

Las Condes , dieciséis de agosto de 2017

CERTIFICO que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.

SECRETARIA

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 2.383-1-2017

LAS CONDES, diez de mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 15 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia infraccional en contra de **Chilexpress S.A.**, Rut. 96.756.430-3, representado legalmente por don Alfonso Díaz Ibáñez, ambos domiciliados en calle José Joaquín Pérez N° 1.376, Parque Industrial Enea, comuna de Pudahuel, por infringir lo dispuesto en el artículos 3 inciso primero letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas.

Funda la respectiva denuncia en reclamo efectuado por don Sergio González Águila con fecha 19 de octubre de 2016, mediante el cual el consumidor manifestó que con fecha 15 de septiembre de 2016 se dirigió a las dependencias de Chilexpress con el objeto de realizar el envío de un teléfono celular nuevo marca Samsung, cuyo valor de compra y declarado ante la denunciada fue de \$169.990, envío por el cual pagó la suma de \$11.780. Que, luego el mismo día Chilexpress informó al señor González que la entrega no sería posible debido a que el camión que trasportaba el celular había sido asaltado, y que debía enviar la boleta de compra de dicho celular, para efectuar la compensación respectiva. Finalmente señala que, Chilexpress se negó a devolver el valor total del celular, y sólo ofreció una compensación por \$50.000 más el reembolso del valor del envío por \$11.490, ofrecimiento que el señor González rechazó.

A fs. 30 y siguientes, don **Sergio Antonio González Águila**, bodeguero, domiciliado en calle Tocornal N° 1269, Puente Alto, se hace parte en el proceso e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Chilexpress S.A., representado legalmente por don Alfonso Díaz Ibáñez, ambos domiciliados en calle José Joaquín Pérez N° 1.376, comuna de Pudahuel, para que sea condenado al pago de la suma de \$181.770 por daño directo, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 35 de autos.**

A fs. 34, comparece don **Sergio Antonio González Águila**, c.i.n° 13.644.225-2, domiciliado en calle Tocornal N° 1269, Puente Alto, quien ratifica la denuncia interpuesta por Sernac a fs. 15 y siguientes y la demanda civil por él interpuesta a fs. 30 y siguientes de autos.

A fs. 85 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado del Sernac, quien ratifica la denuncia de fs. 15 y siguientes, la asistencia de la parte González Águila, quien ratifica su demanda civil de fs. 30 y siguientes, y la asistencia del apoderado de Chilexpress, quien opone excepción de incompetencia, y en subsidio, contesta las acciones deducidas en contra de su representado; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 108 y siguientes, rola presentación del Sernac.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta:

Primero: Que, a fs. 72 y siguientes, la parte de **Chilexpress** opone como excepción de previo y especial pronunciamiento la incompetencia

absoluta del Tribunal, fundada en el artículo 2 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto el transporte por tierra, lagos, canales o ríos navegables se encuentra regulado por ley especial, en la especie por el Código de Comercio, el cual regula en su integridad todo lo referente a la prestación del servicio de transporte, al contrato de transporte y a las sanciones y procedimiento indemnizatorio, y el Tribunal competente para conocer los hechos denunciados es el Juez de Letras.

Segundo: Que, el Sernac, al evacuar traslado a fs. 108 y siguientes, señala que la referida excepción de incompetencia debe ser rechazada, con costas, por cuanto la Ley N° 19.496 sí es aplicable, ya que, tal como da cuenta la denuncia de autos, al tratarse de una infracción a la Ley del Consumidor el único Tribunal con competencia para conocer de infracciones contra dicha ley es el Juzgado de Policía Local respectivo. Agrega que, la Ley N° 19.496 resulta totalmente aplicable a los actos de comercio o mercantiles que señala el Código de Comercio, por cuanto ellos tienen el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Tercero: Que, a fin de acreditar la competencia del Tribunal la parte del **Sernac** acompañó a fs. 88 a 107 prueba documental consistente en jurisprudencia emitida por los Tribunales de Justicia, Ilustrísima Corte de Apelaciones y Contraloría General de la República, que radica competencia en casos similares al de autos, en los Juzgados de Policía Local; documentos que no fueron objetados por la parte contraria.

Cuarto: Que, el Tribunal teniendo presente que no obstante el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496 dispone que las normas de dicha ley no serán aplicables a las actividades o servicios que sean regulados por leyes especiales, como el de autos, es preciso tener presente que, las materias sobre las cuales versa la Litis, como lo es el incumplimiento del contrato de

transporte alegado por el denunciante como asimismo la negativa a indemnizar los perjuicios ocasionados con dicho incumplimiento constituirían una eventual infracción a la Ley N° 19.496, por lo que se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal opuesta por Chilexpress.

b) En lo infraccional:

Quinto: Que, las partes denunciantes del **Sernac** y **González Águila** fundamentan su denuncia en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia, causándole menoscabo producto de la deficiente prestación del servicio entregado consistente en el transporte terrestre de un teléfono celular desde la ciudad de Santiago a la ciudad de Antofagasta por el cual el señor González pagó la suma de \$11.490. Ello, por cuanto el referido teléfono no llegó a destino, ya que el camión que los transportaba fue asaltado, y luego de ello Chilexpress se negó a restituir el valor total del celular extraviado.

Sexto: Que, la parte denunciada de **Chilexpress**, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que no ha incurrido en infracción alguna, por cuanto el asalto sufrido por el camión que transportaba la encomienda del denunciante fue víctima de un hecho delictual cometido por antisociales en el cual Chilexpress no tiene responsabilidad alguna, y no obstante ello, una vez conocida dicha situación cursó las indemnizaciones indicadas en las Normas de Transporte, contactándose con el denunciante y ofreciéndole la suma de \$61.490, suma que correspondía a la compensación de \$50.000 establecida en el contrato de transporte, más el valor del envío que correspondía a \$11.490. Agrega que, no se ofreció la

devolución del valor total de la encomienda, debido a que el denunciante contrató, para su envío, la cobertura normal, cobertura en la cual se presume que el remitente acepta expresamente que en caso de pérdida del envío imputable a Chilexpress se le indemnice con el menor valor entre el valor real del contenido efectivamente acreditado y el valor declarado, menor valor que, en su caso, no podrá exceder de \$50.000.

Séptimo: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos el denunciante **Sernac** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 7 y 8, copia simple de Formulario único de Atención N° Caso R2016M1118470, de fecha 19 de octubre de 2016, con su respectivo traslado; **2)** A fs. 9, copia simple de respuesta del proveedor otorgada por Sernac de fecha 25 de octubre de 2016; **3)** A fs. 10, copia simple de Boleta Electrónica N° 1478078 de fecha 15 de septiembre de 2016; **4)** A fs. 11, copia simple de Orden de Transporte N° 600100655685; **5)** A fs. 12, copia simple de Consulta de Órdenes de Transportes de fecha 20 de septiembre de 2016; **6)** A fs. 13, copia simple de Boleta Electrónica N° 654729231 de celular marca Samsung de fecha 4 de septiembre de 2016; y **7)** A fs. 14, fotocopia simple de carnet de identidad de don Sergio González Águila; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

La parte **González Águila** rindió prueba documental consistente en: **1)** A fs. 82 y 83, fotocopia de boleta electrónica de Chilexpress N° 1478078 de fecha 15 de septiembre de 2016 por un valor de \$11.780; y **2)** A fs. 84, fotocopia de Boleta Electrónica N° 654729231 de fecha 4 de septiembre de 2016 por la suma de \$169.990 correspondiente a la compra de celular marca Samsung; **documentos que no fueron objetados.**

Por su parte, la denunciada **Chilexpress** rindió la siguiente prueba documental tendiente a acreditar sus descargos: **1)** A fs. 39 a 41, Normas de Transporte de Chilexpress vigentes al momento de la celebración del contrato con el denunciante; **2)** A fs. 42 a 43, Orden de Transporte N°

600100655685; **3)** A fs. 44 y 45, copia simple de Reclamo ante Sernac formulado por el denunciante; **4)** A fs. 46 a 49, copia impresa de correos electrónicos enviados entre Chilexpress y el denunciante; **5)** A fs. 50 y 51, copia simple de Parte Denuncia N° 6235 de la 2ª Comisaría de Antofagasta; y **6)** A fs. 52, tracking de Orden de Transporte N° 600100655685; **documentos que no fueron objetados en autos.**

Octavo: Que, del mérito del proceso, dichos de las partes y análisis de la prueba rendida en autos, aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: **1)** Que, el denunciante González Águila con fecha 15 de septiembre de 2016 contrató con Chilexpress el servicio de encomienda nacional con entrega “overnight” por el cual pagó la suma de \$11.780; **2)** Que, dicha encomienda consistía en la entrega en la ciudad de Antofagasta de un celular nuevo marca Samsung; **3)** Que, al momento de contratar el servicio el denunciante declaró el valor del celular en \$169.000; **4)** Que, previo a llegar a destino el camión que transportaba la referida encomienda fue asaltado, por lo que el celular del denunciante no llegó a destino; y **5)** Que, producto de lo anterior, y frente al reclamo del denunciante, Chilexpress ofreció como compensación la suma de \$50.000 más el valor del envío (\$11.490), suma que el denunciante rechazó.

Noveno: Que, por el contrario es un hecho controvertido en autos la suma compensatoria que corresponde a Chilexpress pagar por la pérdida de la encomienda, ya que tanto Sernac como el denunciante González señalan ésta debe ascender al valor total del celular extraviado más el valor del envío, esto es la suma de \$181.770, en tanto, Chilexpress señala que, ésta debe limitarse sólo, a la compensación establecida en el contrato de transporte que asciende a un total de \$61.490.

Décimo: Que, para fundamentar la indemnización ofrecida al denunciante por la pérdida de la encomienda, Chilexpress señala que, no se ofreció la devolución del valor total de la encomienda, debido a que el

denunciante contrató, para su envío, la cobertura normal, cobertura en la cual se presume que el remitente acepta expresamente que en caso de pérdida del envío imputable a Chilexpress se le indemnice con el menor valor entre el valor real del contenido efectivamente acreditado y el valor declarado, menor valor que, en su caso, no podrá exceder de \$50.000, y que la información anterior se encuentra publicada en todas sus sucursales y sitios web, por lo que el denunciante no puede alegar su desconocimiento.

Décimo Primero: Que, no obstante, se encuentra claramente consignado en las Normas de Transporte de Chilexpress acompañadas a fs. 39 y siguientes, lo señalado por la denunciada respecto a que el tipo de cobertura contratado por el denunciante da derecho a una indemnización tope de \$50.000, no se encuentra acreditado en el proceso por medio de prueba alguna que el denunciante hubiere tenido acceso a dicho documento o hubiere sido informado de las existencia de dos tipos de cobertura y de las condiciones de éstas.

Décimo Segundo: Que, el hecho de que el denunciante no hubiese contratado la cobertura extendida, que le permitía acceder a la devolución del valor total del celular extraviado, no exime a Chilexpress de indemnizar en forma adecuada y oportuna al denunciante de la totalidad del daño sufrido, por cuanto lo contrario significaría que el denunciante habría renunciado en forma anticipada al derecho a ser indemnizado de la totalidad de los eventuales daños, lo que no puede ocurrir ya que dicho derecho reviste el carácter de irrenunciable.

Décimo Tercero: Que, en consecuencia, teniendo presente lo expuesto en los considerandos precedentes, aparece de manifiesto que Chilexpress incurrió en infracción a los artículos 3 letra e) y 23 de la Ley N° 19.496, al no entregar una información veraz y oportuna al denunciante al momento de la contratación del servicio, al no efectuar una reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños materiales sufridos por el

denunciante, producto de la pérdida de la encomienda cuyo transporte le fue encargado, y al actuar de manera negligente en lo que a dicho derecho se refiere.

Décimo Cuarto: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 15 y siguientes interpuesta en contra de Chilexpress.

c) En el aspecto civil:

Décimo Quinto: Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 30 y siguientes en contra de Chilexpress S.A., y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

Décimo Sexto: Que, en lo que respecta a lo solicitado por concepto de daño emergente (\$181.770), que comprende la suma de \$11.780 correspondiente a devolución del precio pagado por el servicio de transporte, y la suma de \$169.990 por el valor del celular extraviado, el Tribunal teniendo presente los documentos de fs. 10, 11, y 82 a 84, consistentes en boleta de pago de servicio de transporte de encomienda, boleta de compra de teléfono celular y declaración contenida en orden de transporte, acoge el monto solicitado, debiendo la demandada Chilexpress pagar al demandante la suma de **\$181.770**.

Décimo Séptimo: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en el considerando precedente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de agosto de 2016, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 23, 27, 28, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

- a) Que, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta interpuesta por Chilexpress S.A. a fs. 72 y siguientes, sin costas.
- b) Que, se condena a **Chilexpress S.A.**, representado legalmente por don Alfonso Díaz Ibáñez, a pagar una multa de 5 UTM, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra e) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;
- c) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 30 y ss. por la parte don la parte Águila Meza en contra de **Chilexpress S.A.**, representada legalmente por don Alfonso Díaz Ibáñez, obligándosele a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$181.770, suma que debe ser reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo séptimo del presente fallo, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor
en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.


Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.
Ana María Toledo Díaz. Secretaria.