

Cause rol N° 348-2014

breve / bre
REGISTRO DE SENTENCIAS
12 MAYO 2014
REGION DE LA ARAUCANIA

En Collipulli, a veinticuatro de Abril de dos mil catorce.

VISTOS:

El Parte N° 193 de fecha 06 de Marzo de 2014 y de Carabineros de la Segunda Comisaría Collipulli, por el que da cuenta al Tribunal que a las 14:13 horas se presentó ante el Cuerpo de Guardia de ese destacamento, don FRANCISCO JAVIER GUZMÁN MUÑOZ, 37 años, chileno, casado, estudios superiores, empleado público, Cédula de Identidad N° 8.776.386-2, domiciliado en O'Higgins N° 250 de Collipulli y expuso: Que el día 01 de Octubre de 2013 realizó una compra de dos tablet marca PC barata A13Q88, cap A13 MID, de 7 pulgadas, de pantalla Acitive, android 4.1, ultra delgado, de color rosado, a la empresa Aliexpress, con dirección en Futiang, Meiling carretera N° 8 de la ciudad de Shenzhen, del país China, vía internet por una cantidad de US 56.39, valor que fue descontado desde la tarjeta Master Card Internacional N° 5416780434572172. Dichos productos fueron enviados a este país mediante el código de seguimiento N° RE659921853SE el que fue rastreado vía internet hasta llegar a Chile. La encomienda con los productos indicados fueron recepcionados el día 02 de Enero del presente año en la Empresa de Correos en la ciudad de Santiago, siendo enviados a la ciudad de Temuco mediante el envío N° 999919204820 y desde allí en forma inmediata a la ciudad de Collipulli, especies que según el registro de rastreo se encontraban en esta ciudad el día 03 del mismo mes y año. El afectado concurrió a la sucursal de Correos de Chile de esta ciudad, entrevistándose con la jefa del local, doña MARCELA CAROL RAMOS DINAMARCA, 44 años, chilena, soltera, estudios medios, Cédula de Identidad N° 11.408.161-2, domiciliada en Chillán N° 615, Población Club Hípico de Victoria, quien al ser consultada sobre el paradero de la encomienda indicada, manifestó que las especies no habían llegado a esa sucursal ya que se habrían perdido en el trayecto Temuco-Collipulli, desconociendo su ubicación. Por lo anterior, el afectado estampó un reclamo en la Empresa de Correos de Chile mediante el número de reclamo 1214738, recepcionando como respuesta mediante una carta firmada por doña Fabiola Mondaca Salazar, que la encomienda en cuestión se encontraba extraviada y su caso en periodo de indemnización, y que dicha empresa se haría responsable por la cantidad de \$24.000, situación que no convence al denunciante toda vez que dicha encomienda asciende en una cantidad mayor la que fue cancelada en forma oportuna y descontada desde su tarjeta de crédito Mastercard Internacional, manifestando que no se hace responsable por la negligencia en el actuar

Carabineros de Chile
C.D. DE POLICIA
SECRETARIO
COLLIPULLI

p 38

trato y auto

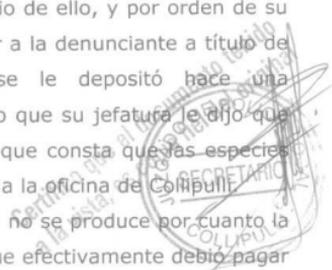
del servicio de la empresa en cuestión. Finalmente se estampó el reclamo Nº 7365568 en el SERNAC, quienes le instaron a estampar la denuncia ante este Juzgado, a fin de que la Empresa de Correos de Chile responda por los daños causados y cubra en parte los gastos que ha ocasionado el trámite, ya que estos objetos eran un regalo de Navidad para sus hijas debiendo comprar dos tablet más en el mercado nacional, sintiéndose afectado económica y emocionalmente.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.- Que la infracción denunciada en autos mediante parte de Carabineros de Collipulli, Nº 193 de fecha 6 de Marzo de 2014 consiste en que don FRANCISCO JAVIER GUZMÁN MUÑOZ, ya individualizado, se ha presentado ante ellos denunciando los hechos que han quedado relatados.

2.- Que en el comparendo celebrado a fs. 30 y siguiente, don FRANCISCO JAVIER GUZMÁN MUÑOZ, chileno, casado, empleado público, Cédula de Identidad Nº 8.776.386-2, domiciliado en O'Higgins Nº 250, Collipulli, ratifica el parte de Carabineros de fs. 1 y 2 y todos los antecedentes que acompañó y que se encuentran agregados a los autos. Expresa que la Empresa de Correos de Chile le depositó la suma de \$25.908.- cantidad que en nada le satisface ya que para poder cumplir con lo que le había prometido a sus hijas, como regalo de Navidad, según se ha relatado debió gastar la suma de \$95.800.- que corresponden al valor de dos tablets que debió comprar en Chile porque los que compró en China nunca llegaron. Solicita que la empresa denunciada lo indemnice solamente con la suma \$95.800.- que es lo que gastó para comprar los dos tablets que se extraviaron. Que compareciendo doña MARCELA CAROL RAMOS DINAMARCA, chilena, soltera, empleado público, Cédula de Identidad Nº 11.408.161-2, domiciliada en Chillán Nº 615, Victoria, en su calidad de Jefa de la oficina de Correos de Chile, sucursal Collipulli, expresa que efectivamente, hasta el día de hoy - 03 de Abril de 2014 - el paquete que contenía las especies que se denuncian no aparece y se está haciendo la investigación correspondiente. Que sin perjuicio de ello, y por orden de su jefatura trae la suma de \$37.417.- para pagar a la denunciante a título de compensación, suma que más lo que se le depositó hace una compensación de \$63.325.- que es lo máximo que su jefatura le dijo que podía compensar. Acompaña documentos en que consta que las especies reclamadas por el denunciante no han llegado a la oficina de Collipulli.

3.- Que llamadas las partes a conciliación ésta no se produce por cuanto la denunciante insiste en que le debe pagar lo que efectivamente debió pagar



p 39

heute / 11/11/14

como consecuencia del extravío de la mercadería. Doña MARCELA CAROL RAMOS DINAMARCA expresa que no está autorizada para obligarse a pagar una suma de dinero superior a la ofrecida. Que sin embargo solicita plazo hasta el día 10 de Abril de 2014 para consultar a su jefatura la posibilidad de pagar la suma que se reclama. El tribunal concedió el plazo solicitado.

4.- Que a fs. 32 y siguiente, con fecha 10 de Abril de 2014 se presenta escrito en que comparece don FRANCISCO JAVIER GUZMÁN MUÑOZ y doña MARCELA CAROL RAMOS DINAMARCA, ambos ya individualizados, esta última en representación de la Empresa de Correos de Chile, por la que expresan que han llegado a avenimiento en esta causa, pagando la denunciada la suma de \$95.800.- que es la solicitada por el denunciante, don Francisco Javier Guzmán Muñoz.

5.- Que a fs. 35 vuelta existe constancia en autos del cumplimiento de la obligación contraída por la Empresa de Correos de Chile.

6.- Que sin perjuicio del avenimiento a que llegaron las partes en esta causa, del examen de los autos queda de manifiesto que la Empresa de Correos de Chile ha cometido infracción a las normas de la Ley de Protección al Consumidor por cuanto en su calidad de proveedor de un servicio, actuó con negligencia causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado.

7.- Que la falla o deficiencia del servicio prestado queda de manifiesto en autos con la documentación acompañada al proceso, con la que se acredita que el paquete con las especies compradas por el consumidor, se extravió en el trayecto de Temuco a Collipulli.

8.- Que a mayor abundamiento, la propia jefa de la oficina de Correos de Chile, sucursal Collipulli, ha declarado en la causa que efectivamente las especies se encuentran extraviadas acompañando los documentos que así lo acreditan. Que, además de ello y como compensación por los perjuicios, pagó al denunciante la suma de \$95.800.-

9.- Que la multa aplicable por infracciones como la denunciada en autos es de hasta U.T.M. 50.

10.- Que atendido el avenimiento a que llegaron las partes en esta causa, este sentenciador aplicará a la empresa denunciada una multa inferior a la que podría haber correspondido de acuerdo al grado de negligencia en que incurrió la infractora y su situación económica.

11.- Que en esta causa, no se presentó demanda civil de indemnización de perjuicios.

Certificado de autenticidad
SECRETARÍA
CORREOS DE CHILE

12.- Que el Tribunal apreciará los hechos y demás antecedentes de esta causa conforme a las reglas de la sana crítica.

Y visto además lo dispuesto por los arts. 1, 3, 10, 14 y 17 de la Ley 18.287 y arts. 12, 23, 24 inc. 1º, 50, 50 A, 50 B, 50 D y 50 G de la Ley 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, SE DECLARA:

1.- Que se condena en esta causa a la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE, representada por la jefa de la Sucursal de Collipulli, doña MARCELA CAROL RAMOS DINAMARCA, ya individualizada, al pago de una multa a beneficio municipal de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, en su calidad de autora de la infracción de "actuar con negligencia en la prestación de un servicio al extraviar especies, causando menoscabo al consumidor".

2.- Si no se pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, doña MARCELA CAROL RAMOS DINAMARCA deberá sufrir por vía de sustitución y apremio, una noche de reclusión nocturna por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince noches.

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.



DICTADA POR DON RENATO IGLESIAS RIOSECO, JUEZ TITULAR



Luis Abarzúa Abarzúa, Secretario

Certifico que el documento tenido a la vista, es copia fiel del original.



REGISTRO DE SENTENCIAS
12 MAYO 2014
REGION DE LA ARAUCANIA