

Providencia, a diez de septiembre de dos mil quince

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 17, por **MARTA ELIZABETH CALFUQUEO CANIUNIR**, asesora de casa particular, domiciliada en Av. Pocuro N° 2955, departamento 21, contra **CHILEXPRESS S.A.**, representada por el o la administrador del local o jefe de oficina, domiciliados en Obispo Manuel Umaña N° 780, comuna de Estación Central, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que el día 3 de septiembre de 2013, envió, a través de Chilexpress, una encomienda a España, la cual contenía especies de valor sentimental, las que anotó en detalle en el formulario requerido por la denunciada, por dicho envío pagó \$ 44.992, le informaron que el paquete llegaría dentro de 14 días, luego de transcurrido el plazo despacho, la encomienda no llegó a su destino y tampoco obtuvo alguna respuesta de la empresa denunciada.

El día 3 de febrero de 2014, en la sucursal de Chilexpress, ubicada en el mal Costanera Center, le informan que no tienen oficina de reparto en España, en ese momento pidió que le devolvieran su encomienda, y le respondieron que se había perdido.

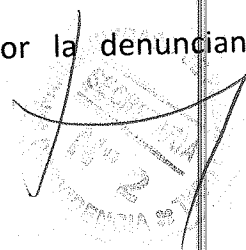
Enuncia que Chilexpress S.A. ha infringido el artículo 12 de la Ley 19.496, solicitando se condene a las denunciadas al máximo de las sanciones establecidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 17, por **MARTA ELIZABETH CALFUQUEO CANIUNIR** contra **CHILEXPRESS S.A.**, antes individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto a los montos solicita la suma de \$ 44.992 (cuarenta y cuatro mil novecientos noventa y dos pesos) por costo del envío, \$ 15.000 (quince mil pesos) por concepto de movilización, y \$ 2.000.000 (dos millones de pesos) por concepto de daño moral, más intereses y reajustes, con costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

EN LO INFRACCIONAL

1.- El avenimiento de fojas 40, de fecha 3 de julio de 2014, el cual no fue cumplido por la parte de Chilexpress S.A., según lo expuesto por la denunciante y demandante, en el escrito de fojas 43 y 44.



2.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 46 y 47, con la asistencia de la parte de Marta Calfuqueo, y en rebeldía de la parte de Chilexpress S.A.

3.- Que la parte de Calfuqueo presentó, entre otros, los siguientes documentos:

- A fojas 2 rola formulario único de atención de público, de Servicio Nacional del Consumidor, N° 7419807, de fecha 5 de febrero de 2014.

- Copia de Boleta N° 6276, emitida por Chilexpress S.A, de fecha 3 de septiembre de 2014, por \$ 44.992, correspondiente a encomiendas internacionales, que rola a fojas 7.

- Copia de orden de transporte N° 1558152352, con destino a España, de remitente Marta Calfuqueo, oficina de origen Costanera Center, fecha de pago 3 de septiembre de 2013, rolante a fojas 7.

4.- Que a fojas 22 y siguiente rolan normas de transporte de Chilexpress S.A., documento acompañado por la parte denunciada y demandada.

5.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que efectivamente Marta Calfuqueo contrató el servicio de transporte de encomiendas internacionales, desde Chile a España, por un monto de \$ 44.992, con Chilexpress S.A.

- Que la encomienda no fue recibida por la destinataria, en España, por lo tanto Chilexpress no prestó adecuadamente el servicio contratado.

- Que, atendido que el contenido de la encomienda, no era avaluable en dinero, ya que para la demandante sólo tenía valor sentimental, el hecho de que esta última no llegara a destino, y su eventual pérdida, le pudo provocar angustia y sufrimiento.

6.- Que en consecuencia, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, la prueba rendida, junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que CHILEXPRESS S.A., antes individualizada, incurrió en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia, causando menoscabo a la consumidora, debido a fallas o deficiencias en la calidad de la prestación del servicio, con ocasión de los hechos denunciados a fojas 17 y siguientes.

EN LO CIVIL



7.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a Chilexpress S.A., da origen a la indemnización de perjuicios, a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil y 50 inciso 1° y 2° de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

8.- Que no obstante lo señalado en el considerando precedente, y para los efectos de determinar la indemnización de perjuicios demandada, hay que distinguir los conceptos aludidos en el escrito de fojas 17 y siguientes de autos, a saber:

8.1.- La demandante solicitó por costo del envío la suma de \$ 44.992 (cuarenta y cuatro mil novecientos noventa y dos pesos). En este caso la actora probó el perjuicio reclamado, mediante copia de la boleta acompañada a fojas 7, por lo cual el sentenciador accederá a la indemnización solicitada por el referido concepto.

8.2.- Demandó asimismo, la suma de \$ 15.000 (quince mil pesos), por gastos en movilización, el sentenciador no concederá resarcimiento pecuniario alguno por no haberse debidamente acreditado.

8.3.- La actora solicitó la suma de \$ 2.000.000 (dos millones de pesos), por concepto de daño moral, por la molestia, sufrimiento tanto físico, como psicológico, y por la indiferencia de la empresa denunciada.

El daño moral consiste en el dolor, la angustia, la aflicción física o espiritual, los padecimientos infligidos a la víctima por el evento dañoso. En este caso existió, a juicio del Tribunal, un daño moral que tiene un nexo causal con la mala prestación de servicios impetrada.

Así la conducta infraccional imputada a la demandada en el considerando sexto, provocó a las partes demandantes molestias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita, razón por la cual, el sentenciador hará lugar a ella, y fijará de modo prudencial el monto de la indemnización referida.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgado de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

A.- Que se condena a **CHILEXPRESS S.A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 3 U.T.M. (tres unidades tributarias mensuales), por vulnerar el precepto legal establecido en el artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia, causando menoscabo al consumidor,

debido a fallas o deficiencias en la calidad de la prestación del servicio, con ocasión de los hechos denunciados a fojas 17 y siguientes.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 17 por **MARTA ELIZABETH CALFUQUEO CANIUNIR** contra **CHILEXPRESS S.A.**, ya individualizadas, sólo en cuanto se condena a ésta última a pagarle a la actora, la suma de \$ 44.992 (cuarenta y cuatro mil novecientos noventa y dos pesos) por costo del envío, y \$ 100.000 (cien mil pesos) por daño moral, con costas.

C.- Que las sumas precedentemente señaladas deberán ser pagadas reajustadas de conformidad con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de la infracción y la del pago efectivo.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL Nº 11.261-1-2014

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

