

321  
Tsuaitu  
veintena

Providencia, a quince de mayo de dos mil trece.

VISTOS:

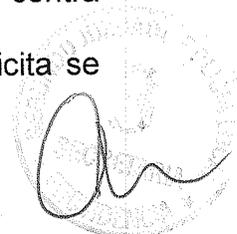
La denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 14, el 28 de marzo de 2012, por LUIS ANÍBAL YÁNEZ LÓPEZ, coronel de ejército (r) del Ecuador, domiciliado en El Crepúsculo 25, parcelación Santa Rosa de Lampa, Santiago, contra CORREOS DE CHILE, representada por su gerente general Pablo Montané Alliende, cuya profesión señala ignorar, ambos domiciliados en Catedral 989, Santiago, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 e), 12, 23 y 49 de la Ley 19.496, en razón de los hechos que relata a continuación: señala que el 11 de noviembre de 2011, contrató con la denunciada, en la sucursal Panorámico de la comuna de Providencia, el servicio de "envío de carta certificada internacional prioritaria (aéreo)", pagando por ello la suma de \$1.300 (mil trescientos pesos); que la carta tenía como destino la ciudad de Quito en Ecuador y debía ser entregada a Byron Ruiz López en la dirección especificada; agrega que la estipulación principal del contrato consistía en que el plazo máximo de entrega de la carta no podía ser superior a 15 días hábiles desde la "admisión" de la misma por Correos de Chile; que en consecuencia, la fecha máxima de entrega de la carta a su destinatario era el 29 de noviembre de 2011; que dicha estipulación fue fijada por la propia empresa al momento de ofrecer y convenir el servicio; que otra de las condiciones del servicio internacional de correspondencia ofrecido por la denunciada y contratado por él, consistía en que Correos de Chile se obliga a certificar que la entrega de la carta se haga exclusivamente al destinatario del envío; que ambas estipulaciones constituyeron la principal razón por la cual se contrató el servicio, ya que el contenido consistía en una carta-poder notariada y legalizada en el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile y el Consulado de Ecuador, que tenía como propósito conferirle poder a su hermano y destinatario de la misma, para vender los derechos y acciones que a él le



32-  
tasación  
revisión

correspondían en la sucesión de Dolores López Medina, en particular el bien inmueble de la causante, respecto del cual existía, a esa fecha, un comprador interesado en adquirirlo; que sin embargo, la carta no llegó a destino en el plazo fijado por la denunciada, por lo que formuló el correspondiente reclamo ante la misma empresa de Correos y ante el Sernac; que la deficiente prestación del servicio por parte de la denunciada, motivó que él debiera incurrir en gastos extraordinarios, a saber, la elaboración de una nueva carta poder, notariada y legalizada, reenvío de la misma el 27 de diciembre de 2011, a través de Correos de Chile, mediante el servicio de "courier internacional de documentos"; que luego de los constantes reclamos formales e insistentes llamados telefónicos, recién el 5 de enero de 2012, Correos de Chile respondió el requerimiento mediatorio de Sernac, reconociendo la existencia de un reclamo formal y el hecho de que al 27 de diciembre de 2011, el envío aún se encontraba "con intento de entrega", estando aún pendiente la respuesta desde Ecuador para confirmar "la situación final de entrega"; que hasta la fecha de la presentación de la denuncia, él aún desconocía esa respuesta final. Que en el mismo sentido, la denunciada, vía correo electrónico, le informó que la tardanza en el proceso de entrega final se debió a que en el período noviembre-diciembre, las administraciones postales de destino, aduanas locales y operadores internacionales que transportan la carga postal de intercambio entre países, sufren retrasos por el incremento en la circulación de la paquetería; al respecto, él reitera que a la fecha de la presentación de la denuncia, 28 de marzo de 2012, aún no se daba cumplimiento, ni siquiera en forma tardía, a la entrega de la carta en cuestión. Que todo lo anterior motivó que, además de reenviar la documentación original, debiera viajar personalmente a Ecuador con el objeto de intentar resolver los problemas derivados del incumplimiento por parte de la denunciada.

La demanda civil de indemnización de perjuicios formulada en el primer otrosí de la presentación de fojas 14 por LUIS ANÍBAL YÁNEZ LÓPEZ contra CORREOS DE CHILE, ambos ya individualizados, en la que el actor solicita se



condene a la demandada a pagarle por concepto de daño emergente \$230.991 (doscientos treinta mil novecientos noventa y un pesos), desglosados de la siguiente forma: \$50.000 por los gastos generales de reenvío de la carta poder y \$180.991 por el pasaje aéreo con destino a Quito, Ecuador, viaje que se habría visto obligado a realizar debido a la no entrega oportuna de la carta enviada el 11 de noviembre de 2011; además solicita \$5.000.000 (cinco millones de pesos) por el daño moral causado, representado por las molestias, angustias y sufrimientos que tienen su origen en el incumplimiento de la obligación de entrega de la carta internacional en tiempo y forma, todo lo anterior, más reajustes, intereses y costas.

La tacha formulada a fojas 257 y 264 por Correos de Chile, contra los testigos Luis y Mariana Yáñez del Solar, que depusieron por el actor, por tener la calidad de hijos de éste.

La tacha formulada a fojas 268 por Correos de Chile, contra la testigo Patricia Lincoqueo Melín, que depuso por el actor, por tener la calidad de dependiente de éste.

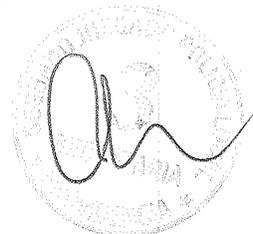
CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LAS TACHAS:

1.- Que Luis Yáñez del Solar expuso a fojas 257 ser hijo del denunciante y que conoce personalmente los hechos materia de este juicio porque vive en el mismo domicilio que su padre hace más de tres años; que Mariana Yáñez del Solar también indicó ser hija del Luis Yáñez López y que tomó conocimiento de los hechos por su papá, ya que visita frecuentemente la casa de éste.

2.- Que en opinión del sentenciador, de las respuestas dadas por los testigos se puede concluir que éstos carecen de la imparcialidad necesaria para deponer en juicio, al tener la calidad de hijos de la parte que los presenta, por lo que se deberá acoger las tachas planteadas en su contra.

3.- Que Patricia Lincoqueo Melín señaló a fojas 268 que trabaja en la casa de Luis Yáñez López desde hace tres años y que ha sido testigo de la situación

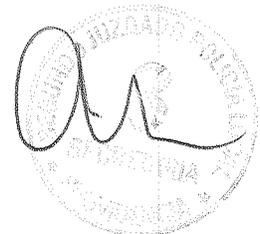


por la que éste está demandando, con la carta que demoró en llegar a Ecuador y que le ha generado problemas con su hermano.

4.- Que a juicio del sentenciador, la testigo carece de la imparcialidad necesaria para deponer en juicio al tener el carácter de dependiente de la parte que los presenta, por lo que se deberá acoger la tacha planteada en su contra.

EN LO INFRACCIONAL:

5.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 227 y 256 y siguientes, el denunciante ratificó la acción entablada y Correos de Chile la contestó mediante escrito agregado a fojas 243, argumentando que no sería aplicable la Ley 19.496, ya que la forma como se prestan los servicios postales y el modo como se indemnizan los perjuicios que eventualmente se puedan provocar se encontrarían determinados por leyes especiales; agrega que el demandante habría contratado determinadas condiciones indemnizatorias distintas a las que alega, toda vez que de acuerdo a las normas que rigen el sistema indemnizatorio "del servicio postal carta certificada" que el actor habría aceptado, en caso de extravío, avería o despojo del contenido de una carta certificada, el remitente o a falta de éste, el destinatario, tienen derecho a una indemnización equivalente al 50% del monto real de la pérdida, avería o despojo; que además, en el caso de autos no habría habido incumplimiento en la obligación de entregar el envío al destinatario, ya que esto habría ocurrido el 27 de diciembre de 2011, lo que se habría comunicado a su remitente el 18 de enero de 2012, por lo que a la fecha de entablarse la acción de autos (28 de marzo de 2012) no habría existido incumplimiento alguno de la obligación de entregar la carta certificada a su destinatario; manifiesta también que el daño moral no sería indemnizable en materia contractual de acuerdo a la jurisprudencia y doctrina existente en la materia y que para que se condenara al pago de una indemnización, el actor debería probar la concurrencia de una serie de requisitos, entre ellos el daño sufrido.



6.- Que el denunciante acompañó en autos los documentos que rolan de fojas 1 a 13 y a fojas 255, habiendo sido este último objetado a fojas 273 por la contraria.

7.- Que la Empresa de Correos de Chile acompañó los documentos agregados de fojas 41 a 216 y de fojas 238 a 242. El actor, mediante escrito de fojas 275, objetó los que rolan de fojas 240 a 242.

8.- Que a fojas 292, absolvió posiciones el Gerente General de Correos de Chile, debidamente representado por intermedio de mandatario habilitado, quien respondió las preguntas consignadas en el pliego agregado a fojas 290, señalando que ellos ofrecen el servicio de entrega de carta certificada internacional, la que debe ser entregada al destinatario del envío señalado por el consumidor; que el servicio contratado por el señor Yáñez correspondía a una carta prioritaria internacional, que implica que debe ser entregada en el destino contratado, en un plazo de 15 días; que también en caso de carta prioritaria internacional, de acuerdo a la normativa interna y al contrato de adhesión que debe celebrarse, la empresa de correos se obliga a certificar que la entrega respectiva se ha efectuado al destinatario del envío; que no es efectivo que la carta certificada internacional prioritaria contratada por Luis Yáñez no llegó a su destino dentro del plazo convenido; que es efectivo que en las fechas cercanas a navidad y año nuevo se incrementa la circulación de paquetería y envío de cartas dentro del país y entre países; que la empresa de Correos de Chile a fin de garantizar un buen servicio, tiene incorporado un sistema de seguimiento en línea de la carta prioritaria internacional y comunicación directa con el operador postal de destino y aduanas; que sin embargo, muchas veces se produce un retraso en la entrega por un hecho no imputable a la empresa, sino por el atochamiento en aeropuertos y aduanas, lo que se comunica al cliente al momento que éste contrata; que al señor Yáñez se le informó vía correo electrónico de 18 de enero de 2012, que la carta había sido entregada en el destino contratado, sin embargo éste reclamó porque el envío supuestamente no había llegado; ante la solicitud de aclarar acerca de si

325  
Instituto  
Vendimia



el demandante fue indemnizado de alguna forma "por el retraso en cuanto a los plazos de la carta prioritaria internacional que debía llegar como fecha máxima el 29 de noviembre de 2011, estipulación fijada por la propia empresa al momento de convenir el servicio", el absolvente respondió: "Lo desconozco".

326  
14/11/2011  
verificación

9.- Que analizados los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:

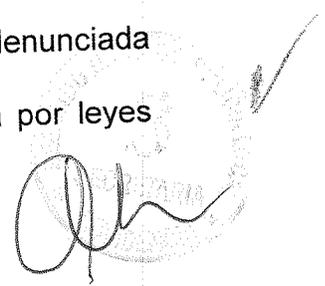
a.- Que consta de los documentos que obran en autos y de lo expuesto por las partes, que la carta certificada prioritaria fue enviada por el denunciante vía Correos de Chile el 23 de noviembre de 2011.

b.- Que del análisis de los documentos de autos, en especial los que rolan a fojas 12, 238, 240, 241, 242, lo expuesto por Correos de Chile al contestar la acción entablada en su contra y al absolver posiciones, se desprende que la carta tenía como plazo máximo de entrega 15 días hábiles desde su envío y que sin embargo ésta llegó a destino recién el 27 de diciembre de 2011, lo que le fue comunicado al denunciante el 18 de enero de 2012.

10.- Que como resultado del análisis anterior se puede dar por establecido que Correos de Chile no respetó los términos conforme a los cuales convino con el consumidor la prestación del servicio de entrega de una carta certificada prioritaria, toda vez que actuando con negligencia, causó menoscabo al mismo debido a deficiencias en la calidad del servicio prestado, al no haberla hecho llegar a su destinatario dentro del término estipulado.

11.- Que si bien Correos de Chile argumenta que el retraso se debió a fuerza mayor, ya que en esa época del año se producen atochamientos en los aeropuertos y aduanas debido al incremento en la circulación de paquetería, no rindió prueba que permitiera dar ese argumento por acreditado y además no consta que al contratar se hubiera pactado algún plazo de excepción por los envíos recibidos a un mes de las fiestas de fin de año.

12.- Que no es procedente la alegación formulada por la denunciada respecto a que la materia debatida en autos se encontraría regulada por leyes



especiales y no sería aplicable la Ley 19.496, puesto que ya fue planteada como excepción dilatoria, la que fue rechazada y, a mayor abundamiento, por estimarse que la legislación especial no reglamenta las infracciones derivadas de fallas en la calidad del servicio contratado debido a entregas fuera de plazo.

327  
Fuerza  
necesaria

EN LO CIVIL:

13.- Que en cuanto la conducta infraccional atribuida a Correos de Chile en el considerando décimo precedente produjo daños en bienes de terceros, configuró un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula por los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

14.- Que tampoco corresponde la alegación de la demandada respecto a que al contratar el servicio se habrían pactado condiciones indemnizatorias distintas, las que estarían contempladas en la legislación especial, puesto que ésta sólo reglamenta reparaciones mínimas para el caso de extravío, avería o despojo de la correspondencia enviada, sin regular la indemnización a aplicar para cuando la entrega se efectúa, pero fuera del plazo pactado.

15.- Que los perjuicios demandados como daño emergente, se encuentran acreditados en autos, a juicio del sentenciador, con las boletas y comprobantes de pago que rolan a fojas 5a, 5b y 6, y con el documento de fojas 13, que acredita la compra de un pasaje a Ecuador ida y vuelta, cuyos valores probatorios pondera el sentenciador de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

16.- Que el conjunto de inconvenientes causados como consecuencia de los hechos que el Tribunal dio por acreditados, le provocaron necesariamente al demandante, molestias y angustias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita. Es así como, ante la demora en la entrega de la carta certificada prioritaria, gestionó nuevamente los documentos para reiterar su envío, debiendo luego viajar a Ecuador para encargarse personalmente del tema, con los consiguientes inconvenientes que ello conlleva.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la ley 18.287, de Procedimiento ante los



mismos, 2 bis, 12, 23, 24, 27 y 50A de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, y demás normas citadas,

328  
transcrito  
original

SE DECLARA:

A.- Que se acogen las tachas formuladas contra los testigos Luis Aníbal Yáñez del Solar, Mariana Carola Yáñez del Solar y Patricia Jeannette Lincoqueo Melín.

B.- Que se condena a la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE, ya individualizada, a pagar una multa de 20 U.T.M. (Veinte Unidades Tributarias Mensuales), por no respetar los términos conforme a los cuales convino con el consumidor la prestación del servicio de entrega de una carta certificada prioritaria, actuando con negligencia, causándole un menoscabo debido a deficiencias en la calidad del mismo, al no haberla hecho llegar a su destinatario dentro del término estipulado.

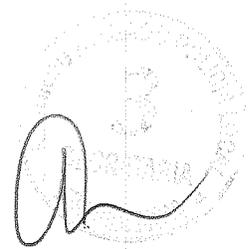
C.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios planteada en el primer otrosí de la presentación de fojas 14, sólo en cuanto se condena a la EMPRESA DE CORREOS DE CHILE a pagar a LUIS ANIBAL YANEZ LÓPEZ, ambos ya individualizados, la suma de \$ 195.270 (ciento noventa y cinco mil doscientos setenta pesos) por concepto de daño emergente, más 500.000 (quinientos mil pesos) por el daño moral causado, con costas.

D.- Que las sumas indicadas en el párrafo anterior deberán pagarse reajustadas en la proporción en que haya variado el Índice de Precios al Consumidor entre el 1º de diciembre de 2011 y el mes anterior al de su pago efectivo, sin intereses.

Anótese y notifíquese. Rol 6638-H

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



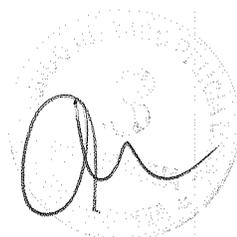
**C.A. de Santiago**  
**Santiago, trece de marzo de dos mil catorce.**

**Vistos y teniendo además presente:**

**Primero:** Que la parte apelante pretende que el señor Juez de Policía Local declare su incompetencia absoluta, fundado en la existencia de legislación especial y que es aplicable con preferencia a las reglas de la Ley N° 19.469 sobre protección de los derechos de los consumidores, en especial, de las normas señaladas en el Decreto Supremo 1057 de 1968 del Ministerio del Interior, que regula, en su parecer, la materia del recurso.

**Segundo:** Que el D. F. L. 10 de 1982 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (artículo 1); del Decreto N° 394 de 1957 (artículo 26); Decreto N° 5037 de 1960 que fija el texto de la Ley Orgánica del Servicio de Correos y Telégrafos (artículo 32); del Decreto N° 748 de 1962 (artículo 176) establece como principio rector de la actividad postal, la obligación de indemnización a favor de los usuarios, remitentes y destinatarios de la correspondencia a cargo, hoy, de la Empresa de Correos, sucesora legal del Servicio de Correos y Telégrafos.

A su vez, el artículo 1 y 2 del Decreto Supremo 1057 de 1968 del Ministerio del Interior regulan la materia relativa a la indemnización que le corresponde al destinatario una pieza recomendada, cuando "... se extravíe, sufra averías o sea despojada de su contenido o parte de él...", esto es, sin regular la situación cuando



lo reclamado sea la tardanza en la entrega de la encomienda postal, como es el fundamento de la acción deducida por el usuario de la Empresa demandada.

Tercero: Frente a ese silencio de la norma legal antes citada, debe aplicarse la regulación que la Ley N° 19.469, que regula la materia cuando, como en este caso, lo demandado es la indemnización por la tardanza en la fecha fijada para la entrega de la carta internacional priorizada de que da cuenta la boleta agregada a fs. 1, no objetada.

Asimismo, debe ponderarse que este último texto citado, aparece establecido como una garantía más para los consumidores, quienes podrán usar de los medios procesales que estimen más idóneos en defensa de sus derechos, asilándose en los procedimientos que crean convenientes a sus intereses, en resguardo de su derecho a ser indemnizados por los incumplimientos de la Empresa demandada, obligación a la que, como se afirmó precedentemente, no le es lícito eludir en contra de sus usuarios.

Por lo anterior, se desestima la alegación sobre incompetencia absoluta deducida por la demandada.

Cuarto: En lo relativo a los perjuicios, es carga del demandante civil rendir prueba sobre los daños directos provocados por la tardanza en la entrega de la carta internacional, sean a título de daño emergente y moral. El demandante no satisfizo esa carga, de tal manera que será desestimada la acción civil por falta de prueba, que permitiera establecer la cuantía y cuantía de los supuestos daños, en especial, sobre la necesidad del viaje que debió realizar a Ecuador y los costos del nuevo reenvío de los documentos que alega como trascendentales para sus negocios.



Y vistos además lo dispuesto en los artículos 182 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se **confirma** la sentencia de quince de mayo de dos mil trece, escrita a fs. 321, en lo infraccional; y, se **revoca** en la parte que accede a la demanda civil, sin costas, por estimarse que el actor litigó con motivo plausible.

**Redacción del Ministro señor Carrillo.**

**Regístrese y devuélvase.**

**N° Trabajo-menores-p.local-1698-2013.**

Pronunciada por la **Séptima Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Dobra Lusic Nadal e integrada por el Ministro Señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo y por el Ministro (S) señor Carlos Carrillo González.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, trece de marzo de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

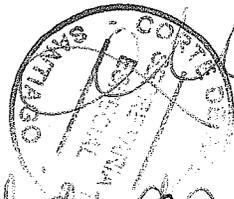
18/03/14  
11  
3  
an

REGISTRADA

Se otorga Certificado para pagar a don Luis Delgado  
Sra, 19 de marzo 2014.

Providencia, siete de abril de 2014 con cot  
Cumplase

Pol 6638-H



Cc Venegas, Rodriguez  
10 ABR 2014