



ORO. N° /  
ANT.: Causa Rol N°3289-2012 (PR)  
**Segundo Juzgado Policia Local Osorno.**  
MAT.: Remite sentencia definitiva de  
1ra y 2da. Instancia.-

Osorno, 16 de agosto de 2013.-

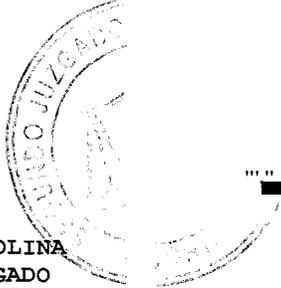
DE :HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA  
JUEZ TITULAR SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A :SR. SEBASTIAN FERNANDEZ ESTAY  
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGION DE LOS LAGOS.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Eduardo Andrés Carrillo Angula con Tur Bus Cargo Limitada", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle, a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de 1era. y 2da. instancia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.

  
  
  
HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA  
JUEZ TITULAR

GERARDO ROSAS MOLINA  
SECRETARIO ABOGADO

HBO/GRM/prc  
Distribución  
- Destinatario.  
- Archivo.



Osorno, treinta de noviembre de dos mil doce.

VISTOS:

A fojas 28 y siguientes, en relación con los documentos acompañados de fojas 1 y siguientes, rola denuncia interpuesta por don **EDUARDO ANDRÉS CARRILLO** ANGULO, estudiante, domiciliado en calle Pedro Aguirre Cerda N° 1098, de la comuna de Río Negro, en contra de **TUR BUS CARGO**, representada por el administrador o jefe de oficina don Hernán Rubilar, domiciliado en calle Los Carrera N° 1387, Osorno, señalando que con fecha 2 de marzo la empresa Tur Bus Cargo despachó de Santiago una encomienda con destino a Osorno, la que fue extraviada. Agrega que la empresa no asumió responsabilidad, sino después de reclamo ante Sernac y que tuvo que insistir en dos ocasiones para que la empresa respondiera con fecha 27 de marzo de 2012, respuesta que no fue satisfactoria, ya que sólo ofrecieron devolver la suma de \$104.000 correspondiente al valor de porte de la encomienda, omitiendo los costos de envío y solicitando la firma de un documento en que se aceptaba lo ofrecido. Seguidamente señala que se habría infringido los artículos 2 letra a) y 3 letra e) de la Ley 19.496, por lo que en definitiva interpone la presente denuncia a fin que la denunciada, sea condenada al pago del máximo de las multas señaladas en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, con costas.

Basado en los mismos hechos, y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **TUR BUS CARGO**, representada por don Hernán Rubilar, ya individualizados, solicitando sea condenada a pagar por concepto de daño emergente la suma de \$ 114.000, más daño moral. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción.

A fojas 22, rola notificación a don Hernán Rubilar en representación de Tur Bus Cargo, de la querrela infraccional y demanda civil de fojas 28 y siguientes.

A fojas 35 y 35 vuelta, la parte querellante infraccional y demandante civil presenta lista de testigos y confiere patrocinio y poder al abogado Marcelo Troquián Bórquez.

A fojas 44, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil asistida por su apoderado don Marcelo Troquián Bórquez y la parte denunciada y demandada civil Tur Bus Cargo, representada por su agente en la ciudad de Osorno don Hernán Jaime Rubilar Sepúlveda. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia infraccional y demanda civil en todas sus partes y solicita se dé lugar a ellas, con costas. La denunciada y demandada civil Tur Bus Cargo, contesta denuncia y demanda civil mediante minuta escrita que rola a fojas 39 y siguientes, solicitando su rechazo con costas, señalando que no les consta la efectividad y ocurrencia de los hechos denunciados, ya que de acuerdo a su sistema computacional, la encomienda aparece entregada. Agrega que lo único que les consta es que el día 1 de marzo de 2012, en la ciudad de Santiago, se envió con dirección Osorno al destinatario Andrés Carrillo, por intermedio de Tur Bus Cargo, 2 paquetes evaluados en la suma total de \$130.999, los que aparecen debidamente retirados de la agencia, de acuerdo a su sistema computacional, firmando el actor un documento de recepción conforme. Agrega, que sin perjuicio de lo anterior y ante el reclamo del actor al Sernac de una disconformidad con la recepción de uno de los bultos de la encomienda, Tur Bus Cargo, sin reconocer responsabilidad en los hechos denunciados y con el sólo interés de precaver un eventual juicio, le ofreció al cliente la suma de \$104.000, insólitamente el actor rechazó dicha oferta y prefirió demandar. Indica que el artículo 209 del Código de Comercio en su inciso final señala que: "En caso de pérdida ... La estimación se hará

con sujeción estricta a las indicaciones de la carta de porte", señalando que en este caso lo declarado por el actor en su carta de porte fue la suma de \$130.999, reclamando sólo la mitad de la carga, esto es uno de los dos bultos. Agrega que las sumas demandadas son excesivas, ya que pide \$2.000.000 por un supuesto daño material y moral por la supuesta pérdida de uno de los dos bultos enviados, lo que advierte un evidente ánimo de lucro.

Más adelante las partes de común acuerdo solicitan la suspensión del comparendo, con el objeto de llegar a un avenimiento.

A fojas 50, se lleva a efecto la continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil asistida por su apoderado Marcelo Troquián Bórquez y en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce por la rebeldía de la denunciada y demandada civil. Posteriormente se procede a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá recaer. En primer lugar rinde prueba instrumental la parte denunciante y demandante civil, la que ratifica los documentos acompañados desde fojas 1 a fojas 27 y acompaña con citación, documentos que rolan desde fojas 45 a fojas 49. Posteriormente se recibe la prueba testimonial de la parte denunciante y demandante civil, a través de la declaración de los testigos Gerardo Andrés Fernández Bello de fojas 51 y 52 Y Cristian Orlando LLaiquen Schilling de fojas -52. Más adelante la parte denunciante y demandante civil solicita se cite a absolver posiciones a don Hernán Rubilar Sepúlveda, agente de Tur Bus Cargo Limitada.

A fojas 54, rola notificación por cédula a don Hernán Rubilar Sepúlveda en representación de Tur Bus Cargo, de la resolución del tribunal de fojas 53, que lo cita a absolver posiciones.

A fojas 63, en relación con el pliego de posiciones de fojas 61, se lleva a efecto la audiencia de absolución de posiciones ordenada a fojas 53.

A fojas 74 se trajeron los autos para sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que de la denuncia de fojas 13 y siguientes, interpuesta por don Eduardo Andrés Carrillo Angula, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querellada, Tur Bus Cargo, representada en Osorno por su agente don Hernán Rubilar Sepúlveda, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo al denunciante, al haber extraviado una encomienda despachada por la empresa desde Santiago con destino a Osorno con fecha 2 de marzo de 2012.

**SEGUNDO:** Que la denunciada Tur Bus Cargo, a fojas 39 y siguientes solicita el rechazo de la denuncia y demanda civil, negando la existencia de los hechos denunciados, ya que de acuerdo a su sistema computacional, la encomienda aparece entregada, constándole solamente que el día 1 de marzo de 2012, a través de la empresa, se despacho desde la ciudad de Santiago con destino a Osorno, 2 paquetes, los que aparecen debidamente retirados.

**TERCERO:** Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, consagra el derecho a "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

Por su parte el artículo 12, señala que: "Todo proveedor de bienes y 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".

A su turno, el artículo 23, 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".

CUARTO: Que es un hecho no discutido en autos, y tal como consta en la denuncia de fojas 28 y siguientes, la contestación de la denuncia de fojas 39 y siguientes y la copia de la orden de flete nominativa N° 705.069.701, que con fecha 1 de marzo de 2012, se recepcionaron en la agencia Portugal de la empresa Tur Bus Cargo, ubicada en calle Chiloé N° 1481 de Santiago, 2 bultos que debían ser transportados a la ciudad de Osorno y entregados a su destinatario don Eduardo Carrillo Angulo.

QUINTO: Que se encuentra acreditado en autos en la absolución de posiciones de fojas 63, prestada por don Hernán Jaime Rubilar Sepúlveda, agente de la sucursal Osorno de Tur Bus Cargo, que a ésta ciudad sólo llegó uno sólo de los bultos referidos en el considerando precedente, siendo extraviado aquel que contenía gran cantidad de insumos para trabajo de diseño gráfico y estampado.

SEXTO: Que lo expuesto en el considerando anterior es ratificado por los testigos Gerardo Andrés Fernández Bello y Cristian Orlando LLaiquen Schilling. En efecto, Gerardo Fernández Bello en su declaración de fojas 51 y 52 señala que: "...Así con fecha 02 de marzo acompañe a Eduardo a Tur-Bus Cargo a retirar esta última encomienda encontrándonos con la sorpresa que sólo había llegado una sola encomienda, siendo informado que la otra se había quedado en Santiago, "no demorándose en llegar, por un error de

logística, y por eso que le dicen a Eduardo que firme la boleta ya que llegaría al otro día y que necesitaban su firma para hacer el reclamo interno en Santiago. En resumen a esta fecha nunca llegaron los productos, siendo extraviados por Tur Bus Cargo...". Por su parte, a fojas 52 don Cristian Llaiquen Schilling declara que: "Tome conocimiento de los hechos, atendido a que con Eduardo Carrillo, en el mes de marzo de 2012, íbamos a montar un negocio de estampados de productos, negocio en el cual el aporte de Eduardo iba a ser la plancha de estampados y accesorios consistentes en paleras, papel transfer y tazones, los cuales Eduardo adquirió en Santiago. En razón de ello, primero se adquirió la máquina la cual llegó sin problema desde Santiago por Tur Bus Cargo, luego al retirar esta última encomienda nos encontramos con la sorpresa que sólo había llegado una sola encomienda, siendo informado que la otra se había quedado en Santiago. En resumen a esta fecha nunca llegaron los productos, siendo extraviados por Tur Bus Cargo, haciendo hincapié que el negocio en comento nunca se realizó...".

**SEPTIMO:** Que también se encuentra acreditado en autos, que Tur Bus Cargo no dio solución al extravío de la encomienda que debía ser trasladada desde la ciudad de Santiago a Osorno, tal como se encuentra acreditado en la absolución de posiciones y declaraciones de testigos referidas en los considerandos anteriores.

**OCTAVO:** Que la denunciada, de acuerdo a los antecedentes que obran en el proceso, no rindió prueba alguna tendiente a acreditar su ausencia de responsabilidad en la comisión del hecho infraccional que se le imputa.

**NOVENO:** Que conforme a los antecedentes, elementos de juicio y pruebas rendidas, que se han señalado en los considerandos precedentes, este sentenciador estima que Tur Bus Cargo, como proveedor, no ha satisfecho los requerimientos que el consumidor ha efectuado en orden a cumplir con los preceptos de la Ley 19.496

sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y en consecuencia habrá de ser culpable de infracción a la señalada normativa.

**DECIMO:** Que en consecuencia, considerando la denuncia de fojas 28 y siguientes; los documentos agregados desde fojas 1 a fojas 27; las declaraciones de los testigos Gerardo Andrés Fernández Bello y Cristian Orlando LLaiquen Schilling, de fojas 51 52 Y 52, respectivamente; la absolución de posiciones prestada a fojas 63 por don Hernán Jaime Rubilar Sepúlveda y estimándose en la especie que hubo negligencia del proveedor al incumplir sin causa justificada, el contrato de transporte de encomienda válidamente pactado con el actor, no sólo por no prestar los servicios a que se obligó, sino que, además por extraviar, uno de los bultos materia del contrato, causando un perjuicio patrimonial y moral indiscutible al consumidor y acreditada la efectividad de los hechos denunciados y que estos acorde a lo previsto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, son constitutivos del tipo infraccional correspondiente, se dará lugar a la denuncia interpuesta.

## **2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**DECIMO PRIMERO:** Que conjuntamente con la acción infraccional, se ha deducido demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 28 y siguientes, de la cual se desprende que el actor Andrés Eduardo Carrillo Angulo, ha demandado a Tur Bus Cargo a pagar \$ 114.000 por concepto de daño emergente y \$2.000.000 por concepto de daño moral.

**DECIMO SEGUNDO:** Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados, como la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización

adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnizaciones solicitadas respecto de Tur Bus Cargo, de la manera que se indicará.

**DECIMO TERCERO:** Que en cuanto al daño emergente solicitado, éste se traduce al valor de los materiales contenidos en la encomienda extraviada por la denunciada Tur Bus Cargo, referidos por los testigos Gerardo Fernández Bello y Cristian LLaiquen Schilling en sus declaraciones de fojas 51 y 52 Y 52, respectivamente y singularizados en la boleta de fojas 9 y cuyo valor asciende a la suma de \$130.999. Que en consecuencia este tribunal accederá a lo demandado por concepto de daño emergente.

**DECIMO CUARTO:** Que en cuanto al daño moral experimentado por el actor, esto es, el daño no patrimonial, no puede sino que tenerse convicción en cuanto a que el extravío de la encomienda del actor, que debía ser trasladada por Tur Bus Cargo, desde la ciudad de Santiago a Osorno, le ha debido producir molestias y trastornos emocionales en su vida, al no poder concretar el negocio que iba a emprender con sus compañeros de la carrera de diseño de Inacap y de esta forma reunir recursos para poder costear la continuación de sus estudios y poder devolver los dineros prestados para que pueda pagar los insumos que aportaría al negocio; todo ello sin perjuicio de los problemas emocionales que experimentó, que lo obligaron tener que recurrir a la ayuda de un profesional y del tiempo empleado para poder obtener una solución y verse obligado a recurrir al tribunal para restablecer el imperio del derecho, tener que obtener y/o preparar documentación probatoria, todos estos trámites que no debería haber realizado de no mediar la conducta contravencional

de la demandada, todo lo anterior corroborado en la declaración de los testigos Gerardo Fernández Bello y Cristian LLaiquen Schilling de fojas 51 y 52 Y 52, respectivamente, el certificado de fojas 45 emitido por Luis Prieto Fernández De Castro, Secretario General del Instituto Profesional Inacap, el certificado emitido por la psicóloga Luz Herrera Haase que da cuenta de la sintomatología presentada por el demandante. En opinión de este sentenciador, la suma de \$1.000.000 para don Eduardo Carrillo Angula, se estima suficiente para reparar el menoscabo provocado por la demandada.

**DECIMO QUINTO:** 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 la Ley N°18.287.

y **TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

- A) Que se hace lugar a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don **EDUARDO ANDRÉS CARRILLO ANGULO** en contra de **TUR BUS CARGO**, representado por don Hernán Jaime Rubilar Sepúlveda, en cuanto se le condena al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a favor del Fisco, por haber infringido el artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al no haber dado cumplimiento a su obligación de trasladar una encomienda, desde la ciudad de Santiago a Osorno, la que en definitiva fue extraviada. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de las multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o

apremio alguna de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

- B) Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta por don **EDUARDO ANDRÉS CARRILLO ANGULO** en contra de **TUR BUS CARGO**, representado por don Hernán Jaime Rubilar Sepúlveda, en cuanto se le condena a pagar por concepto de daño emergente, la suma de \$114.000, (ciento catorce mil pesos) y \$1.000.000 (un millón de pesos) por concepto de daño moral, todo lo anterior con reajustes e intereses, desde la fecha de esta sentencia hasta el día del pago efectivo.
- C) Que se condena en costas a la denunciada y demandada **civil**.

**ANOTESE y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

Rol N°3289-2012

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTO ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.



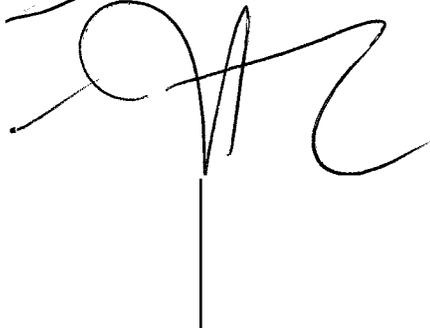
CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.  
OSORNO, a los ... días del mes de ... del 2012.

Valdivia, catorce de Febrero de dos mil trece.

VISTOS:

Se CONFIRMA la sentencia definitiva apelada de fecha treinta de Noviembre de dos mil doce, escrita de fojas 78 a 82 vuelta, con declaración que se rebaja el monto por concepto de daño moral a la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos).

L 13 - J Regístrese y devuélvase.  
rO -03~ Rol N° 3 - 2013. CRI.



CERTIFICO: que la fotocopia es fiel de la original.  
OSORN...Q...AWbIm.3...

Pronunciada por la **SALA DE VERANO**, por el Ministro Sr. JUAN CARLOS ABREGO DIAMANTTI, Ministro Sr. MARIO JULIO KOMPATZKI CONTRERAS, Ministro Sr. DARÍO CARRETTA NAVEA. Autoriza la Secretaria Sra. ANA MARIA LEON ESPEJO.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. L. E.', written in a cursive style.

**En Valdivia**, catorce de febrero de dos mil trece notifiqué por el **ESTADO DIARIO** la resolución precedente

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. L. E.', written in a cursive style, identical to the one above.