

Notifícase a don Arturo Rodríguez. Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía, señala que en uso de las atribuciones conferidas a ese organismo por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpone denuncia en contra del proveedor CHILEXPRESS S. A. representado por Mónica Muñoz, ambos domiciliados en Avenida Alemania N°0884, de Temuco, por infracción a los artículos 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496, conducta que afecta al interés general de los consumidores, y que funda en que a través de un reclamo administrativo de don Daniel Eduardo García Utreras, tomó conocimiento que este consumidor envió con fecha 21 de septiembre de 2015 una licencia médica desde la agencia de la avenida Alemania en Temuco a la de Combarbalá, lugar de su trabajo, llegando la licencia tarde y, por ende, se encuentra rechazada; que solicitó ayuda a Chilexpress, comprometiéndose a otorgarle un informe dentro de 72 horas, plazo que se cumplió el día martes 17.1.2015, sin haber dado respuesta.

Temuco, quince de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Que, don **Arturo Edgardo Araya Rodríguez. Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía**, señala que en uso de las atribuciones conferidas a ese organismo por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpone denuncia en contra del proveedor **CHILEXPRESS S. A.** representado por Mónica Muñoz, ambos domiciliados en Avenida Alemania N°0884, de Temuco, por infracción a los artículos 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496, conducta que afecta al interés general de los consumidores, y que funda en que a través de un reclamo administrativo de don Daniel Eduardo García Utreras, tomó conocimiento que este consumidor envió con fecha 21 de septiembre de 2015 una licencia médica desde la agencia de la avenida Alemania en Temuco a la de Combarbalá, lugar de su trabajo, llegando la licencia tarde y, por ende, se encuentra rechazada; que solicitó ayuda a Chilexpress, comprometiéndose a otorgarle un informe dentro de 72 horas, plazo que se cumplió el día martes 17.1.2015, sin haber dado respuesta.

Agrega que efectuado el traslado de este reclamo, la empresa ha respondido negativamente, señalando, en síntesis, que la entrega de la encomienda encargada remitir se concretó con fecha 25 de septiembre de 2016, reconociendo la tardanza del envío y comprometiéndose a la devolución de los gastos de envío

Considera infringidos el artículo 12, pues la obligación contractual asumida por el proveedor de traslado en tiempos convenidos no se ha cumplido, cometiendo la infracción a ella

Por otra parte, el proveedor denunciado no es capaz de responder a mínimos estándares de calidad en la prestación del servicio contratado, por cuanto no cumple en la entrega oportuna y porque no es capaz a través de sus propios canales de control asegurar la trazabilidad del encargo en condiciones de seguridad que garanticen que la misma llegue al destinatario en tiempo, entregándola cuatro días después de la fecha del encargo, por lo que claramente se encuentra infraccionado el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496.

Termina solicitando la aplicación del máximo de la multa que la misma ley señala.

Que, la denunciada, en el comparendo a fojas 69, a través su abogado,

REGISTRO DE SENTENCIAS

21 DIC. 2016

REGION DE LA ARAUCANIA

septiembre de 2015, a las 9:30 horas, a la Sra. Laura Araya, cumpliéndose así con lo establecido en el contrato de transporte. Hace presente que el consumidor reclamante no se ha hecho parte de manera alguna en el proceso, por lo que se evidencia el hecho de que no tiene reclamo alguno que formular o perjuicio que reclamar. No existe negligencia de su parte y que producto de esto se haya generado menoscabo al consumidor, situación que del análisis de la denuncia, la documentación acompañada, la nula participación de quien aparece como eventual perjudicado, lo que no permite determinar si este menoscabo existe.

CONSIDERANDO

1º) Que, don Arturo Edgardo Araya Rodríguez. Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía, en uso de las atribuciones conferidas a ese organismo por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpuso denuncia en contra de Chillexpress S. A. fundado en el hecho de haber conocido por un reclamo administrativo del consumidor don Daniel Eduardo García Utreras, que éste contrató el envío de una encomienda -que contendría una licencia médica- desde Temuco a Combarbalá, la que llegó con retraso y por tanto no pudo ser presentada dentro de plazo, lo que le privaría del pago de la misma. Asimismo, solicitó un informe de parte de la empresa denunciada, el cual no se le entregó dentro de las 72 horas que se le había señalado. Estima infringido el artículo 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496.

2º) Que, la denunciada solicita que se rechace la denuncia, ya que el reclamo fue atendido en tiempo y forma y que el contrato de transporte se cumplió, entregándose la encomienda el día 25 de septiembre de 2015.

3º) Que, no existe controversia entre las partes que la contratación existió y que se concretó el día 21 de septiembre de 2015 y que la encomienda se entregó el día 25 del mismo mes y año.

4º) Que, del documento acompañado a fojas 21, no objetado, consta que el servicio contratado tenía entrega para el día hábil subsiguiente, por lo que conforme a la fecha de contratación -21 de septiembre de 2015- la encomienda debió ser entregada no más allá del día 23 de septiembre, por lo que al ser entregada el día 25 del mismo mes y año, ella ha sido entregada tardíamente, incumpliendo así las condiciones contratadas por las partes, lo que se reconoce implícitamente por la denunciada al contestar el reclamo administrativo, como se constata en el documento de fojas 22 de autos, no

5º) Que, en cuanto a la infracción al artículo 23 inciso primero, si bien existe incumplimiento, no se ha acreditado el menoscabo que el retardo ha producido en el consumidor reclamante.

6º) Que, en consecuencia, la denunciada ha infringido lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 19.496, que obliga a respetar los términos, condiciones y modalidades conformes a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, incumplimiento que se sancionará de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la misma ley, en la forma que se dirá en lo resolutive.

Y VISTOS, además lo dispuesto en los artículos 1, 9, 11 y siguientes de la ley 18.287, 1, 3 letra b) 12, 24 y 50 y siguientes de la ley 19.496 se declara. **1º)** Que, se acoge la denuncia infraccional deducida por don **Arturo Edgardo Araya Rodríguez** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de la Araucanía**, en contra de **"CHILEXPRESS S. A."**, representada para estos efectos, por Mónica Muñoz proveedor al que se le condena como autor de infracción al artículo 12 de la ley 19.496, al pago de dos unidades tributarias mensuales y al pago de las costas de la causa.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el Rol N°57.139-Y.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original

Temuco, 15 de diciembre de 2016.

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA" around the top and "SECRETARIA" in the center. Below the signature, the name "MARÍA INES EYSSAUTIER SAHR" and the title "SECRETARIA ABOGADO" are printed in bold capital letters.

MARÍA INES EYSSAUTIER SAHR
SECRETARIA ABOGADO