

REGISTRO De SENTENCIAS

~ " NOV.1818

REGIaN DE ANTOFAGASTA

Calainaa siete de julio de dos mil quince.

Vistos:

A fojas 3, rola querella y demanda de indemnización de perjuicio interpuesta por JOSE MANUEL DEL TRANSITO LEYTON CONTRERAS, en contra del proveedor CORREOS DE CHILE, representada por la jefa de oficina doña MIRIAM TIRADO, ambos con domicilio en Vicuña Mackenna N°2197, Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho; Que con fecha 16 de enero de 2015, el querellante realizo envío de ropa deportiva vía entrega a domicilio a la ciudad de Santiago, por un, monto de \$100.000, encomienda que deja en las oficinas de Correos de Chile de Calama, bajo orden N°3072591021440, la que tuvo un valor de \$15.190; agrega que a través de la página web de Correos de Chile realizo seguimiento del envío y se indicó que la encomienda se encontraba en bodega en Santiago, pero al ver que no se realizaba la entrega al domicilio, comenzó a realizar llamadas a correos para consultar que pasaba con la entrega y luego de varios intentos le indican que la encomienda se había perdido. Posteriormente con fecha 03 de Marzo de 2015, realizo reclamo en SERNAC Antofagasta, con el numero R2015234273, recibiendo respuesta de Correos de Chile donde señalaban que efectivamente la encomienda se encontraba extraviada y que se procedería a dar inicio al proceso de indemnización, el cual le ofrecía la suma de \$70.000, lo que fue negado por el querellante por no corresponder a lo gastado tanto por concepto de envío como por el contenido de la encomienda; señala que los hechos descritos vulneran los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496. En un otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de CORREOS DE CHILE, representada por la jefa de oficina doña MIRIAM TIRADO, que en atención al principio de economía procesal da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en lo principal y viene en solicitar las siguientes sumas, por concepto de daño material solicita la suma de \$115.190 correspondiente a los gastos que debió incurrir y por concepto de daño moral solicita la suma de \$400.000 representado en las molestias y sufrimientos físicos y psíquicos. Acompaña los siguientes documentos: Copia de la guía electrónica de la encomienda N°3072591021440; reclamo efectuado en SERNAC N° del caso R2015234273.

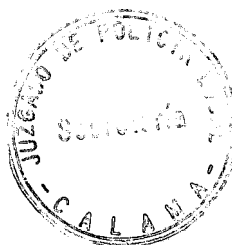
Que, a fojas 9 se cita a las partes a audiencia de contestación, avenimiento y prueba, la que tendrá lugar el día 17 de Junio de 2015, a las 9:30 horas.



ES CERTIFICADO A LOS SEÑORES

Que, a fojas 19, don Marcelo Miranda Cortes, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, viene en hacerse parte de la querella infraccional en contra de Correos de Chile, por contravención de las disposiciones contenidas en los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496, toda vez que la conducta manifestada por el proveedor afecta el interés general de los consumidores; conducta que por su gravedad habilita a este servicio público a solicitar la aplicación de las multas que la Ley contempla y asentar en el proceso la correcta interpretación de la legislación en comento, todo en virtud de las consideraciones de hecho y derecho que la parte denunciante infraccional y demandante civil expuso detalladamente en su libelo de denuncia, por lo que solicita se tengan como parte integrante de esta presentación., solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496. En un otrosí vienen en acompañar los siguientes documentos con citación o bajo apercibimiento legal que corresponda; comprobante de reclamo ante SERNAC N°R2015234273; respuesta entregada por la empresa Correos de Chile, de fecha 16 de Marzo de 2015.

Que, a fojas 38, se deduce excepción de previo y especial pronunciamiento de conformidad a lo previsto en los artículos 50 y siguientes, en relación con el artículo 2 bis de la Ley 19.496 y numeral 1 del artículo 303, en concordancia con los artículos 3 y 87 del Código de Procedimiento Civil, en atención a los siguientes fundamentos; Señala que de conformidad al artículo 2° bis de la Ley 19.496, se excluye del ámbito de aplicación de dicha ley las actividades de producción, importación, fabricación, distribución y comercialización de bienes o prestación de servicios reguladas en leyes especiales, salvo las tres contraexcepciones previstas en las letras a), b) y c) del citado artículo, toda vez que el caso de la actividad postal, la cual se rige por una legislación especial y de carácter publica, lo que también determina que sus actos se encuentran sometidos al control de la Contraloría General de la Republica y que, de conformidad con el Decreto con fuerza de Ley N° 10 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que creo la empresa Correos de Chile, de esta forma seria un hecho público y notorio que respecto de la actividad postal desarrollada por Correos de Chile, existe una profusa normativa especial y que además no existe una ley postal única que se encargue de todos los aspectos referidos a la clasificación y distribución de los objetos postales, la seguridad postal, la responsabilidad y el sistema de indemnización, entre otros, es así del caso mencionar que la entrega de correspondencia se encuentra regulada en el Decreto de Interior N°394 de fecha 22 de enero de 1957, reglamento para el servicio de correspondencia publicado en el diario oficial de 14 de febrero de 1957, en la Ley Orgánica del Servicio de Correos y Telégrafos, cuyo texto fue fijado por el Decreto de Interior N°5.037 de 06 de Octubre de



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

1960, también señala que en el caso de indemnización por extravío o merma de las encomiendas postales y certificados, materia que se encuentra regulada en el decreto Supremo N°1.057, lo anterior debe entenderse en concordancia con las actas adoptadas en el XXII congreso de la Unión Postal Universal que regula el sistema de indemnizaciones para el caso de encomiendas y envíos certificados internacionales, por tanto conforme a lo anterior cada uno de los servicios postales que la empresa de Correos de Chile presta a la población como a la forma en que se prestan y al modo como se indemnizan los perjuicios que eventualmente pudiere provocar por una prestación inadecuada, estando obligada a aplicar la normativa postal que la rige e imposibilita para convenir indemnizaciones distintas a las contempladas en dicha normativa, más aun cuando en todos los casos existe norma expresa que regula la materia. Ahora en el caso de ser efectivos los dichos afirmados por el actor, la indemnización en caso de extravío, averías o despojo parcial o total de los envíos, se encuentra normada en la resolución exenta N°68 que crea y reglamenta el servicio postal encomienda estándar y fija tarifa a saber de acuerdo a lo expresado en su artículo 9° de indemnizaciones; por lo consiguiente, atendida la existencia de una legislación especial por la cual se rige toda la actividad económica de la empresa de Correos de Chile y el espíritu del legislador de no incorporar a su régimen aquellas materias que son del dominio de normas especiales, como el caso de la actividad postal, queda en evidencia la inaplicabilidad de la Ley N°19.496, respecto de la actividad postal. En el primer otrosí viene en contestar denuncia infraccional solicitando desdoya su total rechazo, toda vez que la denunciada ha cumplido con todo lo dispuesto por la Ley del Consumidor, toda vez que del reclamo presentado y de su posterior revisión se pudo detectar el extravío del envío, por lo que en diversas comunicaciones, tanto a SERNAC como al propio usuario a fin de que remita la documentación requerida para la posterior indemnización, lo cual cabe dentro del supuesto de expoliación dentro del reglamento N° 68 del año 2005, debiendo señalar que a la fecha el denunciante nunca ha entregado la documentación necesaria y mínima establecida por la normativa vigente para realizar el pago respectivo, por lo que desde este punto de vista no ha existido negligencia toda vez que el servicio se prestó en conformidad a las normas establecidas, al haberse cumplido con las normas relativas a la devolución e indemnización en caso de extravío del envío. En el segundo otrosí viene en contestar demanda civil solicitando su total rechazo fundándose en los mismos antecedentes ya expuestos los cuales se dan por reproducidos, haciendo improcedente las indemnizaciones reclamadas, pues en el caso del daño emergente el denunciante no ha realizado, no ha acompañado boleta ni factura al momento del envío, por lo que no se puede



ES CORRESPONDIENTE A LA AUTORIDAD

Secretaría 7 mayo 69

acreditar el contenido del mismo ni que efectivamente el monto de lo transportado en cuestión era del valor que alega en estos autos, con respecto al daño moral, el demandante, en su libelo señala un monto absolutamente desproporcionado, toda vez que reclama un monto incluso superior al valor que supuestamente se remitió en la encomienda, de este punto de vista, siendo el reclamo del monto por concepto de daño moral, pervierte el principio fundamental en materia indemnizatoria cual es que no puede ser considerado una forma de lucro para quien reclama. Acompaña los siguientes documentos; Mandato judicial en que se habilita para actuar en representación de Empresa de Correos de Chile; Copias de sentencia ROL 126-2011 Y 262-2012 de la Ilustre Corte de Apelaciones de Antofagasta donde se acogen las excepciones de incompetencia, interpuesta por Correos de Chile; Copia de carta de fecha 16 de marzo de 2015 en que correos informa de la decisión de indemnización al reclamante y solicita documentación asociada al pago; correos electrónicos de fecha 24 de marzo, 26 de marzo y 10 de Abril donde se reitera al demandante y denunciante acerca de remitir la documentación y datos necesarios para el pago de la indemnización en cuestión.

A fojas 47, tiene lugar audiencia de contestación, avenimiento y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don JOSE MANUEL DEL TRANSITO LEYTON CONTRERAS, por la parte denunciante infraccional de SERNAC, el abogado don Eduardo Osario Quezada, quien acompaña escrito en que se hace parte en la denuncia infraccional y por la querellada y demandada civil la habilitada en derecho doña SONIA ROJAS REYES; la parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querella infraccional y demanda civil en todas sus partes, con costas; la parte denunciante viene en ratificar la denuncia presentada por don José Leyton Contreras, solicitando que se acoja en todas sus partes con expresa condenación en costas mientras que la parte querellada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita solicitando que la misma se tenga como parte integrante del presente comparendo, la parte denunciante se reserva el derecho para contestar el traslado dentro del plazo legal del tercero día de acuerdo a lo señalado en las normas generales del Código de Procedimiento Civil, fijándose continuación de audiencia para el día 01 de Julio de 2015, a las 09:30 horas.

A, fojas 55, la parte denunciante y demandante civil evacua traslado conferido con fecha 17 de junio de 2015, contestando la excepción de previo y especial pronunciamiento promovida por la denunciada; señalando en primer lugar sobre la regulación especial contenida en el DFL N°10 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y el principio de supletoriedad que



ES COPIA DE LA ORIGINAL

contempla la Ley del Consumidor, donde la contraria cita a modo de argumento para fundar la incompetencia, el inciso final del artículo 2° de la Ley 19.496, pues bien y tal como lo ha señaladol la contraria, la normativa sectorial regula indemnizaciones por extravío o merma de las encomiendas postales o certificadas, por tanto habría un sin número de aspectos y materias que la normativa sectorial no regula, como la indemnización por daño moral, lucro cesante, la responsabilidad infraccional que emana de la misma Ley 19.496, sin embargo de lo anterior no se contemplarían en dicho cuerpo legal, normas especiales de procedimiento para hacer efectivas tales indemnizaciones. Con respecto al principio de supletoriedad, debe entenderse en el sentido de que la sola circunstancia de que exista legislación especial, no erradica su vigencia y aplicación, sino por el contrario corresponde que se realice un examen de la situación de hecho y derecho, para constatar si la legislación especial efectivamente regula la materia en estudio puesto que si no es así, cobra plena vigencia la Ley 19.496 como norma general en materia de consumo, por tanto esta parte no desconoce que exista una ley especial que regule materias tales como la indemnización por extravío, avería o despojo parcial o total del contenido del envío del servicio contratado por la denunciante, sin embargo dicha norma en nada se pronuncia sobre la reparación de los daños morales y, respecto a los daños materiales, que por lo demás quien los evalúa es la propia empresa. a continuación señala que la denunciada ha vulnerado los siguientes artículos de la Ley 19.496; el artículo 12° y el artículo 23°, reiterando que la normativa sectorial, que si bien contempla un sistema indemnizatorio, esteno comprende al daño moral y al lucro cesante, por lo que al acogerse la excepción de incompetencia absoluta, se vulneraría el espíritu protector de la ley 19.496, teniendo especial consideración que de conformidad al artículo 3 letra e) de la citada Ley, todo consumidor tiene derecho a la reparación de todos los daños materiales y morales sufridos, esto considerando que la empresa de Correos de Chile, en virtud de la legislación que la rige determina unilateralmente la indemnización de los perjuicios derivados del extravío, avería o despojo parcial o total del contenido del envío y que en nada obsta a que el consumidor afectado, dueño de la acción infraccional e indemnizatoria, pueda ejercerla en contra de la denunciada. Señala también que Correos de Chile es proveedor en los términos del artículo 1 N°2 en relación al artículo 2° a) de la Ley 19.496 y que estaríamos frente a un acto mixto, toda vez que Correos de Chile ejecuta actos de comercio y por otro lado, para el consumidor el acto jurídico es de carácter civil, por tanto existiría un acto mixto o de doble carácter, el que precisamente se sitúa en el límite de los ámbitos de aplicación de la Ley 19.496.



ES COPIA DE LA ORIGINAL

A, fojas 64 tiene lugar la continuación de la audiencia decretada a fojas 48 con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil don JOSE LEYTON CONTRERAS y por parte del SERNAC don EDUARDO OSORIO QUEZADA y por la denunciada y demandada civil la habilitada en derecho doña SONIA ROJAS REYES; el tribunal resolviendo a la excepción de incompetencia del tribunal, señala que no ha lugar, continuase con la audiencia. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. Prueba Documental; la parte querellante y demandante viene en ratificar los documentos acompañados en la querella y demanda civil, la parte de SERNAC viene en ratificar los documentos acompañados a fojas 10 a 18 inclusive; prueba documental de la denunciada, la parte denunciada y demandada civil viene en ratificar los documentos acompañados en el tercer otrosí del libelo de contestación de fecha 17 de junio de 2015. Prueba testimonial de la parte denunciante y demandante civil; comparece don ISAIAS FELIX SOZA GONZALEZ, quien juramentado en forma legal expone; que esto fue a mediados de enero de 2015, don José envió una encomienda desde Calama a Santiago, en Tur Bus y se le extravió, esto porque don José es amigo de la familia y me lo comento, esto lo afecto porque era ropa y él trabaja con esa ropa; preguntas; para que diga el testigo cual era el valor aproximado de las ropas que fueron enviadas por don José en la encomienda; el testigo responde; era entre cien mil a doscientos mil pesos; contrainterrogaciones; para que diga el testigo la fecha exacta del envío de la encomienda que realizó don José a la ciudad de Santiago; el testigo responde; la fecha exacta no la sé, pero fue a mediados de enero de este año; para que diga el testigo como le consta lo que la encomienda llevaba y que el valor según sus dichos era entre cien a doscientos mil pesos; el testigo responde; porque él nos comentó a nosotros, los valores y lo que había enviado; la parte denunciada y demandada civil no rinde prueba testimonial .

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha presentado denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, que protege los derechos de los consumidores, en contra del proveedor CORREOS DE CHILE, en relación a los hechos ocurridos con fecha 16 de enero de 2015, el querellante realiza envío de ropa deportiva vía entrega a domicilio a la ciudad de Santiago, por un monto de \$100.000, encomienda que deja en las oficinas de Correos de Chile de Calama, bajo orden N°3072591021440, la que tuvo un valor de \$15.190; agrega que a través de la página web de Correos de Chile realizó seguimiento del envío y se indicó que la encomienda se encontraba en bodega en Santiago, pero al ver que no se realizaba la entrega al domicilio, comenzó a realizar



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

llamadas a correos para consultar que pasaba con la entrega y luego de varios intentos le indican que la encomienda se había perdido. Posteriormente con fecha 03 de Marzo de 2015, realiza reclamo en SERNAC Antofagasta, con el numero R2015234273, recibiendo respuesta de Correos de Chile donde señalaban que efectivamente la encomienda se encontraba extraviada y que se procedería a dar inicio al proceso de indemnización, el cual me ofrecía la suma de \$70.000, lo que fue negado por el querellante por no corresponder a lo gastado tanto por concepto de envió como por el contenido de la encomienda.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fijas 1 a 2 inclusive, donde constan; Copia de la guía electrónica de la encomienda N°3072591021440j reclamo efectuado en SERNAC N° del caso R2015234273, realizado el 03 de marzo de 2015.

TERCERO: Que, el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, viene en hacerse parte de la querella infraccional en contra de Correos de Chile, por contravención de las disposiciones contenidas en los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496, toda vez que la conducta manifestada por el proveedor afecta el interés general de los consumidores; conducta que por su gravedad habilita a este servicio público a solicitar la aplicación de las multas que la Ley contempla y asentar en el proceso la correcta interpretación de la legislación en comento, todo en virtud de las consideraciones de hecho y derecho que la parte denunciante infraccional y demandante civil expuso detalladamente en su libelo de denuncia.

CUARTO: Que la parte denunciada viene en contestar querella infraccional solicitando desde ya su total rechazo, toda vez que han cumplido con todo lo dispuesto por la Ley del Consumidor, toda vez que del reclamo presentado y de su posterior revisión se pudo detectar el extravío del envió, por lo que en diversas comunicaciones, tanto a SERNAC como al propio usuario a fin de que remita la documentación requerida para la posterior indemnización, lo cual cabedentro del supuesto de expoliación dentro del reglamento N° 68 del año 2005, debiendo señalar que a la fecha el denunciante nunca ha entregado la documentación necesaria y mínima establecida por la normativa vigente para realizar el pago respectivo.

QUINTO: Que, de los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos; permite a este tribunal concluir: Que ante la ausencia de prueba concluyente presentada por el actor en relación a los fundamentos de su pretensión, solo se puede concluir: que efectivamente el querellante de autos con fecha 16 de enero de 2015, realizó un envió de ropa deportiva a la



ES COTIZADA A MI FAVOR

ciudad de Santiago por un monto de \$100.000 (cien mil pesos), por intermedio de Correos de Chile; según se desprende de documental acompañada a fojas 2; que al no tener respuesta sobre la entrega de la encomienda, se le informa que esta se había extraviado, situación establecida por investigación interna realizada por Correos de Chile, por lo que se daría inicio al proceso de indemnización reglamentario, tal como se desprende de documento acompañado a fojas 12; que no se vislumbra que el proveedor Correos de Chile, haya incurrido en infracción a sus obligaciones, por cuanto esta última cumplió en forma y oportunidad con el procedimiento de rigor, esto es acoger el reclamo del denunciante, realizar la investigación pertinente y luego informar que el envío materia de esta litis se definía extraviado, dándose inicio al proceso de indemnización correspondiente, situación no controvertida por el querellado y porque además no se ha presentado ningún medio probatorio que demuestre lo contrario, toda vez que la prueba aportada por el querellante ha sido insuficiente y fuera de lugar, como se advierte de la declaración de testigo rolante a fojas 64 donde señala que "don José envió una encomienda desde Calama a Santiago, en Tur Bus.."; por tanto no existiría una vulneración a la ley que protege los derechos de los consumidores por parte de la denunciada Correos de Chile y por esta razón se negará lugar a la acción infraccional en definitiva.

En cuanto a lo civil:

SEXTO: Que, se ha presentado demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de CORREOS DE CHILE, solicitando las siguientes sumas, por concepto de daño material solicitala suma de \$115.190 correspondiente a los gastos que debió incurrir y por concepto de daño moral solicita la suma de \$400.000 representado en las molestias y sufrimientos físicos y psíquicos.

SEPTIMO: Que, contestando la demanda civil se ha solicitado su rechazo, siendo improcedente las indemnizaciones reclamadas, pues en el caso del daño emergente el denunciante no ha acompañado boleta ni factura al momento del envío, por lo que no se puede acreditar el contenido del mismo ni que efectivamente el monto de lo transportado en cuestiónera del valor que alega en estos autos, con respecto al daño moral, el demandante, en su libelo señala un monto absolutamente desproporcionado, toda vez que reclama un monto incluso superior al valor que supuestamente se remitió en la encomienda.



ES COPIA DEL A SU ORIGINAL

OCTAVO: Que, no habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la denunciada CORREOS DE CHILE, el tribunal no dará lugar a lo solicitado por concepto de indemnización de perjuicios.

NOVENO: Que, en cuanto a las costas, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles paralitigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 2º bis, 14; 15; 17. inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra d), 4º, art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

1.- Que, se rechaza la querrela infraccional y en consecuencia se absuelve a la querrellada CORREOS DE CHILE, de la acción infraccional.

II.- Que, se rechaza la acción civil en contra de CORREOS DE CHILE

III.-Que cada una de las partes pague sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad o . puesto en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

Rol Nº 99.067

Dictada por Manuel Pimentel Mena Juez de Policía local de Calama.

Autoriza Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria Abogado.





jhc/

Antofagasta, a veinte de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, previa eliminación de su considerando quinto y se tiene en su lugar y, además, presente:

PRIMERO: Que no ha existido controversia en estos autos en orden a que el Sr. José Leyton Contreras contrató la prestación del servicio de transporte de una encomienda con la denunciada Correos de Chile.

Así por lo demás se acredita con el comprobante de envío de fojas 2 en el que consta la contratación del servicio señalado, debiendo dirigirse a la ciudad de Santiago, habiendo cobrado la empresa por dicho envío la suma de \$15.190.

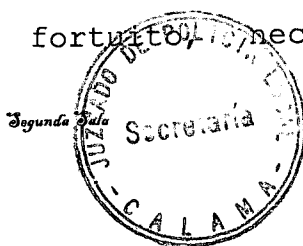
Tampoco ha existido controversia respecto a que la denunciada extravió la mencionada encomienda, hecho que reconoció expresamente en sus presentaciones en los autos y en el documento suscrito por el Gerente de Servicios al Cliente que se acompañara a fojas 12.

Por lo tanto, debe concluirse que la denunciada incumplió con su obligación de transportar la encomienda en la medida que no la entregó en su lugar de destino, lo que basta para configurar, como se verá, una de las hipótesis previstas en la Ley N° 19.496.

Sin perjuicio de ello, el incumplimiento del prestador del servicio se ve agravado pues, además de lo ya señalado, extravió el envío, afectando así la obligación de custodia ínsita en un contrato de transporte.

De esta manera, tal y como lo ha dicho el Servicio Nacional del Consumidor en su recurso, la denunciada infringió lo dispuesto en el artículo 12 en la medida que no respetó los términos, condiciones y modalidades ofrecidas y convenidas en la prestación del servicio.

Por otro lado y no habiendo alegado y menos demostrado que el incumplimiento de tales obligaciones se haya debido a un caso fortuito, necesariamente debe



ES COTADO A LA CORTE DE APELACIONES

jhc/

Pronunciada por la Segunda Sala, integrada por los Ministros Titulares Sra. Cristina Araya Pastene, Sr. Dinko Franulic Cetinic y Sra. Jasna Pavlich Núñez. Autoriza la Secretaria Titular Srta. Elena Pérez Castro.

En Antofagasta, a veinte de enero de dos mil dieciséis, notifiqué por el Estado Diario la sentencia que antecede.

4976



Segunda Sala