

Arica, dos de Marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 4, la denuncia infraccional deducida por Rosa Cortés Contreras, Psicóloga, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1, en su calidad de Directora Regional del **Servicio Nacional del Consumidor XV Región de Arica y Parinacota**, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 343, de Arica, en representación de Henrik Robinsón Aguilar Román, ejecutivo de ventas, Cédula Nacional de Identidad N° 15.005.664-0, con domicilio en Peralillo N° 2627, Población Paula Jaraquemada, de Arica, quien en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496 que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de **"Transportes Expreso Norte Limitada"**, empresa de transportes, Rol Único Tributario N° 78.392.490-0, representada por Patricia Victoriano Maldonado, empleada, ambos con domicilio en Avenida Diego Portales N° 948, Oficina N° 12 y N° 15, de Arica, por las eventuales infracciones a los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23, de la Ley N° 19.496.

Expone que el 24 de Agosto de 2015, Henrik Robinsón Aguilar Román señala que el 21 de Agosto de 2015 debía llegar una encomienda a nombre enviada por Cristian Huenchul a través de la empresa Expreso Norte que contenía dos paquetes de Longanizas de Chillan de veinte kilos cada una, con un valor de total de \$320.000. El día Viernes 21 de Agosto de 2015, no fue a buscar la encomienda para no correr el riesgo de ir en vano a las dependencias de la empresa. Es así que el Sábado 22 de Agosto de 2015 fue a las dependencias de la empresa con el objeto de retirar su encomienda, sin embargo, le informaron que aún no había llegado. El día siguiente domingo 23 de Agosto, concurrió nuevamente a la agencia de viajes que tiene en el Terminal Rodoviario, informándole que no sabían nada de la encomienda, sin dar mayor información.

El 24 de Agosto de 2015, el denunciante concurrió a las dependencias del SERNAC debido a que la encomienda no llegó ni se le dio explicación alguna. El denunciante solicitó una segunda encomienda de 40 kilos de longanizas, a través de otra empresa, que llegó el 28 de Agosto de 2015.

Los hechos descritos por la parte denunciante constituiría infracción a los artículos 3 letra b), d) y e), artículos 12, 24 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

En merito de lo expuesto, solicita al Tribunal tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **"Transportes Expreso Norte Limitada"**, ya individualizada, acogerla a tramitación en todas sus partes, y en definitiva, condenar a la infractora al máximo de la multa que contempla la ley, con costas.

A fojas 15, el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional de fojas 4 y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 3 de Febrero de 2016, a las 10:00 horas.

A fojas 9, Henrik Robinsón Aguilar Román se hace parte en el proceso. En el mismo acto, interpone acción civil de indemnización de perjuicios en contra de **Transportes Expreso Norte Limitada**, por la suma total de \$140.000, por el valor extra que tuvo que pagar por un segundo envío de cuarenta kilos de longanizas, que corresponde a la suma de \$130.000, más \$10.000, por gastos de movilización, para interponer el reclamo en SERNAC, más un daño moral por la suma de \$500.000.- perjuicios causados al verse pasado a llevar en sus derechos, no solo cuando no se cumplió con el servicio sino cuando además no se le proporcionó ningún tipo de información por el motivo de la no llegada de la encomienda

A fojas 17, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante de Servicio Nacional del Consumidor, XV Región Arica – Parinacota en representación del denunciante Henrik Robinsón Aguilar Román y la inasistencia de la parte denunciada empresa “**Transportes Expreso Norte Limitada**”, quedando en rebeldía para todos los efectos legales.

La parte denunciante ratifica la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, XV Región Arica – Parinacota que rola a fojas 4 de autos.

El Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que no se produce por la inasistencia de la contraria.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto de ella, el siguiente:

- 1) Efectividad de los hechos denunciados.
- 2) Monto y naturaleza de los daños.

La parte compareciente no rinde prueba testimonial.

La parte denunciante infraccional acompaña la prueba documental que rola de fojas 1 a 3 de autos, que corresponde a una fotografía del Libro de Reclamos del Terminal Rodoviario en contra de la empresa Expreso Norte de fecha 22 de Agosto de 2015; una copia de correo electrónico enviado por Cristian Huenchul donde consta un depósito por la suma de \$450.000, que corresponde a un segundo envío de Longanizas de Chillan, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañados, con citación.

A fojas 30, el Tribunal ordenó, “Autos para fallo”.

CONSIDERANDO:

Primero.- Que el Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, XV Región, interpuso denuncia infraccional en contra de **Transportes Expreso Norte Limitada**, ya individualizado, en virtud de la facultad conferida en el artículo 50 y siguientes de la Ley N° 19.496.

Segundo.- Que la empresa **Transportes Expreso Norte Limitada** en forma extemporánea acompañó documentos a fojas 26 de autos, señalando que en la ciudad de Santiago recibieron la mercadería destinada al denunciante infraccional Henrik Robinsón Aguilar Román con fecha 20 de Agosto de 2015, informándole que para ese día estaba copados de carga y al existir cupo las remitirían inmediatamente, saliendo en definitiva la carga desde Santiago el día 22 de Agosto a las 10:00 horas, llegando a la ciudad de Arica el día 23 de Agosto, comunicándose con el destinatario quién les informó vía telefónica que no las retiraría

puesto que ya no le servían ya que las necesitaba para el día 21 y llegaron el día 23, manteniendo las cajas bastante tiempo hasta el día 28 de Septiembre, que producto del mal olor y que las cajas estaban hinchadas decidieron botarlas con un Ministro de Fe, que fue uno de los guardias de Seguridad del Terminal de Buses, cuyo documento se adjunta.

Tercero.- Que el Tribunal en uso de sus facultades de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica, ha llegado a la convicción que no existe infracción a las Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, pues el hecho de el atraso en dos días de la encomienda cuyo contenido no fue declarado al ser contratado el servicio en la ciudad de Santiago y la negativa del denunciante infraccional de retirar las encomiendas desde las oficinas de la empresa Expreso Norte, en retirar la encomienda en 48 horas de llegadas las encomiendas y avisado telefónicamente, obligaron a ésta última botar el contenido al hincharse los bolsos con la presencia de un Ministro de Fe, que da cuenta la fotografía de fojas 22, de autos.

Cuarto.- Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica.

RESUELVO:

1.- **SE RECHAZA** la acción infraccional y civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas 4 y 9 por no haber sido acreditados los hechos denunciados en la etapa procesal correspondiente, que configuren una infracción a la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores por la empresa Expreso Norte Limitada.

2.- No se condena en costas a las partes por haber tenido ambos motivos plausibles para litigar.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica - Parinacota, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.



Opus

