

Dirección Regional
Sernac Magallanes y
Antártica Chilena
RECIBIDO

Nº Interno..... 81-
Fecha Entrada..... 21 ENE. 2016
Hora..... 13:00

ORD.: 3508.
ANT.: Causa Rol Nº 2836-K-2015
MAT.: Remite copia de sentencias.

PUNTA ARENAS, 28 diciembre de 2015.

DE : SECRETARIO ABOGADO DEL PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL.

A : SR. DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR XII REGION.

Conforme lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496, adjunto remito a usted copia autorizada de la Sentencia de 1º Instancia Nº 5986, de fecha 25/11/2015, a firme y ejecutoriada, en los autos Rol Nº 2836-K-2015, caratulada LORENA VELASQUEZ RUIZ C/ TRANSPORTES, TECNOLOGÍA Y GIROS EGT LTDA.

Saluda atentamente a Ud.

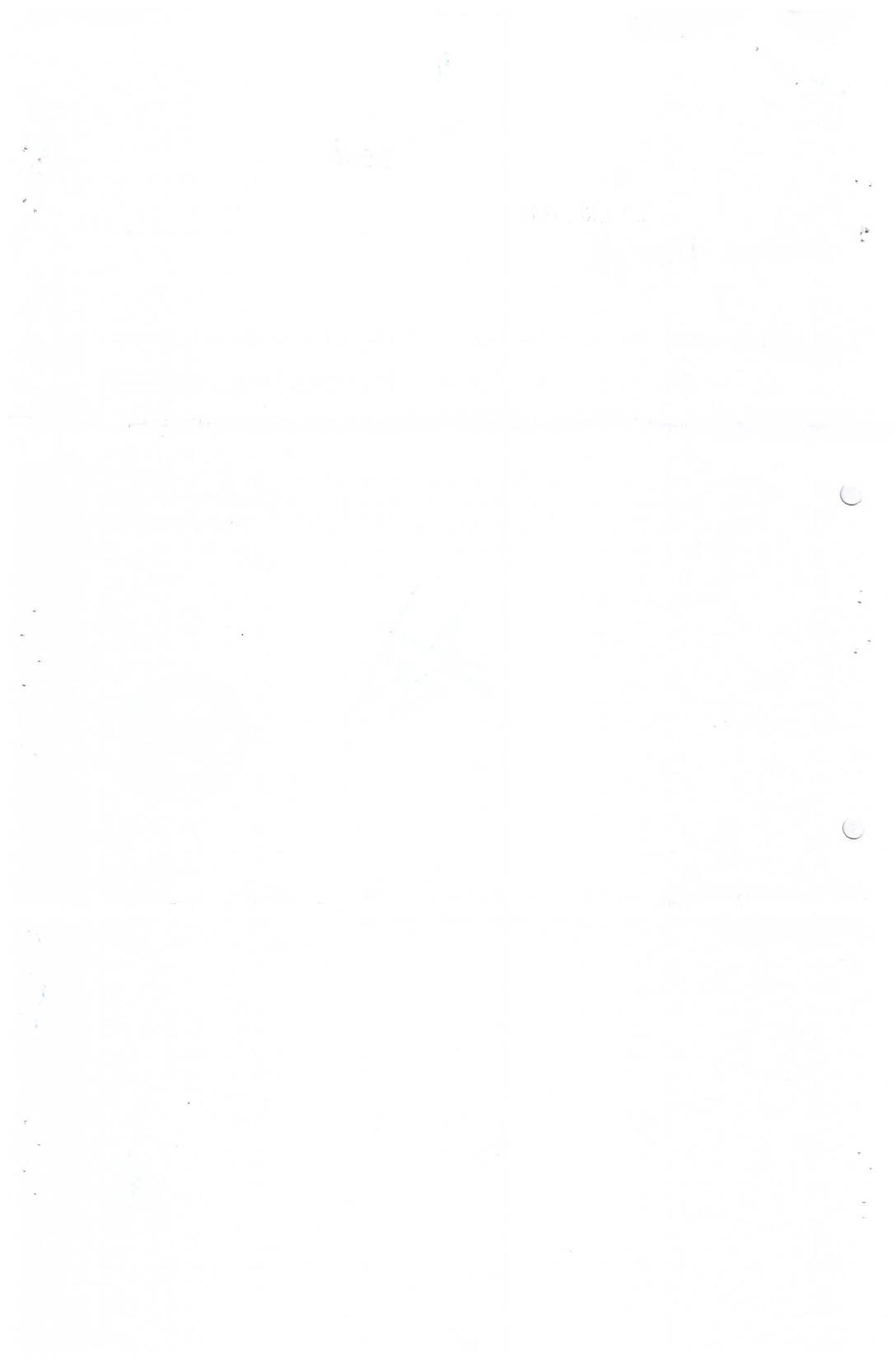


**LEONARDO GARBARINO REYES
SECRETARIO ABOGADO**



Distribución:

- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor;
- Archivo.



36
treinta y seis

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas, 20 de DIC. 2015 de 200.....

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS



SENTENCIA N° 5986. En Punta Arenas, veinticinco de noviembre de dos mil quince.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I.- En cuanto a la objeción documental:

PRIMERO: Que a fojas 15 la denunciada objeta los documentos acompañados por la denunciante, consistente en declaración jurada de Yasna Carolina Tapia Cerda (fs. 1) por no hacer fe respecto de la veracidad de las declaraciones que consigna, resultando igualmente objetable el hecho de que su otorgamiento se efectuó con posterioridad a la fecha de los hechos denunciados, circunstancia de la que da cuenta su fecha, lo que evidentemente constituye una confección de prueba para beneficio propio.

Además objeta comprobante de transferencia electrónica (fs.2) por ser un documento que no emana de ninguna persona relacionada al juicio, sino de un tercero ajeno a éste, careciendo absolutamente de valor probatorio.

SEGUNDO: Que en relación con la objeción documental deducida por la denunciada, debe tenerse presente que no se consignan las normas que fundamentan dichas objeciones. Por lo demás, debe tenerse presente que de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 18.287, la prueba debe apreciarse en conformidad a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la citada ley, por lo que no procede hacerse cargo de las referidas objeciones, que a todas luces, resultan inaplicable en este caso, debiendo ser rechazadas por este motivo, ya que la valoración de la prueba es facultad privativa del tribunal en un sistema de persuasión racional o libre convicción, debiendo el sentenciador dar los motivos por los que adquiere la convicción, respetando las normas de la lógica, las máximas de la experiencia y los principios científicamente afianzados.

II.- En cuanto a la parte infraccional:

TERCERO: Que a fojas 8 comparece doña Lorena Elizabeth Velásquez Ruiz, C.I. N° 11.358.741-5, empleada, de este domicilio calle Antonio Beaulier N° 0224, quien viene en interponer denuncia infraccional en contra del proveedor, TRANSPORTES, TECNOLOGIA Y GIROS EGT LIMITADA, ignora Rut, representada para efectos de la ley N° 19.496, por don Walter Bitsch Rubin, ambos con domicilio en calle El Ovejero N° 298 de esta comuna, en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

Menciona que con fecha 6 de diciembre de 2014 compró un sillón dental usado y otras especies relacionadas para su hija Katherine Solar Velásquez, estudiante de último año de Odontología, con el fin de comenzar a reunir herramientas que ella necesita para comenzar a trabajar una vez que reciba su título de odontóloga.

Indica que su hija estudia en la ciudad de Viña del Mar, y la idea era que el sillón llegara a su domicilio en la ciudad de Punta Arenas. Por lo anterior, el mismo día que efectuó la compra, esto es, el 6 de diciembre del año 2014, contrató a la empresa de servicios de transportes Tur Bus Cargo para que hiciera llegar el sillón desde la ciudad de Santiago a su casa en Punta Arenas.

Señala que encargó el transporte de seis bultos equivalentes a un peso total de 169,98 kilogramos, y que por dicho servicio debía cancelar la suma de \$212.770 pesos, dinero que se entregaría al retirar los bultos en Punta Arenas.

Que al llegar a la agencia de Tur Bus cargo en Punta Arenas a retirar el sillón dental enviado, se encontró con la desagradable sorpresa de que sólo habían cinco

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas, 20 DIC 2015 de 200

bultos a nombre de su hija, la cual consta como remitente y destinataria del sillón y no seis como correspondía. Al hacer presente este hecho, los funcionarios buscaron la caja en la bodega sin resultados, además, las partes del sillón que efectivamente llegaron a destino se encontraban en mal estado, una caja de materiales estaba abierta, el pedestal en que se apoya la máquina de rayos X estaba roto, y el material que lo cubre estaba deteriorado, por lo que, sumado al hecho de la falta de la caja, se negó a retirar las especies y a pagar por el servicio.

Afirma que los dependientes de la empresa en cuestión se comunicaron con la sucursal ubicada en la comuna de Estación Central, Santiago, y tampoco obtuvo respuesta. Que luego habló con el jefe de local, Walter Bitsch, quien le señaló que se comunicaría con su par en Santiago para averiguar que sucedió y unos días después se contactó con ella y le comunicó que revisó los bultos que llegaron a Punta Arenas y el problema se pudo haber producido porque una de las cajas tenía adheridos dos ticket de envío, razón que probablemente provocó confusión en los encargados de distribuir los envíos a cada ciudad, ya que contaron una caja, como dos bultos.

Consigan que en resumen, la respuesta final es que nadie tiene conocimiento sobre qué sucedió con la caja extraviada. Frente a esto, su hija formuló un reclamo por escrito ante la empresa denunciada el día 24 de diciembre de 2014. En definitiva se reprocha el mal estado en que arribaron las cosas a Punta Arenas, y el extravío de una caja debido a la negligencia de la denunciada, la cual contenía elementos imprescindibles para el funcionamiento y uso natural del sillón dental.

En cuanto al derecho invoca las siguientes infracciones a la Ley N° 19.496, el artículo 12 y artículo 23, los cuales al efecto transcribe.

En definitiva solicita que se tenga por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, se acoja a tramitación y se le condene al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

Que la denunciante acompaña a su denuncia los siguientes documentos: uno) declaración jurada de doña Yasna Carolina Tapia Cerda, de fecha 20 de febrero de 2015, rolante a fojas 1; dos) copia de detalle de transferencia de fondos de fecha 21 de mayo de 2015, rolante a fojas 2; tres) orden de flete nominativa N° 718.237.272 de fecha 06 de diciembre de 2014, rolante a fojas 3; cuatro) copia de formulario de reclamo de la empresa Tur-Bus Cargo N° 213919, rolante a fojas 4; cinco) copia de carta de respuesta fecha 04 de febrero de 2015 suscrita por el Departamento de Atención Clientes de TUR BUS CARGO, rolante a fojas 5; y seis) set de cinco fotografías rolante a fojas 6 y 7.

CUARTO: Que a fojas 17 se tuvo por interpuesta la denuncia infraccional, citando a las partes a celebrar audiencia de avenimiento, contestación y prueba.

QUINTO: Que a fojas 17 vuelta consta certificado del señor receptor del tribunal que da cuenta de la notificación legal de la denuncia.

SEXTO: Que a fojas 33 tuvo lugar el comparendo decretado en la causa con la asistencia de ambas partes. La denunciante ratifica la denuncia en todas partes y solicita se dé lugar a ella, todo con expresa condenación en costas.

SEPTIMO: La denunciada contesta por escrito la denuncia, la cual corre acompañada a fojas 19.

En lo principal la denunciada opone excepción de falta de legitimación de la denunciante, solicitando el rechazo de la denuncia. Indica que la denunciante Lorena Elizabeth Velasquez Ruiz carece de legitimación activa para denunciar, toda vez, que no es el consumidor o cliente que contrató los servicios en la orden de flete que se señala, ni tampoco el destinatario o consumidor final del mismo.

vended su tran ello.

se enc especie despac embale exigen como existe respon protecc

manifi utilizar señala mucho \$1.700

indem total c de flet

regula dispon indica sobre forma reclamar presu corre:

recha

docu febre fondc 27; I rolan CARC Depa de fc rolar

emit lo pr

718. rem

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

23 DIC 2015
Pta. Arenas, de de 200

treinta y siete

-37-

La vendedora señala haber recibido como pago dicha cantidad, pero extrañamente para su transporte lo declara en menos del 10% del valor que presuntivamente pago por ello.

Indica que de probar la actora que la encomienda se dañó y/o extravió mientras se encontraba en poder de la empresa (ya que no consta el estado en que dichas especies se encontraban al momento de la entrega en Santiago a los agentes para el despacho a provincia) sería muy probable que dicho deterioro se produjese debido al embalaje deficiente empleado por ella misma, en contravención expresa a las exigencias publicitadas por Tur Bus al respecto, para artículos frágiles. Agrega que como empresa, recibe bultos sellados, por lo que no interviene en su embalaje. Que existe publicación expresa para los usuarios sobre la protección de la carga, siendo de responsabilidad exclusiva del cliente utilizar los embalajes adecuados para la protección de la carga durante el transporte.

En relación a los montos demandados, indica que a simple vista estos son manifiestamente desproporcionados e injustificados, no sabiendo los parámetros utilizados por la denunciante para valorar las especies dañadas y/o perdidas que señala como fundamentales para el normal funcionamiento del sillón dental usado, ni mucho menos señala antecedentes objetivos que justifiquen una pretensión de \$1.700.000 pesos por concepto de daño moral.

Manifiesta que a su juicio los montos solicitados por la demandante a modo de indemnización son antojadizos y persiguen un claro ánimo de lucro, ya que existe una total desproporción entre el valor declarado en la encomienda en la respectiva orden de flete y el monto solicitado por la demandante.

Que al efecto cita el artículo 209 del Código de Comercio, que se refiere a la regulación de la indemnización en caso de pérdida de la cosa transportada, el cual dispone en su inciso 2º que *"la estimación se hará con sujeción estricta a las indicaciones de la carta de porte"*, o en su defecto, por medio de informe pericial, y sobre este punto hace presente que la demandante no ha acreditado en autos de forma alguna y por medios indubitados el contenido efectivo de la encomienda reclamada, su calidad, valor y real estado de conservación, ni mucho menos que el presunto extravío de una parte de ella deje inutilizable el todo, lo que evidentemente corresponderá acreditar.

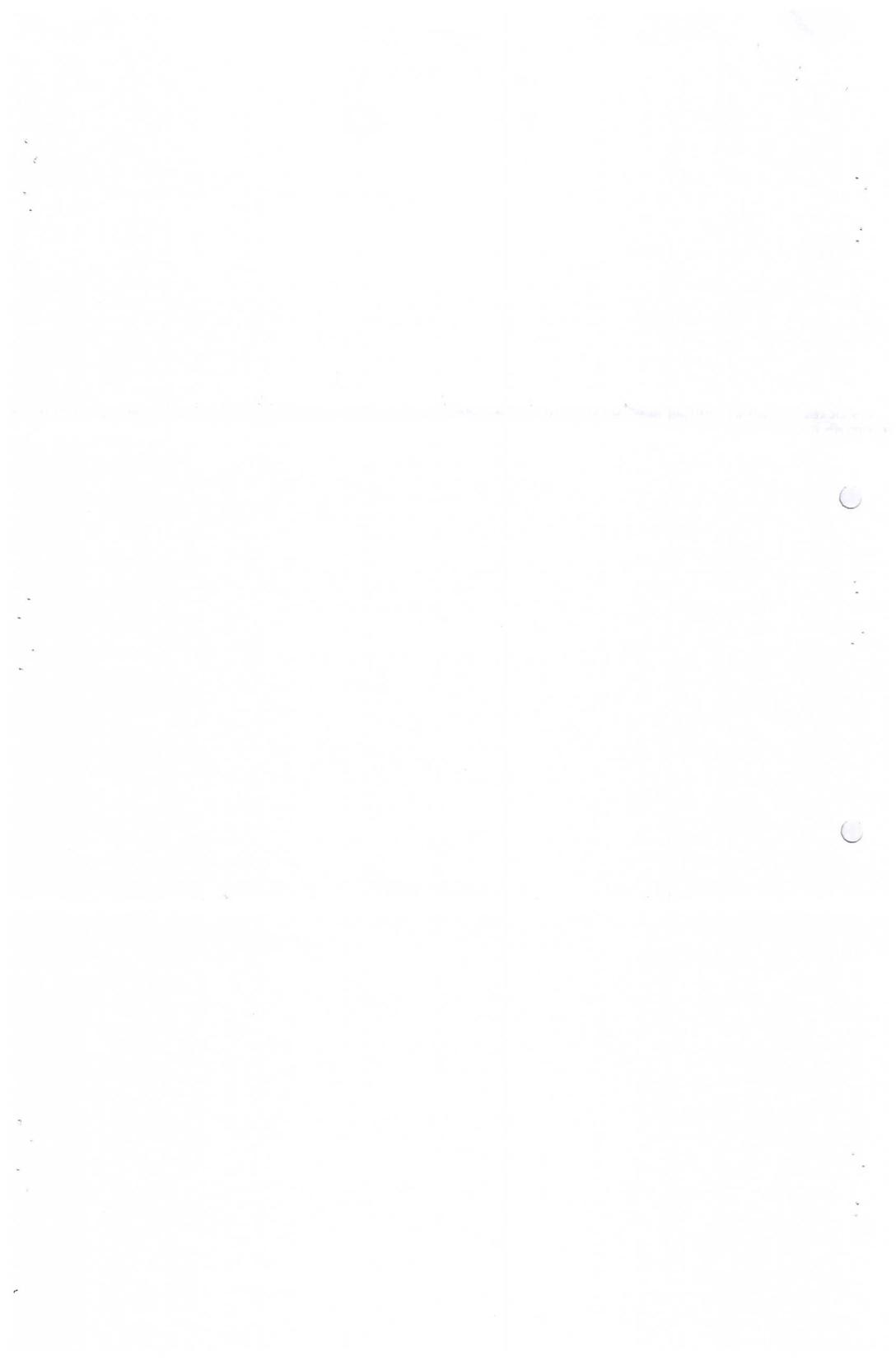
Finalmente solicita tener por contestada la denuncia y demanda de autos, rechazándola en todas sus partes, con costas.

OCTAVO: Que las partes no rindieron testimonial en la causa.

NOVENO: Que la denunciante acompañó en la audiencia la siguiente documental: uno) declaración jurada de doña carolina Tapia Cerda, de fecha 20 de febrero de 2015, rolante a fojas 26; dos) copia de comprobante de transferencia de fondos de fecha 06 de diciembre de 2014, por la suma de \$1.300.000, rolante a fojas 27; tres) copia de orden de flete nominativa N° 718.237.272 de fecha 06/12/2014, rolante de fojas 28; cuatro) copia de formulario de reclamo de la empresa TUR BUS CARGO N° 213919, rolante de fojas 29; cinco) copia de carta de respuesta del Departamento de Atención Clientes de TUR BUS CARGO, de fecha 04/02/2015, rolante de fojas 30; seis) set de 5 fotografías de bultos recepcionados por TUR BUS CARGO, rolante de fojas 31 y 32.

DECIMO: Que para la resolución de la denuncia formulada en primer lugar se emitirá pronunciamiento respecto de la excepción de falta de legitimación alegada en lo principal del escrito de fojas 19.

Que efectivamente, de la prueba rendida, en especial orden de flete N° 718.237.272 de fecha 06/12/2014, de la empresa denunciada, se aprecia que la remitente y destinataria del servicio era doña Katherine Solar Velásquez, C.I. N°



CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

23 DIC 2015

Pta. Arenas, de de 2015

Menciona que la orden de flete nominativa N° 718237272 remitida el 6 de diciembre de 2015 desde Santiago a Punta Arenas, consigna como remitente y destinataria a doña Katherine Solar Velásquez RUT N° 17.238.225-8.

Hace presente que en el caso hipotético de que el Tribunal condene a la denunciada a indemnizar a la actora, ello dejaría en libertad de acción a la verdadera cliente, esto es, doña Katherine Solar Velásquez, quien podría obtener otra indemnización por estos mismos hechos, como legítima contratante de los servicios.

Concluye que la denunciada no ha celebrado contrato de transporte alguno con la actora, quien es un tercero absoluto en este caso.

En subsidio de la excepción planteada en lo principal, y para el improbable caso de que no se dé lugar a ella, viene la denunciada en contestar la denuncia, solicitando su rechazo. Menciona que efectivamente doña Katherine Solar Velásquez envió desde la ciudad de Santiago, a la ciudad de Punta Arenas, una encomienda consistente en 6 bultos cuyo valor declarado ascendió a la cantidad de \$99.000 pesos, según da cuenta la orden de flete acompañada, sin señalar especificación alguna de su contenido. Señala que dichos bultos fueron entregados al porteador sellados y embalados por el propio cargador.

Indica que con la interposición del reclamo de la destinataria, misma remitente por cierto, se toma conocimiento de una descripción unilateral de contenido, con un detalle de objetos que, presuntamente, formaban parte de la carga, un sillón clínico de dentista, y utensilios para su funcionamiento según la misma denunciante señala.

Consigna que las especies mencionadas se encuentran en su poder y no han sido gestionadas por la mera negativa de la madre de Katherine Solar Velásquez, titular de las acciones, argumentando la primera que de nada le sirve el resto si falta una parte. A este respecto resultan aplicables las disposiciones del Código de Comercio, como así mismo, las "Condiciones Generales del Transportes de Carga", que se entienden parte íntegra del contrato suscrito entre las partes, que señala en cuanto al abandono de las especies en su poder, lo siguiente: "*Transcurrido el plazo establecido en el artículo 230 del Código de Comercio, LA EMPRESA estará facultada para ordenar el remate de la carga y podrá recuperar sus créditos por flete y/o por bodegaje. El remate se hará ante un Martillero Público. Del producto que rinda el Martillero, descontados los gastos del remate, se descontarán los valores adeudados a LA EMPRESA y el remanente será consignado en arcas fiscales de acuerdo con el referido artículo.*"

Precisa que no les consta, como empresa, que los objetos señalados precedentemente por la actora (particularmente aquellos en que se alega un daño o extravío) hayan formado parte integrante del flete contratado. La declaración de contenido, unilateralmente presentada por la actora, ya finalizado el flete, resulta extemporánea y es de cargo de la demandante acreditar su veracidad. También es de su carga acreditar que los objetos se encontraban en buenas condiciones al momento de su entrega a la empresa, más aún en este caso, en que se trata de especies ya utilizadas por un largo período de tiempo anterior a su adquisición.

Sin perjuicio de lo anterior, agrega, se aprecia del propio relato de la denunciante, que las especies mencionadas y presuntamente dañadas y/o perdidas durante el traslado, se encontraban usadas, lo que evidentemente conlleva un desgaste natural, más aún cuando para la realización del traslado fueron embaladas sin intervención de funcionarios de la empresa, no constándoles el real contenido ni el estado de éstas al momento de ser embaladas y trasladadas, por lo que resulta injusto presumir responsabilidades respecto de una situación de hecho en que la empresa no tiene un registro anterior al flete de cosas transportadas, y cuando la evaluación del total efectuada en la carta de porte fue sólo de \$99.000 pesos alegando sin fundamento alguno, con posterioridad, un daño emergente de \$1.300.000 pesos, utilizando para ello una declaración posterior a la fecha de los hechos que se denuncian, con la mera finalidad de pre constituirse una prueba, en que la supuesta

17.238
fojas 8

estar
requis
haya a
de un

especi
la con
apare
Velasc
comer
de la

acompl
ella, l
único
lo qu
consu

activa

anter

Velás
perju
LIMI
Rubii
dere

reite
un r
cursi

patri
la si
dine
por
indis
\$1.7
trist
que

todc

artí

1950

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA
23 DIC 2015
Plta. Arenas, de
Zicintā J ocho 230

17.238.225-8, hija de la denunciante, según ella misma lo afirma en su denuncia de fojas 8.

Que conforme lo dispuesto en el artículo 1º, Nº 1 de la Ley Nº 19.496, para estar en presencia de un consumidor es necesario que se cumplan los siguientes requisitos: (1) que se trate de una persona natural o jurídica; (2) que esta persona haya adquirido, utilizado o disfrutado un bien o servicio; y (3) que ello ocurra en virtud de un acto jurídico oneroso.

Que de la prueba rendida, apreciada según las normas de la sana crítica, especialmente, orden de flete nominativa de fojas 3, se desprende que efectivamente la compra del servicio se efectuó por doña Katherine Solar Velásquez, quien además aparece como destinataria de la carga, y en tales circunstancias, doña Lorena Elizabeth Velasquez Ruiz, no detenta la calidad de consumidora, al no realizar un acto de comercio, careciendo de legitimación activa para accionar infraccionalmente en contra de la denunciada.

Que aún cuando en la audiencia correspondiente la denunciante manifiesta que acompañará documental destinada a acreditar que los servicios fueron contratados por ella, tal hecho no resulta plenamente acreditado de la documental ofrecida, pues lo único que la vincula con la empresa es la formulación de reclamo ante la proveedora, lo que no permite tener por configurado los requisitos para acreditar la calidad de consumidor.

Por lo expuesto corresponderá acoger la excepción de falta de legitimación activa de la denunciante.

DECIMO PRIMERO: Que en consideración a lo resuelto en el considerando anterior, no se emitirá pronunciamiento respecto del fondo de la denuncia.

III.- En cuanto a la parte civil:

DECIMO SEGUNDO: Que a fojas 12, la denunciante doña Lorena Elizabeth Velásquez Ruiz, ya individualizada, viene en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor, TRANSPORTE, TECNOLOGIA Y GIROS EGT LIMITADA, representada para los efectos de la Ley Nº 19.496, por don Walter Bitsch Rubin, ambos ya individualizados, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho que expone.

En cuanto a los hechos menciona los hechos de la querrela infraccional, reiterando haber comprado un sillón dental y otros instrumentos relacionados, como un regalo para su hija Katherine Solar, estudiante de odontología, quien se encuentra cursando su último año de carrera.

Señala que los hechos relatados en la querrela le han significado un perjuicio patrimonial ascendente a la suma de \$3.000.000 de pesos, los cuales descompone de la siguiente forma: uno) Daño emergente: \$1.300.000 pesos, equivalente a la suma de dinero que pagó por el sillón dental y demás herramientas de odontología, lo anterior por el actuar negligente de la demandada, que extravió una caja que contenía bienes indispensables para el funcionamiento del sillón odontológico; y dos) Daño moral: \$1.700.000 pesos, por las molestias, angustia e intranquilidad en su fuero interno, y la tristeza profunda que sufrió al ver la desilusión de su hija al saber que todo el esfuerzo que realizó para regalarle lo adquirido fue en vano.

Las mencionadas sumas se demandan más reajustes e intereses devengados, y todo con expresa condena en costas.

En cuanto al derecho, funda la demanda civil en lo establecido en la letra e) del artículo 3º de la Ley Nº 19.496, que al efecto transcribe.

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

20 DIC 1986
Pla. Arenas, de de 1986

Por lo anterior solicita que se tenga por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios, se acoja a tramitación, y en definitiva se dé lugar a ella en todas sus partes.

DECIMO TERCERO: Que a fojas 33 tuvo lugar la audiencia de prueba decretada en la causa con la asistencia de ambas partes. La demandante ratifica la demanda y solicita se dé lugar a ella en todas sus partes, con costas. La demandada contesta la demanda por escrito.

Llamadas las partes a un avenimiento, éste no se produce.

DECIMO CUARTO: Que a fojas 20 consta la contestación de la demanda, en subsidio de la excepción de falta de legitimidad deducida. En la misma solicita el rechazo, con expresa condena en costas, en atención a los fundamentos de hecho expuesto al contestar la denuncia. En relación a los montos demandados, indica, que a simple vista, son manifiestamente desproporcionados e injustificados, y que no sabe los parámetros utilizados para valorar las especies dañadas y/o perdidas que señala como fundamentales para el normal funcionamiento del sillón dental usado, ni mucho menos señala antecedentes objetivos que justifiquen una pretensión de \$1.700.000 pesos por concepto de daño moral.

Agrega que los montos solicitados por la demandante son antojadizos y persiguen un claro ánimo de lucro, ya que existe una total desproporción entre el valor total declarado por la encomienda en la respectiva orden de flete y el monto solicitado por la demandante.

Expone que cualquier indemnización por pérdida se debe sujetar estrictamente a lo establecido en la carta de porte, es decir, al valor de lo declarado, y a la descripción hecha en la orden de flete.

Cita al efecto el artículo 209 del Código de Comercio, que se refiere a la regulación de la indemnización en caso de la pérdida de la cosa transportada, y que la demandante no ha acreditado el contenido efectivo de la encomienda reclamada, su calidad, valor y real estado de conservación, ni mucho menos el presunto extravío de una parte de ella.

DECIMO QUINTO: Que el Tribunal, teniendo presente lo resuelto en la parte infraccional de la presente sentencia, declara que se rechaza, sin costas, la demanda civil de fojas 12.

Y ATENDIDO LO DISPUESTO en los artículos 1, 7, 9 a 14 y 17 de la Ley N° 18.287; artículos 50° A y 50° C de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; **SE DECLARA:**

I.- EN CUANTO A LA OBJECCION DOCUMENTAL:

NO HA LUGAR a la objeción documental deducida a fojas 25.

II.- EN CUANTO A LA PARTE INFRAACCIONAL:

SE RECHAZA la denuncia interpuesta a fojas 8 por doña Lorena Elizabeth Velázquez Ruiz.

III.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

SE RECHAZA la demanda civil interpuesta a fojas 12 por doña Lorena Elizabeth Velázquez Ruiz.

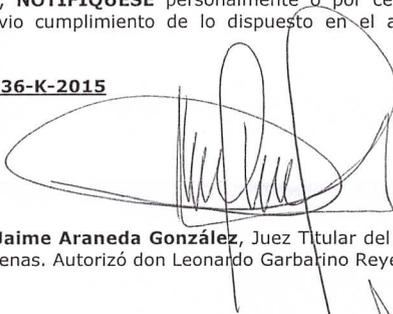
1. The first part of the document is a list of names and addresses of the members of the committee.

IV.- EN CUANTO A LAS COSTAS:

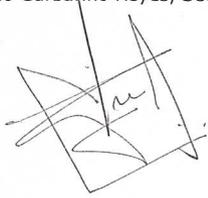
Que no se condena en costas a la demandante, por haber tenido motivo plausible para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE personalmente o por cédula. **ARCHIVASE** en su oportunidad, previo cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Rol N° **2.836-K-2015**



Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas. Autorizó don Leonardo Garbarino Reyes, Secretario Abogado.



CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA
20 DIC 2015
Pta. Arenas,de.....de 2015


de
ella

aba
la
ada

en
a el
cho
re a
abe
ñala
cho
.00

s y
valor
tado

iente
a la

a la
ue la
a, su
fo de

parte
ian

ey N°
echos

zabeth

zabeth

Certifico: que la sentencia rolante de fojas 36 a 39 de autos,
se encuentra a firme y ejecutoriada.

PUNTA ARENAS, 14 de diciembre de 2015.



LEONARDO GARBARINO REYES

SECRETARIO ABOGADO

**CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA**

29 DIC 2015

Pta. Arenas, de de 200



