

**Proceso Rol N° 24.469-5-2015**  
**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**

**Las Condes, veintinueve de agosto de dos mil dieciséis.**

**VISTOS:**

A **fs.7** y siguientes don **Ulises Manríquez Bustos**, cédula de identidad N° 4.642.568-5, domiciliado en calle Málaga N° 950, depto.31, Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Empresa de Correos de Chile**, representada por don **Franco Faccilongo Forno**, ambos domiciliados en calle Catedral N° 989, Santiago, por supuestas infracciones a lo dispuesto en Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores en que habría incurrido la denunciada, en virtud de los siguientes antecedentes:

**1)** Que, con fecha 9 de diciembre de 2015 habría contratado con la denunciada en la sucursal Escuela Militar, el envío de una carta certificada, expresa y con carácter de urgente para ser remitida a Suiza, servicio por el cual se habría cobrado la suma de \$ 20.760.-, la que debía ser entregada cuatro o cinco días después.

**2)** Que, la carta no habría sido entregada a su destinatario en el plazo acordado; y que no obstante sus persistentes reclamos, no habría recibido información oportuna, veraz y precisa de lo ocurrido, negándose a realizar el servicio contratado.

**3)** Que, debido a que la carta no fue entregada oportunamente, eventualmente se vería en la necesidad de viajar a Suiza a subsanar los inconvenientes generados por la no recepción de la carta.

**4)** Que, solicita se condene a la Empresa Correos de Chile a pagar el máximo de la multa que establece la Ley y una indemnización de perjuicios por concepto de daño directo ascendente a la suma de \$20.760.- correspondiente al valor pagado por el servicio de envío y la suma de \$ 1.300.000.- por concepto de pasaje a Suiza; más intereses, reajustes y costas; **acciones que fueron notificadas a fs. 16.**

A **fs.159** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante y del apoderado de la parte

denunciada y demandada, efectuándose la contestación en minuta escrita y rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En el aspecto infraccional:**

**PRIMERO:** Que, la parte de don Ulises Manríquez Bustos, sostiene que la Empresa de Correos de Chile, habría vulnerado lo dispuesto en la Ley N° 19.496, toda vez que contratado su servicio para el envío de una carta certificada, expresa y con carácter de urgente a Suiza, pagando la tarifa cobrada al efecto, que ascendería a la suma de \$ 20.760.-; la carta no habría llegado a su destinatario, sin que se hubiera señalado por la denunciada las razones del incumplimiento, el que sostiene le habría causado perjuicios.

**SEGUNDO:** Que, la empresa denunciada señala que los hechos en que se sustentan las acciones en su contra no serían efectivos, sosteniendo que efectivamente el actor habría contratado con fecha 10 de diciembre de 2015 el servicio de Courier internacional, el cual tendría un plazo de 2 días hábiles para el envío según el destino; que dicho envío estaba dirigido a doña Ximena Manríquez, domiciliada en Jurigoz 5, Lausanne, Suiza, sin indicación de teléfono o correo electrónico de la destinataria; que tratándose de un envío internacional, tendrían en Suiza como agente a la empresa DHL; que con fecha 16 de diciembre de 2015, dicha empresa habría ingresado un reclamo a través de la plataforma web, informando que la dirección de destino sería incorrecta ya que la destinataria no era conocida, por lo que no se habría podido efectuar la entrega, información que fue proporcionada vía telefónica a la cónyuge del actor, quien al día siguiente también vía telefónica habría entregado los mismos datos ya existentes, pero sin proporcionar número telefónico ni correo electrónico del destinatario; que no obstante, con fecha 21 de diciembre el agente en Suiza - DHL- reitera la información anterior y la imposibilidad de entregar el envío, lo que habría sido informado al denunciante, señalándole que la carta estaba en Suiza y que se le proporcionaría la dirección de la empresa DHL en Suiza para que la destinataria pasara a retirar la carta; que sin embargo, al intentar entregar esa información no habrían

podido contactar al actor por tener su celular apagado. Que, sostiene asimismo que la carta habría sido enviada en los plazos estipulados, ya que fue enviada el día 9 de diciembre y recibida en el país de destino con fecha 14 de diciembre de 2015.

**TERCERO:** Que, la parte querellante a fin de acreditar sus alegaciones acompañó los siguientes antecedentes probatorios: **1)** A fs.1 documento denominado anexo 1 elaborado por el querellante consistente en un desarrollo de las fechas en que sustenta su acción; **2)** A fs.3 rola boleta de envío con el detalle de las especies y la tarifa cobrada; **3)** A fs.4 guía electrónica del envío internacional; **4)** A fs.5 seguimiento de envío; **5)** A fs.6 rola impresión de documento que contiene funciones y competencias de gerencia general de la empresa de Correos de Chile; **6)** A fs.140 rola copia de carta enviada con fecha 18 de enero de 2016 vía DHL a la misma dirección y destinatario; **7)** A fs.141 rola boleta electrónica por la suma de \$ 41.301; **8)** A fs. 142 rola copia de rastreo del envío por Correos de Chile; **9)** A fs. 143 rola impresión de rastreo de envíos por DHL Express; **10)** A fs. 144 rola cotización de pasajes aéreos ; y **11)** de fs. 146 a 149 rolan documentos extendidos en francés, cuyas traducciones fueron acompañadas a fs. 164 y siguientes.

**CUARTO:** Que, la parte querellada objeta de falsedad el documento de fs. 140 consistente en carta enviada vía DHL y su correspondiente boleta electrónica de fs.141, ambos por ser comprobantes de envío que no corresponden a la correspondencia de autos; objeta asimismo el documento de fs.143 también de falsedad puesto que en dicho documento aparece la búsqueda de un número de envío asignado por correos de Chile; sin embargo, la empresa DHL les asignaría a sus envíos un número propio; que respecto de dichas objeciones cabe señalar que los documentos impugnados corresponden a instrumentos privados, sin que existan antecedentes que permitan establecer su falsedad, razones por las cuales se rechazan las objeciones formuladas a su respecto.

A fs. 162 se formularon objeciones a los documentos que rolan de fs.146 a 149 por falsedad al haber sido extendidos en idioma extranjero y emanar de un tercero ajeno al juicio; que a fs.178 se formulan objeciones de las traducciones de dichos documentos que rolan a fs. 164 y siguientes, fundado en que los documentos extendidos en lengua extranjera se mandarían traducir por un perito para tener valor probatorio; que al respecto, se estima procedente acoger la objeción formulada respecto de los documentos extendidos en idioma extranjero y

su correspondiente traducción, por no haber sido efectuada en la forma establecida por el artículo 347 del Código de Procedimiento Civil.

**QUINTO:** Que, la parte querellada en apoyo de su defensa acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs.104 rola impresión de documentos que contienen las políticas de extravío, avería o despojo de la empresa Correos de Chile; **2)** A fs.150 rola documento de exportación del Reclamo Completo; **3)** A fs. 153 a 155 rolan impresiones de correos electrónicos intercambiados entre Correos de Chile y DHL; y **4)** A fs. 156 y ss. rola impresión de pantalla sobre el servicio Courier de Correos de Chile; documentos que no fueron objetados de contrario.

**SEXTO:** Que, dado lo expuesto por las partes y los antecedentes acompañados al proceso, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, don Ulises Manríquez Bustos, envió con fecha 9 de diciembre de 2015 desde la oficina Escuela Militar de la Empresa de Correos de Chile, una carta vía Courier Internacional dirigida a doña Ximena Manríquez en el domicilio de Jurigoz 5, en la ciudad de Lausanne en Suiza, pagando por ello una tarifa o porte de \$20.760.-; todo según consta de los documentos de fs.3 y 4; y **2)** Que, el sobre enviado no habría sido entregado a su destinataria final, según consta de los documentos que rolan a fs.5 y de fs. 150 a 155 y del tenor de las afirmaciones efectuadas por la querellada en el libelo de contestación de fs. 132.

**SÉPTIMO:** Que, la parte denunciada de Empresa de Correos de Chile, alega en su defensa la imposibilidad de dar cumplimiento a su obligación debido a que su agente en Suiza- la empresa DHL- le habría informado que la destinataria no era conocida en el domicilio de envío, lo que se habría informado al actor; reconoce asimismo, que la solución radicaba en que la destinataria concurriera a la oficina de su agente en Suiza a fin de retirar la carta, lo que no se concretó.

**OCTAVO:** Que, en relación a la defensa esgrimida por la parte querellada, cabe señalar que consta del registro de Reclamos de fs. 151 y siguientes que el actor ante la falta de entrega en el domicilio de destino, solicitó le fuera proporcionada la dirección del agente DHL en Suiza a fin de retirar desde su oficina la carta; que sin embargo, tal circunstancia no ocurrió, al no haber sido contactado, razón por la cual la carta no fue recibida por su destinataria.

**NOVENO:** Que, al efecto consta en autos del documento de fs. 151 ya señalado, que la empresa querellada mantenía en sus registros los teléfonos fijo y móvil del actor, estimando el sentenciador que esta debió efectuar llamadas y/o enviar mensajes de texto con la información

requerida, lo que de acuerdo a los antecedentes del proceso no fue realizado, estimándose insuficiente la defensa en este punto, en cuanto a que el teléfono móvil del demandante se habría encontrado apagado, razón por la cual se desestimaré la defensa en cuanto la Empresa de Correos de Chile señala que no le resulta atribuible la falta de entrega de la carta enviada por su servicio de Courier Internacional, concluyéndose en consecuencia que habría existido falla en la entrega del documento en el domicilio de destino o de los antecedentes para que pudiera ser retirada de la oficina de DHL en Lausanne, en Suiza.

**DÉCIMO:** Que, en mérito de lo señalado en las consideraciones anteriores, el sentenciador concluye que la denunciada Empresa de Correos de Chile, es responsable de infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 al no respetar los términos y condiciones bajo las cuales debía prestar el servicio, puesto que no entregó la carta a su destinatario como correspondía, ya sea en el domicilio de destino o mediante su retiro en la sucursal respectiva; de conformidad a lo señalado en las motivaciones anteriores, debiendo acogerse la querrela de fs. 7, haciéndose presente que en concepto del Tribunal, el querellante igualmente debió haber proporcionado otros antecedentes de la destinataria, como dirección de correo electrónico y número de teléfono, que permitieran su ubicación por la agencia en Suiza, circunstancia que se considerará al momento de aplicar la sanción infraccional.

**b) En el aspecto civil:**

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, la parte de don Ulises Manríquez Bustos a fs.7 y siguientes, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la Empresa de Correos de Chile, solicitando sea condenada a pagar una indemnización por concepto de daño emergente ascendente a la suma de \$ 20.760.- correspondiente a la tarifa pagada por el envío que no fue entregado a su destinatario, y la suma de \$ 1.300.000.- que correspondería al monto de los pasajes aéreos en caso que fuera necesario viajar a Suiza a solucionar el problema ocasionado por la falta de entrega de la carta.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: "*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.”; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, tratándose de las indemnizaciones solicitadas, el demandante ha acreditado la pérdida patrimonial ascendente a la suma de \$ 20.760.- correspondiente a la tarifa o porte pagado por el envío de la carta a Suiza, que no fue entregada a su destinataria, razón por la cual resulta procedente acoger la demanda civil a este respecto.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, la suma señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada de conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de noviembre del año 2015, mes anterior a la infracción, y el mes precedente a áquel en que se pague definitivamente dicha indemnización.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, respecto al monto de \$ 1.300.000.- solicitado indemnizar por concepto de pasajes aéreos, cabe señalar que no consta en autos que el actor haya incurrido en dicho gasto como una consecuencia inmediata y directa del incumplimiento de la parte demandada, puesto que únicamente ha acompañado a los autos cotización de pasajes aéreos, según consta del documento de fs. 144, razón por la cual se desestimará la indemnización solicitada por dicho concepto.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, acoge la querrela de fs. 7 y se condena a **Empresa Correos de Chile** representada por don **Ignacio Manuel Liberman Yaconi**, y se le condena a pagar una multa equivalente en pesos a **5 UTM ( cinco unidades tributarias mensuales)** por ser autora de la infracción al artículo 12 de la Ley 19.496.

b) Que, se acoge con costas la demanda civil deducida a fs.7 y siguientes por don Ulises Manríquez Bustos, y se condena **Empresa Correos de Chile** representada por don **Ignacio Manuel Liberman Yaconi** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de

\$20.760.- por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo cuarto del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la infractora si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal  
Notifíquese personalmente o por cédula  
Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

Dictada por **don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez**  
**XIMENA MANRIQUEZ BURGOS -Secretaria**

