



Rol N° 1976-2015/CAM

Talca, a veinticuatro de julio de dos mil quince.

VISTO:

PRIMERO: Que, a fojas 33 y siguientes don **CESAR ANTONIO ROMO PEREDO**, Administrador Universitario de Empresas, domiciliado en calle 2 ½ Norte A N° 3479, Talca, dedujo querrela por infracción a la Ley del Consumidor N° 19.496 en contra de **CHILEXPRESS**, R.U.T. 96.756.430-3, representada por el Gerente de Sucursal Talca don Patricio Foitzick Flores, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle 14 Oriente N° 1425 de la comuna de Talca. En cuanto a la fundamentación fáctica de la querrela, expone que compró "unos relojes" en Amazon.com, empresa de ventas por internet, con tarjeta de crédito internacional, que 5 relojes llegaron defectuosos o no eran como los describía la página, como en esos casos Amazon.com, otorga un mes de garantía para la devolución de los productos restituyendo el dinero íntegro, una vez que estos se encuentran en su poder, los regresó. Así fue como el día 6 de enero de 2015, "hizo los trámites" para la devolución de los relojes defectuosos mediante Chilexpress, pero pasaron los días y la encomienda se encontraba retenida en UPS, la empresa socia de Chilexpress en EE.UU., porque según la querrelada faltaba información de los productos enviados, lo que según expresa el querellante no es efectivo, pues Amazon.com, envía etiquetas de devolución con todas las características y el precio del producto, con el objeto de confirmar los montos de dinero a devolver y además confirmar, según cree el querellante, que efectivamente correspondan a productos adquiridos en dicha empresa, pero de igual forma, envió todos los detalles "que pudo" a pesar de ir las etiquetas pegadas en la caja de envío.

Prosigue relatando que se cumplió el plazo de un mes dado por Amazon.com y según Chilexpress seguía faltando información, le enviaron un formulario que él respondió, y siguió esperando que entregaran los relojes. pues Amazon.com le dio "un poco más de tiempo" al explicarles la razón del retraso. Expone el querellante que se cumplieron casi dos meses y Amazon ya no le devolvería el dinero por lo que su interés era no perder además los relojes que se encontraban en EE.UU.

Debido a lo reseñado precedentemente el consumidor solicitó a Chilexpress la devolución del dinero que Amazon le hubiese devuelto de haber sido entregados a tiempo los relojes, al no tener respuesta positiva recurrió a SERNAC para solicitar a Chilexpress el retorno de sus relojes o el pago de estos. Por esta vía logró que Chilexpress le devolviera los relojes y el

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE 2016



dinero de los costos de envío, según palabras del querellante "los primeros días de marzo" de 2015.

En cuanto al derecho en que funda la querrela refiere los artículos 3 letra a) y e), 12, 16 letras c), d) y e) y 23 la Ley N° 19.496. Por último, solicita se condene al infractor al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley precedentemente citada, con costas.

SEGUNDO: Junto a lo anterior, don **CESAR ANTONIO ROMO PEREDO**, ya individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CHILEXPRESS**, representado por don Patricio Foitzick Flores, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle 14 Oriente N° 1425 de la comuna de Talca. Para fundar su acción el actor da por reproducidos los hechos y antecedentes expuestos en la querrela infraccional.

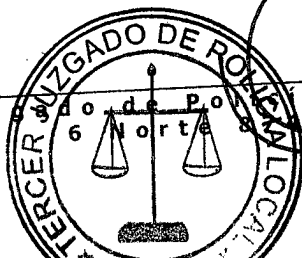
Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO EMERGENTE:** **USD 1.954,79**, correspondiente al "dinero de los relojes" que Amazon.com no le reembolsó por el incumplimiento de la demandada, y los intereses y recargos en su tarjeta MasterCard y Visa Nacional y que ascienden a la suma de \$ 100.000.- "por los meses que se mantuvieron ocupados los 1.954,74 dólares"; **LUCRO CESANTE: \$ 200.000.- (doscientos mil pesos)**, expresa por este concepto que "el dinero lo pude haber ocupado para generar nuevos recursos, pude haberlos invertido en depósitos a plazo, acciones, cualquier fondo mutuo que diera intereses y reajustes, o en cualquier forma de inversión que genere recursos"; **DAÑO MORAL: \$ 7.000.000.- (siete millones de pesos)**, manifestando que "han sido 3 meses que lo pasé muy mal", pues debe cubrir una deuda de \$ 1.295.050.- dinero que no posee, deuda que además genera intereses.

En cuanto al derecho refiere el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, el artículo 50 inciso 2° del mismo cuerpo legal, además de todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en la querrela interpuesta.

Por último solicita se condene a la demandada al pago de la suma de \$ 8.595.050.- (ocho millones quinientos noventa y cinco mil cincuenta pesos) o aquella que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

TERCERO: Que, A fojas 79 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba el que tuvo lugar con la comparencia del querellante y demandante civil don CESAR ANTONIO ROMO PEREDO y de la querrelada y demandada civil CHILEXPRESS representada por su gerente de sucursal Talca don Patricio Andrés Foitzick Flores.

Tercer Juzgado de Apelaciones



TERCER JUZGADO DE APELACIONES TALCA
La presente es copia fiel de su original
TALCA, 13 ENE. 2016



Don César Romo Peredo, ratificó la querella y demanda civil. La querellada y demandada civil, contestó mediante minuta escrita, la que solicitó se tuviera como parte integrante de la audiencia. Dicha minuta refiere en lo medular, las siguientes consideraciones:

En cuanto a la querella infraccional: Expresa que el querellante pretende esgrimir que Chilexpress habría infringido alguna disposición de la Ley N° 19.496, con alegaciones falsas e inexactas y pretensiones indemnizatorias que evidencian el carácter lucrativo de la demanda. Agrega que de acuerdo al Contrato de Transporte de Chilexpress que rige los términos y condiciones de sus servicios y que se encuentra publicada en todas sus sucursales y pagina web de conformidad a lo establecido en el artículo 220 del Código de Comercio, se establece la siguiente relación en los envíos internacionales: "El remitente declara tener conocimiento, y acepta, que en los envíos o recibos internacionales los productos transportados pueden ser objeto de controles de parte de organismos aduaneros, policiales, postales, de salud u otros que legalmente pudieran intervenir en la comisión del servicio que le ha encomendado a Chilexpress, y que de dichas actuaciones puede derivarse el cobro de derechos de internación en el país de destino, tales como aranceles aduaneros e impuestos, los cuales no están incluidos en la tarifa del servicio de transporte y, de ser exigibles, deberán ser pagados en su destino a la autoridad administrativa que corresponda, ya sea por el remitente o bien por su destinatario". Asimismo, continua relatando que "en forma expresa en la Orden de Transporte Internacional firmada y entregada por el querellante para llevar a cabo la tarea de concretar el transporte de su encomienda desde la ciudad de Talca hacia Estados Unidos, se señala lo siguiente: "Sr. Cliente tomar nota que: 2.- el tiempo de tránsito para envíos "no documentos" (muestras) tiene una demora adicional determinada por el tiempo de liberación de la carga en la aduana de destino".

Expone además que los servicios de envío internacional, no solo están sujetos a los controles aduaneros pertinentes en el país de destino sino que además sus tiempos de tránsito están determinados en función a ellos. Hace presente que Chilexpress se encuentra asociada con UPS, empresa de envíos encargada de la concreción y entrega de los envíos internacionales, en virtud de lo anterior, la encomienda enviada por el querellante el día 6 de enero de 2015, al día siguiente el día 7 de enero de 2015 es entregada a UPS y viaja a Estados Unidos llegando el día 9 de enero de 2015 a las 0:36 a Miami, Florida, luego de su arribo a Miami, Florida, la pieza llega el día 9 de enero de 2015 a Lousville, Kentucky para concretar su entrega en Jeffersonville, Indiana, detalle consignado en el Tracking de UPS N° 1Z58603A0469170465.

Continua expresando que la encomienda enviada por el querellante fue retenida por el servicio de Aduanas de Estados Unidos el día 10 de enero de 2015, toda vez que esta no tenía todos

Tercer Juzgado de Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA, de



los antecedentes para su expedita internación, por lo que requería de información la que debía

ser proporcionada por el importador, es decir, por el querellante de autos. Que, efectuados los registros de importación correspondiente, con fecha 20 de enero de 2015 en forma escrita Chilexpress le solicitó al cliente que entregara información relativa al reloj y datos adicionales del destinatario. Agrega que, con esa misma fecha el querellante se limitó a entregar

información parcial, señalando que el reloj era "automático" y que la dirección de correo del destino era soporte-espanol@amazon.com.", informándole Chilexpress con esa misma fecha, por escrito mediante correo electrónico al querellante que la información proporcionada no era suficiente de acuerdo a lo solicitado, y que las exigencias de internación son requeridas por el servicio de aduanas de Estados Unidos. El 27 de enero de 2015, Chilexpress le reitera al querellante la entrega de información, ante lo que el querellante expresa que no requería que su envío fuera entregado en el destino porque no podría ser reembolsado por Amazon con "700 dólares". Chilexpress realizó el retorno de la pieza a Chile, para lo que el querellante recién el 10 de febrero de 2015 entregó la información requerida para su salida de Estados Unidos. El 20 de febrero de 2015, Chilexpress le informó al querellante que su envío se encontraba en "Chilexpress", por lo que se requería su RUT para la internación a Chile, el 24 de febrero el envío es retenido en Aduanas a fin que el remitente justifique el valor declarado de los productos, el 27 de febrero de 2015 se le informó que la encomienda ya se encontraba en Talca a disposición del cliente. Haciendo presente que todos los costos de regreso a Chile de la encomienda enviada por el querellante fueron cubiertos por Chilexpress, devolviéndole además al cliente el dinero del envío pagado.

La querellada deriva toda la responsabilidad de que no se pudiera internar oportunamente la encomienda enviada a Estados Unidos al querellante, expresando *"fue la propia desidia del exportador, es decir, el propio querellante. Quien es por ley llamado a entregar toda la información necesaria y requerida por los organismos de aduanas correspondientes"*.

Con respecto a las presuntas infracciones, expresa que ha cumplido con todos y cada uno de los derechos de los consumidores contenidos en el artículo 3° de la Ley 19.496, *"el consumidor eligió libremente el servicio y que la única razón por la que pretende haber sido vulnerado en sus derechos es su propia falta de diligencia al entregar en tiempo y forma la información que se le requirió"*. Haciendo presente además que la querellante no señala la forma en que su representada habría supuestamente infringido las normas de la Ley N° 19.496. Con respecto a la infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496, refiere que es falso e impreciso debido a que su representada cumplió cabalmente con el servicio ofrecido, transportando la pieza enviada en

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA

La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA de



los tiempos acordados a Estados Unidos, y ésta no pudo ser internada única y exclusivamente debido a la falta de diligencia del querellante. Al referirse a la infracción al artículo 16 letra c, d y e, manifiesta que no tiene relación alguna con los hechos descritos, y por último con respecto al artículo 23 de la Ley N° 19.496, aduce que queda de manifiesto que Chilexpress ha sido diligente en su actuar y que realizó todo cuando estaba en su control para concretar la entrega, sin perjuicio ello no pudo realizarse por el propio incumplimiento del querellante.

Por último solicita tener por contestada la querrela infraccional y rechazarla en todas sus partes por manifiesta falta de fundamento, y en el evento que el Tribunal le atribuya alguna infracción a Chilexpress las multas solicitadas sean rebajadas al mínimo en consideración de los antecedentes de hecho acompañados y además que se tenga por temeraria la acción condenando a la actora al pago de las multas contenidas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios: la demandada fundamenta su contestación en los antecedentes de hecho y de derecho que se expusieron en la contestación de la querrela infraccional, solicitando se tenga la demanda de marras contestada y que se rechace en todas sus partes por su evidente falta de fundamento o lo que el Tribunal falle en justicia. Expresa con respecto al **Daño Emergente** solicitado por el actor, que su insólita pretensión requiere de una aclaración paso a paso, en primer lugar el querellante compró un número no determinado de relojes, de los cuales 5 no eran lo que esperaba y que decidió enviarlos de regreso a Estados Unidos, en segundo lugar, el valor de dichos relojes era de USD 700.- tal como lo ha reconocido expresamente el querellante en forma escrita, al expresar que dicha suma corresponde al valor que le "reembolsaría Amazon". Que en atención a lo aclarado, el demandante no puede pretender que Chilexpress le indemnice el valor que pagó por todos los relojes, inclusive los que se encuentran en su poder, sino que solo tendría derecho a pedir el dinero que supuestamente Amazon la reembolsaría, previa entrega de los relojes devueltos. Asimismo se refiere al cobro de \$ 100.000.- por intereses de la cuenta corriente del demandante, expresando "*¿Qué responsabilidad tiene acaso Chilexpress en que el banco del demandante le cobre intereses por no pagar a tiempo lo que éste ha cobrado?*". Por otro lado con respecto al **Lucro Cesante**, manifiesta que el demandante compró relojes en el extranjero de los cuales tenía derecho a reembolso de 700 dólares, los cuales por su propia desidia no recibió al no entregar la información requerida para su desaduanamiento en Estados Unidos, lo que no tiene ninguna relación con Chilexpress. En cuanto al **Daño Moral**, expresa que las pretensiones solicitadas son absolutamente improcedentes toda vez que la demandante pretende obtener en la presente causa una indemnización por *supuestas* (sic) que no tienen que ver con Chilexpress.

Por último solicita tener por contestada la demanda de indemnización de perjuicios y rechazarla en todas sus partes con expresa condenación en costas, o bien, reducir las "*indemnizaciones probadas*" por haberse expuesto imprudentemente al daño el demandante, o lo que el Tribunal falle en justicia.

Tercer Juzgado



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA, de de



Prosiguiendo con el comparendo, las partes fueron llamadas a conciliación por el Tribunal, la que no se produjo. A continuación, se recibió la causa a prueba rindiéndose la documental en autos.

CUARTO: Que, a fojas 93 y siguientes rola presentación de don Cesar Antonio Romo Peredo, quien en lo principal solicita se tenga presente una serie de documentos que acompaña en ese acto, resolviendo el Tribunal no ha lugar, por extemporáneo.

QUINTO: Que, a fojas 104, Quedaron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA QUERELLA Y DEMANDA DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS:

PRIMERO: Que, la querella y demanda de indemnización de perjuicios que fueron impetradas en este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley 19.496, o Ley del Consumidor.

SEGUNDO: Que, el querellante infraccional y demandante civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 1 a 32, consistente en: **1)** Boleta N° 65016 de 06/01/2015 emitida por Chilexpress, por un monto total de \$ 43.277.-; **2)** Orden de Transporte Internacional, emitida por Chilexpress de 06/01/2015; **3)** Declaración de ingreso, Servicio Nacional de Aduanas de Chile N° de identificación 3130231644-1, con fecha de recepción 20/03/2015, fecha de aceptación 27/02/2015, y fecha de retiro 06/03/2015; **4)** Comprobante de pago de 27/02/2015, emitido por Banco Santander; **5)** Estado de orden de Transporte pieza, resultado de búsqueda para "1559336634"; **6)** Información de rastreo, extraído de la página wwwapps.ups.com/webTacking/reference?AgreeToTermsA...; **7)** Comprobante de pago emitido a Amazon, con valor de cada reloj y sus características; **8)** Resumen Estado de cuenta Internacional de tarjetas MasterCard y Visa; **9)** Formulario único atención público, SERNAC de 26/02/2015; y **10)** Carta respuesta de Chilexpress a SERNAC.

TERCERO: Que, el querellado infraccional y demandado civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 58 a 78, consistente en: **1)** Copia de Contrato de Transporte de Chilexpress; **2)** Copia de Orden de Transporte N° 1559336634; **3)** Copia de Tracking de UPS N° 1Z58603A0469170465; **4)** Copia de correos electrónicos entre Chilexpress y el demandante; y **5)** Copia de documento Información de rastreo, extraído de la página wwwapps.ups.com/webTacking/reference?AgreeToTermsA...

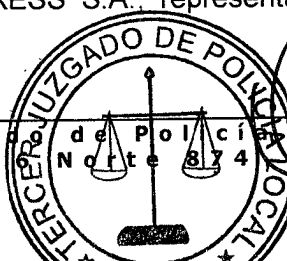
CUARTO: Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes del proceso y de la prueba rendida en la presente causa, conforme a las normas de la sana crítica, el Tribunal estima que no se encuentra acreditada en autos la supuesta conducta infraccional de Chilexpress. En efecto, la prueba rendida en autos, a juicio de este sentenciador, no reviste el carácter de



suficiencia necesaria como para acreditar por sí sola que los hechos constitutivos de la querrela infraccional tuvieron su origen en hechos imputables al querellado y demandado civil. En este sentido es necesario precisar que de acuerdo a lo establecido en el **Art. 220 del Código de Comercio** "El contrato de transporte de pasajeros o mercaderías se entiende ajustado bajo las condiciones que contengan los reglamentos y anuncios de la empresa, sin perjuicio del derecho de las partes para agregar otras según las circunstancias" y de acuerdo a lo establecido en el punto 2.- de la Orden de Transporte Internacional, emitida por Chilexpress y firmada por el cliente "el tiempo de tránsito para envíos que contengan "no documentos" (muestras) tienen una demora adicional determinada por el tiempo de liberación de la carga en la aduana de destino", queda por tanto acreditado que el querellante y demandante civil se encontraba informado que el envío podía tener una demora adicional determinada por el tiempo de liberación de la carga en la aduana de destino, situación que no es posible de manejar por la agencia proveedora del servicio, porque depende de las condiciones que exijan las leyes del país de destino, las que pueden variar, y en atención a esta situación no se puede determinar un incumplimiento o negligencia por parte de la querrelada y demandada, quien realizó todas las gestiones tendientes a cumplir su servicio el cual no pudo ser realizado en el plazo que el querellante o demandante lo exigía por motivos ajenos a su voluntad y que dependían totalmente de un tercero, situación que había sido informada al cliente en el momento que contrato los servicios de la empresa proveedora. Que para cumplir las exigencias de la aduana (de los EE.UU.) la empresa demandada necesitaba además de la colaboración del actor, requiriendo de éste información relativa a los productos remitidos, así quedó acreditado que a la solicitud de envío de información hecha por Chilexpress al consumidor por medio de correo electrónico el día 27 de enero de 2015 (rolante a fojas 64), éste dio respuesta recién el día 10 de febrero del año en curso mediante correo electrónico, (rolante a fojas 63) esto es, 11 días después de la petición de la demandada. Por otra parte existen datos que el actor no menciona en su libelo y que resultan de gran importancia para ponderar los antecedentes de autos, así es como éste nunca aclara desde y hasta cuando se extendía el mes de garantía dado por Amazon.com, o cual fue el plazo adicional que la misma le habría otorgado para devolver los productos, sin mencionar la incongruencia entre el monto solicitado a título de daño emergente, pues en su libelo lo cifra en USD 1954,79, aun cuando en los correos electrónicos acompañados por la contraria y no objetados por la actora ésta habla siempre de USD 700 como la suma de dinero que le sería devuelta. Así es como, por todo lo expresado precedentemente, este juzgador no puede tener por acreditada la infracción sin correr el riesgo de incurrir en arbitrariedades.

QUINTO: Que, en concordancia con lo expuesto en los considerandos precedentes, no se dará lugar a la querrela infraccional deducida en autos por don CESAR ANTONIO ROMO PEREDO en contra de CHILEXPRESS S.A., representada por don PATRICIO FOITZICK

Tercer Juzgado



JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA, de de



FLORES, Gerente de Sucursal, toda vez que no se encuentra acreditado que la querellada haya incurrido en alguna conducta infraccional.

SEXTO: Que no habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la querellada y siendo la acción civil accesoria de la contravencional, procede rechazar consecuentemente la demanda de autos pues la responsabilidad civil no es sino consecuencia necesaria de aquella, resultando por tanto infundado pronunciarse sobre los conceptos y montos solicitados como indemnización por el actor.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en el artículo 50 A, y demás pertinentes de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1.- **RECHAZAR** la querrela por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don CESAR ANTONIO ROMO PEREDO en contra de CHILEXPRESS S.A., representada por don PATRICIO FOITZICK FLORES, por no haberse acreditado responsabilidad infraccional.

2.- **RECHAZAR** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don CESAR ANTONIO ROMO PEREDO en contra de CHILEXPRESS S.A., representada por don PATRICIO FOITZICK FLORES.

3.- No condenar en costas al actor, por estimar que existió motivo plausible para litigar.

4.- Dese cumplimiento por la señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URR**A, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

[Handwritten signature]



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
13 ENE. 2016
TALCA, de de

Autoriza doña **CARLA CARRERA MADR**ID, Secretaria Letrada Titular.



Talca, once de enero de dos mil dieciséis.

CERTIFICO:

Que la Sentencia Definitiva pronunciada en estos autos con fecha 24 de Julio de 2015, rolante a fojas 107 a 114, no ha sido objeto de recursos procesales, por tanto, se encuentra firme y ejecutoriada para todos los efectos legales.

ROL N° 1976-2015/CAM

**CARLA CARRERA MADRID
SECRETARIA LETRADA TITULAR**

