

Antofagasta, veinte de Enero del dos mil quince.-

**VISTOS:**

A fojas 9 y siguientes, don **HECTOR ANDRES ANDRADE CALDERON**, cédula de identidad N° 7.631.011-4, casado, 53 años de edad, estudios superiores, profesor universitario, domiciliado en calle Luis Ling N° 8134 Villa México de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **CORREOS DE CHILE**, representada legalmente por don **LEONARDO ALFREDO BALMACEDA PEREIRA**, ~édula de identidad N° 12.742.018-1, casado, 39 años de edad, estudios superiores, Gerente Zonal de empresa de Correos de Chile, ambos con domicilio en Avenida Pedro Aguirre Cerda N° 5301 de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia en la prestación del servicio, al entregar con retraso una carta certificada, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 36.000.000 por concepto de daño material, lucro cesante y daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 32.-

A fojas 82 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de los apoderados de la parte denunciante y demandante y el apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.-

= **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

a) **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**



**PRIMERO:** Que, a fojas 19 y siguientes, don **HECTOR ANDRES ANDRADE CALDERON**, formula denuncia en contra de **EMPRESA CORREOS DE CHILE**, representada legalmente por don **LEONARDO ALFREDO BALMACEDA PEREIRA**, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por negligencia en la prestación del servicio, al no haber entregado en el tiempo convenido con el denunciante una carta, razón por la cual solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.-

**SEGUNDO:** Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, en Marzo del 2014 realizó una postulación de carácter laboral al Servicio de Impuestos Internos, la que debía realizar vía página web de S.I.I. Y enviar los antecedentes de respaldo a través de Correo. El plazo de postulación vía página web vencía el 14 de Marzo del 2014 y el plazo de recepción de documentos físicos, tres días hábiles después de vencido el plazo de postulación para lo cual se consideraría la fecha estampada por la empresa de Correos en el envío. Que, el día 14 de Marzo del 2014 envió a través de Corre'ús de Chile la documentación de respaldo de los antecedentes profesionales y laborales, a través de la modalidad **"carta prioritaria certificada"**, que asegura la entrega en tres días hábiles.- Que, dicha información le fue entregada verbalmente por un funcionario, pero que, además, aparece en la página web de la denunciada. Que, el 02 de Abril del 2014 consultó por el estado de su postulación donde figuraba la leyenda **"no haber cumplido con los requisitos de postulación"**, consultó en el **S.I.I.**, respondiéndole con fecha 02 de Abril del 2014 que no habían recibido los antecedentes mencionados, motivo por el cual su postulación no cumplió con los requisitos de postulación exigidos en las bases. Lo único que tenían era su postulación en línea, con el folio N° 456080. Que, hizo el reclamo en Correos, constatándose por el Jefe de Oficina que aún su carta no había sido entregada en las oficinas



Oculto y carta-84

del S.I.I., la que entregaron el día 17 de Abril del 2014. Agrega que atendido a su currículum tenía posibilidades de quedar seleccionado lo que le ha causado daño, quedando además, imposibilitado de participar en concursos del Tercer Nivel Jerárquico del sector público.-

**TERCERO:** Que, para acreditar su versión, el denunciante acompañó los siguientes documentos:

A fojas 1, comprobante de envío, de fecha 14 de Marzo del 2014.-

A fojas 2, página web de Correos de Chile, número de envío N° 3072473650904, de fecha 07 de Abril del 2014.-

A fojas 3 a 8, correos electrónicos del denunciante a funcionaria del S.I.I.-

A fojas 9 a 10, carta del SERNAC al denunciante.-

A fojas 11, carta de Correos de Chile a SERNAC, de fecha 08 de Mayo del 2014.-

A fojas 12 a 13, carta de Correos al denunciante, con fecha 08 de Mayo del 2014.-

A fojas 14 a 18, Dictamen de Contraloría General, de fecha 31 de Octubre del 2012.-

**CUARTO:** Que, a fojas 35, comparece el Gerente Zonal de la denunciada, señalando que la empresa no se hace responsable por perjuicios indirectos dado que no se tiene certeza que la documentación despachada corresponda efectivamente a una postulación y que el envío fue entregado, dando con ello término a la obligación de Correos de cumplir con la conectividad entre el remitente y destinatario. Que, el retraso se debió a problemas operativos. En cuanto a la indemnización, de acuerdo al Decreto 1507 del Ministerio del Interior, éstas se concretan sólo respecto a extravíos.-

**QUINTO:** Que, por otra parte, la denunciada a través de su apoderado formuló sus descargos en los siguientes términos:

- a) Que, el atraso se debió a una serie de dificultades técnicas en el Norte Grande.-



b) Que, la correspondencia se dejó en la casilla de S.1.1., el día 17 de Abril del 2014 siendo el S.1.1. el responsable.-

e) Que, han cumplido con la Ley N° 19.496, artículo 12 y 23.-

.... d) Alega, además, **falta de legitimación pasiva**, sosteniendo que Correos de Chile nada' tiene que ver con la supuesta pérdida de un empleo, dado que nada tiene que ver con el supuesto retraso con el concurso que postulaba el denunciante y que fue el S.1.1. quién no dio cumplimiento a las bases del concurso.-

e) Que, la indemnización pedida es en base a meras expectativas, la que son improcedentes.-

**SEXTO:** Que, para acreditar su versión, la denunciada y demandada acompañó los siguientes documentos:

A fojas 38 a 39, mandato judicial.-

A fojas 40 a 43, Copia de condiciones comerciales de Correos de Chile de la página web.-

A fojas 44 a 46, Decreto N° 1589 Y Decreto Supremo N° 1507.-

A fojas 47 a 59, copia de Resolución exenta S.1.1. N° 2839, de fecha 27 de Febrero del 2014.-

A fojas 60 a 61, copia contrato <sup>cas-</sup>casillas de correos

**SEPTIMO:** Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada **en el artículo 12 de la Ley N° 19.496**, que dispone: **"Todo proveedor de bienes o 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 .."**, como asimismo, la conducta por negligencia en la prestación del servicio del **artículo 23 inciso 1°** del mismo cuerpo' legal que **dispone: "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 .."**

**OCTAVO:** Que, en cuanto a la excepción de falta de legitimación pasiva alegada por la defensa de fojas 73 Y siguientes, sosteniendo que la denunciada nada tiene que ver con la supuesta pérdida de un empleo público, el Tribunal la rechaza, por cuanto, ello se alega como consecuencia del no cumplimiento del contrato y precisamente la denunciada, **CORREOS DE CHILE**, quién no cumplió el encargo en el plazo en que ella misma se / comprometió, infringiendo el artículo 12 como el artículo 23 , al actuan con negligencia en la prestación de éste.-

**NOVENO:** Que, por otra parte, la denunciada al momento de hacer sus descargos, como en la indagatoria, reconoce que la carta certificada fue recepcionada por Correos con fecha **14 de Marzo del 2014** y entregada al destinatario a través de la casilla 387 V del Servicio de Impuestos Internos, con fecha 17 de Abril <Zl.e201'4, agregando que el retraso se debió a problemas operativos, lo que no resulta aceptable.-

**DECIMO:** Que, tampoco altera las conclusiones arribadas, el hecho de que la denunciada no haya sabido el contenido de lo enviado, ello, sin duda carece de importancia, por cuanto, su obligación era hacerlo en las condiciones y en el tiempo acordado, no bastando que la carta finalmente haya llegado, pues aquí no se alega el extravío de ésta.-

**DECIMO PRIMERO:** Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la denunciante, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara don **HECTOR ANDRES ANDRADE CALDERON**, habiendo incurrido la empresa denunciada **CORREOS DE CHILE**, repr-esentada por don **LEONARDO ALFREDO BALMACEDA PEREIRA**, en infracción a los artículos 12 por no haber cU,ITlplid@l contrato en las condiciones y términos



acordados, como el artículo 23 de la Ley, toda vez, que se ha acreditado que actuó negligentemente en la prestación del servicio, sin que sea excusa que lo exima de responsabilidad lo alegado tan someramente como "**problemas operativos**".-

**DECIMO SEGUNDO:** Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 19 y siguientes, en contra de la empresa **CORREOS DE CHILE**, representada legalmente por don **LEONARDO ALFREDO BALMACEDA PEREIRA**.-

b) **EN CUANTO A LO CIVIL:**

**DECIMO TERCERO:** Que, a fojas 23 y siguientes, don **HECTOR ANDRES ANDRADE CALDERON**, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **CORREOS DE CHILE**, representada por don **LEONARDO ALFREDO BALMACEDA PEREIRA**, solicitando que le sean canceladas la suma de \$ 36.000.000 por concepto de daño material, lucro cesante y daño moral.-

**DECIMO CUARTO:** Que, la parte demandante para acreditar los daños, acompañó en autos los antecedentes que rolan de fojas 1 a 18.-

**DECIMO QUINTO:** Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido al mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 23 y siguientes, sólo por concepto de daño moral, fijándose prudencialmente en la suma de \$ 2.000.000.-

**DECIMO SEXTO:** Que, en cuanto al daño material y lucro cesante, el Tribunal no lo acoge, porque no sólo no se especificó los montos por cada concepto, sino que, además, no se encuentran probados, ello sin perjuicio de que el lucro cesante lo base en meras expectativas, lo que resulta del todo improcedente.-

**DECIMO SEPTIMO:** Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo



porcentaje de variación del IPC determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, en el mes de Febrero del 2014, mes anterior al despacho, y el mes aquel en que se verifique el pago.-

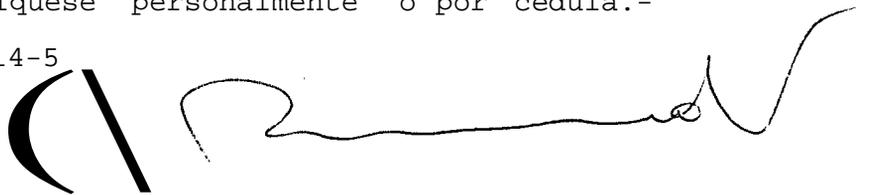
Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimientos y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se condena a la empresa **CORREOS DE CHILE**, representada legalmente por don **LEONARDO ALFREDO BALMACEDA PEREIRA**, a pagar una multa de QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.- /
- b) Que, se rechaza la falta de legitimidad pasiva alegada y se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 23 y siguientes, por don **HECTOR ANDRES ANDRADE CALDERON**, y se condena a **EMPRESA DE CORREOS**, representada legalmente por don **LEONARDO ALFREDO BALMACEDA PEREIRA**, a pagar la suma de \$ 0.000.000, por concepto de daño moral, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo séptimo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.-
- e) Que, no se acoge el daño material ni el lucro cesante.- /
- d) Cúmplase en su oportunidad con el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.-

Despáchese orden de arresto por el término legal, sino se pague la multa impuesta dentro de quinto día, por vía de sustitución y apremio.-

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula.-

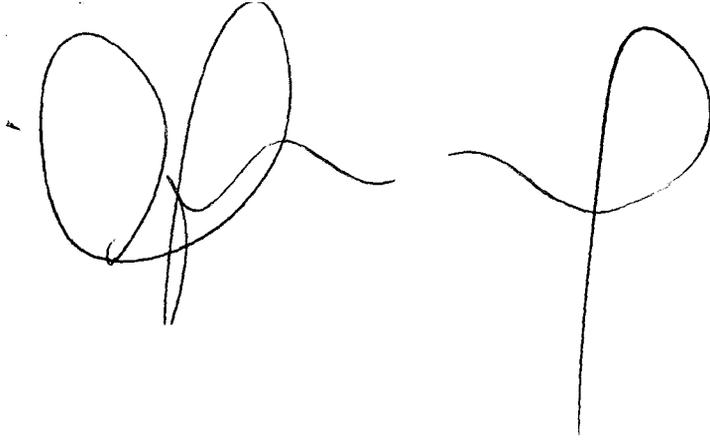
Rol N° 14.989/14-5





Proveyó doña DORAMA ACEVEDO.VERA, Juez Titular

A-toriza doña CECILIA GONZALEZ ROJO, Secretaria Subrogante

Two handwritten signatures in black ink. The first signature on the left is more complex, with several loops and a long vertical stroke extending downwards. The second signature on the right is simpler, consisting of a large loop at the top and a long vertical stroke extending downwards.

