

REGISTRO DE SENTENCIAS
13 SET. 2016
REGION DE ANTOFAGASTA



Antofagasta, a veinte de febrero del año dos mil dieciséis.-

VISTOS:

1, "Que a fojas once y siguientes comparece doña PATRICIA DEL CARMEN MUÑOZ OPAZO, chilena, casada, promotora, cédula de identidad N° B.579.944-4, domiciliada en calle Condell N. 2767, Antofagasta, quien interpone denuncia infraccional en contra de a EMPRESA DE CORREOS DE CHILE SUCURSAL ANTOFAGASTA, representada por el o la administradora del local o jefe de oficina, doña Patricia Mejías, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en esta ciudad, avenida Pedro Aguirre Cerda W 5301, funda en los artículos 12 y 23 de la ley W 19.496. Expresa que en el mes de diciembre de 2014 envió una encomienda a la ciudad de Valencia, España, para sus nietos que actualmente se encuentran domiciliados en dicha ciudad, la que contenía las especies que detalla y que avalúa en la suma de \$1.000.000.-. Agrega que esperó durante los meses de enero y febrero de 2015 la llegada de la encomienda a su destino, consultando a los destinatarios sobre el particular, recibiendo siempre una respuesta negativa. En el mes de marzo se acercó a la sucursal del proveedor denunciados en la ciudad de Antofagasta para consultar sobre su envío, donde le expresaron que recibirla pronto una respuesta y en el mes de abril le señalaron que debía volver a enviar la encomienda porque las cosas debían pasar por un control internacional de seguridad y al ir cargados y prendidos los equipos con batería de litio no podría pasar la frontera, a lo que dio cumplimiento enviando nuevamente las cosas que detalladamente señala, las que avalúa en la suma de \$1.000.000.- pagando por el envío el precio de \$34.000.-, época en que se le extravió la billetera con el comprobante correspondiente de la encomienda despachada, su cédula de identidad y otros documentos. Manifiesta que en el mes de mayo de 2015 le indicaron al destinatario que la encomienda se encontraba en Chile, en circunstancias que a ella le manifestaron que la encomienda se encontraba en España por lo que el 15 de mayo de 2015 concurrió al Sernac a formalizar un reclamo por estos hechos, el cual es respondido por el denunciado indicando que debe esperar 15 días hábiles desde que se hizo el envío por lo que continuó yendo a la sucursal respectiva para informarse de la situación de su encomienda sin recibir respuestas claras al respecto hasta que el día 7 de julio de 2015 logró recuperar las cosas de la encomienda excepto la suma de \$150.000.- que se extravió. Manifiesta que estos hechos configuran una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley W 19.496, por lo que solicita se condene en definitiva al denunciado al máximo de la multa establecida en la citada ley y al pago de las costas de la causa. En el primer otrosl de su presentación, la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor Empresa de Correos de Chile, representada legalmente para estos efectos por doña Patricia Mejías, ya individualizada, y en mérito a las argumentaciones que expresa solicita se le condene al pago de las sumas de \$1.034.000.- por concepto de daño material y \$10.000.000.- por el daño moral que le ha ocasionado esta situación, sumas que pide se paguen con reajustes e intereses, con costas.

2.- Que, a fojas veinticinco comparece doña Patricia del Carmen Muñoz Opazo, ya individualizada, quien ratifica lo señalado en la denuncia y demanda civil de autos, reiterando y detallando los hechos en ella contenidos y rectifica el monto de la suma demandada reduciendo el daño material a \$246.980.- y manteniendo lo pedido en cuanto a daño moral.

3.- Que, a fojas ochenta y cuatro y ochenta y cinco, rola comparendo de prueba decretado en autos, con la asistencia de doña Patricia del Carmen Muñoz Opazo y del apoderado del denunciado y demandado civil, abogado don Héctor Enrique Avendaño Uribe, ya individualizado en autos. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda de autos en todas

sus partes solicitando sean acogidas con expresa condena en costas. La parte denunciada y demandada civil acompaña minuta escrita en la que plantea excepción de previo y especial pronunciamiento de incompetencia absoluta del tribunal, y subsidiariamente contesta la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas en contra de esa parte, solicitando el rechazo de la misma en todas sus partes, con costas. El tribunal confiere traslado a la denunciante y demandante del incidente de incompetencia planteado en lo principal y tiene por contestadas las denuncia y demanda civil de autos. La parte denunciante y demandante civil evacua el traslado conferido en los términos contenidos en el acta de comparecencia, señalando que este tribunal es competente para conocer de esta causa por tratarse de infracciones a la ley W 19.496. El tribunal deja la resolución del incidente para definitiva. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida la causa a prueba, la parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos que rolan a fojas 1 a 10 de autos, con citación y bajo apercibimiento legal, y acompaña, con citación, los documentos signados con los W 1 a 10 en el acta de comparendo. La parte denunciada y demandada civil acompaña, con citación, los documentos signados con los W 1 a 3 en el acta de comparendo.

4.- Que, a fojas ochenta y seis y ochenta y siete, la parte denunciada y demandada civil objeta los documentos acompañados en el comparendo por la contraria bajo los W 1, 2 Y 3, pues en ellos figura como remitente Patricio Andrés Roa Muñoz, tercero ajeno al juicio; los signados con los n° 6 y 7 por no haber sido emitidos por ninguna de las partes del juicio; y las boletas indicadas en los W 8, 9 Y 10 por ser ilegibles y corresponder a terceros ajenos al juicio, que no prueban ser el contenido de los envíos remitidos por la denunciante de autos.

5.- Que a fojas ochenta y nueve la actora evacua el traslado de la objeción opuesta por la contraria en los términos expresados en su presentación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que la denunciada objeta los documentos acompañados por la denunciante que rolan a fs 41 a 45 por figurar en ellos como remitente don Patricio Andrés Roa Muñoz, quien no es parte en este juicio. Y los documentos de fs 50 y siguientes etiquetas de correos de España que dan cuenta de devoluciones y factura de tasas de 10 de junio de 2015 ya que no constan haber sido emitidos por ninguna de las partes del juicio no contener declaración en contra de su representada. Y las boletas de fs 53 y 54 por encontrarse ilegibles y corresponden a terceros ajenos al juicio y no acreditar ser el contenido de los envíos remitidos por la denunciante.

El traslado a la objeción fue evacuado a fs 89.

Que de conformidad a lo establecido en el artículo 14 de la ley W18.287 se rechaza la objeción de documentos.

b) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

SEGUNDO: Que, a fojas 11 y siguientes, doña PATRICIA DEL CARMEN MUÑOZ OPAIO, formuló denuncia en contra de CORREOS DE CHILE SUCURSAL ANTOFAGASTA, representada legalmente por doña PATRICIA MEJÍAS, por infracción Al artículo 3 letras a), b) y d) en relación con los artículos 12 y 23 de la ley W 19.496.-, razón por la cual, solicita condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en la ley W 19.496, con expresa condenación en costas.

TERCERO: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que en el mes de diciembre de 2014 envió encomienda desde la ciudad de Antofagasta a la ciudad de Valencia, España para sus nietos que allí se encuentran por mandato de resolución judicial del Juez de familia de 2011, enumerando los artículos que habría enviado los cuales valora en la suma de \$1.000.000.- durante los meses de enero y febrero de 2015 esperó la llegada de la encomienda, consultando periódicamente sus nietos recibiendo siempre respuesta negativa. Que durante el mes de marzo de 2015 decidió acercarse a la sucursal de Correos de Chile de Antofagasta para consultar por su encomienda y se le señala que pronto se le dará respuesta. Que en el mes de abril de 2015 le señalan que deba volver a enviar la encomienda porque las cosas debían pasar por el control internacional de seguridad y al ir cargados y prendidos con baterías de litio no podrían pasar la frontera. Así enumera los artículos que volvió a enviar. Que pagó \$34.000.- por ese envío. Que en el mes de mayo no llegan las cosas al destino. Que con fecha 15 de mayo de 2015 realiza reclamo ante el Sernac y con fecha 26 de mayo de 2015 recibe respuesta de parte de Correos de Chile al reclamo formulado en el Sernac y allí se le señala que debe esperar el plazo de 15 días hábiles desde que se hizo el envío. Que durante el mes de junio de 2015 concurre a la sucursal de Correos de Chile para ponerse al tanto de su situación y no recibe respuestas claras acerca del paradero de las cosas. Que con fecha 7 de julio de 2015 dada su insistencia logra recuperar las cosas de la encomienda salvo la suma de dinero que se extravió. Señala que todo lo expuesto revela un incumplimiento de la normativa, de las obligaciones del proveedor del servicio que además de asumir la obligación de actuar de buena fe al contratar entregando una información veraz y oportuna debe asumir todas las obligaciones que derivan de la prestación de servicio, ya que luego de constante insistencia logra recuperar sus cosas que debería haber llegado hacía meses a su destino, que así transgrede las normas impuestas para sí por el propio proveedor que no informa al consumidor de "acasos" que pudieran haber suscitado en el trayecto y además como vulneración del principio de libre contratación y seguridad en el consumo, ya que el consumidor confía en la empresa que le ofrece términos claros de contratación y seguridad cumpliendo con las normas de envío, pagando por el servicio. Que así se verifica la infracción del artículo 12, artículo 3 letras a) y d) Y artículo 23 de la Ley 19.496.-

CUARTO: Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 31, en los siguientes términos:
Respecto a la querrela infraccional:

- a) el cumplimiento de la normativa de la Ley N° 19.426 y la legislación específica de Correos de Chile.
- b) Que la denunciante reclama un supuesto envío a la ciudad de Valencia, España en el mes de diciembre de 2014, pero que sobre ese envío no hace referencia a número, fecha ni acompaña detalles del mismo, por lo cual no es posible pesquisar la existencia ni veracidad del mismo. Sin perjuicio de ello hace presente la aseveración de la denunciante en cuanto el envío fue devuelto por requerimientos de aduana internacional, sin reclamos por lo que a lo que ello respecta las acciones emanadas de la ley de consumidor se encuentran totalmente prescritas.
- c) Respecto al envío CP358652499CL, despachado desde la sucursal de Antofagasta, vía correo ordinario a España, éste fue recepcionado el día 28 de abril de 2015 procediendo a trámites de remisión ese mismo día. Señala que por ser un envío ordinario el plazo de entrega procede dentro del plazo de 15 a 20 días hábiles contando los feriados del país de remisión como los del país de origen.
- d) Señala que la denunciante hizo reclamo al Sernac por supuesto atraso en la entrega del envío el día 15 de mayo de 2015 y que a esa fecha el envío ya se encontraba en aduanas

12/07/2015, 10:00, 20

de España en proceso de internación y que eso fue informado al Sernac y la denunciante telefónicamente.

- e) Ya en España después de búsquedas se pudo detectar que el destinatario no moraba en la dirección entregada por el remitente por que se procedió a la devolución del envío a Chile el cual se materializó el día 7 de julio de 2015 a conformidad de la denunciante quien no hizo reclamo registrable.
- f) Señala que el 17 de agosto de 2015, a más de un mes de la entrega de la encomienda la denunciante manifiesta la supuesta expropiación de la misma, haciendo presente que la denunciante no hizo declaración del contenido remitido a España por lo que no puede indicar cosas supuestamente expropiadas. Con respecto a la supuesta expropiación de dinero, hace presente que la remisión de dinero en envíos postales se encuentra absolutamente prohibido de conformidad al artículo 73 letra d) del decreto 5037, por lo que al no haber declarado los montos es imposible que la empresa acredite la eventual existencia de objetos supuestamente faltantes

En cuanto a la demanda Civil, solicita su rechazo con costas en atención a lo indicado en su defensa respecto a la querrela infraccional y a la falta de acreditación de los supuestos perjuicios, ya que los objetos no fueron declarados y más aún cuando al momento de su denuncia reconoce que nada faltaba en el envío y que asimismo reconoce no haber declarado ningún contenido de dinero y si lo hubiera hecho la remisión de dinero es un acto absolutamente prohibido por la ley. Asimismo señala respecto al daño moral que se alega como aflicción espiritual por no haber llegado el envío en la navidad el año 2014 la denuncia se hizo en el mes de abril de 2015, ya que la denunciante reconoce no tener problemas con la devolución anterior. Indica que el daño moral no procede toda vez que la ley el reglamento son taxativos en cuanto a los términos a fijar y determinar las indemnizaciones que corresponden por los hechos como los denunciados y que la demandante no especifica cómo se constituye el daño moral en su caso indicando sólo una suma de dinero desproporcionada. Señala que la jurisprudencia y la doctrina se encuentran contestes que la sola solicitud del daño moral no es suficiente para ser fijada ya que como cualquier otro tipo de resarcimiento debe ser probado. Cita jurisprudencia I. Corte de Apelaciones de Puerto Montt, rol 367/2008 y fallo Juzgado Civil de Chile Chico, rol 3657/2008.

QUINTO: Que, para acreditar su versión la denunciante ratificó los documentos acompañados con la demanda civil de fojas 1 a 10 de autos y acompañó a los autos, las siguientes pruebas:

Fs 41,3 comprobantes de envío WCP977231699 de fecha 31 de diciembre de 2014.

Fs. 41 vta comprobante de envío internacional de 31 de diciembre de 2014. Referencia WCP977231699

Fs. 42 comprobantes de envío de encomiendas internacional de 07 de abril de 2015. Referencia CP35B620B05CL.

Fs. 42 y 43 cOIT, comprobantes W26.272.072 de 07 de abril de 2014, y Guía Código de Referencia CP35B620805CL.

A fs. 44 a 47 guías electrónica de 20 de abril de 2015 Número de referencia CP358640195CL.

Fs. 48 y 49 Guía W CP35B652499CL de 28 de abril de 2015.

Fs. 50 Y 51 Declaración de cargos de 19 de junio de 2015. Código de referencia W CP358652499CL

Fs. 52 Declaración de cargos de 12 de junio de 2015, Número de referencia CP358640195CL.

Fs. 53 boletas (ilegibles) local Belsport.

Fs. 54 Boleta W3777077, de 29 de noviembre de 2014, de tienda Tricot S.A. y Boleta W4252020 de 26 de noviembre de 2014, de tienda Hites.

Fs. 55 comunicación de Sernac otorgando traslado a empresa de Correos de Chile de 18 de mayo de 2015.

NO RINDE PRUEBA TESTIMONIAL

Por su parte la parte denunciada acompaña en la audiencia los siguientes documentos:

Fs. 56 Formulario Único de atención de público R2015B355719, de 15 de mayo de 2015.

Fs. 57, respuesta de empresa Correos de Chile a Sernac de 26 de mayo de 2015.

Fs. 58 y siguientes datos de entrega de envío 000107165311, W de Referencia CP 358652499CL.

Fs. 60 y siguientes Decreto W 5037.

No rinde prueba confesional ni testimonial.

SEXTO: Que, es el hecho denunciado en la causa que en abril de 2015 la denunciante, envió desde la sucursal de Correos de Chile de la ciudad de Antofagasta, una encomienda internacional a la ciudad de Valencia, España. Que, puesta la denuncia en conocimiento de la denunciada Correos de Chile, ésta ha reconocido que en virtud de las normas de transporte que rigen sus servicios la entrega de encomiendas internacionales tarda entre 15 y 20 días hábiles. Que, corresponde al tribunal determinar si el actuar del proveedor es constitutivo o no de la vulneración de las normas que protegen los derechos del consumidor. Que, teniendo presente la confesión de la denunciada, en cuanto al plazo de entrega, tanto en la contestación de la demanda civil como en la respuesta dada al Sernac, queda en evidencia que hubo un retardo en la entrega de la encomienda, tal y como se demuestra con el documento de fs 58. En efecto, los 20 días hábiles considerando los días festivos tanto chilenos - 1 Y 21 de mayo y 29 de junio- como españoles - según página web <http://www.calendario-365.es/dias-festivos/2015.html> - los días 1, 2, 15, 21 Y 25 de mayo, los 20 días hábiles se cumplieron el día 1 de junio de 2015. Es decir, conforme al documento de fs 58 la encomienda fue despachada a destino final con fecha 17 de junio de 2015, es decir habiéndose excedido con creces en el plazo comprometido por la empresa para la entrega de la encomienda. Que lo anterior ha implicado sin lugar a dudas un incumplimiento de la obligación del proveedor de transportar la encomienda a su destino y que éste sea entregado a quien estaba dirigido en el plazo estipulado como también negligencia en la prestación del servicio, constituyendo una infracción a lo señalado en los artículos 12 y 23 de la ley W 19.496, en perjuicio de la consumidora Sra. Patricia Muñoz Opazo, razón suficiente para sancionar al proveedor.

e) EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

SEPTIMO: Que, la denunciante ha deducido demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la denunciada, solicitando la suma de: 1.- Daño material: \$34.000.- por concepto del envío y por \$246.9fW.- por pérdida de ropa y dineros y 2.- Daño moral: \$10.000.000.-

OCTAVO. Que, apreciados los antecedentes probatorios de acuerdo con las normas de la sana crítica, se tiene por acreditado que el día 28 de abril de 2015, la denunciante, envió un Paquete a través del proveedor Correos de Chile quien sin guardar las normas básicas de seguridad determinadas en su prestación del servicio encomendado, retarda la encomienda cuya entrega se le encomendó, causando daños al consumidor. Que, el artículo 3 letra e) de la ley W19.496 establece que el consumidor tiene derecho: "e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de

cualquiera de las obligaciones contraladas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea,"

NOVENO: En cuanto al daño material pedido, el Tribunal no lo acoge por no haberse rendido prueba alguna en cuanto a las especies que alega extraviadas como asimismo el dinero que, por lo demás señala que no fue declarado al enviar la encomienda.

DECIMO: Que se dará lugar al pago de indemnización por concepto de daño moral atendido que la denunciante sufrió aflicción psíquica indemnizable y que puede presumirse por el tribunal, dada la naturaleza del hecho sometido a su conocimiento y a quienes iban dirigida la encomienda en cuestión. En efecto, es innegable que la tardanza en la entrega de la encomienda, con envíos anteriores que si bien no fueron realizados personalmente por la demandante, sí fueron hechas para los mismos destinatarios, sus nietos, ha generado angustia e incertidumbre y una aflicción psíquica por lo que sí hay un daño moral que el Tribunal acoge y que fijará prudencialmente.

UNDECIMO: Que, existiendo un daño y que ha sido causado por culpa o negligencia de la denunciada y demandada Correos de Chile, se encuentra ésta en la obligación de repararlos debidamente, de acuerdo con lo que se ha logrado acreditar en autos. Que, para la estimación del daño se estará a lo acreditado especialmente en los documentos de fojas 3, 4, 8, 48, 49, 58 Y 59, que no fueron objetados por la demandada y que el Tribunal fija en la suma de \$500.000.-. Que la Indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas de acuerdo a lo establecido por el artículo 27 de la ley W 19.946.

Por estas consideraciones y vistos además lo dispuesto en los artículos 3 letras a), e) y d), 12, 23, 24 Y 27 de la ley W 19.496, 1.698 del Código Civil y artículos 14, 17, 22 Y 23 de la ley W 18.287.

S" E DECLARA:

EN LO INFRAACCIONAL:

- 1.- Que se rechaza la objeción de documentos.
- 2.- Que, se condena a la denunciada Correos De Chile, representada por Patricia Mejías, ambos ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal que asciende a **Tres Unidades Tributarias mensuales** por su responsabilidad infraccional, en los hechos referidos en los considerandos anteriores.
- 3.- Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá por v/a de sustitución y apremio de reclusión nocturna la cual se cumplirá en el Centro de Detención Preventiva de esta capital provincial.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

- 1.- Que, se acoge la demanda civil y se condena, con costas, a Correos de Chile, representada por Patricia Mejías, al pago de \$500.000, (quinientos mil pesos) por concepto de daño moral.
- 2.- Que se rechaza la demanda en lo demás por no haberse acreditado por parte de la demandante.
- 3.- Que las sumas ordenadas pagar se reajustaran de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley W 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 17.390/2015.-

Dictada por doña INGRID MORAGA GUAJARDO, Juez Subrogante.

Autorizada por doña JENNY BONILLA PIZARRO, Secretaria Subrogante.



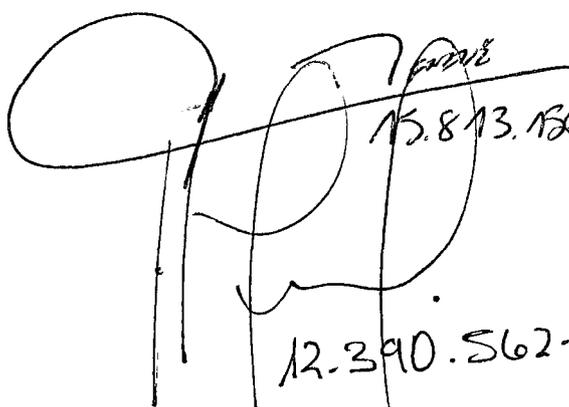
concepción: Juicio y auto. 231

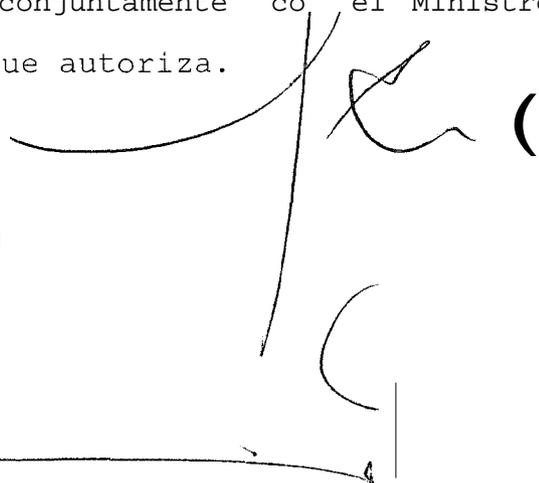
En Antofagasta, a quince de junio de dos mil dieciséis, se lleva a efecto la diligencia de avenimiento o conciliación que surgió de la audiencia realizada en este mismo día, compareciendo por una parte Empresa Correos de Chile representada por Héctor Enrique Avendaño Uribe y por la denunciante, querellante y demandante civil Dinko Tomislav Rendic Véliz, quienes después de conversaciones previas, haciendo concesiones recíprocas llegan al siguiente acuerdo:

En lo esencial teniendo ambas partes presente que no se encuentran acreditados todos los hechos y que efectivamente hay discusión sobre la forma cómo estos ocurrieron, con el objeto de evitar el conflicto y poner término al juicio en forma inmediata, ambos han renunciado a pretensiones y solicitudes recíprocas llegando a un acuerdo en cuanto Correos de Chile pagará una suma única que incluye todas las prestaciones como por ejemplo, retardos de envío daño emergente, daño moral o cualquier otro relacionado con los hechos contenidos en la querrela de \$600.000.- (seiscientos mil pesos), que se pagará en un cheque a nombre del abogado Dinko Rendic Véliz con un plazo de siete días hábiles a contar de la fecha del presente avenimiento.

En consecuencia, las partes ponen término al juicio señalando expresamente que los hechos no están completamente acreditados y, por lo tanto, no corresponde la infracción a la Ley del Consumidor.

Se pone término a la diligencia, levantándose presente acta que firman los comparecientes conjuntamente con el Ministro de turno y la Secretaria Titular que autoriza.


15.813.130-1
12.390.562-8



fagasta, a quince de junio de dos mil dieciséis.

Vistos:

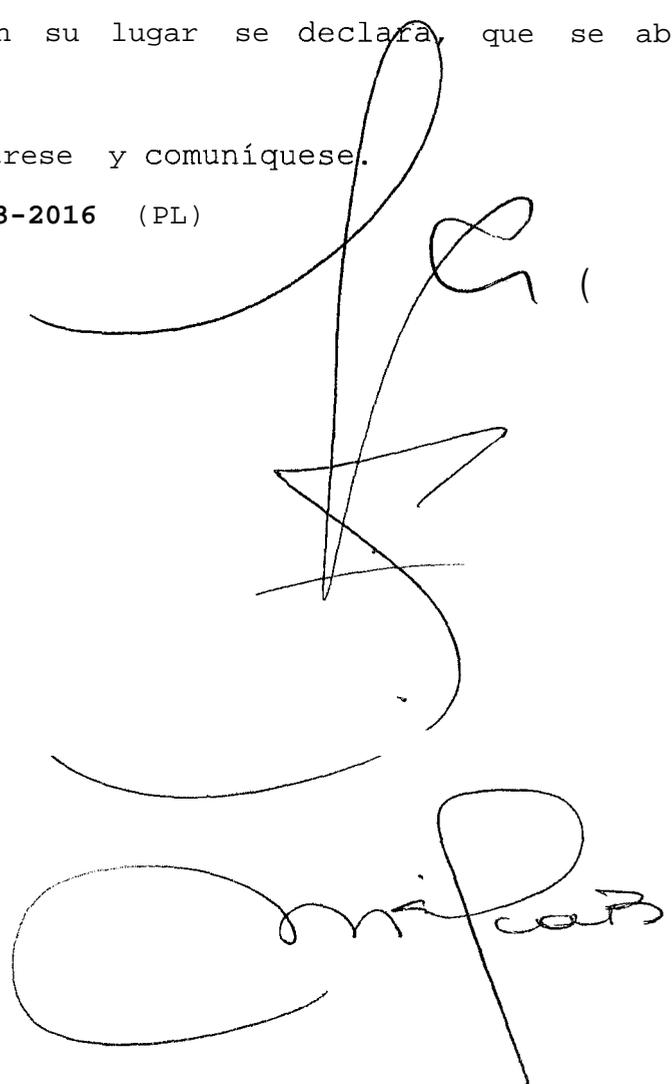
Teniendo presente el acta precedente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 267 del Código de Procedimiento Civil, téngase el acuerdo como conciliación total y considérese como sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales.

Sin perjuicio de lo anterior, procede la revocación de la sentencia en la parte reglamentaria, por no haberse acreditado los hechos, objeto de la denuncia y querrela subsecuente.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en artículos 186 Y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA**, sin costas, la sentencia de fecha veinte de febrero del año en curso, escrita a **fs.** 208 y siguientes, en cuanto condena a Correos de Chile como autor de la infracción de la Ley del Consumidor a pago de tres (3) Unidades Tributarias Mensuales y, en su lugar se declara, que se absuelve de tal imputación.

Regístrese y comuníquese.

Rol 53-2016 (PL)

The block contains two handwritten signatures. The upper signature is a large, stylized cursive signature, possibly reading 'L. E.', with a long vertical stroke. The lower signature is another cursive signature, appearing to read 'Amigues'.

