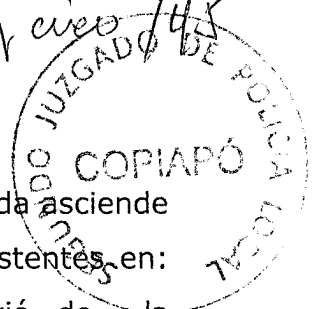


Copiapó, cinco de enero de dos mil quince.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1)** Que en lo principal de la presentación de fojas 8 rola denuncia infraccional presentada por don **MARCOS ANTONIO SAAVEDRA ZAMORA**, Cedula de identidad N° 10.912.117-7. laboratorista dental, domiciliado en Pasaje Joseph Carding 3720, Villa Fernando Ariztía, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa de transportes "**EMPRESA CHILE EXPRESS S.A.**" persona jurídica de su giro representada en esta ciudad por don **RUBEN TRIVIÑO ELGUETA**, ambos con domicilio en calle Los Carreras N° 2867, por haber vulnerado la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 3 Letra e); 12 y 23, solicitando se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en el referido cuerpo legal por las infracciones cometidas. Argumenta el actor como fundamento de la denuncia infraccional deducida en contra de la denunciada, que con fecha 27 de febrero de 2014 envió por la oficina de la sucursal de la denunciada en esta ciudad una encomienda con destino a la ciudad de Santiago a don **RICARDO GONZALEZ SANTANDER**, con domicilio en esa ciudad calle Mac Iver 122 Oficina 1113, siendo el numero de la orden de transporte 160100104494, que en la encomienda iban trabajos dentales evaluados en la suma de \$500.000, que la encomienda no fue entregada al destinatario por lo que procedió a efectuar el reclamo, respondiéndosele que se había perdido resultando inubicable. Que ante lo ocurrido se comunicó con don **CRISTIAN SALINAS**, encargado de la auditoria de la empresa denunciada quien le solicitó le enviara las boleta o algún documento que acreditara los gastos efectuados y que le empresa se encargaría de reembolsárselos. Que luego de enviarle la documentación requerida y habiendo transcurrido un tiempo, ante su insistencia le contestaron que solo le devolverían el valor del transporte de la encomienda, señala que no es la primera vez que esto le suceda ya que ha interpuesto otra denuncia en contra de la misma empresa por una situación similar, que es tiempo que la denunciada sea castigada por su actuar negligente, que se ha visto perjudicado económicamente e igualmente en el aspecto profesional y por ende laboral, que debido a lo ocurrido no pudo entregar el trabajo en una clínica dental, ocasionándole esta situación un daño en su imagen profesional. Posteriormente consigna las disposiciones legales transgredidas por la denunciada, señalando que ésta las contravino ya que no cumplió con el servicio prometido, actuó negligentemente ocasionándole perjuicios. Por el primer Otrosi del libelo deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa y su representante en Copiapó a quienes vuelve a individualizar, solicitando sea condenada al pago

b - cuente y cinco / 45

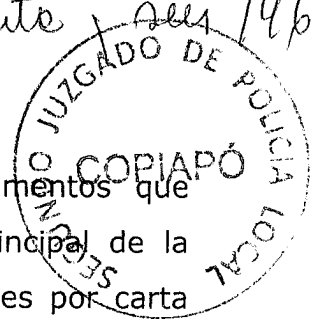


de \$2.000.000, indicando que el monto del daño moral que demanda asciende a \$1.500.000. Por el segundo otrosi acompaña documentos consistentes en:

- a) Correo de la empresa Chilexpress reconociendo el extravío de la encomienda;
- b) Carta que le fue enviada por la Clínica a la cual iba dirigida la encomienda exigiéndole la reposición de los gastos que se efectuaron;
- c) documento dirigido por el afectado a Chilexpress acompañando informe de los gastos efectuados en la encomienda remitida;
- d) Correo enviado al Contralor de la empresa y;
- e) Boleta que da cuenta del envío de la encomienda.

2) A fojas 14 se acoge la denuncia y demanda civil a tramitación. 3) A fojas 18 notificación efectuada al representante de la denunciado don **RUBEN TRIVIÑO ELGUETA**. 4) a fojas 19 el denunciante acompaña lista de testigos la que es tenida por acompañada mediante resolución dictada a fojas 20. 5) A fojas 31 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos en rebeldía del denunciante y demandante civil don **MARCOS ANTONIO SAAVEDRA ZAMORA** y con la asistencia del representante de la denunciada **EMPRESA CHILEXPRESS S.A.** don **RUBEN TRIVIÑO MORALES**, quien acompañó minuta de contestación la que se tuvo como parte integrante de la audiencia agregándose de fojas 21 en adelante, resolviendo el tribunal su contenido, a lo principal tiene por contestada la denuncia; al primer otrosi tiene por contestada la demanda y al segundo otrosi se tiene presente. No se produce avenimiento por la rebeldía de la parte denunciante, recibíendose la causa a prueba, fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. El Tribunal tiene por acompañados los documentos agregados de fojas 1 a 7 e individualizados por el actor en el segundo otrosi de su presentación, todos con citación a excepción de aquellos que emanan de la denunciada los que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil; La parte denunciada y demandada acompaña documento que contiene normas de transportes de su representada el que señala se encuentran ubicado en todas las oficinas de Chile Express a lo largo del país, teniéndose el documento por acompañado con citación. Las partes no rinden prueba testimonial. 5) A fojas 33 el denunciante designa abogado patrocinante a don **FELIPE CARRASCO MATAS** a quien confiere poder conjuntamente con el habilitado de derecho **FRANCISCO CARRASCO MATAS**. 6) A fojas 37 el apoderado del denunciante efectúa una presentación, en lo principal acompaña documentos que se agregan de fojas 35 a 37 y por el otrosi solicita se decrete como medida para mejor resolver la citación del odontólogo que encargó los trabajos al denunciante, petición la primera que es rechazada por extemporánea mientras que la segunda no es acogida por improcedente. 7) A fojas 39 el tribunal haciendo uso de la facultad conferida en el artículo 159 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, como medida para

b. Cuente / seis / 46



mejor resolver dispone agregar a la causa con citación los documentos que rolan de fojas 35 a 36 y que fueron acompañados en lo principal de la presentación de fojas 37, notificándose la resolución a las partes por carta certificada como consta de las copias agregadas de fojas 40 y 41. **8)** A fojas 42 se tiene por cumplida la medida para mejor resolver y se certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa. **9)** A fojas 43 se cita a las artes a oír sentencia.

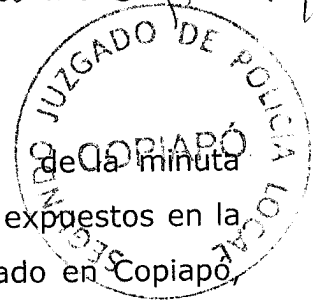
## CONSIDERANDO

### I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL:

**PRIMERO:** Que, en lo principal del libelo de fojas 8 el laboratorista dental don **MARCOS ANTONIO SAAVEDRA ZAMORA**, deduce denuncia infraccional en contra de **EMPRESA DE TRANSPORTES CHILEXPRESS S.A.**, persona jurídica del giro del transporte, representada en esta ciudad por don **RUBEN TRIVIÑO ELGUETA** por haber infringido la denunciada diversas disposiciones de la ley 19.496. Argumenta como fundamento de su acción, que con fecha 27 de Febrero de 2014 envió desde la sucursal de la denunciada en Copiapó a la sucursal de Santiago mediante orden de transporte 160100194494 una encomienda la cual contenía una serie de trabajos dentales que debían ser entregados al odontólogo Ricardo González Santander con domicilio en Santiago, calle Mac Iver N° 22, Oficina 1103. Que, sin embargo, la encomienda mencionada no llegó a destino y al requerir información solo se le señaló que el paquete se había extraviado; que reclamó de la situación al contralor de la empresa y este le solicitó enviar documentos que dieran cuenta de los gastos en que él había incurrido para mandar los productos que contenía la encomienda a objeto de efectuarle el reembolso respectivo, lo que no sucedió, ya que posteriormente recibió un comunicado manifestándole que solo se le reembolsarían los gastos de transporte de la encomienda extraviada.

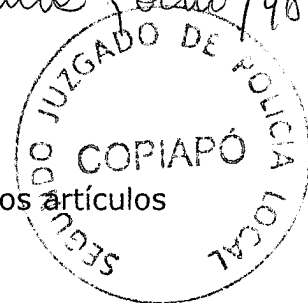
**SEGUNDO:** Que, para el denunciante la situación descrita en el considerando anterior importa una abierta infracción a la ley del consumidor, específicamente a los artículos 3 letra e); 12 y 23 los cuales reproduce, señalando que la empresa actuó negligentemente ya que no cumplió con el servicio encomendado y pagado, ocasionándole a él un menoscabo porque tal hecho afectó su credibilidad y por ende su prestigio laboral y al odontólogo a quien iba dirigida la encomienda quien no pudo cumplir oportunamente el trabajo para el cual se requerían las piezas enviadas.

f. presente y pte 147



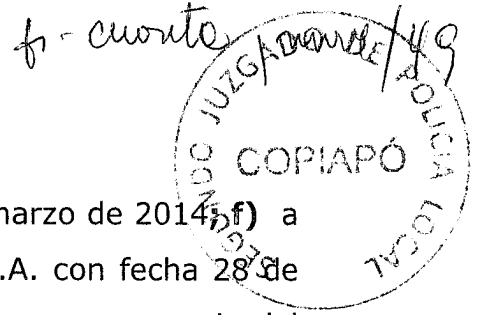
**TERCERO:** Que, al contestar la denunciada en lo principal agregada a fojas 21, reconoció la efectividad de los hechos expuestos en la denuncia, señalando que efectivamente el paquete recepcionado en Copiapó nunca llegó a su destino, sin poder discutir sobre su contenido porque lo ignora toda vez que nunca fue declarado. Que su representada de conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 del Código de Comercio que regula las relaciones entre transportista y cargador le solicitó al denunciante las boletas o facturas que acreditaran el valor el contenido del paquete a objeto de indemnizarlo, sin embargo éste no acompañó ningún antecedente que permitiera brindarle la indemnización. Señala que respecto al contenido de la encomienda que alega el denunciante, supuestamente prótesis dentales, cuestión que controvierte, el denunciante deberá ser quien acredite tal hecho por los medios de prueba legales. Más adelante señala que el artículo 185 del Código de Comercio señala que: *"En ningún caso podrá el cargador hacer responsable al porteador de las pérdidas o averías que sufran los efectos que no se han expresados en la carta de porte"*. Que conforme lo señalado en la disposición citada no le resulta posible al denunciante atribuir responsabilidad a su representada por la pérdida de especies no declaradas ya que al momento de contratar el transporte, para la denunciada la encomienda enviada era solo un paquete cerrado no pudiendo prever lo eventuales perjuicios que de su envío podrían haberse generado, esto en armonía con las restricciones establecidas en el artículo 1.558 del Código civil, que por lo mismo los hechos descritos por el querellante en modo alguno pueden constituir una infracción al artículo 23 ya que no se observa la conducta negligente de su representada por la pérdida de la encomienda; Que tampoco ha señalado el denunciante de que manera su representada infringió los artículos 12 y 23 de la ley 19.496; que respecto el artículo 12 Chilexpress S.A. procedió de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Código de Comercio, artículo 220 de ese cuerpo legal; que la petición del demandante en orden a que se sancione a la denunciada al pago de una multa denota una falta de fundamento ya que la empresa se caracteriza por ser diligente, ofreciéndole indemnizarlo en el valor del contenido de la encomienda, el cual éste no pudo demostrar. Que el contrato de transporte contempla expresamente la posibilidad que las piezas enviadas se extravíen, y la forma de indemnización, que consiste precisamente en el valor acreditado del contenido de la encomienda. Que le llama la atención que el denunciante pretenda imputarle responsabilidad en los hechos toda vez que ha sido el mismo quien impidió que su representada lo indemnizará en la forma indicada al no enviarle la documentación requerida, solicitando conforme a todo lo expuesto se libere a su representada de responsabilidad en los hechos

f - fuente jocho/48



materia de la denuncia ya que ésta no ha cometido infracciones a los artículos 12 y 23 que pretende la denunciante.

**CUARTO:** Que, para acreditar el denunciante los fundamentos de la denuncia acompañó los documentos que se agregaron a la causa de fojas 1 a 7 consistentes en: **a)** A fojas 1 correo electrónico remitido por Chilexpress S.A. al denunciante con fecha 2 de abril de 2014, en dicho documento se señala que dando respuesta al reclamo deducido respecto de la encomienda transportada el 27 de febrero de 2014, orden de ingreso 160100194494, se efectuaron todas las acciones tendientes a ubicar la pieza y debido al tiempo transcurrido desde su extravío debió declararse **inubicable**; que conforme las normas vigentes se le entregará una indemnización equivalente a \$27.675 correspondiente a siete veces el valor del envío. **b)** Certificado emitido por el cirujano dentista ROBERTO ROJO COLVINE en el cual señala haber enviado a confeccionar 6 prótesis removibles al denunciante MARCO SAAVEDRA quien presta servicios de laboratorio, que este último le informó que la encomienda en que iban los trabajos se había extraviado lo que produjo un gasto de materiales y tiempo tanto a la clínica dental como al laboratorio que confeccionó las prótesis, debido a que estos trabajos se deben repetir desde un inicio, correspondiendo al laboratorio asumir los costos. Señala que los materiales ocupados para la confección de las prótesis tienen un costo de \$400.000 y consisten en alginato, godiva, pasta zinquenolica, silicona adición pesada, fluida y de registro, adhesivos para cubetas, desgaste de material cera, horas clínicas, costo de esterilización, gastos del paciente, mascarillas, guantes, que los gastos de laboratorio debe detallarlos el afectado por el extravío. **c)** A fojas 3 carta sin fecha enviada a Chilexpress S.A. por el denunciante en la cual consigna como gastos de laboratorio la suma de \$62.000 consistentes en: yeso piedra, yeso piedra extra dura, cera de moldeo, diente de prueba, diente definitivo, disco de corte de yeso, fresas, pimpollos, gomas abrasivos, señalando que los materiales indicados se utilizan para dos pares de prótesis, que en este caso tal suma debe multiplicarse por tres, porque se confeccionaron tres pares de prótesis; **d)** A fojas 4 correo electrónico de fecha 17 de marzo de 2014 enviado por el denunciante al Contralor de Chilexpress S.A. representándole la negligencia de la empresa y el perjuicio económico que la situación le ocasionó, señalándole que no es la primera vez que le ha sucedido un percance similar, que requiere le devuelvan lo invertido en la confección de las prótesis y que el monto por tal concepto asciende a \$600.000; **e)** A fojas 5 correo respuesta de la misma fecha por parte de Chilexpress S.A. solicitándole boleta o factura que corresponda al contenido de la encomienda a objeto de dar pronta respuesta a su problema,

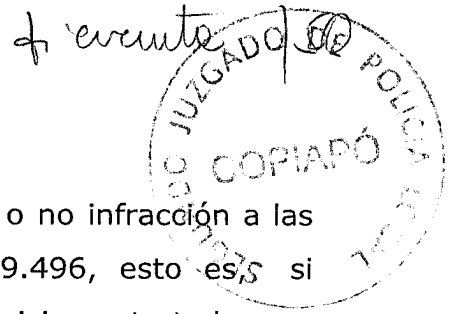


y que tal información debe ser enviada antes del 24 de marzo de 2014 <sup>f)</sup> a fojas 6 correo enviado por el denunciante a Chilexpress S.A. con fecha 28 de marzo de 2014, donde le reitera el problema ocasionado a consecuencia del extravío de la encomienda; **g)** A fojas 7 comprobante de envío de encomienda indicándose en el documento que corresponde a un paquete de medio kilo enviado mediante el servicio overnight el 27 de febrero de 2014 sin señalarse el contenido ni su valor, destinatario: Ricardo González, domicilio calle Mac Iver 22 Oficina 1103, Santiago.

**QUINTO:** Que la denunciada acompañó a fojas 28 documento que denomina NORMAS DE TRASNPORTE CHILE EXPRESS S.A., en dicho documento, y en lo que a este caso se refiere, el documento señalada: que la empresa se obliga a transportar los envíos encargados por el remitente conforme se expresa en la orden de transporte, que las mercaderías se transportan a riesgo del remitente, consignatario, o persona que inviste la calidad de propietario de las mismas, siendo de sus cargo las averías y pérdidas que sufran por caso fortuito o fuerza mayor o defecto propio de las mercaderías, salvo si un hecho de Chilexpress S.A. hubiera contribuido al advenimiento del caso fortuito o fuerza mayor; si la denunciada no hubiere empleado toda la diligencia y pericia; si en la carga, conducción o resguardo de las mercaderías no hubiese puesto la diligencia y cuidado que acostumbra los transportistas precavidos; Que en caso de pérdida o destrucción de las especies por causa imputable a Chilexpress ésta pagará el valor comercial efectivamente acreditado, el cual en ningún caso se considerará inferior a cinco veces el valor del costo del envío, de manera tal que si el remitente no está en condiciones de acreditar el contenido de la pieza transportada y / o su valor comercial, se estará a dicho mínimo, pudiendo el remitente optar entre aceptar dicha oferta o iniciar las acciones legales o de otra índole que estime conveniente.

**SEXTO:** Que, como medida para mejor resolver el tribunal agregó a la causa a fojas 35 y 36 documentos consistentes en: **a)** Copia de boleta de envío de fecha 27 de febrero de 2014 y, **b)** Presupuesto de la Sociedad Manufacturera de Equipos de fecha 13 de agosto de 2014 en que consta el valor de los materiales extraviados por la denunciada.

**SEPTIMO:** Que, es un hecho acreditado en la causa que la denunciada reconoció la pérdida de la encomienda enviada a Santiago el 27 de febrero de 2014 la cual nunca llegó a destino, habiéndose declarado inubicable conforme se señala en el documento emitido por ella misma agregado a fojas 1, por lo que habrá de determinarse si tal hecho, imputable a la denunciada de



acuerdo al documento agregado a fojas 28, constituye o no infracción a las disposiciones de los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, esto es, si efectivamente se cumplió o no con la prestación del servicio contratado y en el evento de existir incumplimiento éste fue el resultado de una acción negligente que ocasionó un menoscabo al denunciante.

**OCTAVO:** Que, atendido el hecho reconocido por la denunciada en cuanto al extravío de la encomienda, y aun cuando el denunciante no haya podido acreditar el valor comercial del producto transportado, no se puede sino concluir que CHILEXPRESS S.A. efectivamente incurrió en infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496 ya que su obligación como proveedor del servicio de transporte de cargas y encomiendas, es trasladar los productos entregados en condiciones de seguridad, lo que en la especie no ocurrió desde el momento que el paquete nunca llegó a su destino, siendo por ende innegable que el servicio otorgado fue deficiente ya que la empresa estaba obligada no solo a transportar la encomienda, sino además a proporcionar seguridad al usuario respecto de la entrega de la misma al destinatario lo que se entiende incluido en el precio del servicio.

**NOVENO:** Que, conforme a lo señalado y apreciando los antecedentes de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 corresponderá acoger la denuncia y sancionar a la denunciada por haber infringido notoriamente los artículos 12 y 23 de la ley 19.496

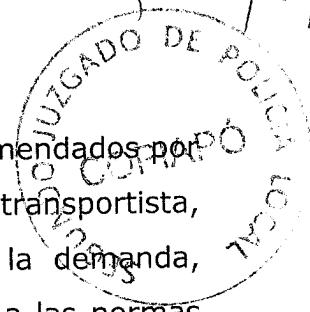
**DECIMO:** Que, el resto de la prueba rendida no logra alterar la conclusión a la cual se arribó.

## **II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL**

**DECIMO PRIMERO:** Que, por el primer otrosi del libelo de fojas 8, el denunciante fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional, demandó el pago de \$1.500.000 por concepto de daño moral, sin señalar a cuanto asciende el daño directo el cual no puede presumirse por esta sentenciadora aunque en el petitorio de la acción indemnizatoria el actor haya solicitado el pago de \$2.000.000.

**DECIMO SEGUNDO:** Que, resulta un hecho innegable que el extravío de la encomienda, debe haber ocasionado al actor un sufrimiento moral, máxime cuando contenía trabajos que debían ser utilizados por un odontólogo en beneficio de pacientes, viendo el demandante empañada su imagen laboral

de frente y uno / 51



al no cumplir oportunamente en la entrega de los trabajos encomendados por un hecho ajeno a su voluntad, derivado de la negligencia del transportista, razón por la cual corresponde que se acoja en tal sentido la demanda, fijándose la indemnización por el concepto señalado de acuerdo a las normas de la prudencia y equidad, teniendo presente que tal indemnización no puede constituir un enriquecimiento sin causa.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 12, 23, 50 A, 50B, 50C de la ley 19.496 y artículo 14 de la ley 18.287 y artículos 2314 y 2316 de Código Civil

**SE RESUELVE:**

1º Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesto en lo principal de fojas 8 por don **MARCOS ANTONIO SAAVEDRA ZAMORA**, en consecuencia **SE CONDENA** a la denunciada **EMPRESA DE TRANSPORTES CHILE EXPRESS S.A.** representada para estos efectos por don **RUBEN TRIVIÑO ELGUETA**, domiciliados ambos en esta ciudad, calle Los Carreras N° 2863, al pago de una multa de **SEIS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha del pago de la multa, por haber cometido la denunciada las infracciones a que se refieren los artículos 12 y 23 de la ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES** a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá su representante legal don **RUBÉN TRIVIÑO ELGUETA** o quien lo reemplace o subroge en sus funciones, por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2º Que, se **ACOGUE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **MARCO ANTONIO SAAVEDRA ZAMORA**, y en consecuencia se condena a **CHILEXPRESS S.A.** representada por don **RUBEN TRIVIÑO ELGUETA** o por quien lo reemplace o subroge en sus funciones, a pagar al demandante a título de daño moral la suma de **UN MILLON DE PESOS**.

3º Que cada parte pagará sus costas.

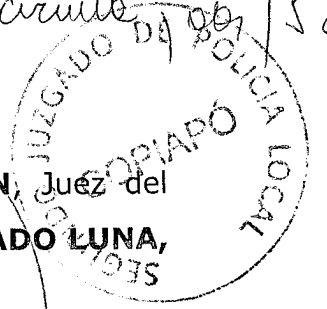
**NOTIFIQUESE**

**Rol N° 3412/2014./**



f. curute 001/52

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARISOL DELGADO LUNA**, Secretaria Abogado (S) .



*[Handwritten signatures and scribbles]*