



PUERTO AYSÉN, a veinticuatro de agosto de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

- En lo principal del escrito de fojas nueve, con respaldo de antecedentes, comparece don SERGIO TILLERIA TILLERIA, Director Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Presidente Ibáñez 355, comuna de Coyhaique, y conforme a lo señalado en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, interpone denuncia infraccional en contra de CHILEXPRESS S.A., RUT N° 96.756.430-3, nombre de fantasía "CHILEXPRESS", representada por don LUIS JARAMILLO VERA, jefe de local, ambos con domicilio en calle Serrano Montaner N° 560, Puerto Aysén. En los hechos, señala que el Sernac ha tomado conocimiento de un hecho que constituye infracción a la Ley de Protección al Consumidor consistente en que el día 5 de enero de 2017, don Guillermo Maldonado Negue, Rut 16.684,664-1 -el consumidor- domiciliado en KM. 4 Aysén - Chacabuco, de Puerto Aysén, ingreso en su servicio, un reclamo administrativo contra la denunciada con número de referencia R2017K1251602 en que dice que se le efectuó el despacho de un producto "Ipad Air 3G de 64 GB nuevo", el cual fue adquirido de un vendedor de la ciudad de Santiago, el que al momento de entregarlo en dependencias del proveedor declara el contenido del paquete a transportar, orden de transporte N° 946100916393, por la suma de \$ 10.916 (diez mil novecientos dieciséis pesos), enviado por Felipe Bastías al consumidor, con fecha 3 de Enero de 2017. Que arribado el producto a Puerto Aysén, y al momento de ser retirado por el consumidor, se constata que la caja donde venía el producto se encontraba abierta y en vez del "Ipad Air 3G de 64 Gb nuevo", contenía un kilo de azúcar. Dice que en ese mismo acto, se solicitan explicaciones a dependientes en la sucursal Chilexpress, donde-conforme a reclamo- se informó que ese tipo de incidentes eran "normales". Ante el incumplimiento de entregar el mismo producto que fuera enviado al consumidor, por un servicio pagado, sumado a la negligencia en la prestación del servicio y, encontrándose ante una eventual infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, es que pone los antecedentes a disposición del Tribunal. Previas citas legales y argumentaciones de derecho solicita se condene a la denunciada Chilexpress S.A. al máximo de las multas contempladas en la ley o a lo que estime el Tribunal, con costas.

- En lo principal del escrito de fs. 15, don GUILLERMO MARCELO MALDONADO NEGÜE, Rut 16.684.664-1, profesor, domiciliado en km. 4 camino viejo Aysén - Chacabuco, de la ciudad de Puerto Aysén, interpone querrela infraccional en contra del proveedor Empresa Chilexpress S.A, Rut N° 96.756.430-3, nombre de fantasía "CHILEXPRESS", representada por



querrela en que el día martes 03 de enero de 2017 se realiza el envío de un iPad Air 113G de 64 GB nuevo, una funda para el mismo, y un protector de pantalla, desde la oficina Chilexpress ubicada Cerro el Plomo N° 5680, Local 102, Las Condes. Dice que al momento de recepcionar el producto, el Sr. Matko Kosic Colillan, funcionario del proveedor, lo revisa, asegurándose de que efectivamente el producto correspondía a lo mencionado por el remitente Sr. Felipe Bastías, posterior a ello es embalado en el mismo lugar con una caja de la misma compañía (Caja rígida chica, boleta N° 2799685) y queda claramente estipulado el contenido iPad en el comprobante orden de operación N° 946100816393 y declaración jurada simple correspondiente, adherida a la caja. Agrega que al día siguiente, Miércoles 04 de enero de 2017, al recepcionar el producto en la Oficina Puerto Aysén, se encontró con la primera gran irregularidad, la caja se encontraba abierta, sin sellos que impidan la libre manipulación, tal como se aprecia en fotografías que acompaña en un otrosí de su presentación; al revisar el contenido descubrió que en la caja no se encontraba el producto que esperada, sino que en su lugar se encontró con un kilo de Azúcar marca IANSA. Que posteriormente se realizó el reclamo correspondiente en la oficina en que se hizo el retiro, por la página web de la empresa y por vía telefónica, pero no se obtuvieron respuestas de ninguna de ellas. En atención a lo anterior, se pusieron los antecedentes a disposición de SERNAC y se ingresó reclamo administrativo bajo el número de referencia R2017K1251602, el cual finaliza con respuesta negativa del proveedor, y en definitiva incurriendo en infracciones los artículos 12 y 23 de la ley 19.496 y también perjuicios de carácter económico como se acreditará en la demanda de indemnización de perjuicios. Previa citas legales, solicita, en definitiva, se condene al querellado al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas o lo que el Tribunal estime pertinente.

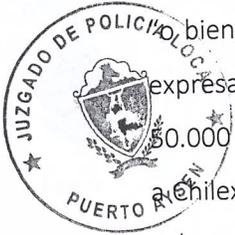
- En el primer otrosí del escrito anterior, don GUILLERMO MARCELO MALDONADO previa individualización que indica, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de CHILEXPRESS S.A. según individualiza, en base a los hechos anteriores que da por reproducidos, por los perjuicios que se le ha causado: Daño Emergente, por \$ 350.000 (trescientos cincuenta mil pesos) correspondientes al valor del iPad Air 113G de 64G lo que se acredita mediante copia de transferencia bancaria de fecha 3 de enero de 2017, por la suma señalada, a don Felipe Bastías Escarte. La suma de \$ 10.916 (diez mil novecientos dieciséis pesos) correspondientes a "envío por pagar", lo que acredita con boleta de fecha 03 de enero 2017. En cuanto al derecho, invocas la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496 que señala: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de

exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados monto total de la indemnización de perjuicios que demanda asciende a la suma de \$ 360.916 (trescientos sesenta mil novecientos dieciséis pesos), por lo que pide, en definitiva, condene al demandado al pago de esta suma o a la que el Tribunal determine, con costas.



- A fs. 89 se citó a comparendo de contestación, avenimiento y prueba, el que se realizó a fs. 115 con asistencia de todas las partes. En este comparendo la denunciada presentó defensa por escrito que se indica a continuación.

- En lo principal del escrito de fs. 103 don CLAUDIO EUGENIO FUENZALIDA ORTEGA, C. de Identidad N° 09.801.841-7, Administrativo y en representación de CHILEXPRESS S.A., rol único tributario N° 96.756.430-3, en adelante también "Chilexpress", contesta la querrela infraccional en contra de ésta. Señala la INEXISTENCIA DE INFRACCIÓN A LA LEY N° 19.946. Relata que el 3 de enero de 2017 el señor Felipe Bastías solicitó un servicio de encomienda desde la ciudad de Santiago a la ciudad de Puerto Aysén, cuyo contenido fue declarado simplemente como "IPAD", sin indicar de qué equipo se trataba, su modelo, características esenciales y valor, pudiendo haberlo realizado. Señala que a esa encomienda se le asignó la Orden de Transporte N° 946100816393 y tenía como destinatario el querellante. Que dicha encomienda, según el querellante fue alterada en su contenido, de manera que su representada procedió a ofrecerle la indemnización contenida en las normas de transporte que regulan por expreso mandato legal la actividad realizada por su representada. Dice que según la querrela existiría un supuesto de incumplimiento contractual, contenido en el Art. 12 de la Ley, el cual establece que "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". Respecto a ello señala que Chilexpress no ha infringido el Art. 12 de la comentada ley, toda vez que procedió a cursar las indemnizaciones que en derecho correspondían, de acuerdo al Art. 20 de la Ley N° 19.496 y de acuerdo a las Normas de Transporte aplicables al servicio, y que rige los servicios de Chilexpress de acuerdo a lo expresado en el Art. 220 del Código de Comercio. Que a mayor abundamiento, y luego de haber realizado todo el proceso de investigación y auditoría interna para identificar el momento en que la encomienda fue abierta -sin encontrar irregularidades en el proceso de envío- Chilexpress siguió todos sus protocolos aplicables a este tipo de situaciones, además de proceder según las Normas de Transporte convenidas con el querellante, poniendo a su disposición la compensación correspondiente, es decir, \$ 50.000 más la devolución del pago del servicio, esto, de conformidad a las Normas de Transporte vigentes, que en el punto 6 establece respecto de las encomiendas



bien, habiéndolo realizado, no contrate el servicio de cobertura extendida", éste acepta expresamente lo siguiente: "a) que en ningún caso su envío tendrá un valor superior a \$ 50.000 (cincuenta mil pesos) y b) que en caso de pérdida, merma o daño del envío imputable a Chilexpress, el remitente expresamente acepta ser indemnizado en el menor valor entre el valor real del contenido efectivamente acreditado y el valor declarado, en su caso, el cual no excederá de \$ 50.000 (cincuenta mil pesos)". Señala que al tenor de lo expuesto, la cobertura normal y gratuita que Chilexpress ofrece corresponde a \$ 50.000, y en el caso de que el cliente declare el contenido y/o el valor, además de solicitar la cobertura extendida, se le puede indemnizar con un mayor valor. Que dado lo anterior, se ajusta a derecho la indemnización, debido que al NO DECLARAR EL VALOR DEL MISMO, además de señalar genéricamente su contenido como "IPAD", rigió para su envío la cobertura normal gratuita ofrecida por Chilexpress, por lo que se le ofreció la suma de \$ 50.000 más el costo de envío, esto es, \$ 10.916. Dice que la empresa ha seguido todos sus protocolos para pago de las indemnizaciones contenidas en las normas de Transporte, y de conocimiento del querellante, cumpliendo así con el contrato de transporte y ofreciéndole la suma de \$ 60.916. Sin embargo, fue el propio denunciante quien rechazó este pago, al considerarlo insuficiente en sus pretensiones. Agrega que si es que no existiera la obligación para el cliente de declarar el contenido y valor de su encomienda, además de acreditar este hecho, se podría caer en la situación de que se pague por concepto de indemnizaciones, valores que no coincidan con el valor real de lo declarado. Es por eso que para poder acceder al pago de la menor cifra entre el valor real del contenido efectivamente acreditado por parte del remitente y el valor declarado, se deben realizar previamente estas declaraciones, o en caso contrario, se indemnizará hasta \$ 50.000 pesos. Que en armonía a este razonamiento, el Código de Comercio previó estas situaciones al establecer en su Art. 185 inciso 2 que "en ningún caso podrá el cargador hacer responsable al porteador de las pérdidas o averías que sufrieren los efectos que no se han expresado en la carta de porte, ni pretender que los efectos expresados en la carta tenían una calidad superior a la enunciada en ella". Por ello, dice, no se puede pretender que Chilexpress, al recibir todo tipo de encomiendas, sobres o valijas cerradas -y que por norma, no se pueden abrir- indemnice del total del valor declarado posterior al extravío de la pieza, quien actuando de mala fe y sin acreditar sus dichos, pueda pedir un monto mayor frente a la posibilidad de indemnización. Que en el caso en particular, cabe señalar, que existe una diferencia de peso importante entre la encomienda enviada y el supuesto IPad que reclama el denunciante. En este sentido, en la orden de transporte respectiva, se determina el peso de la encomienda en 1,30 kg, siendo éste calculado en la



este pesaría cerca de 400 gramos. Dice respecto de ello: ¿Qué justifica la diferencia de 900 gramos entre el peso del producto y el peso de la encomienda? Que en relación a la supuesta infracción del artículo 23 de la Ley, y en la misma línea que lo señalado anteriormente, Chilexpress ha sido responsable en cuanto a la respuesta que se ha entregado a la querellante, además de estar siempre dispuesta a contestar por la situación denunciada. En virtud de lo anterior, solicita tener presente que se realizaron todas las gestiones necesarias para dar cumplimiento oportuno al servicio, y de lo cual se comprueba que no existieron irregularidades, no pudiendo constituir ello una infracción tal que amerite el establecimiento de las multas indicadas. Concluye que su representada, aún sin haber detectado ninguna irregularidad en el servicio, procedió a ofrecer la devolución del precio del servicio además, de la indemnización pactada para casos como éste. De esta forma, no cabe ningún supuesto de incumplimiento ni tampoco de infracciones a la Ley N° 19.946, toda vez que Chilexpress ha respondido a la situación, informó de este hecho al querellante, y ha ofrecido al querellante la devolución del monto del servicio y la indemnización correspondiente según lo establecido en las Normas de Transporte. Pide, en definitiva, se rechace la querrela en todas sus partes.

-En el primer otrosí del mismo escrito anterior, Chilexpress contesta la demanda de indemnización de perjuicios fundamentada en los antecedentes de hecho y de derecho señalados precedentemente, y solicita su rechazo en todas sus parte por su evidente falta de fundamento, o lo que el Tribunal falle con expresa condenación en costas, dando por expresamente por reproducidos los argumentos de hecho y de derecho expuestos en la parte principal. A continuación se refiere a: I INEXISTENCIA DE RELACIÓN DE CAUSALIDAD ENTRE ACTUAR DE CHILEXPRESS Y DAÑOS ALEGADOS. Señala que en caso de que el Tribunal considere que procede algún tipo de indemnización, corresponde analizar los perjuicios alegados y si existe relación de causalidad entre ellos y el actuar de su representada. Que en este sentido, insiste que Chilexpress investigó todo el proceso de envío y no encontró irregularidades; pero sí una diferencia de pesos entre la encomienda enviada y el peso original del producto, pero aun así y de buena fe, procedió a ofrecer la devolución del precio del servicio pagado más una compensación de \$ 50.000. Lo anterior, dice, no quiere decir que sea responsable de los supuestos perjuicios declarados por el demandante. Así, a pesar de la denuncia, el remitente voluntariamente declaró el contenido de manera genérica, y omitió mención alguna sobre el valor de la misma, de manera que su representada procedió de acuerdo a lo convenido en las Normas de Transporte frente a estos casos, haciéndose responsable por el monto de \$ 50.000 pesos más el costo del servicio. Son esos daños a



pendiente. Dice que los daños alegados por el demandante no dicen relación con el actuar de la empresa, sino más bien constituyen una pretensión económica del demandante ajena al actuar de Chilexpress. Que a mayor abundamiento, el demandante no puede pretender hacer responsable a Chilexpress por una encomienda cuyo contenido y valor no fue debidamente declarado, esperando que la empresa acepte sin más los perjuicios evaluados por el actor, y de los cuales su representada no tiene responsabilidad en su ocurrencia, al tenor de lo señalado en el Art. 228 del Código de Comercio. En conclusión, señala, Chilexpress ofreció la cobertura contratada de \$ 50.000 pesos más el costo de servicio, contemplada de manera expresa en las normas de Transporte, y frente a la cual, el demandante no puede desconocer con posterioridad a su contratación. II LOS DAÑOS SOLICITADOS SON INEXISTENTES, IMPROCEDENTES Y DESPROPORCIONADOS. En cuanto al daño emergente, el demandante señala que en la encomienda cerrada -dejada en poder de Chilexpress y cuyo contenido fue señalado genéricamente como "IPAD", sin indicar sus características principales ni valor, pudiendo haberlo realizado- fue enviado un iPad Air II 3g de 64gb nuevo, de un costo de \$ 350.000, según asegura el actor. Dice que este monto, junto al precio pagado por el servicio (\$ 1.916) los determina como daño emergente. Dice en primer lugar, corresponde probar los daños a aquel que los alega, y en el caso hace presente que la comentada encomienda se encontraba cerrada y su contenido fue declarado de manera genérica por quien la envió, omitiendo el valor del mismo, por lo que difícilmente podría Chilexpress hacerse responsable del contenido de un envío no declarado en la Orden de Transporte. Así lo aconseja la equidad y la justicia, principio además expresamente recogido en el Art. 185 del Código de Comercio: "En ningún caso podrá el cargador hacer responsable al porteador de las pérdidas o averías que sufrieren los efectos que NO SE HAN EXPRESADO EN LA CARTA DE PORTE, ni pretender que los efectos expresados en la carta tenían una calidad superior a la enunciada en ella". Que en segundo lugar, y en razón de lo expuesto, el demandante no puede pretender imputar el valor de un iPad en específico, sin acreditar que éste habría sido enviado en la encomienda extraviada, pero espera que de alguna manera su representada indebidamente pague por ellos. Que el actor sólo hace referencia a que este equipo estaba "nuevo", pero no acompaña ninguna boleta u otro medio que permita acreditar que efectivamente había sido adquirido por el remitente el producto indicado de valor \$ 350.000 y, finalmente, que fue ese equipo en particular el enviado en la encomienda, sobre todo al existir una diferencia de cerca de 900 gramos entre el peso de la encomienda y el peso del producto. Es más, el peso declarado en la orden de transporte dice más relación con el kilo de azúcar que el demandante declaró recibir,



interna se pudo comprobar que durante toda la manipulación de la encomienda por parte del equipo de Chilexpress no se abrió ni alteró su contenido, al pago de un valor no comprobado, por un equipo cuyas características tampoco son acreditables. Es bastante la diferencia monetaria que existe entre un iPad usado, de un modelo más antiguo, a uno nuevo y de último modelo, además de la diferencia de peso ya demostrada. Que respecto al costo de servicio efectivamente cancelado, éste sí fue incluido en la indemnización ofrecida al demandante, de manera que siempre estuvo considerado en el pago, toda vez que efectivamente Chilexpress reconoció que la encomienda enviada llegó con retraso. En suma, dice, no existe relación de causalidad entre los daños emergentes señalados por la demandante y el actuar de Chilexpress, recalcando además que no existe incumplimiento de contrato por parte de su representada. Pide, en definitiva, se rechace la demanda en todas sus partes y, en subsidio, reducir al máximo las indemnizaciones para no convertirse en un enriquecimiento sin causa, o lo que el Tribunal falle en justicia.

- Que en el comparendo de estilo se llamó a las partes a un avenimiento, el que no se produjo. Se recibió la causa a prueba, acompañándose documental y cumpliéndose diligencias de fs. 117 y de fs. 126.-

-Se trajeron los autos para resolver; y

TENIENDO PRESENTE:

I EN LO INFRAACCIONAL

PRIMERO: Que de acuerdo a lo señalado por el denunciante a fs. 15 y lo expuesto por la denunciada a fs. 103, queda acreditado, que con fecha 3 de enero de 2017 don Felipe Bastías realizó mediante Chilexpress S.A. desde la comuna de las Condes, el envío de una encomienda que declara como iPad Air II para el señor Guillermo Maldonado Negue, de Puerto Aysén. También resulta acreditado por los mismo dichos y antecedentes del actor y de la denunciada, que dicho iPad no llegó a destino en la encomienda enviada. Al efecto, a fs. 20 rola fotocopia de boleta electrónica, de fecha 3 de enero de 2017, emitida por Chilexpress S.A. por pago de envío de la orden de transporte N° 946100816393. A fs. 22 y 100 rolan fotocopias de declaración simple de envío efectuado por don Felipe Bastías que indica "Por medio del presente, declaro que El los equipos (Nombre del Producto) 1 Pad Air II Amparado por esta guía aérea y que contienen Baterías de Litio Ion. Son (Nuevo o Usado)N... .. y que las Baterías se encuentran en buen estado y no presentan daño de acuerdo a lo solicitado por DGAC ." A fs. 25 rolan cuatro fotografías de la caja encomienda remitida. A fs. 90, rola Orden de Transporte N° 946100816393 que en lo medular indica: destinatario Guillermo Maldonado, remitente Felipe Bastías, contenido Un Ipad, sin



pesa según componentes entre 437 y 444 grs., y la boleta de envío de fs. 20 alude a un peso de 1,30 kg., la diferencia debe estar dada por el peso de embalaje de la caja de envío que sumada a su contenido arrojan este último valor.

SEGUNDO: Que la controversia se produce por el hecho de que el denunciante refiere que al recibir la caja de encomienda esta venía alterada y que en su interior en lugar del I Pad que esperaba se encontró una bolsa de un kg. de azúcar, marca lansa. A fs. 115 el Tribunal realizó la inspección de la referida caja que acompañó el denunciante según fotografía de fs. 24, observándose que se trata de una caja de cartón color café de 35 x 20 x 11 cms., que dice Chileexpress; tiene leyenda impresa que reza " AQUÍ VA TODO MI CARIÑO"; se señala el destinatario Guillermo Maldonado, Puerto Aysén y su e mail; aparece el remitente Felipe Bastías, dirección calle teléfono, Santiago y email. Aparece también leyenda "por pagar", sello código de barras que sería la orden de transporte, una leyenda que dice Carga Aérea conocida BBA, pieza N° 5 Chile Express, fecha despacho 030117, sello amarillo, esperanza 617, El Bosque; aparece adosada, un papel blanco plastificado que dice: "Declaración simple con detalle: Declaración Simple. Origen: Chile; Destino..... (Guia Aerea.)Por medio del presente, declaro que El los equipos (Nombre del Producto) 1 Pad Air II Amparado por esta guía aérea y que contienen Baterías de Litio Ion. Son (Nuevo o Usado)N... .. y que las Baterías se encuentran en buen estado y no presentan daño de acuerdo a lo solicitado por DGAC . Nombre: Felipe Bastías. Rut 16.091.087-9. Hay Firma ilegible". En el interior de dicha caja se encuentra una bolsa de azúcar sellada de un kg. marca lansa, envuelta en una bolsa plástica color negro.

TERCERO: Que conforme a los antecedentes anteriores apreciados conforme a las reglas de la sana crítica el Tribunal estima que, efectivamente, el denunciante no recibió el producto que le fue enviado a través del servicio Chilexpress S.A. esto es, el I Pad II Air declarado en la respectiva orden de transporte y que ante su reclamo la denunciada procedió a ofrecerle una indemnización de \$ 50.000 en compensación, según las Normas de Transporte convenidas con el querellante, poniendo a su disposición la compensación correspondiente, es decir, \$ 50.000 pesos más la devolución del pago del servicio, esto es, de conformidad a las Normas del Código de Comercio que rige la actividad del transporte, de acuerdo al Art. 220 de dicho cuerpo legal y lo convenido con el querellante según lo referido más arriba.

CUARTO: Que el Artículo 1° del Código de Comercio dice que este cuerpo legal rige las obligaciones de los comerciantes que se refieran a operaciones mercantiles, las que contraigan personas no comerciantes para asegurar el cumplimiento de obligaciones comerciales, y las que resulten de contratos exclusivamente mercantiles; por su parte, el Art.



empresa, sin perjuicio del derecho de las partes para agregar otras según las circunstancias. Al respecto se debe señalar primeramente que en el caso de autos, el querellante no es comerciante, ni desde su particular interés ha suscrito obligaciones para asegurar el cumplimiento de obligaciones comerciales, desde que es destinatario y beneficiario de una relación de orden civil que se encuentra regida por la Ley de protección de los derechos de los consumidores de la ley 19.496, que por sobre todo, es de carácter proteccionista para los mismos como su igual denominación lo señala, al igual que lo es por ejemplo la normativa del Código del Trabajo y del Derecho Laboral que van en amparo del Trabajador.

QUINTO: Que la denunciada y querellada no puede desconocer que en la declaración de transporte y comprobante de pago de envío arriba indicada, el contenido del despacho era un I Pad Air II, pues, además, al no efectuar en su oportunidad observación alguna daba por aceptado dicho contenido. En consecuencia, asumió el deber de hacerse cargo y la responsabilidad de que este llegara a su destino y ser recibido por su destinatario, en este caso, el querellante de autos. Esto significa que le asistía el deber de tomar todas las medidas de recaudo para el cumplimiento del servicio contratado, lo que al parecer no sucedió en el caso sublite desde que la encomienda llegó alterada y con un producto distinto del señalado en el envío, presumiéndose, por ende, que en su trayecto ocurrió un evento –que se desconoce– que impidió que el querellante recibiera su iPad, y, en su lugar, apareciera en la caja de encomienda según su versión, una bolsa de azúcar de un kilogramo marca lansa. Que al respecto, lo único cierto y acreditado es que el despacho declarado no llegó a destino del querellante.

SEXO: Que el Artículo 12 de la señalada ley 19.4906 dice que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio; y el Artículo 23 inciso 1° de la misma ley refiere que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Según lo señalado en esta norma, y de acuerdo a los antecedentes arriba indicados la querellada incurrió en los hechos que constituyen la infracción descrita, por cuanto es un hecho que el iPad que recibió para ser entregado vía encomienda al querellante, no llegó a destino de éste, desapareciendo en el trayecto sin explicación de lo sucedido, limitándose a señalar que en el proceso de investigación y auditoría interna para identificar el momento en que la encomienda fue abierta, no se



desaparecimiento del producto encomendado transportar y ante lo sucedido despliega una conducta meramente administrativa y protocolar para entregar una compensación que solo resguarda sus intereses y no los de la afectado. Este Tribunal estima que el actuar de la querellada ha sido negligente y de ello se ha causado menoscabo al consumidor querellante, toda vez que el servicio tuvo fallas o deficiencias en su seguridad, no pudiendo aceptarse que así, simplemente se haya extraviado sin explicación alguna, un bien objeto de servicio de transporte a cargo de la querellada ni menos que no exista razón de cómo apareció en lugar de aquél una bolsa de azúcar para simular el contenido de la encomienda en cuestión, que, de buena fe., en opinión del suscrito ha denunciado el querellante.

II EN LO CIVIL

SEPTIMO: Que el Artículo 3º letra e) de la ley 19.496 señala para el consumidor 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 contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.

OCTAVO: Que, contrariamente a lo que señala la demandada, sí concurre en el caso de autos la relación de causalidad dada por la infracción cometida y el daño consecuente de ella, y que es imputable a aquella, siendo procedente la indemnización demandada. Deben desestimarse las alegaciones de la demandada en orden a declarar la improcedencia de la indemnización por el hecho de que no se declaró el valor del bien en cuestión y porque de acuerdo a protocolos de la normativa de transporte y cláusulas aceptadas por el contratante se puso a disposición de este compensación DE \$ 50.000, más valor de envío, por cuanto no resulta aplicar como se dijo, normativa del Código de Comercio y disposiciones que tienen el carácter de cláusulas de adhesión liberatorias de responsabilidad que no resultan acordes a la problemática de los consumidores y que por ello surge la normativa de la Ley 19.496 que supera todo aquello.

NOVENO: Que la demandante reclama Daño Emergente por \$ 350.000 (trescientos cincuenta mil pesos) correspondientes al valor del iPad Air 113G, de 64G, monto que dice acreditar mediante copia de transferencia bancaria de fecha 3 de enero de 2017 por la suma señalada, efectuada a don Felipe Bastías Escarate, cuyo comprobante rola a fs. 21; más la suma de \$ 10.916 (diez mil novecientos dieciséis pesos) correspondientes a "envío por pagar", lo que acredita con boleta de fecha 03 de enero 2017, cuya fotocopia rola a fs. 20. Estos montos resultan razonables y prudentes y en nada pueden significar un aprovechamiento



DECIMO: Que las pruebas y antecedentes allegados al proceso han sido apreciados según las reglas de la sana crítica esto es de acuerdo a la lógica, el buen sentido y las máximas de la experiencia, las que son ante todo las reglas del correcto entendimiento humano, además de la propia y particular experiencia del sentenciador quien, en su labor de apreciación y ponderación de la prueba rendida, debe analizarla con arreglo a un conocimiento empírico de las cosas. De tal forma, la sana crítica, además de la lógica, es la correcta apreciación de ciertas proposiciones de que todo hombre se sirve en la vida, en virtud de las cuales, este Tribunal se ha formado convicción como lo ha referido precedentemente.-

Y VISTOS, ADEMÁS, los Arts. 13 y 14 de la Ley 15.231; y 1, 4, 7, 9, 11, 14 y 17, y demás pertinentes de la Ley 18.287,

SE DECLARA:

1° QUE SE HACE LUGAR a la denuncia de fs. nueve y querrela de fs. quince, y como responsable de la infracción arriba señalada, SE CON DENA a CHILEXPRES S.A., Rut 96.756.430-3, representada por don Luis Jaramillo Vera al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a Tres Unidades Tributarias Mensuales. Si la denunciada no pagare la multa dentro de plazo legal, su representante sufrirá por vía de sustitución y apremio quince jornadas de reclusión nocturna en el Centro de Detención Preventiva correspondiente a su domicilio.

3° QUE SE HACE LUGAR a la demanda civil interpuestas por don Guillermo Marcelo Maldonado Negüe, de Chilexpress S.A, Rut Nº 96.756.430-3, representada por su jefe de oficina don LUIS JARAMILLO VERA, y se le condena a ésta a pagar en favor de aquél, la suma de \$ 360.916 (trescientos sesenta mil novecientos dieciséis pesos), por concepto de daño emergente, más reajustes e intereses a contar de la fecha que quede ejecutoriado el presente fallo.

4° Que se condena en costas a la denunciada y demandada civil por haber sido totalmente vencida.

Rol 53.340-2017.-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y, en su oportunidad, archívese.-

Pronunciada por don OSCAR EDUARDO MACÍAS CONTRERAS, abogado. Juez de Policía Local