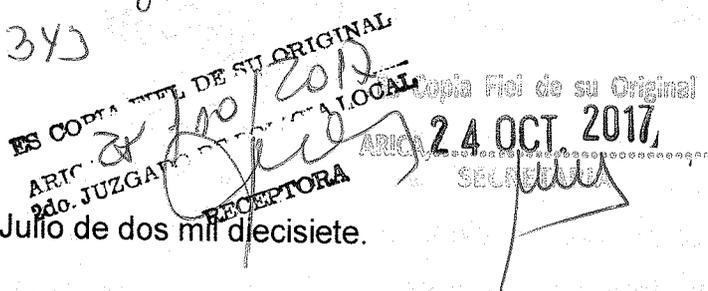


Yosna Zepeda Roa  
Bequoda 343



Rol 643

Arica, treinta y uno de Julio de dos mil diecisiete.

VISTOS

A fojas 1, **Carlos Rafael Roa Luengo**, empleado público, Cédula Nacional de Identidad N° 15.613.082-6, con domicilio en calle Pudahuel, Block N° 096, Departamento N° 402, de Arica, quién interpone denuncia infraccional en contra de **Chilexpress S.A.**, Rol Único Tributario N° 96.756.430-3, representado para éstos efectos por Pablo Lillo Gallardo, Factor de Comercio, ambos con domicilio en Avenida Diego Portales N° 2380 de Arica, por eventuales infracciones a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que el 11 de Febrero de 2017, envió una documentación a través de la empresa Chilexpress bajo el N° 123222444192 desde la ciudad de Arica hacia Santiago que estaba dirigida a la Jefatura de Ahorro de la Vivienda del Ejército de Chile para la tramitación de un préstamo de \$6.000.000.- para pagar el 10% de la casa que compraría.

El problema es que la documentación no llegó, lo que significó que perdiera el beneficio que entrega el Ejército el cual terminaba el 16 de Febrero de 2017, situación que lo perjudicó debido a que tiene que esperar un año más para dicha postulación.

A la fecha nadie le da una solución en la empresa Chilexpress y la documentación se encuentra extraviada.

El 20 de Febrero de 2017, concurrió a las oficinas de SERNAC a interponer un reclamo contra la empresa Chilexpress S.A, solicitando la devolución del pago pagado por el servicio no prestado y además una indemnización de \$6.000.000.- debido a los perjuicios a los cuales fue objeto, respondiendo la empresa a SERNAC el 11 de Marzo de 2017 que el documento requerido fue despachado desde la ciudad de Arica el 11 de Febrero de 2017 por Carlos Roa para ser entregado en la ciudad de Santiago, dicho sobre fue devuelto al remitente el 22 de Febrero de 2017 a las 12:46 horas, recibido en conformidad por María Sandoval, registrando Rut y Firma. Agrega además que no procede cancelar lucro cesante por pérdida de ganancia u oportunidades que sufra el remitente con ocasión del resultado del envío encomendado, por lo que no es factible acoger lo solicitado, solo corresponde la devolución del costo del servicio que estará a su disposición a partir de esa fecha y por los próximos 12 días en la ciudad de Arica.

Según lo expresa la querrela infraccional el denunciado infraccional ha infringido los artículos 3 letra b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita al Tribunal acogerla en todas sus partes y condenar al infractor al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la mencionada ley.

En el mismo acto interpone acción civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Chilexpress S.A., Rol Único Tributario N° 96.756.430-3, representado para

24 OCT 2017



éstos efectos por Pablo Lillo Gallardo, Factor de Comercio, ambos con domicilio en Avenida Diego Portales N° 2380 de Arica, por un monto total de \$6.508.985, desglosados de la siguiente forma: a) Daño emergente por un monto de \$8.985; b) Lucro cesante, el perjuicio ocasionado debido a que quedo fuera del plazo de la postulación a la vivienda \$500.000.-c) Daño moral configurado por las molestias laborales y de tiempo invertido en su solución amen de la atención descortés, \$6.000.000.- Total \$6.508.985, más reajustes, intereses y las costas de la causa.

A fojas 10, el Tribunal tuvo por interpuestas ambas acciones citando a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 27 de Junio de 2017, a las 10:00 horas.

A fojas 12, consta el atestado de la Receptora del Tribunal que certifica haber notificado por cédula ambas acciones al representante de Chilexpress S.A. Pablo Lillo Gallardo entregándole copia íntegra de lo notificado a la Jefe Administrativa Susana Canales Aguirre, quién no firmó.

A fojas 13, se hace parte en el proceso el Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica y Parinacota.

A fojas 24, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Carlos Roa Luengo, la asistencia del Servicio Nacional del Consumidor y la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil Chilexpress S.A.

El Tribunal llama a las partes a una conciliación la que no se produce por la inasistencia de la denunciada infraccional y demandada civil.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como puntos de prueba los siguientes:

1. Efectividad de los hechos denunciados.
2. Monto y naturaleza de los daños.

La parte denunciante infraccional presenta a fojas 24, la prueba testimonial de Arnaldo Gutiérrez Cerda, Empleado Público, Cedula Nacional de Identidad N°15.130.028-8, con domicilio en calle Ramón Carnicer Oriente N°3246, Block D, Departamento 11, Condominio San Marcos der Arica, quien expresa que Carlos envió un sobre el 11 de febrero del 2017 para solicitar un crédito por pesos 6.000.000 con el sistema de Servicios overnight para que el documento sea entregado al día siguiente lo que no ocurrió y el 22 de febrero le devolvieron el documento al domicilio entregado a la señora de Carlos lo que provocó que no pudo optar al crédito y esperar hasta el próximo año. Agrega que Chilexpress le aceptó devolver el valor del envío por la suma de pesos 8.900 aproximadamente.

Que en relación a la indemnización de seis millones los fundamenta en permiso administrativos que tuvo que pedir el demandante infraccional al Ejercito de Chile.



A fojas 26, la testimonial de Cristian Tobalaba Iribarren, Empleado Público, con domicilio en calle Los Copihues N°116, Departamento 44, Edificio Prat de Arica, quien expone que Carlos Roa estaba pidiendo un préstamo de ahorro para la vivienda y él envió su solicitud en 11 de febrero del 2017 el cual le relato que los documentos no habían llegado. Después del cierre de postulación el 16 de febrero fue a Sernac a hacer una denuncia sobre la situación. El sobre fue enviado por Chilexpress bajo el sistema overnight. Tiene conocimiento que Carlos Roa está pidiendo una indemnización por 6.000.000 de pesos.

A fojas 27, la testimonial de Miguel Castillo Linares, Empleado Público, con domicilio en calle Agustín Marín N° 3373, de Arica, quién expone que tomó contacto con Carlos Roa porque les hizo una pregunta para poder integrar una cooperativa habitacional y le hizo mención a que iba a solicitar un crédito para pagar el 10% de éste. Después le dio a conocer que los documentos fueron enviados por Chilexpress y que el sobre debería estar en 12 de Febrero en la Jefatura de Ahorro de la Vivienda. Agrega que el plazo para entregar la documentación en la Jefatura de Ahorro para la Vivienda del Ejército era el 16 de Febrero de 2017.

La parte denunciante infraccional y demandante civil presenta la prueba documental que rola de fojas 6 a fojas 9, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañado en la forma solicitada.

A fojas 40, la parte querellada infraccional y demandada civil Chilexpress S.A. deduce incidente de nulidad de todo lo obrado confiríendose Traslado a la parte querellante infraccional.

A fojas 53, Yasna Zepeda Lay, Abogada, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, evacua el traslado conferido en autos, por cuanto el Tribunal habría solicitado acompañar documentos originales o legalizados en razón que la compareciente acompañó solo fotocopias simples del mandato, basado en lo dispuesto en el artículo 6 del Código de Procedimiento Civil que dispone que "El que comparezca en juicio a nombre de otro, en desempeño de un mandato o en el ejercicio de un cargo que requiera especial nombramiento, deberá exhibir el título que acredite su representación." Es decir, para obrar como mandatario se considerará poder suficiente: 1) El constituido por Escritura Pública otorgada ante Notario o ante Oficial del Registro Civil a quién la Ley Confiere esa facultad; 2) El que conste en un acta extendida ante un juez de letras o ante un Juez Arbitro y suscrita por todos los otorgantes; 3) El que conste de una declaración escrita del mandante, autorizada por el Secretario del Tribunal que este en conocimiento de la causa, en ninguna parte del expediente consta que el Abogado Cristobal Lyon Labbé haya presentado algún escrito asumiendo como mandatario de la empresa

Chilexpress y mucho menos consta una eventual delegación del poder que le habría conferido a la Abogada Verónica Roco.

A mayor abundamiento SERNAC señala que no consta en ninguna parte del expediente que el día del comparendo haya realizado alguna actuación solicitando comparecer como agente oficioso, ni mucho menos consta que haya ofrecido alguna garantía que el mandante aprobaría lo que se haya obrado en su nombre, por lo que mal podría haber alguna resolución del Tribunal al efecto, siendo responsabilidad de la parte contraria el haber presentado el mandato en tiempo y forma, lo cual solo se realizó con fecha 3 de Julio de 2017, motivo por el cual solicita tener por evacuado el traslado conferido, solicitando el rechazo del incidente de nulidad interpuesto, con costas.

A fojas 59, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

A fojas 64, el Tribunal ofició a la empresa demandada infraccional Chilexpress S.A. para que informe al Tribunal el motivo o causa que tuvo para devolver el sobre enviado el 11 de Febrero de 2017 por Carlos Rafael Roa Luengo, Cédula Nacional de Identidad N° 15.613.082-6, mediante la Orden de Transporte N° 123222444192.

A fojas 66, Chilexpress S.A. informa "que con fecha 11 de Febrero de 2017, el demandante envió desde la ciudad de Arica a Santiago un sobre cerrado cuyo contenido no fue declarado y en el cual el demandante indica contenía unos documentos de postulación a un crédito del Ejército. Dicho sobre, fue retirado desde la oficina comercial en la que fue recibido y enviado a la ciudad de Santiago vía Skyairline. Sin embargo, con fecha 17 de Febrero de 2017, informaron desde la aerolínea la pérdida de dos contenedores con piezas de Chilexpress, estando entre ellas el sobre enviado por el demandante, por lo que se procedió a informar de la pérdida al actor y ofrecer la indemnización correspondiente. Pese a lo anterior, a la semana siguiente, Skyairline informó haber encontrado los contenedores y en ellos el sobre solicitado por lo que debido al tiempo transcurrido entre la solicitud de entrega por parte del cliente y la recuperación del sobre se decidió devolver el documento a su remitente por no tener seguridad de que la carta pudiera ser recibida con una fecha posterior a la solicitada en el lugar de destino.

Agrega Chilexpress S.A. que en sus Normas de Transporte los documentos no tienen valor intrínseco y particularmente en caso de documentos necesarios para postular a concursos, en el N° 4 de las mencionadas normas se señala que "*Chilexpress deja expresa constancia que el envío de documentos de presentación a licitaciones, propuestas o postulaciones de cualquier tipo y Licencias Médicas, se realizara a exclusivo riesgo del remitente*".

En razón de lo anterior, agrega el demandado se le ofreció al demandante el pago del valor del precio pagado por el servicio, dando cumplimiento con ello con el Contrato de Transporte que es conocido por el cliente.

Es Cosa Fiel de su contenido  
12 4 OCT. 2017  
ARICA,.....  
S.....

## CONSIDERANDO

Primero: Que la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por Carlos Rafael Roa Luengo, ya individualizado, a fojas 1 de autos; la audiencia de contestación, conciliación y prueba y medios de prueba personal y documental rendidos en ella, de fojas 24; el Incidente de Nulidad de todo lo Obrado de fojas 40 y la medida para mejor resolver y respuesta al Tribunal de Chilexpress a fojas 66, permiten al Tribunal llegar a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados y la responsabilidad infraccional en éstos hechos de la empresa **Chilexpress S.A.** debiendo acogerse en la etapa resolutive de ésta sentencia la querrela infraccional y acción civil de indemnización de perjuicios solo en cuanto se debe pagar a la parte querellante y demandante civil el valor del envío del sobre desde la ciudad de Arica a Santiago, rechazándose las mayores pretensiones de lucro cesante por la suma de \$500.000.- y daño moral por la suma de \$6.000.000.- no acreditados en autos, considerando además que la postulación a vivienda era solo una mera expectativa y no un derecho patrimonial adquirido del denunciante.

Segundo: Que las circunstancias del extravío de dos containers por la empresa Skyairline que contenía los sobres remitidos por Chilexpress S.A. no exime a la denunciada de su responsabilidad infraccional por negligencia en el Servicio contratado.

Tercero: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana critica.

RESUELVO:

### EN CUANTO AL INCIDENTE DE NULIDAD DE TODO LO OBRADO.

1. SE RECHAZA el Incidente de Nulidad de todo lo obrado interpuesto por la denunciada **Empresa Chilexpress S.A.** por no tener fundamentos jurídicos sus argumentos expuestos cuyas disposiciones procesales fueron cumplidas estrictamente por el Tribunal, con costas.

### EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL.

2. SE ACOGE la acción infraccional de fojas 1, deducida por **Carlos Rafael Roa Luengo** en contra de la empresa **Chilexpress S.A.** por cuanto se le condena a ésta al pago de una multa ascendente a **Cinco Unidades Tributarias Mensuales**, por no haber cumplido en los términos y condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció o convino con el consumidor la entrega de documentos en un plazo determinado, infringiendo con ello los artículos 3 y 23 en relación al artículo 24, todos de la Ley N° 19.496 Que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia, despáchese en contra del representante de la empresa en la

ciudad de Arica de o quién sus derechos represente, orden de arresto por cinco días, de Reclusión Nocturna.

**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

3. SE ACOGE la acción civil de indemnización de perjuicios en cuanto se condena a la **Empresa Chilexpress S.A.** Rol Único Tributario N° 96.756.430-3, con domicilio en Avenida Diego Portales N° 2380, de Arica, a pagar al actor civil **Carlos Rafael Roa Luengo** la suma de \$8.985, que corresponde al valor del envío del sobre desde la ciudad de Arica a Santiago, suma que será reajustada en la misma variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de la demanda y la fecha real y efectiva de su pago, según liquidación que deberá efectuar la Secretaría del Tribunal.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica y Parinacota, Notifíquese y Archívese \*\*\*

Sentencia pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

