

SANTIAGO, veintiocho de agosto de dos mil quince.-

VISTOS:

I.- Que, a fojas 19 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de CORREOS DE CHILE, representado legalmente por don JUAN PABLO MONTANÉ ALLIENDE, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Catedral N° 989, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña CARMEN ROJAS SOTO, la cual en copia de reclamo de fecha 07 de Octubre del año 2013, señala textualmente: *"Quiero interponer un reclamo por negligencia en la prestación de servicios de Correos de Chile, por el envío de una encomienda a Punta Arenas, la cual fue enviada el 14-09-2013, y hasta esta fecha aún no me han sabido dar una respuesta sobre donde se encuentra esta encomienda, que aún no ha llegado a su destino, he llamado muchas veces interponiendo reclamos, donde la duración de cada llamada es mínimo media hora, y no me saben decir que paso con la encomienda, en el interior del paquete iban unos remedios y una receta que necesitaban ser recibidos inmediatamente, ya que tienen un vencimiento de 1 mes, cosa que ya no me sirven porque ya están en la fecha límite de su vencimiento, recurro a ustedes para ver si consiguen información sobre mi encomienda, por la cual yo pague y no sé nada sobre ella."*

II.- Que a su vez, ha comparecido a fojas 51 y siguientes, en presentación que dice *"Se hace parte"* en la causa, doña CARMEN ROJAS SOTO, la cual en su requerimiento deduce además demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del denunciado, que como se dijo es CORREOS DE CHILE, por la suma total de \$2.000.000.

III.- Que útil a su demanda, la actora al hacerse parte, hace suya la relación de hechos que ha efectuado el denunciante SERNAC, criterio que el Tribunal acoge en atención a las facultades amplias que le otorga el artículo N° 14 de la Ley N° 18.287, en cuanto a la apreciación de los antecedentes probatorios que se han allegado a la causa, conforme a las reglas de la sana crítica.

1353
+ (reclamo)
concluye
y (reclamo)

1354
trámites
cinco
y lustro

IV.- Que, a fojas 348 se llevó a efecto la continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, la que fue celebrada con la sola asistencia del SERNAC y de la parte denunciada y demandada de CORREOS DE CHILE, quedando en rebeldía la parte demandante de doña CARMEN ROJAS SOTO. No se produjo conciliación. El denunciante SERNAC ratifica su acción y el denunciado y demandado la contesta al tenor de su presentación de fojas 336 y siguientes. Expresa, en síntesis, que el Tribunal es absolutamente incompetente para conocer de estos hechos, ya que se encuentran regulados por leyes especiales, al tenor de lo dispuesto en el artículo 2º bis de la Ley 19.496. Asimismo, señala que la empresa de Correos de Chile cumplió con el servicio contratado por doña Carmen Rojas Soto, el cual fue entregado con fecha 09 de octubre de 2013, entregado directamente a doña Angélica Rojas, quien firmo de puño y letra la recepción de documento; No se presentaron testigos por las partes.

V.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) acompañó en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 7, formulario único de atención de público, fecha ingreso 07/10/2013; b) a fojas 8, carta de fecha 07/10/2013; c) a fojas 9, carta respuesta de fecha 15 de octubre de 2013; d) a fojas 10, comprobante Nro. 21.881.342, de fecha 14/09/2013; e) a fojas 11, guía electrónica de fecha 14/09/2013, número de envío 0001-04.379.185; f) a fojas 12, copia simple de "print" de pantalla (Courier Nacional); g) a fojas 13, copia simple de "print" de pantalla (Condiciones de Servicio); h) a fojas 14, copia simple de "print" de pantalla (Encomiendas); i) a fojas 15, 16 y 17, copia simple de 3 fotografías en que consta el contenido de la encomienda.

VI.- Que, entre fojas 60 y 260, rolan copias de fragmentos de varios cuerpos normativos relativos a la actividad postal, como el Decreto Nº 5037 de 6 de octubre de 1960, el Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio de Correos y Telégrafos, por Decreto 748, Interior, de 21 de marzo de 1962, el Decreto 394, de 22 de enero de 1957, Reglamento para el Servicio de Correspondencia, el Decreto con Fuerza de Ley Nº 10, de 1981, Transporte, del Decreto Supremo Nº 1507 de 1968, que fija indemnizaciones para el servicio de encomiendas y certificados, y sus modificaciones, Decreto Supremo Nº 1.101, de 16 de agosto de 1973, del Ministerio del Interior, Decreto Supremo Nº 1.589, de 10 de noviembre de 1973, del Ministerio del

Interior, Resolución Exenta N° 89, de 26 de diciembre de 2008, de la empresa de Correos de Chile, y diversos fallos.

VII.- Que, a fojas 350 la parte denunciante del SERNAC objeto documento.

VIII.- Que, a fojas 352 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.-

1) Que, como consta a fojas 350, el documento de fojas 334 de autos, fue objetado por la parte denunciante del SERNAC, sin embargo, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlo para los efectos de dictar sentencia en la causa.

II.- EN CUANTO A LA INCOMPETENCIA DEL TRIBUNAL POR INAPLICABILIDAD DE LAS NORMAS DE LA LEY N° 19.496, REFORMULADA COMO ALEGACIÓN DE FONDO EN EL PUNTO I) DEL ESCRITO DE FOJAS 336.-

2) Que, el Tribunal no entrará a pronunciarse en esta sentencia respecto de la alegación efectuada en el punto I) de la presentación de fojas 336 y siguientes en cuanto a la inaplicabilidad de las normas de la Ley 19.496 al caso en comento por existir leyes especiales que regulan la materia, ya que este punto fue resuelto previamente en autos a fojas 302 y ss., debiendo estarse a lo resuelto en cuanto a ello.

III.- EN CUANTO AL FONDO.-

EN LO INFRACCIONAL:

3) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional del Servicio Nacional del Consumidor.

4) Que, la denuncia infraccional interpuesta se refiere a la posible infracción a los artículos 12 y 23 inciso 1° de la Ley Núm. 19.496 en que habría incurrido CORREOS DE CHILE, en perjuicio de doña CARMEN ROJAS SOTO, producto del retraso en la entrega de la encomienda remitida por esta última.

5) Que, la consumidora particular afectada y demandante en autos doña CARMEN ROJAS SOTO, no compareció a la audiencia de estilo decretada a fojas 308.

f355
X
Cm
Y

1356
través
Cm...
y sus

6) Que, el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley Nº 19.496, dispone:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

7) Que, el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma ley 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."

8) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

9) Que, este sentenciador estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa, constituidos fundamentalmente por la prueba documental, son a juicio del Tribunal

1357
x Rojas
Cinco
Soto

entre sí y respecto de los hechos de la causa, lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y origen de los hechos denunciados y de quien es en definitiva la responsabilidad infraccional pertinente, conforme lo exige el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

10) Que, ahora bien, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probado los siguientes hechos: a) Que, la consumidora Sra. Rojas Soto contrato con fecha 14 de septiembre de 2013 el servicio de encomiendas "Courier Nacional", de la empresa de Correos de Chile, pagando por dicho servicio postal una tarifa total de \$4.500 pesos, cuyo tiempo de entrega debía ser entre 24 y 48 horas (días hábiles), según consta a fojas 10, 11 y 12 de autos; b) Que, conforme a la guía electrónica de fojas 11, la destinataria de dicho envío era doña Angélica Rojas Rojas, domiciliada en Carabela Concepción N° 2785, Cerro Primavera, comuna de Punta Arenas, ciudad de Magallanes; c) Que, el contenido de la encomienda trataba de remedios y que el número de envío asignado para dicho encargo era el 0001-04.379.185, según consta a fojas 11; d) Que, la empresa denunciada Correos de Chile reconoce patentemente a fojas 9 de autos que los plazos ocurridos no se ajustaron a los establecidos para el servicio contratado; e) Que, él envío courier en cuestión, recepcionado en sucursal Plaza de Armas el día 14 de septiembre de 2013, fue entregado finalmente a su destinataria en Punta Arenas el día 09 de octubre de 2013; y f) Que, conforme a los antecedentes acompañados, efectivamente hubo un retraso en la entrega del envío.

11) Que, entonces, este sentenciador estima conforme a toda la prueba acompañada al proceso, que la empresa denunciada y demandada Correos de Chile, actuó negligentemente en la prestación de sus servicios profesionales, ya que hizo entrega del envío objeto de autos a su destinataria en Punta Arenas recién con fecha 09 de octubre de 2013, esto es, 25 días después de su contratación, y no dentro del tiempo de entrega (entre 24 y 48 horas) contemplado para el servicio de encomiendas "Courier Nacional", incumpliendo en consecuencia el servicio postal previamente convenido. Asimismo, no resulta razonable ni justificable tanta tardanza en la entrega de la encomienda referida, ya que los datos de la

1368
L. Rojas
C. Rojas
y auto

destinataria indicados en la guía electrónica respectiva eran los correctos, tan es así, que el encargo finalmente fue entregado a su receptora, por ende, este sentenciador estima que el actuar del denunciado y demandado constituye abiertamente infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que este último no procedió con la debida diligencia o cuidado en la prestación de sus servicios, sino que lo hizo negligentemente, debiendo acogerse, en consecuencia, la denuncia infraccional de autos.

EN LO CIVIL:

12) Que, por el contrario, y dado que en la audiencia o comparendo de contestación y prueba, celebrada a fojas 348 de autos, no se presentó la parte demandante de doña CARMEN ROJAS SOTO, ni menos aún rindió prueba, corresponde, en consecuencia, que este sentenciador deseche en todas sus partes la acción civil deducida en el primer otrosí de fojas 51 y siguientes, toda vez que la citada audiencia de estilo - teniendo presente lo dispuesto en los artículos 50 B de la Ley N° 19.496 y 7° inciso 1° de la Ley N° 18.287 - es la única época procesalmente válida para que las partes rindan la prueba correspondiente, por lo que la citada acción civil indemnizatoria será totalmente desechada.

13) Que, los demás antecedentes y pruebas acompañadas al proceso, en nada alteran lo ya resuelto.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1°, 2°, 12, 23, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil; y 1698 inciso primero del Código Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, **SE RECHAZA** la objeción de instrumentos de fojas 350.

B) Que, en cuanto a la alegación de incompetencia del Tribunal planteada como defensa de fondo en el punto I) de la presentación de fojas 336 y siguientes; **ESTÉSE A LO RESUELTO A FOJAS 302.**

C) Que, por infringir el denunciado lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496. **SE CONDENA** a CORREOS DE CHILE, representado legalmente por don JUAN PABLO MONTANÉ ALLIENDE, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a **10 U.T.M.** (Diez Unidades Tributarias Mensuales), por los motivos ya expuestos en la parte considerativa de esta sentencia.

1359
X/10/13
Cmulo
F. W. C. C.

D) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal del condenado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

E) Que, **SE DESECHA** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña CARMEN ROJAS SOTO, en contra de CORREOS DE CHILE, representado legalmente por don JUAN PABLO MONTANÉ ALLIENDE, ya individualizados, por no haber comparecido ni rendido prueba la parte demandante, en la audiencia procesalmente válida para ello, tal como se señala en la parte considerativa de esta sentencia.

F) Que, cada parte pagará sus respectivas costas del juicio.

G) Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 19.496.

Dictada por don HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

Autoriza don DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.

C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de febrero de dos mil dieciséis.

A fojas 398 y 399: téngase presente.

Vistos:

El mérito de los antecedentes, y lo dispuesto en el artículo 32 y siguientes de la Ley Nº 18.287.-, **se confirma** la sentencia apelada de veintiocho de agosto de dos mil quince, escrita a fojas 353 y siguientes, **con costas del recurso.**

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-1634-2015.

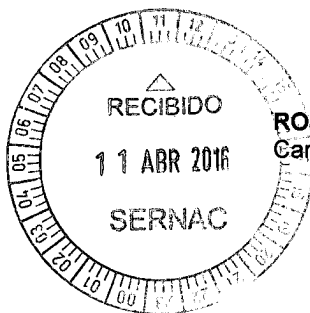
 **SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

001193

SEÑOR (A)
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO



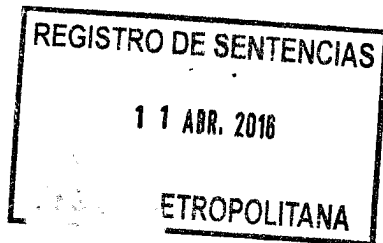
ROL N° M-2.254-2014/P
Carta Certificada N°: 0



002817

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

 I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980



Santiago, Lunes 28 de marzo de 2016

Notifico a UD. que en el proceso N° M-2.254-2014, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

