

IN BERNARDO; VEINTITRÉS DE AGOSTO DE DOS MIL TRECE
Certifique el Sr. Secretario del Tribunal lo que corresponda.

rtifico que la sentencia definitiva de autos se encuentra firmada
ecutoriada.

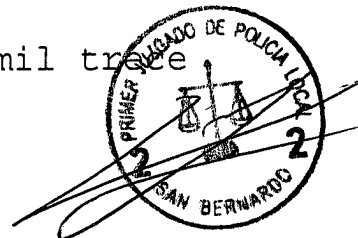
n Bernardo; 23 de Agosto de 2013



San Bernardo, 12 Julio 2013

San Bernardo, veintiocho de Junio dos mil trece

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;



A fojas 08, don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director Regional Metropolitano subrogante del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos n° 333, piso 2°, comuna de Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de Empresa de Transportes Rurales Ltda., cuyo nombre de fantasía es Tur bus cargo, representada por don Germán Valdivieso Larraín, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Ruiz Tagle n° 202, comuna de Estación Central; por infracción a los Arts. 12 y 23 de la ley de protección al consumidor n° 19.496, solicitándose sea condenada al máximo de las penas señaladas por la ley, con costas.

A fojas 20, rola el acta de notificación de la denuncia infraccional a Transportes Rurales Ltda.

A fojas 55, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de don Rodrigo Avello Avello, habilitado de Derecho, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, denunciante y de don Gonzalo Blanco Lobos, abogado en representación de Empresa de Transportes Rurales Ltda., denunciada. En esta audiencia la parte denunciada formuló descargos mediante escrito que se agregó como parte de la misma a fojas 23, la parte denunciante rindió prueba documental y no se produjo conciliación.

A fojas 64, se agrega al proceso copia de la orden de flete y del comprobante de entrega de la encomienda sub lite.

A fojas 67, se ordenó ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1°) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a Transportes Rurales Ltda., también identificada con su nombre de fantasía Tur Bus Cargo, en los hechos contenidos en la denuncia de autos;

2°) Que, fundando sus acciones, el denunciante expone en lo principal de fojas 08 que don Luís Ormazabal Soto, con fecha 28 de Mayo de 2012, se le envió desde la ciudad de Copiapo una encomienda, pagándose por ese servicio la cantidad de \$2.500, solicitándose fuese remitida a la sucursal de la denunciada ubicada en la comuna de San Bernardo, según se puede observar en la orden de flete nominativa n° 704.408.030, que acompaña su presentación. Añade que el 01 de Junio, el consumidor Luís Ormazabal se dirigió a la sucursal de San Bernardo para retirar la encomienda, lo cual no fue posible pues no se encontraba, aún cuando ésta debería haber llegado el 30 de Mayo, como consta en los antecedentes acompañados. Por lo anterior ese mismo día el consumidor ingresó al Servicio un reclamo, solicitando el respeto de sus derechos, el cual fue respondido por la empresa denunciada

señalando que no tenía responsabilidad alguna en el retraso de la entrega de la encomienda. Por su parte el consumidor con fecha 05 de Junio presentó un reclamo ante la empresa, toda vez que recién en esa fecha arribó la encomienda a la sucursal de San Bernardo. Concluye la denunciante señalando que a la luz de los hechos expuestos y la normativa vigente la denunciada infringió los Arts. 12 y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, por cuanto no se respetaron en el caso denunciado los términos y condiciones pactadas para el servicio y debido a deficiencias en la calidad del mismo, actuado con negligencia la denunciada provocó con su accionar menoscabo al consumidor;

3°) Que, contestando la denuncia deducida en contra de su representada, en presentación agregada como parte del comparendo de estilo, fojas 23, don Gonzalo Blanco Lobos en representación de Transportes Rurales Ltda. o Tur Bus Ltda., solicitó su rechazo, señalando que el servicio fue contratado bajo la modalidad de entrega a domicilio y los días 31 de Mayo y 1° de Junio se concurrió al domicilio indicado sin poder efectuar la entrega debido a no haber nadie en el lugar. Agrega que por lo anterior se dejó en la dirección un aviso y se llamó por fono al teléfono indicado en la orden de flete, notificando que al día siguiente, es decir el día 02 de Junio, el paquete estaría a disposición en la oficina de Tur Bus Cargo de San Bernardo. Concluye su presentación señalando que causa extrañeza lo relatado por el Sernac, ya que el usuario concurrió por primera vez a retirar la encomienda el día 01 de Junio, en circunstancias que en el propio documento presentado por el denunciante se indica que la entrega de la

encomienda era a domicilio, y no señala que es el propio usuario el que no se encontraba en su domicilio el día de la entrega, como tampoco al día siguiente. Finalmente expresa que con posterioridad, al no haber sido encontrado en dos oportunidades en su domicilio, el usuario concurrió el día 04 de Junio a retirar su encomienda;

4°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, el denunciante, aportó al proceso: **a)** En fojas 04, una copia del reclamo n° 6152932, deducido ante Sernac por el consumidor Luís Ormazabal Soto, en el cual este señala que con fecha 01 de Junio se presentó en la sucursal de San Bernardo sin poder retirar una encomienda. **b)** En fojas 05, copia de la carta respuesta entregada por Tur bus Cargo, respecto al reclamo anterior, en este documento la empresa de transportes declara carecer de responsabilidad en lo acontecido atendido que la orden de flete registraba entrega en la central de carga, por lo cual se decidió no acoger el requerimiento del cliente. **c)** En fojas 06, copia de la orden de flete n° 704.408.030, materia de autos, en la que se registra como tipo o modalidad de entrega el domicilio del destinatario y como fecha estimada para ello el 30 de Mayo de 2012. **d)** En fojas 64, a su solicitud se agrega al proceso copia de la misma orden de flete antes mencionada, esta vez aportada por la propia denunciada, en la cual sin embargo se registra como tipo de entrega la agencia destinataria, consignándose además que la encomienda fue entregada el 05 de Junio de 2012, registrándose la firma de don Luís Hormazabal, recibiendo conforme. **e)** En fojas 32 a 54, la copia de 04 fallos judiciales en que se establece la responsabilidad de la denunciada en casos

similares;

5°) Que, a los efectos de acreditar sus descargos la empresa denunciada no aportó al proceso antecedente alguno, encontrándose obligada a acreditar sus intentos frustrados de entrega de la encomienda;

6°) Que, de los hechos descritos y antecedentes citados se desprende una clara responsabilidad infraccional de la empresa denunciada toda vez que durante la prestación del servicio contratado actuó con manifiesta negligencia, la cual ha quedado demostrada en autos al acompañarse dos ordenes de flete que a pesar de llevar el mismo número y fecha registran dos modalidades o tipos de entrega distintos. En la de fojas 06 la modalidad consignada fue el domicilio, la cual se conformaría con los descargos no acreditados, en tanto que, en la agregada en fojas 64, la modalidad consignada fue en la agencia. Por otra parte, ninguno de los antecedentes aportados permite respaldar la versión entregada directamente por la denunciada al Sernac, en orden que la modalidad de despacho pactada fue con entrega en la central de carga, según su respuesta agregada en fojas 05 de autos. Así las cosas el que no se haya entregado la encomienda en el lugar y fecha pactados como que no se haya entregado al consumidor una respuesta satisfactoria frente a su reclamo, fue a juicio de esta sentenciadora el resultado de un deficiente manejo administrativo de las distintas ordenes de flete o transporte emitidas;

7°) Que, conforme a los antecedentes antes citados, los que esta Sentenciadora ha apreciado conforme a las reglas de la sana crítica, se ha formado la convicción que en relación al consumidor Sr. Luís Ormazabal Soto, Transportes Rurales Ltda., también identificado en autos como Tur bus Cargo Limitada, no respetó los términos del servicio de transporte contratado y actuado en forma negligente en el cumplimiento de dicho cometido le ocasionó menoscabo al no efectuar la entrega en los términos y fecha pactada, con lo que cometió infracción a los Arts. 12 y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, Arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts. 3, 12, y 23, 50 y siguientes de la Ley 19.498.

SE DECLARA;

A) Que, se acoge la denuncia infraccional de lo principal de fojas 08 y se condena a **Transportes Rurales Ltda.**, también identificado en la causa como Tur Bus Cargo, antes individualizada, a pagar una multa de 10 (diez) U.T.M., como autora de infracción a los Arts.12 y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, dentro de quinto día que el presente fallo cause ejecutoria y bajo apercibimiento legal;

B) Que se condena a Transportes Rurales Ltda., también identificado en la causa como Tur Bus Cargo, antes individualizada, al pago de las costas de la causa.

Anótese, notifíquese, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada y archívense los autos en su oportunidad.

Rol nº 5.281-1-2012.

DICTADA POR DOÑA INES ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.