

Sta María Pía Cardenas.
Balmaceda 241 (Sernac)

REGISTRO DE SENTENCIAS

3 1 JUL. 2013

REGIEN DE LOS LAGOS

PUERTO MONTT, DIECINUEVE DE JULIO DEL DOS MIL TRECE.

VISTOS:

A fojas 1, comparece SOCIEDAD DE INGENERIA AGUILERA y ASOCIADOS LIMITADA, RUT N° 76.694.880-4, representada legalmente por DON HECTOR LEONARDO AGUILERA MAYORGA, RUT N° 10.317.733-2, ambos domiciliados para estos efectos en calle Antonio Varas 216, oficina 903, de la ciudad de Puerto Montt, presenta denuncia infraccional, por infracción a las nonnas de protección de los derechos del consumidor, en contra de CHILEXPRESS S.A., Empresa privada y proveedor del servicio de despacho de correspondencia y otros, representada para estos efectos por DON JORGE PINTO, en su calidad de Jefe de la querellada, ambos con domicilio en calle Antonio Varas N° 464 de la ciudad de Puerto Montt y expone: Que con fecha 9 de Noviembre, concurrí a la oficina CHILEXPRESS, ya individualizada, con el objetivo de despachar una correspondencia, que contenía, a saber, información de dos proyectos dirigidos a la CONAMA, en la XI Región, denominada actualmente como Servicio de Evaluación Ambiental, la correspondencia iba dirigida a nombre de su director el Sr Eduardo Lagios Reyes, enviando los documentos a la dirección de esta repartición publica, ubicada en calle Egaña N° 759, Coyhaique. Al Inomento de el despacho de la documentación en la oficina de CHILEXPRESS, se solicita expresamente el servidor de "Día Hábil Siguiete", tal COlno se demuestra en el comprobante emitido por CHILEXPRESS, cuya copia se junta en otrosí de esta presentación, Dicho servicio, suponía la entrega de la valija, el "Día Hábil S~guiete", es decir

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 119-11

MARLENE GARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

el día miércoles 10 de noviembre. Dicho servicio fue considerado por esta parte al momento de contratar el servicio de CHILEXPRESS, ya que la correspondencia debía estar en la ciudad de Coyhaique el día jueves 11 de noviembre.

A partir del día miércoles 10 de noviembre, realizada el respectivo seguimiento con el N° de Orden de Transporte impreso en el cOlnprobante, a saber, N° 280041720184. Tomando conocimiento el mismo día miércoles 11 de noviembre que la valija no había llegado a su destino, ni tampoco llegó los días posteriores, es decir, el día jueves y viernes 12 de noviembre.

Frente a estos hechos, nos comunicamos telefónicamente a las respectivas oficinas de CHILEXPRESS, tanto en Puerto Montt, Santiago y Coyhaique, en búsqueda de información respecto a porque razón nuestros documentos, es decir la respectiva correspondencia, aun no eran entregados al destinatario, y averiguar en que lugar se encontraba nuestra correspondencia. Así telefónicamente fuimos informados que nuestra valija estaba extraviada, y que no tenían la información de donde se encontraba.

Durante todo el día viernes 12 de noviembre, estuvimos a la espera de una explicación respecto de que paso con nuestros documentos, para lo cual también nos dirigimos personalmente a conversar con el jefe de oficina de CHILEXPRESS de calle Varas, Sr Jorge Pinto, quien manifestó no saber que ocurrió con la valija, solo estaba extraviada, y que no podía entregar más información ya que no disponía de más antecedentes. A las 18:00 hrs del día viernes 12, Sr Pinto, llama a ECCO PRIME LTDA., e indica que la valija encuentra en "ANTOFAGASTA", y que a esa hora (18:00 hrs) la estaban enviando de vuelta a Coyhaique. En atención a esto, obviamente, era imposible que el documento llegue a destino en el día

Puerto Montt, Chile
CERTIFICO QUE ES FIEL
HA TENIDO A SU ORIGINAL Y QUE SE
LAUSA ROL N° 11.111.111

13 JUL 2013

MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

esperado. Ante ello, ECCO PRIME LTDA., debió actuar con mucha rapidez, y enviar una profesional de Coyhaique el día lunes 15 de noviembre, profesional que tenía por misión entregar personalmente la documentación en la oficina del SEA XI Región, ante la no entrega de la valija por parte de CHILEXPRESS, ya que de acuerdo a los antecedentes entregados por la Inisma denuncia se hacía imposible el cumplimiento del servicio contratado consistente en la entrega por parte de CHILEXPRESS de la valija en los plazos estipulados, y existía absoluta desconfianza de que CHILEXPRESS cumpliría, arriesgando así la entrega de los documentos en el SEA dentro de los plazos legales de postulación.

Nuestra profesional entregó la documentación a las 8:30 hrs, de la mañana 8:30 hrs, de la mañana del día Lunes 15 de noviembre, y Chilexpress entregó 10 enviado desde Puerto Montt, el mismo día a las 9:00 hrs., lo que se claramente se encontraba fuera de todo plazo establecido para ello.

Es importante recalcar que CHILEXPRESS no cumplió con el contrato del servicio de transporte y entrega de la valija en el "Día Hábil Siguiente", ni tampoco el subsiguiente, sino que extravió la documentación y la entregó 5 días después. Por otra parte, considerar que si ECCO PRIME LTDA., no hubiese realizado la gestión de enviar a una profesional a Coyhaique, la negligencia de CHILEXPRESS nos hubiese significado la generación de un problema gravísimo e irreparable aún mayor.

Señala que su representada ECCO PRIME LTDA., debió incurrir en gastos no contemplados, enviando una persona de la empresa a Coyhaique para entregar personalmente y dentro de los plazos los documentos ya singularizados. Dichos gastos consistieron en pasajes de

PUERTO MONTT 2 ~ JUL. 2013
CERTIFICADO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
NA 10.10.11: ... S FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
... CI-US A ROL N° ...

MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

avión (ida y vuelta), alojamiento, viático y transporte (transfer) , además de destinar 3 profesionales que debieron trabajar con dedicación exclusiva para reeditar y recopilar adecuadamente los documentos en papel para ser llevados nuevamente hasta Coyhaique, dichos gastos ascienden a la suma de \$1.491.357 (un millón cuatrocientos noventa y un mil trescientos cincuenta y siete pesos).

En atención a todo lo señalado, menciona que solicitó con fecha 16 de Noviembre del 2010 al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, que actuara como intermediario o mediador, frente a la vulneración de nuestros derechos como consumidor, y a la reparación que debe efectuar la denuncia **CHILEXPRESS S.A.**, por el "no cumplimiento del servicio contratado en **CHILEXPRESS**" , es decir, que no entrego la documentación en el "día hábil siguiente", por lo que nos vemos en la obligación y a solicitud del SERNAC, de presentar la querrela infraccional, solicitando a US., que se sancione a la querrelada por la negligencia inexcusable en que incurrió.

Finalmente, luego de mencionar las disposiciones legales infringidas, solicita que se acoja la querrela infraccional y se condene a la querrelada al incumplimiento de la multa establecida en la Ley del Consumidor , con costas.

Por otra parte interpone demanda civil de perjuicio, en contra la demandada, solicitando el pago de \$1.491.357.- por concepto de daño emergente, ya que debió incurrir en gastos no contemplados, enviando a nuestra profesional a Coyhaique para entregar personalmente y dentro de los plazos los documentos ya singularizados. Dichos gastos consistieron en pasajes de avión (ida y vuelta), alojamiento, viáticos y

it~ 2~'~3
PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

transportes (transfer), además de destinar 3 profesionales que debieron trabajar con dedicación exclusiva para editar y recopilar adecuadamente los documentos en papel para ser llevados nuevamente hasta Coyhaique, dichos costos que incluyen los gastos y horas y la suma de \$20.000.000, por concepto de daño moral que a su juicio la constituye la imagen de mi representada, se ha dañado profundamente. Además señala que **ECCO PRIME LTDA.**, es una empresa local y prestigiosa, por lo que el descrédito para con nuestros clientes nos perjudica directamente la imagen, confianza y prestigio comercial.

A fojas 110 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en autos, en el cual la parte querellante y demandante ratifica su querrela y demanda civil y solicita que se de lugar a ella con costas.

La parte querellada y demandada civil contesta por escrito, y deduce la excepción de falta de capacitación del demandante, o de personería o representación legal de quien comparece a su nombre, y expone en el artículo 303 N° 2 del Código de Procedimiento Civil, esto es, la falta de capacidad del demandante o de personería o representación legal de quien comparece en su nombre. En efecto, no se ha coeditado en autos, de manera alguna la personería que dice ostentar el señor Aguilera para comparecer por la demandante. Igualmente interpone la excepción de incompetencia de US.. para conocer de esta causa por inaplicabilidad de la ley de protección de los derechos de los consumidores al caso de autos, ya que señala que la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, define en su artículo 1° a los consumidores o usuarios "como las personas naturales o jurídica que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, "como destinatarios finales", bienes o servicios.(énfasis agregado).

23 JUL. 2013
PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y
HA TENIDO A LA VISTA LA CAUSA ROL N° 117-13
MARLENE CARRERAS OJEDA
SECRETARIA SUBLEGAL
1° JUZGADO DE FOLIA LOCAL

Del tenor de la denuncia y demanda de autos, queda o e manifiesto que la elnpresa querellante y demandante no es la destinataria final del servicio transporte, sino que el medio empleado para prestar sus propios servicios de ingeniería y medio ambiente a diferentes elnpresas, no regido por la ley del consumidor.

Contestado la querella señala que con fecha 9 de noviembre del 2010, se admitió en la oficina una encomienda a nombre de FAVIOLA CHAVEZ ECCO PRIME, para hacer entregada el día siguiente a don EDUARDO LAGOS REYES, Director del Sea ex Conatna, en la ciudad de Coyhaique, pero que la remitente no declaro su contenido pudiendo hacerlo y que el espacio destinado para ello se encuentra en blanco, de esta manera el mismo día 9 de novielnbre a las 21:10 horas se le entrego a Lan Chile 52 piezas con destino **CHILEEXPRESS**, Coyhaique, lo que le permitió entregar a tiempo y fonna la encomienda, pero sólo se recibió 51 piezas de las 52 y se dejó constancia escrita en la parte superior de la orden del servicio y el día 12 de noviembre se detecta que en Antofagasta se recibe una pieza que no estaba lnanifestada para ese destino y se instruyó que se destinará la pieza a su destino final y esta pieza corresponde a la orden de transporte que es lnateria de autos. La pieza se recibió por CHILEEXPRESS en Coyhaique el Sábado 13 de septiembre del año 2010 y está la entrego a su destinatario el día lunes 15 del 2010, por estar cerrada la oficina de SEA el día Sábado. Todo lo anterior se trato de un caso fortuito debido a un error de cursamiento de LAN CHILE y no de CHILEEXPRESS.

Agrega que no reconoce ninguno de los otros hechos que se señalan en la querella y acepta solo aquellos que ha relatado y en la fonna que lo ha hecho, y los que en definitiva se acrediten legalmente en autos,

73 JUL. 2013
PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1187-11
MARLENE CABRERAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

desconociendo todos aquellos otros que no resulten probados debidamente. Y solicita que esta sea rechazada.

Respecto de la delnanda de indemnización, toda vez que la demandante no ha sufrido daños materiales, como tampoco daños Inorales, y si así hubiese ocurrido, no se ha debido a una causa imputable a **CHILEXPRESS** S.A., la cual no ha cOlnetido infracción alguna a la ley N° 19496, y por consiguiente mal puede responder por una demanda que tiene como supuesto lógico, necesario e inmediato, ese incunplimiento, respecto de todo lo cual, y a fin de evitar repeticiones innecesarias, talnbién doy por reproducidos en fonna expresa todos y cada uno de los argumentos dados por esta parte en lo principal.

No es necesario entrar a mayores análisis para concluir que la pretensión de pago en la demanda de autos es totalmente contraria a los fundalmentos morales que rigen la indemnización por daño Inoral, y otorgarla, constituiría una fuente de enriquecimiento indebido a costa de otros, indelnnización que por supuesto la ley no ampara.

En el caso de marras, no hay ningún antecedente serio sobre la responsabilidad de mi representada y ni siquiera sobre la existencia de los supuestos perjuicios reclamados.

Llalnadas las partes a conciliación esta no se produce.

La parte querellante y demandante civil rinde prueba documental y testimonial. Acompaña los siguientes documentos a su querella y demanda civil :

- a)Factura ECCO PRIME LTDA por honorarios por conceptos de horas hombre N° 259 del 7 de febrero 2011.
- b) Reclamo presentado ante el SERNAC con fecha 16 de novielnbre de 2010

PUERTO MONTT, 23 JUL. 2013
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 107-11

MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB - LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

- c) Informe entregado por el SERNAC, respecto del reclamo presentado por esta parte. Referencia N° 5058026
- d) Copia de factura N° 66351, N° 0475925, N° 073460, N° 4438299, que detallan gastos en que incurrió mi representada.
- e) Rendición de gastos de caja chica de proyectos de In representada.
- f) Factura de ventas y servicios no afecto o exento de IVA N° 0184362, emitida por SKY AIRLINE a mi representada.

En el comparendo de estilo ratifica los documentos anteriormente señalados como prueba y acompaña como prueba además:

- 1- Copia de Boleta emitida por Chilexpres emitida con fecha 9 de Noviembre del 2010.
- 2.- Comprobante de recepción del Director del Sea con fecha 15 noviembre 2010.
- 3.- Acompaña copia simple del estado de envío de la correspondencia impresa de la página Web de CHILEXPRES.

A su favor declararon como testigo :

Doña FABIOLA MICHELE CHAVEZ PEREIRA, Secretaria y Empleada actuante.

La parte demandada viene en tachar el testigo en virtud de la causal establecido en el artículo N° 358 número 4 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que según sus propios dichos ha quedado clara y establecido que es dependiente de la parte que lo representa y que por lo tanto es inhábil para declarar por carecer de la imparcialidad necesaria para hacerlo,

El Tribunal confiere traslado, contestando el traslado esta parte señala que según lo dispuesto en el artículo 375 del Código de

PUERTO MONTT, 10 de Mayo de 2010.
CERTIFICO: QUE ES VERDADERO Y HA TENIDO A LA VISTA
MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Procedimiento Civil, las tachas opuestas por las partes, no obstante el examen a la testigo tachada, en atención lo que pudiera aportar a la causa de autos sin perjuicios, de lo dispuesto en el art. 14 de la ley que establece los procedimientos ante los Juzgados de Policía Local

Señala que el día 09 de noviembre del año 2010, concurrió a la empresa **CHILEXPRESS**, a dejar una valija para que la remita a Coyhaique y contenía dos adendas N° 2. Y eligió el servicio más rápido, el cual es de un día para el otro día, la dejó y cancelo \$6.200. El día Jueves quiso comprobar si acaso fue entregada la encomienda, por Internet, y decía que el día 9 estaba en tránsito, llamaron a la oficina de **CHILEXPRESS** y le dijeron que no sabían dónde estaba la valija pero no estaba extraviada. El día viernes nos dijeron que estaba en Santiago, posteriormente nos dijeron que estaba en oficina de Antofagasta. Y finalmente se envió desde Antofagasta a Coyhaique. Señala que lo enviado en la encomienda tiene un plazo, ya que es una modificación a una declaración de impacto ambiental. El día viernes, anterior a 1 lunes, tuvo que reconstruir la carpeta para mandarla a Coyhaique, para lo cual se imprimió una Adenda original y se guarda en carpetas para su entrega formal. Señala que tuvo el día viernes, que conversar con el jefe de proyecto, para ver la decisión a tomar, la cual fue enviar un profesional para lo cual se sacó de sus actividades, el cual el domingo 14 se fue en avión para que el día lunes a las 9 horas de la mañana entregara las adendas al servicio Público, para la cual la saco también de sus actividades para hacer las reservas de avión y hotel.

El retardo en la entrega de la valija ocasionó daño o perjuicio a la sociedad, ya que el cliente perdió la confianza hacia nosotros y después

13 JUL.2011

PUERTO MONTT.

CEMIFICO: QUE Eif.et. ...!! q~a'N~y 19 ME SI
HA TENIDO ...A 1s;rA a j~Ay~,AR,9L, r:/ ...

MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

le solicito cotizaciones para nuevos trabajos y que después no tomaron con nosotros.

Repreguntado la testigo señala que la encomienda' tuvo de retraso tres días hábiles.

La parte demandada, se opone a la repregunta formulada por el apoderado del SERNAC, no sólo porque no corresponde jurídicamente que repregunte, ya que no es parte en este juicio ni como deluandada ni como denunciante. La parte del SERNAC vine en solicitar que no se de lugar a lo solicitado por el querellado y demandado civil, ya que es parte de la causa de autos en lo que dice relación a la querella infraccionar.

La parte querellada y demandad civil reitera su oposición al que el SERNAC, sea parte en esta causa, ya que en el escrito exhibido recientemente invoca el artículo 58 inciso tercero de la ley del consmuidor, donde se señala que la facultad del SERNAC, para hacerse parte esta establecida en aquella causas donde se afecte el interés general de los consumidores y en autos es el interés de un solo consumidor en particular.

El tribunal, contesta téngase por contestado el traslado y resolverá en la sentencia definitiva.

Comparece Doña ALEJANDRA YANNETH RUPERTUS CEA, mayor de edad, chilena estado civil soltera cedula identidad N° 15.515.830-1, egresada, con domicilio en Población Mira Sur pasaje San Rafael N° 209 de esta ciudad.

Quien previmiente juramentada a decir la verdad:

No hay pregunta de tacha,

19 JUL 2011

PUERTO MONTT.

CERTIFICADO DE AUTENTICIDAD DEL ORIGINAL DEL DOCUMENTO QUE SE PRESENTA EN EL JUICIO. MARLENE GARDENAS LOPEZ SECRETARIA SUB-LEGAL 1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

MARLENE GARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Señala que a mediados del mes de octubre del año 2010, comenzó a hacer su práctica profesional, estaba a cargo de dos proyectos que correspondían a dos titulares distintos a Osen. En ese entonces cuando llegó estos proyectos se estaban desarrollando y estaban a cargo de la jefe de proyecto **Viviana Gallardo**, ella envió la adendas de **OSEN** a Coyhaique por **CHILEXPRESS**. La fecha exacta que fue enviada no sabe, pero sabe que la envió con una semana de anticipación. Entonces el jueves 10 de noviembre, le pidió doña Viviana que llamara a Coyhaique para ver si había llegado la valija y me contestaron que no. Estuvimos llamando todo el día y como no había solución se procedió a hacer todo el proceso de nuevo, el proceso involucraba la impresión de la adendas, el loteo de los planos recopilación, del titular y juntarlo a Coyhaique antes del día lunes al medio día, Viviana había pedido ampliación del plazo de entrega como medida de seguridad, uno o dos días, pero se demoraron más de esos días y el día viernes la secretaria comenzó a cotizar pasajes en avión, hospedaje para que yo viajara ese fin de semana a dejarlo y viaje el día domingo Señala que ella la entregó el día lunes en la mañana y **CHILEXPRESS** al medio día, la empresa incurrió en gasto para viajar a Coyhaique materialmente. Señala que ella no estaba a cargo de la empresa OSEN, pero por conversaciones de otros colegas se que no se realizaron otros proyectos con la empresa

La parte querellada y demandada civil rinde prueba documental. Acompaña los siguientes documentos con citación:

1.- Copia de Boleta emitida por **CHILEXPRESS**, emitida con fecha 9 de Noviembre del 2010.

PUERTO MONTT. ~ ~,.
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y **Quil Pf 1111**
HA TENIDO A LA VISTA EN SA, OI N- . **1Y.1~11**

MARLENE GARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LICA

2.- COInprobante de recepción del Director del Sea , con fecha 15 noviembre 2010.

3.- Copia simple del estado de envío de la couespondencia Ínpreso de la página We de **CHILEXPRESS**.

Ratifica copia autorizada de escritura pública, donde consta su personena.

A fojasl41, se traen los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: RESPECTO DE LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE CAPACIDAD DEL DEMANDANTE, O DE LA PERSONERÍA O REPRESENTACIÓN LEGAL DE QUIEN COMPARECE A SU NOMBRE.

La parte querellada y demandada civil, fojas 96, deduce la excepción de falta de capacidad del demandante, o de personería o representación legal de quien comparece a su nombre, y expone en el artículo 303 N° 2 del Código de Procedimiento Civil, esto es, la falta de capacidad del delnandante o de personería o representación legal de quien COInparece en su nombre. En efecto, no se ha coeditado en autos, de manera alguna la personería que dice ostentar el señor Aguilera para comparecer por la delnandante.

La parte querellada y demandada civil evacuando el traslado a fojas 130, señala que carece de motivo plausible, ya que al autorizar el patrocinio y poder para que esta parte pueda comparecer en representación de la mandante, ha tomado conocüniento de la plena capacidad de don RECTOR AGUILERA, para comparecer en

123 JUL. 2013
PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° MSJ-11
MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB - LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

representación de ECCO PRIME O SOCIEDAD DE INGENIERIA AGUILERA y ASOCIADOS LIMITADA.

El tribunal resuelve que no acogerá la excepción opuesta, ya que a fojas 112, rola la constitución de la sociedad SOCIEDAD DE INGENIERIA AGUILERA y ASOCIADOS LIMITADA O ECCO PRIME, donde consta que don HECTOR LEONARDO AGUILERA MAYORAGA , es el representante legal de la empresa.

A Inayor abundmimiento, la ley 19.496, en su artículo 50 letra C, faculta a los consumidores para concurrir personalmente tanto para la interposición de la querella o denuncia como a lo largo del procedimiento Inislno, ya no se requiere patrocinio de abogado habilitado para la profesión, con las excepciones allí establecida, que no es el caso que nos ocupa. En el caso de autos, la consumidora, a través de su representante legal, ha concurrido personalmente a interponer la querella y demanda de autos, sin estar en ese Inomento patrocinado por un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, tampoco su representante legal es una persona letrada, ajuicio de esta sentenciadora y de acuerdo a las reglas de la sana crítica, las normas del proceso judicial deben interpretarse con una cierta flexibilidad, todo ello en atención a la condición que tenía la consumidora al mOlnento de interponer su querella y demanda civil .En autos consta que con posterioridad a la interposición de su querella y demanda civil, específicalmente en el cOlnparendo de estilo, recién compareció la querellante y delnandante civil patrocinada por un abogado, cuyo patrocinio y poder rola a fojas 93 de autos.

23 JUL. 2013

PUERTO MONTT.
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° ...
M.J.T.N

MARLENE GARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

SEGUNDO: RESPECTO DE LA EXCEPCIÓN DE INCOMPETENCIA DE USOPARA CONOCER DE ESTA CAUSA POR INAPLICABILIDAD DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL CASO DE AUTOS,

A fojas 96, la parte querellada y demandada civil deduce excepción de incompetencia de USo para conocer de esta causa, por inaplicabilidad de la ley de protección de los derechos de los consumidores en el caso de autos, ya que señala que la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, define en su artículo 10a. los consumidores o usuarios "como las personas naturales o jurídica que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales", bienes o servicios.(énfasis agregado).

Del tenor de la querrela y demanda de autos, queda de manifiesto que la empresa querellante y demandante no es la destinataria final del servicio transporte, sino que el medio empleado para prestar sus propios servicios de ingeniería y medio ambiente a diferentes empresas, no regido por la ley del consumidor.

La parte querellante y demandante a fojas 130 y siguientes, evacuando el traslado conferido, señala que el hecho que su representado sea una persona jurídica que utilizo los servicios de CHILEEXPRESS, para retnitir la documentación de un tercero a un organismo público, no la hace inaplicable la ley del consumidor. El tribunal resuelve que rechazara la excepción, ya que la querellante y demandante civil es consumidora, ya que se encuentra dentro de: la definición de consumidores que consagra el artículo 1 de la ley de los derechos del consumidor, ya que está contrato los servicios de CHILEXP.,~IJL. 2013

pu~~roMom.

CEmtr/co: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL y &~ Lt
HA TENIDO AUSENTE VISTA EN CAUSA ROL N° _L~~?; 'I

MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

celebrando un contrato con dicho proveedor de trasladar una valija a un destino específico. Por lo que, este tribunal es competente para conocer el caso de autos.

TERCERO: RESPECTO DE LA TACHA OPUESTA.

La parte querellada y demandada civil tacha a la testigo de la querellante y demandante civil doña FABIOLA MICHELE CHAVEZ PEREIRA, lo viene en tachar el testigo en virtud de la causal establecido en el artículo N° 358 número 4 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que según sus propios dichos a quedado clara y establecido que es dependiente de la parte que lo representa y que por lo tanto es inhábil para declarar por carecer de la imparcialidad necesaria para hacerlo,

El Tribunal confiere traslado, contestando el traslado parte querellante y demandante civil, señala que según lo dispuesto en el artículo 375 del Código de Procedimiento Civil, las tachas opuestas por las partes, no obstan el examen a la testigo tachada, en atención lo que pudiera aportar a la causa de autos, sin perjuicios, de los dispuesto en el art. 14 de la ley que establece los procedimientos ante los Juzgados de Policía Local.

Este tribunal no acogerá la tacha deducida por estimar que su declaración es fundamental en esta causa, ya que esta persona fue la que concurrió personalmente a CHILEXPESSES a dejar la valija, o sobre materia de estos autos, en su carácter de dependiente de la empresa, y su declaración es fundamental para una acertada resolución y su declaración será apreciada de acuerdo a las reglas de la sana critica.

CUARTO RESPECTO A LA ALEGACIÓN DE LA QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL, QUE SOSTIENE QUE EL SERNAC NO ES PARTE EN ESTE JUICIO Y QUE SE OPONE

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

A QUE REPREGUNTE AL TESTIGO DOÑA FABIOLA MICHELE CHAVEZ PEREIRA EN EL COMPARENDO DE ESTILO.

La parte querellada y demandada civil en el comparendo de estilo fojas 114 y siguientes, se opone a la repregunta formulada por el apoderado del SERNAC, no sólo porque no corresponde jurídicamente que repregunte, ya que no es parte en este juicio ni como demandada ni como denunciante. La parte del SERNAC viene en solicitar que no se dé lugar a lo solicitado por el querellado y demandado civil, ya que es parte de la causa de autos en lo que dice relación a la querrela infraccionar.

La parte querellada y demandad civil reitera su oposición al que el SERNAC, sea parte en esta causa, ya que en el escrito exhibido recientemente invoca el artículo 58 inciso tercero de la ley del consmridor, donde se señala que la facultad del SERNAC, para hacerse parte está establecida en aquella causas donde se afecte el interés general de los consumidores y en autos es el interés de un solo consmridor en particular.

El tribunal, contesta téngase por contestado el traslado y resolverá en la sentencia definitiva.

El SERNAC evacuando el traslado a fojas 119 y siguientes, señala que de acuerdo al artículo 58 de la ley del consmridor, faculta a SERNAC, para hacerse parte en estas causas.

El tribunal re;uelveque el SERNAC, está facultado para hacerse parte en todas aquellas defensas que se refieran a infracción a la ley del consumidor, ya sea que esta se haya iniciado por un interés individual, colectivo o difuso, por lo que considerará las repreguntas que este servicio a través de su apoderado hizo al testigo de la querellante y

PU(RTO MONTÍ,
CERTIFIC. OUt ~IEI A SU ORIGINAL Y 0,000,000.-VI
HA 1EN1U(; ' vi) IA ..' d.' l. KVL..N-.....

MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

delnandante civil en el comparendo de estilo y rechazar {a la oposición de la querellada y demandada civil al que el SERNAC sea parte en este proceso y que repregunte al testigo.

QUINTO : Que, el artículo 1 de la ley 19.496, señala que "la presente ley tiene por objeto nonnar las relaciones entre proveedores y consulnidores, establecer las infracciones en perjuicio del consulnidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias."

SEXTO: Que la ley 19.496 en su artículo 23 señala que "COlnete infracción a las disposiciones de la presente leyes proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor, debidos a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

SEPTIMO: Que con todos los antecedentes que obran en estos autos: solicitud de compensación de fojas 15 y siguientes, carta del SERNAC de fojas 19, factura de fojas 20, factura de fojas 21, factura de fojas 22, factura de fojas 23, factura de fojas 24, copias de boletas de fojas 25, copias de boletas de fojas 26, factura de fojas 27, copia de boleta de fojas 32, orden de transporte de fojas 33 cartola de internet de estado de envío de fojas 34, carta de fojas 44, copia de orden de servicio de fojas 50 y 51, copia de planilla del cliente de fojas 52, factura de fojas 53, Inail de fojas 54 cartola de seguimiento de fojas 69 y siguiente, formulario de tralnitación ante el SERNAC de fojas 71 y siguientes, contrato de trabajo de fojas 121, constitución de la sociedad de fojas 122 y siguientes; todos son suficientes para deter,minar que el proveedor **CHILEXPRESS SA.**, ya individualizado, a cometido infracción a la ley 19.496, al haber retardado en el servicio de despacho contratado por la co~wn\dQr1.013

PUERTO MONTT. ' / ~ JUL.

CER flnCQ' QuE' . ES FIEL A SU ORG/NAL Y tri Jt:'>
HA TENIDO A LA v 15YA E.-. CAUS ROL ~ 1.-7':.JJ

MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

cuyo destino era la ciudad de Coyhaique , no respetando el proveedor los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se contrató la prestación de servicio .Ya que de acuerdo a los antecedentes que obran en autos y dichos de los testigos de fojas 112 y siguientes, la valija o sobre fue recepcionada por CHILEEXPRESS, con fecha 09 de noviembre del año 2010, según copia de boleta de fojas 32 y orden de transporte de fojas 33, la cual debía llegar de a Coyhaique, el día siguiente hábil, pero consta en autos que fue entregada a su destinatario en Coyhaique, recién el día 15 de noviembre del 2010, según respuesta de fojas 90, fecha reconocida también por el querellado y demandado civil, al contestar la querrela y demanda de autos. Por lo que este tribunal condenara a una multa de 10UTM, por infracción a la Ley del Consumidor y ordenará al proveedor, como daño emergente, a pagar a la consumidora la suma de \$1.289.635,10 cual se ha determinado prudencialmente, de acuerdo a factura de fojas 27 y dichos de testigos de fojas 112 y siguientes y tasará el daño moral en la suma de \$300.000.- (trescientos mil pesos), ambas cantidades incrementadas de acuerdo a la variación que experimenta el índice de precios del consumidor, incrementada además, con intereses corrientes desde la fecha de la notificación de la sentencia hasta su pago efectivo.

OCTAVO : En cuanto al daño emergente cabe señalar que la consumidora se refiere todos los gastos en que debió incurrir para la elaboración de un nuevo documento para ser entregado a la CONAMA, en Coyhaique ,ya que el enviado por CHILEEXPRESS, no llegó el día convenido , lo cual ocasionó perjuicios a la sociedad demandante , de acuerdo a lo señalado por los dichos de los testigos de fojas 112 y siguientes, lo cual ha juicio de este tribunal es una infracción a la ley del

2010

PUERTO MONTT.
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN LA CAUSA ROL N° 11.05-11

MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

consumidor, por lo que el daño emergente se configuraría por todos los gastos en que debió incurrir la sociedad demandante para la elaboración de un nuevo documento para ser entregado a la CONAMA, en Coyhaique, ya que el enviado por CHILEEXPRESS, no llegó el día convenido, lo cual ocasionó perjuicios a la sociedad demandante, de acuerdo a lo señalado por los dichos de los testigos de fojas 112 y siguientes, por lo que este tribunal ordenará al proveedor, Colnodaño elnergente, a pagar a la consumidora la suma de \$1.289.635, lo cual se a determinado prudencialmente, de acuerdo a factura de fojas 27 y dichos de testigos de fojas 112 y tasará el daño moral en la suma de \$300.000.- (trescientos mil pesos), ambas cantidades incrementadas de acuerdo a la variación que experimenta el índice de precios del consumidor, incrementada además, con intereses corrientes desde la fecha de la notificación de la sentencia hasta su pago efectivo.

NOVENO: En cuanto al daño moral, cabe señalar que la doctrina estima que este tipo de indemnización busca una reparación integral de quién ha sufrido el daño, por lo que en caso de las personas jurídicas se toman en cuenta aspectos como la imagen, confianza y prestigio comercial de la sociedad que se ha dañado, entre otros. Por lo que este tribunal, aplicando las reglas de la sana crítica, ha considerado que este incumplimiento por parte de la demandada, no sólo afectó al patrimonio, sino también a su prestigio e imagen comercial.

y visto, además lo prescrito en los artículos 1,3,7,8,10,13 y 17 de la ley 18.287, 1,2,12,23 y 50 de la ley 19.496, 2.314 y siguientes del Código Civil y las facultades que me confiere la ley 15.231, apreciando los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, se declara:

23 JUL 2017
PUERTO MONTI,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 10.711

MARLENE GARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

- I. Que, no se acoge la excepción de falta de capacidad del demandante, o de la personería o representación legal de quien comparece a su nombre, deducida por la querellada y demandada civil a fojas 130 y siguientes, por los motivos reseñados en el considerando primero.
- II. Que, no se acoge la excepción de incompetencia del tribunal, deducida por la parte querellada y demandada civil a fojas 130 y siguientes, por los motivos reseñados en el considerando segundo.
- III. Que, no se acoge la tacha de testigo deducida a fojas 112 y siguientes, por la parte querellada y demandada civil, por las razones señaladas en el considerando tercero.
- IV. Que, no se acoge la alegación de la querellada y demandada civil, que rola a fojas 114, que sostiene que el SERNAC no es parte en este juicio y que se opone a que pregunte al testigo de la demandante, doña FABIOLA MICHELE CHAVEZ PEREIRA, en el comparendo de estilo, por los motivos señalados en el considerando cuarto.
- V. Que se hace lugar a la querrela infraccional de fojas 1 y siguientes, y se sanciona al proveedor con una multa de 10 UTM.
- VI. Que se hace lugar a la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 11 y siguientes. por lo que este tribunal ordenará al proveedor, CHILEEXPRESS S.A, ya individualizado, a pagar a la consumidora como daño emergente, la suma de \$1.289.635,(un millón doscientos ochenta y nueve mil seiscientos treinta y cinco pesos), lo cual se ha determinado prudencialmente, de acuerdo a factura de fojas 27 y dichos de testigos de fojas 112 y

12,~ JUL,

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 107/11

MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

siguientes y a pagar como daño moral la suma de \$300.000.- (trescientos mil pesos), ambas cantidades incrementadas de acuerdo a la variación que experimenta el índice de precios del consumidor, incrementada además, con intereses corrientes desde la fecha de la notificación de la sentencia hasta su pago efectivo.

VII. Que se condena en costas a la querellada infraccional, por haber cometido infracción a la ley del consumidor.

Si la querellada no pagare la multa dentro de cinco días de ejecutoriada la sentencia, despáchese orden de arresto en su contra.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula.

Rol N° 1157-2011.-

Dictada por doña ~~MARILENE~~ ~~VIGUERA~~ ~~LOPEZ~~, jueza subrogante legal del Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña ~~MARILENE~~ ~~LOPEZ~~, secretaria subrogante legal.

23 JUL. 2013

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1157-2011

MARLENE CARDENAS LOPEZ
SECRETARIA SUB-LEGAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

7hJ .~o\t'tt\ :uf }~)f3

~ ~V\clrv A~ 10 ~'~i ~tvQtc **r** ~\A~/

~ S'II\I\~C- \ \ ~ ~ ~ ~U\I\'(y~)

~ ~ N(h\)\~ ~ \~\ ~ ~ ~\~ ~ ~ ~

~ ~
„OR!SS. GON~AU:~: ijU~A
RECEPTOR AD • HOC
Primer Juzgado Policía IO§a1 /
Puerto MOI~ ~