de lo que pudo haber acontecido en esta situación y compartiendo con el tribunal algunas sentencias relacionadas a la materia en controversia en autos. Afirma que su representada no infringió lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496, ya que no actuó con negligencia, lo que argumenta a continuación, fundamentalmente, porque la transferencia fue pagada en Reino Unido, "cumpliendo cabalmente el procedimiento y protocolo señalado por Western Union para estas operaciones", ya que la persona que retiró los fondos, conocía los datos relacionados con la transferencia realizada, esto es, nombre del remitente, país de origen, monto aproximado del giro y número de giro (MTCN), más otras circunstancias que menciona como demostración que a su representada no le corresponde responsabilidad en el retiro de los fondos remitidos por el denunciante, afirmando que existe una conducta temeraria del actor, al exponerse a una estafa, debiendo aplicársele al denunciante lo dispuesto en artículo 3° letra f) de Ley N° 19.496, lo que no habría



ocurre

- 80 -

cumplido, "al intentar realizar un negocio con una persona que no tiene el carácter de comerciante, mediante la plataforma de Internet denominada Mercado Libre". Añade información de cómo funcionan los pagos de su representada a través de Western Union, según lo ya expuesto con anterioridad, reafirmando en lo demás, su falta de negligencia y dolo, así como falta de mora, en lo denunciado en autos.

En cuanto a los montos demandados, afirma la inexistencia del daño moral alegado y lo fundamenta en cuanto el actor no sufrió daño alguno y no cabría la naturaleza restitutoria de la indemnización de perjuicios, conforme artículos 1556 y 1558 del Código Civil, más jurisprudencia que comparte nuevamente con el tribunal, sin pronunciarse respecto del daño emergente reclamado por el actor. Finaliza afirmando que el "daño moral deberá ser primero señalado de manera expresa y luego ser acreditado por el demandante de autos, el hecho que perdió la remesa de dinero y que dicha pérdida le causó un detrimento". En el primer otrosí, acompaña documentos de fojas 10 a 29; en el segundo otrosí, solicita diligencia y en el otrosí tercero, acredita personería.

A fojas 49 y siguientes, con fecha 14 de enero de 2014, se realiza comparendo de contestación y prueba, con asistencia del querellante y demandante civil y del apoderado de la querellada y demandada civil, como agente oficioso, ratificándose acciones y siendo ellas contestadas, siendo llamadas las partes a conciliación, sin producirse, recibándose la causa a prueba, ratificándose documentos acompañados en autos y poniéndose término a la audiencia, sin más pruebas rendidas.

A fojas 64, con fecha 16 de enero de 2014, don CRISTOBAL LYON LABBE, abogado, en representación de CHILEXPRESS S.A., ambos domiciliados en Av. José Joaquín Pérez N° 1376, Comuna de Pudahuel, Santiago, ratifica lo obrado en autos por don Rubén Henríquez Núñez.



Quinta Juvo. - 81 -

A fojas 70, con fecha 17 de enero de 2014, querellante y demandante civil realiza una presentación y acompaña documentos de fojas 66 a 69 y a fojas 72, con fecha 23 de enero de 2014, hace su presentación el apoderado de parte querellada y demandada civil.

A fojas 77, con fecha 07 de febrero de 2014, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A QUERRELLA Y DEMANDA CIVIL POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

PRIMERO: Que, el denunciante, don Adolfo Ariel Tillemann Gonzalez, fundamenta su reclamo en la circunstancia que el día 24 de julio de 2013 se dirigió a la sucursal Errázuriz de Chilexpress en Osorno, a depositar la suma de \$750.000 al extranjero, más un pago adicional de transacción, realizando todo el procedimiento normal, percatándose al otro día, por internet, que el dinero fue cobrado por un tercero y no por quién correspondía, lo cual le fue corroborado por la oficina denunciada, los que le señalaron que “no responderían por el dinero girado”, configurándose con ello la infracción a la Ley N° 19.496 del artículo 3 letras e) y f), por lo que solicita se le condene al máximo de las multas legales, con costas.

SEGUNDO: Que, la denunciada, solicitó el rechazo de la acción intentada, con costas y declaración de temerariedad, conforme artículo 55 de Ley N° 19.496, por cuanto, con fecha 24 de julio de 2013, el denunciante remesó hacia el Reino Unido, desde la oficina de Chilexpress, en calle Errázuriz de Osorno, un giro por un monto de \$750.000, girado a su nombre como destinatario del envío, el cual fue pagado en el lugar de destino a la persona señalada al momento del envío, lo que fue averiguado por el mismo denunciante, un día después del envío, al consultarlo por internet, realizando el reclamo ante sus oficinas, para ser enviado a Western Union, según procedimiento ya establecido, argumentando que se había pagado sin



o cuenta John - 82 -

que el saliera aún del país. Agrega que se realizó la investigación por Western Union y que el número de giro (MTCN) es asignado única y exclusivamente a quién realiza la remesa de dinero, accediendo a él sólo las personas a quién éste se lo ha confiado, afirmando algunas teorías de lo que pudo haber acontecido en esta situación y compartiendo con el tribunal algunas sentencias relacionadas a la materia en controversia en autos. Afirma que su representada no infringió lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496, ya que no actuó con negligencia, lo que argumenta a continuación, fundamentalmente, porque la transferencia fue pagada en Reino Unido, "cumpliendo cabalmente el procedimiento y protocolo señalado por Western Union para estas operaciones", ya que la persona que retiró los fondos, conocía los datos relacionados con la transferencia realizada, esto es, nombre del remitente, país de origen, monto aproximado del giro y número de giro (MTCN), más otras circunstancias que menciona como demostración que a su representada no le corresponde responsabilidad en el retiro de los fondos remitidos por el denunciante, afirmando que existe una conducta temeraria del actor, al exponerse a una estafa, debiendo aplicársele al denunciante lo dispuesto en artículo 3° letra f) de Ley N° 19.496, lo que no habría cumplido, "al intentar realizar un negocio con una persona que no tiene el carácter de comerciante, mediante la plataforma de Internet denominada Mercado Libre". Añade información de cómo funcionan los pagos de su representada a través de Western Union, según lo ya expuesto con anterioridad, reafirmando en lo demás, su falta de negligencia y dolo, así como falta de mora, en lo denunciado en autos.

TERCERO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letra e), 4, 12, 16 letra d), 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, debiendo considerarse documentos acompañados a fojas 4, 10 a 29, 52 a 62 y 66 a 69, encontrándonos ante la presencia de un consumidor,



5 unidades y fojas

-83-

don Adolfo Ariel Tillemann Gonzalez, y de un proveedor, Chilexpress S.A., respecto de una operación de giro de dinero a través de Western Union, desde Chile al Reino Unido, por un monto de \$750.000, suma que fue cobrada en el extranjero por un tercero distinto a quién correspondía ser entregado, discutiéndose entre las partes si ello es o no responsabilidad del proveedor.

CUARTO: Que, en relación a lo anterior, para este sentenciador, en el contexto de lo dispuesto en artículo 16 letra d) de Ley N° 19.496, es evidente que en autos ha quedado demostrado que en el retiro del dinero girado por don Adolfo Ariel Tillemann Gonzalez, por un tercero distinto al que debía hacerlo, no hubo participación del denunciante, razón por la cual la denunciada sí incurrió en infracción a lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en su contra, al entregar esa suma dinero a un tercero no autorizado por el denunciante.

QUINTO: Que, en la especie, independientemente de lo peculiar y poco común operación de compra internacional en que incide ese dinero remesado al extranjero, así como de los riesgos de realizar operaciones de esa índole a través de internet, es indudable que el riesgo específico de la entrega del dinero a un tercero debe ser de cargo de quién presta el servicio y deberá adoptar las medidas cautelares y de prevención que sean pertinentes y cuando ello no ha ocurrido, como en los hechos denunciados en autos, deber ser condenada como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496, actuando como proveedora en relación al consumidor que confió en ella.

SEXTO: Que, en virtud de lo anterior, se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes, interpuesta por don Adolfo Ariel Tillemann Gonzalez en contra de Chilexpress S.A., condenándose a esta a pagar a beneficio fiscal el equivalente a cinco unidades tributarias mensuales, como infractora de lo dispuesto en artículo



el monto junto = 84 -

23 de Ley N° 19.496 en perjuicio del denunciante, al entregar en el extranjero el dinero remesado por éste, a un tercero no autorizado por quién lo remesaba, desechándose, en consecuencia, la declaración de temeridad realizada por la denunciada.

SÉPTIMO: Que, en cuanto a la acción civil, don Adolfo Ariel Tillemann Gonzalez reclama la suma de \$750.000 por daño emergente y \$2.000.000 por daño moral, más reajustes e intereses y costas de la causa, lo que la parte demandada civil solicita se rechace, ya que afirma la inexistencia del daño moral alegado y lo fundamenta en cuanto el actor no sufrió daño alguno y no cabría la naturaleza restitutoria de la indemnización de perjuicios, conforme artículos 1556 y 1558 del Código Civil, sin pronunciarse respecto del daño emergente reclamado por el actor, agregando que el "daño moral deberá ser primero señalado de manera expresa y luego ser acreditado por el demandante de autos, el hecho que perdió la remesa de dinero y que dicha pérdida le causó un detrimento".

OCTAVO: Que, habiéndose acogido la acción infraccional, procede emitir pronunciamiento en relación a la acción civil indemnizatoria reclamada por don Adolfo Ariel Tillemann Gonzalez en contra de Chilexpress S.A., accediéndose a ella en cuanto a la totalidad del daño emergente reclamado y, en cuanto al daño moral, sólo en lo concerniente a las molestias e inconvenientes que del actuar de la demandada civil se derivaron en perjuicio del demandante civil, al no darle solución inmediata a su reclamación y hacerlo acudir a otras instancias para obtener satisfacción, en el monto prudencial que se expondrá en lo resolutivo.

NOVENO: Que, al haberse comparecido por el querellante y demandante civil sin patrocinio de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, no se acogerá su solicitud de costas, debiendo cada parte pagar las suyas.



de cuenta y cinco -85-

DECIMO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letra e), 4, 12, 16 letra d), 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA :**



A. HA LUGAR a la acción infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes, interpuesta por don **ADOLFO ARIEL TILLEMANN GONZALEZ**, en contra de **CHILEXPRESS S.A.**, representado por don Cristobal Eduardo Lyon Labbe, en cuanto se le condena a pagar una multa de *CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES* a beneficio fiscal, monto equivalente a la fecha de pago efectivo, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de la parte querellante. Si la querellada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda. Por todo ello, se niega lugar a la declaración de temerariedad solicitada por la parte querellada.

B. HA LUGAR a la demanda civil del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, interpuesta por don **ADOLFO ARIEL TILLEMANN GONZALEZ**, en contra de **CHILEXPRESS S.A.**, representado por don Cristobal Eduardo Lyon Labbe, en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a beneficio de la parte demandante civil, la suma de \$750.000 por concepto de daño emergente, más reajustes e intereses desde la fecha de presentación de la demanda civil y hasta

2 de Agosto - 86 -

la de su pago efectivo, así como la suma única y total de \$200.000 por daño moral.

C. Cada parte pagará sus costas.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 8.372-13



Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.