

PROCESO N° 15.460/2.014-KM

ESTACIÓN CENTRAL, a veintisiete de agosto de dos mil catorce

VISTOS;

- Que a fs. 4 y siguientes, **ROXANA LUCY SAN MARTÍN ARAVENA**, profesora, domiciliada en calle Bellavista N° 185, Dpto. 1.809, comuna de Recoleta, deduce denuncia infraccional y demanda civil de indemnización perjuicios en contra de **EMPRESA PULLMAN CARGO S.A, representada legalmente por LUIS PEDRO FARIÁS QUEVEDO**, ambos con domicilio en calle San Borja N° 235, comuna de Estación Central, solicitando sea condenada a pagar la suma de \$551.550.-, que se desglosa en la cantidad de \$201.550.- por concepto de daño emergente y el monto de \$350.000.- por concepto de daño moral. La demanda indemnizatoria se encuentra debidamente notificada a fojas 16 y 17;

-Que a fs. 8, comparece **ROXANA LUCY SAN MARTÍN ARAVENA**, ya individualizada en autos, quien declara que el día 26 de Octubre de 2.013, envió a la ciudad de Arica, una cocina usada, marca Sindelen, a través de la oficina de encomiendas de la Empresa Pullman Cargo S.A, en la comuna de Estación Central, la que fue recibida en buen estado por personal de la denunciada para su embalaje, siendo recepcionada bajo la orden de transporte N° 23500703807, por un valor de envío de \$18.550.-. El día 5 de Noviembre de 2.014, al llegar la cocina al lugar de destino, se percató que tenía el vidrio del horno quebrado y las hornillas y rejilla estaban sueltas, debido a lo cual no la recibió. Ese mismo día se comunicó con personal de la empresa, quienes señalaron que efectivamente el producto se había dañado, pero que sería reparado y enviado al domicilio, lo que hasta la fecha no ha ocurrido. A los días siguientes se le informó vía mail que la cocina había sido devuelta a Santiago, porque no se encontró el vidrio en Arica para su reparación, ofreciendo como indemnización la suma de \$15.000, para que comprara el vidrio, lo que no aceptó. Finalmente señala que cuando ocurrieron los hechos, se encontraba embarazada, lo que le ocasionó malos ratos y dificultades para realizar el presente trámite legal;



-Que a fs. 14, comparece **FRANCISCO EDUARDO LÓPEZ LABARCA**, abogado, en representación de la denunciada y demandada civil **PULLMAN CARGO S.A**, quien declara que se hará la investigación respectiva respecto al denuncia y se presentará la prueba en la etapa procesal correspondiente;

- Que a fs. 40, con fecha 23 de Junio de 2.014, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. Al contestar la denuncia y demanda, Pullman Cargo S.A. señala que en autos no existen pruebas idóneas, suficientes y convincentes respecto de las aseveraciones expuestas, negando por tanto los hechos afirmados en el libelo, que la suma demandada es absolutamente elevada, existiendo un claro fin de lucro, por lo cual la carga de la prueba recaerá en la demandante;

- Que a fs. 43, con fecha 8 de Agosto de 2.014, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1.- Que del mérito de los antecedentes que obran en autos, puede tenerse por establecido que con fecha 26 de Octubre de 2.014, la denunciante envió a través de la empresa Pullman Cargo S.A; una cocina marca Sindelen usada, a la ciudad de Arica, la que al entregarse en su destino el día 5 de Noviembre de 2.014, presentaba el vidrio del horno quebrado y las hornillas y rejilla estaban sueltas.

2.- Se discute en cambio, la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia y si así hubiere ocurrido, corresponde determinar la responsabilidad que le cabría en los hechos tanto a la denunciante, como a la empresa Pullman Cargo S.A; y en especial para determinar si la denunciada habría actuado con negligencia como proveedor de un servicio, causando perjuicio a sus clientes.

3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte demandante,



rindió en la respectiva audiencia, la siguiente prueba documental: a) Boleta y orden de transporte emitidas por la demandada, por el valor de \$18.550.-; b) Copia de correo electrónico emitida por la demandada; c) Copia de correo electrónico emitida por la demandante.

4.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte demandada presentó la siguiente prueba documental: Set de seis cotizaciones de cocinas usadas de características similares a la referida en la demanda, cuyos valores oscilan entre \$55.000.- y 75.000.-

5.- Que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo pertinente, señala de forma clara y explícita en el artículo 3 letra e) que “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”. En tanto que el artículo 12 manifiesta que “todo proveedor de bienes y 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”. Además el artículo 23 inc.1, agrega 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”.

6.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inc.2 del mismo cuerpo legal, que al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y



conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el exámen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

7.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que la empresa Pullman Cargo S.A, actuó con negligencia, causando un menoscabo al consumidor, por la deficiencia en la calidad del servicio, negligencia que sólo puede atribuirse a la denunciada, la cual no dio cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, en cuanto a prestar un buen servicio, lo que se evidenció al entregar en el lugar de destino una cocina que presentaba daños causados en su traslado, lo cual configura una infracción sujeta a sancionar conforme a lo dispuesto en lo específico, en los artículos 3 letra e), 12 y 23 inc.1, con relación al artículo 24 de la misma ley, motivo por lo cual, este sentenciador acogerá la denuncia de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

8.- Que el Artículo 50 inc.1 y 2 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, prescribe lo siguiente "Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".

9.- Que habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la parte denunciada, le corresponde a ésta responder civilmente por daños



provocados a la demandante, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496 y al tenor de lo expuesto en la demanda civil de indemnización de perjuicios, de fs. 1 y siguientes, este Tribunal procederá a acoger la demanda civil interpuesta, sólo por concepto de daño emergente y a regular prudencialmente el monto de la indemnización.

10.- Que examinados todos los antecedentes que obran en autos y la prueba rendida de acuerdo a las reglas de la sana crítica, el Tribunal regula prudencialmente el monto de la indemnización a favor de **ROXANNA LUCY SAN MARTÍN ARAVENA** en la suma de **\$68.550.- (sesenta y ocho mil quinientos cincuenta pesos)**, por concepto de daño emergente, cantidad que deberá pagarse debidamente reajustada de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, desde el mes de septiembre de 2.013, y el mes anterior a aquel en que se pague entera y efectivamente lo adeudado, sin intereses, no dándose a lugar a lo demandado por daño moral al no haberse probado éstos suficientemente en autos, sin costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287; artículos 3 letras e), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496; 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231.

SE DECLARA

EN MATERIA INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que se condena a **PULLMAN CARGO S.A**, representada legalmente por **LUIS PEDRO FARIÁS QUEVEDO**, ambos domiciliados en calle San Borjas N° 235, comuna de Estación Central, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

EN MATERIA CIVIL:

SEGUNDO: Que se acoge la demanda de indemnización de fs. 4 y



