

*Alcance y prelo* 47

REGISTRO DE SENTENCIAS  
10 ABR. 2015  
REGION DE ANTOFAGASTA

Antofagasta, catorce de julio de dos mil catorce.

VISTOS:

1.- Que, a fojas dieciocho y siguientes, comparece don RICARDO JAVIER PIZARRO CONTRERAS, chileno, masofilaxista corporal, cédula de identidad N° 15.012.626-6, domiciliado en calle Caparrosa N° 461, departamento A13, Condominio Plaza Norte IV, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "DHL EXPRESS LIMITADA", proveedor de servicios WESTERN UNION, representado para estos efectos por doña SANDRA MIRO, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en calle Baquedano N° 300, de esta ciudad, por haber vulnerado los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, de conformidad con los hechos que expone. Expresa que con fecha 26 de septiembre de 2013 realizó un giro desde la oficina de DHL antes mencionada, a su pareja Angélica Carolina Arriagada Rojas, a quien su empleador le había consultado si estaba de acuerdo en realizar un curso en España, por lo que decidió depositar la suma de \$1.000.000.- a su nombre pues disponía de una suma por la venta de su vehículo, con la finalidad que pudiese retirarlos en ese país en caso de alguna emergencia. Agrega que posteriormente se le informó a su pareja por el empleador que no realizaría el viaje a España ya que vendría una comisión desde Estados Unidos y ella tendría que ser su anfitriona. Manifiesta que ante esta situación decidieron pedir la devolución del dinero en las oficinas del denunciado, enterándose que éste había sido cobrado en España al día siguiente de haberlo depositado el actor en circunstancias que la destinataria, su pareja, se encontraba en el país y era la única destinataria del giro, por lo que efectuó un reclamo o cuestionamiento de pago ante la empresa denunciada y, posteriormente, ante el SERNAC, siendo éstos rechazados argumentando que el giro había sido correctamente cancelado a su destinatario en España, cosa que era imposible según se ha señalado anteriormente., hechos que considera constituyen una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación, el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "DHL EXPRESS LIMITADA", representado por doña SANDRA MIRO, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado esta situación las sumas de \$1.000.000.- por concepto de daño material y que corresponde a la suma depositada y/o girada con destino a España a nombre de doña Angélica Carolina Arriagada Rojas, y \$250.000.- por daño moral, con más intereses y reajustes, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas treinta y cuatro y siguientes, rola audiencia de prueba decretada en autos con la comparecencia del denunciante y demandante civil, don Ricardo Javier Pizarro Contreras, y del abogado don Ramón Alejandro Miranda Tapia, chileno, cédula de identidad N° 14.111.663-0, domiciliado en calle Arturo Prat N° 214, oficina 301, Antofagasta, quien comparece como agente

oficioso del proveedor denunciado y demandado, comparecencia que es aceptada por el tribunal en los términos que se indican en el acta de comparendo. La parte denunciante y demandante civil ratifica su denuncia y demanda en todas sus partes, solicitando sean acogidas íntegramente, con costas. La parte denunciada y demandada civil evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita cuya copia entrega a la contraria, solicitando se tenga como parte integrante del comparendo, pidiendo el rechazo de la denuncia y demanda con expresa condenación en costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la parte denunciante y demandante ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 17 de autos, bajo apercibimiento legal. Además, hace comparecer a la testigo doña ANGELICA CAROLINA ARRIAGADA ROJAS, chilena, soltera, profesora, cédula de identidad N° 14.514.605-4, domiciliada en Pasaje Chirri N° 8672, Población Cotrasal, Antofagasta, quien interrogada previamente es tachada por la causal N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por mantener una amistad íntima con la persona que lo presenta como testigo, lo que se desprende de sus propios dichos. En subsidio, solicita que conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, al momento de dictar sentencia tenga presente la falta de imparcialidad de la testigo. La parte denunciante y demandante civil solicita el rechazo de la tacha opuesta en mérito a las razones de hecho y de derecho que expresa. El tribunal deja la resolución de la tacha para definitiva y ordena interrogar a la testigo. La deponente manifiesta que en el mes de septiembre de 2013 su pareja Ricardo Pizarro le hizo un giro por la suma de \$1.000.000.- a través de la empresa "Western Union", para que ella lo retirara en España en caso de emergencia, debido a que tenía posibilidades de realizar un viaje a dicho país por motivos de trabajo. Agrega que por razones personales no pudo efectuar dicho viaje y, en consecuencia, ambos fueron juntos hasta la empresa "Western Union" a hacer el retiro del dinero donde les informaron que éste había sido retirado en España lo que les pareció increíble ya que ella no viajó a ese país y sólo ella podía retirar el dinero con su cédula de identidad. Manifiesta que a la persona que los atendió le solicitaron que exhibiera algún comprobante en que constara a que persona le habían hecho entrega del dinero, quien había firmado la recepción del mismo, y que se les exhibiera el comprobante de recepción de éste, pero no quisieron mostrarles nada indicándoles que debían hacer las consultas a través del call center de Western Union, por lo que concurren al SERNAC a hacer la respectiva denuncia. Se deja constancia que la parte denunciada y demandada civil no rinde pruebas en la instancia.

3.- Que, a fojas cuarenta y tres, comparece don FERNANDO YUNG MORAGA, abogado, en representación de "DHL Limitada", ambos domiciliados en calle Prat N° 214, oficina 301, Antofagasta, quien en lo principal se hace parte y acredita su personería, en el primer otrosí ratifica todo lo obrado por el abogado don Ramón Alejandro Miranda Tapia como agente oficioso de su mandante, y en el segundo otrosí le delega el poder con que actúa.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la tacha:

Primero: Que, a fojas treinta y cinco, la parte denunciada y demandada civil dedujo tacha en contra de la testigo doña Angélica Carolina Arriagada Rojas, fundada en la causal N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por tener la deponente amistad íntima con la persona que la presenta, según lo por ella declarado en autos.

Segundo: Que, la parte denunciante y demandante civil al evacuar el traslado conferido, solicitó el rechazo de la tacha opuesta por las razones de hecho que indica.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y lo expuesto por las partes, el tribunal rechazará la tacha opuesta en contra de la deponente por ser ésta testigo presencial de los hechos denunciados, y en virtud que la prueba en estos juicios se aprecia de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

En cuanto a lo contravencional:

Cuarto: Que, a fojas dieciocho y siguientes de autos, don RICARDO JAVIER PIZARRO CONTRERAS, ya individualizado, interpuso denuncia infraccional en contra del proveedor "DHL EXPRESS LIMITADA", representado por doña SANDRA MIRO, también individualizados, fundado en que el 26 de septiembre de 2013 realizó a través del proveedor denunciado un giro de dinero por la suma de \$1.000.000.- a su pareja Angélica Carolina Arriagada Rojas, pagadero en Espala, donde a la sazón ella viajaría posteriormente, pero al quedar sin efecto dicho viaje concurren hasta la oficina del proveedor para solicitar la devolución de la suma depositada, encontrándose con la sorpresa que dicho giro había sido cobrado en su destino sin que pudieran conocer quien había hecho dicho cobro en circunstancias que la destinataria del mismo nunca viajó a España, por lo que realizaron sus reclamos formales ante el propio proveedor y el SERNAC, recibiendo sólo respuestas negativas señalándose por el denunciado que el giro había sido correctamente cancelado a su destinatario, hechos que constituyen una infracción a las disposiciones de los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Quinto: Que, a fojas veintisiete y siguientes, en el comparendo de prueba la parte denunciada evacuó los traslados mediante minuta escrita solicitando el rechazo de la denuncia y demanda por las razones de hecho y de derecho que expresa, señalando que esa parte no cometió infracción alguna a la Ley N° 19.496 ya que al realizarse una operación de giro de dinero se le entrega al cliente un número de PIN o clave secreta con la cual se cobrará la suma girada en su destino, y que dicha entrega no está condicionada o sujeta al cobro por determinada persona de la suma remitida, sino que se paga al portador de la clave o PIN, lo que se le instruye al cliente al momento de realizar la operación..

Sexto: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 17, no objetados, y declaración de la testigo Angélica Carolina Arriagada Rojas, se encuentra acreditado en autos que el 26 de septiembre de 2013 don Ricardo Javier Pizarro Contreras efectuó en las oficinas del proveedor denunciado "DHL EXPRESS (CHILE) LIMITADA", el giro MTCN 389-185-9799

por la suma de \$1.000.000.- cuya destinataria era doña Angélica Carolina Arriagada Rojas, con destino a España EUR, la que convertida a euros era la suma de 1.416,75 a esa fecha, giro que nunca fue cobrado por la destinataria la que no salió del país en todo ese periodo en el que se cobró y pagó la suma antes indicada en España a una persona que el proveedor denunciado no ha individualizado mediante los respectivos comprobantes de pago de la antes dicha suma de dinero.

Séptimo: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales establece que todo proveedor de servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, en tanto que el segundo dispone que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad o seguridad del respectivo servicio.

Octavo: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el denunciado no ha respetado los términos del contrato de prestación de servicios consistente en un giro de dinero a una destinataria determinada y que fue pagado a u tercero no identificado, no habiendo éste probado sus alegaciones en el sentido que al cliente se le entrega un PIN o clave secreta para que el monto del giro sea cobrado a su destino por quien da a conocer dicha clave secreta, norma que no está contenida en el reverso de los comprobantes acompañados a los autos a fojas 1 y 2, ni se ha probado que así se le hubiere informado al cliente, como tampoco el denunciado ha acreditado la identificación de quien cobró dicho giro como una manera de probar que efectivamente ello ocurrió, o si en el caso presente ha ocurrido un fraude que en los formularios antes señalados aparece como una preocupación principal del denunciado, actuación que le ha causado un menoscabo al actor al prestar en forma negligente el servicio convenido en la forma antes señalada, no dando una solución oportuna al reclamo del denunciante.

En cuanto a lo patrimonial:

Noveno: Que, don RICARDO JAVIER PIZARRO CONTRERAS, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 18 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "DHL EXPRESS (CHILE) LIMITADA", representado por doña SANDRA MIRO, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$1.000.000.- por concepto de daño material, y \$250.000.- por daño moral, con intereses, reajustes y costas.

Décimo: Que, la parte demandada civil evacuó en la audiencia de prueba el traslado conferido de la demanda civil, en los términos contenidos en la minuta respectiva.

Undécimo: Que, con el mérito de la prueba rendida en autos por el actor en cuanto a haber realizado el envío de la suma de \$1.000.000.- a doña Angélica Carolina Arriagada Rojas con destino a España, a través del servicio de giros de dineros proporcionado por el demandado, suma que fue pagada a un tercero no identificado por el proveedor denunciado, el tribunal acogerá la demanda civil y fijará la indemnización a pagar por daño emergente en la suma de \$1.000.000.-, correspondiente a la cantidad depositada por éste con el fin y destino antes mencionados, y en cuanto a lo demandado por daño moral, representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le han ocasionado la conducta del denunciado, el tribunal acogerá la demanda y fijará esta indemnización en la suma de \$250.000.-, atendido los antecedentes reunidos en el proceso y, especialmente, la ninguna solución entregada por el demandado al cliente, a pesar de lo irregular de la situación denunciada y el tiempo transcurrido. Que, las sumas precedentemente determinadas deberán pagarse reajustadas en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de presentación de la demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se RECHAZA la tacha deducida a fojas 75 en contra de la testigo doña Angélica Carolina Arriagada Rojas.
- 2.- Que, se CONDENA al proveedor "DHL EXPRESS (CHILE) LIMITADA", representado por doña SANDRA MIRO NAVARRO, ya individualizados, al pago de una MULTA de OCHO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas dieciocho y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 3.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 4.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 18 y siguientes, por don RICARDO JAVIER PIZARRO CONTRERAS, ya individualizado, y se condena al proveedor "DHL EXPRESS (CHILE) LIMITADA", representado por doña SANDRA MIRO NAVARRO, también individualizado, a pagar a la parte demandante las sumas de \$1.000.000.- por concepto de daño emergente, y \$250.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados como consecuencia de los hechos denunciados, las que se reajustarán en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la

fecha de interposición de la demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia..

5.- Que, se acoge la petición formulada por la parte demandante en el sentido que las sumas demandadas, debidamente reajustadas, devengarán intereses corrientes para operaciones reajustables, los que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.

6.- Que, se condena en costas a la parte perdedora por haber sido totalmente vencida.

7.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 1.815/2014.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.

