

Arica, diecisiete de junio de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fs. 8 a 17 rola la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 deducida por Juana Eufemia Leal Quiroga, R.U.T. N° 4.901.670-0, independiente, en representación de Leal y Martinetti Capacitación Ltda., R.U.T. N° 76.625.090-4, ambos domiciliados en calle Rafael Sotomayor N° 376, comuna de Arica, en contra Chilexpress S.A., R.U.T. N° 96.756.430-3, representado legalmente por Alfonso Díaz Ibáñez, ignoro profesión u oficio, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 335, Arica, por haber vulnerado lo prescrito en la Ley N° 19.496. Fundamenta en los hechos que es la representante legal de Leal Martinetti Capacitación Ltda., en adelante, la "Sociedad", la que se desempeña en el rubro capacitación y con fecha 10 de febrero de 2017 la sociedad postuló a través de una licitación pública "Curso de Orfebrería" a cargo del Organismo Técnico Intermedio para capacitación de la Sociedad de Fomento Fabril (OTIC SOFOFA) y a la referida postulación inicialmente electrónica se le asignó el Folio N° 3444, sin perjuicio de ello, debía luego remitirse la propuesta físicamente y el respaldo de los antecedentes de lo instruido en el Anexo N° 1 sobre información al llamado de licitación que se acompaña en el acto y OTIC SOFOFA estableció en el mencionado anexo que las propuestas serán recibidas hasta el día 13 de febrero de 2017 hasta las 15:00 horas en el domicilio ubicado en calle Agustinas N° 1637, piso 11, Santiago, Región Metropolitana a nombre de su gerente general Sr. Phillipi Irrarázaval. Refiere que, por lo anterior, con fecha 11 de febrero de 2017 contrató los servicios de transportes de Chilexpress S.A. para enviar el sobre que contenía la propuesta y los antecedentes fundantes relativos al llamado a licitación del curso de orfebrería y un pendrive, sobre que dirigió a Cristóbal Phillipi Irrarázabal, Gerente General de OTIC SOFOFA con domicilio en calle Agustinas N° 1357, piso 11, de Santiago, Región Metropolitana, según consta de la factura electrónica (Folio legal) N° 6020728 que se adjunta y que el servicio contratado expresamente por la denunciante correspondía al de "overnight" el que conforme a la descripción de los servicios que presta Chilexpress S.A. y que se indican en su propia página web debía ser entregado en la mañana del día hábil siguiente, antes de las 11:00 horas, esto es, el día 13 de febrero de 2017. Al referido sobre se le asignó la orden de transporte N° 275252163104, según consta en los documentos que acompaña a esta presentación y el costo de este envío especial ascendió a

la suma de \$11.025.- pesos. Hace presente que debe tenerse en consideración que el contenido del sobre que debía transportarse por la denunciada, el plazo de su recepción a que estaba sujeto y el servicio contratado. Posteriormente, y mientras monitoreaba el proceso licitatorio, advirtió que la denunciante no se encontraba en el listado oficial de admisibilidad al curso en cuestión, es decir, no constaba su aceptación o rechazo, por esta razón se contactó con don Juan Bull, encargado del Programa de Becas Laborales de Oitc Sofofa quien de manera sorpresiva le informó que los antecedentes físicos de su propuesta no fueron recepcionados, agregando que el plazo para la postulación se encontraba vencido. Ante la pésima noticia recibida, contactó a la empresa denunciada a través de su call center quienes le informaron que su sobre se encontraba extraviado y no tenían mayores antecedentes de su ubicación. Refiere que su desesperación fue tal que contactó inmediatamente a la Otic Sofofa para explicar lo ocurrido, pidiendo le otorgaran un plazo extra para enviar nuevamente sus antecedentes, pero, le manifestaron que aquello no era posible por cuanto el período de postulación se encontraba irrevocablemente cerrado, cerrándole toda posibilidad de continuar participando en la propuesta pública. Indica que finalmente el sobre apareció y la empresa denunciada lo entregó al destinatario, sin embargo, ello ocurrió el 22 de febrero de 2017, esto es, una semana y cuatro días después de la fecha en que se contrató el servicio especial "overnight". Señala que encontrándose en esta situación angustiante y sin que la empresa de transporte mostrara mayor interés frente a su evidente negligencia y perjuicios causados, envió un correo electrónico al encargado de la sucursal Arica, explicando detalladamente lo sucedido, sin embargo, a la fecha de esta presentación, todavía no tiene respuesta. Señala que la denunciante tiene una trayectoria en el rubro de la capacitación, adjudicándose diversos cursos licitados por organismos públicos y privados, inclusive ya se había adjudicado anteriormente algunos cursos con la misma Otic Sofofa, tales como, cursos de panadería y gastronomía patrimonial, las cuales habían sido ejecutadas a entera satisfacción del mandante y sin recibir sanciones, obteniendo una buena evaluación que la Otic Sofofa expresa "considerará su conducta en futuras licitaciones", conforme los oficios de supervisión final que acompaña. Incrementando y reforzando con ello las expectativas de adjudicarse el curso de orfebrería eran del todo

reales y plausibles de no haber mediado el actuar negligente y desprolijo de Chilexpress S.A. A mayor abundamiento, señala que la denunciante se encuentra ejecutando un curso de gastronomía aymara, producción de eventos y operaciones básicas de panadería con Otic Sofofa, según se desprende como señala del documento que acompaña. Señala que resulta importante destacar que el actuar negligente de la denunciada faltando gravemente a las obligaciones impuestas en el contrato de transporte, acorde con el servicio especial pactado, el que dicho sea de paso, importa un cobro mayor al de un envío regular, obligándose en consecuencia, a ejecutar su labor con mayor rapidez y diligencia y que el actuar negligente de la denunciada se incrementó aún más al no informarle de la pérdida del sobre a fin de adoptar medidas pertinentes, causando indudablemente, un grave perjuicio económico a la sociedad. En cuanto al Derecho, sostiene que la conducta de la denunciada constituye una abierta infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Solicita acoger la denuncia infraccional y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con costas. En el mismo acto, doña Juana Eufemia Leal Quiroga, R.U.T. N° 4.901.670-0, independiente, por sí y en representación de Leal y Martinetti Capacitación Ltda., R.U.T. N° 76.625.090-4, ambos domiciliados en calle Rafael Sotomayor N° 376, comuna de Arica; dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Chilexpress S.A., R.U.T.N° 96.756.430-3, representada legalmente por Alfonso Díaz Ibáñez, ignoro profesión u oficio, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 335, Arica y funda la demanda en los mismos argumentos de la denuncia infraccional las que da por reproducidos por el principio de economía procesal y señala que la infracción cometida por la denunciada y demandada civil, le ocasionaron graves perjuicios por los que demanda específicamente, por Lucro Cesante correspondiente a la pérdida absoluta e irreparable de la ganancia probable que el curso de orfebrería le hubiese generado y que ascendía a \$31.500.000.- y que la realización de estos cursos constituye la única actividad económica de la demandante y fuente laboral, la que recibió un grave impacto debido a la negligencia e incumplimiento de la demandada, al transportar un sobre con su propuesta sin respetar las normas propias impuesta por ellos. Refiere que si bien el contenido comprende un documento de postulación, es necesario reiterar que anteriormente la

empresa se adjudicó distintos cursos que la Otic Sofofa expresa en su carta de supervisión final "...esta Otic considerará su conducta en futuras licitaciones", situación que se concreto con un cursos de gastronomía que actualmente realiza, lo que da a entender sin mayores dudas que el curso de orfebrería era factible de adjudicación a la denunciante. Daño Moral: Demanda por los perjuicios ocasionados a la Sociedad Leal Martinetti Capacitación Limitada que se manifiesta en las molestias, pérdida de tiempo y sufrimientos psíquicos que le ocasionaron en su imagen, amén de su atención descuidada, negligente e indiferente en resolver conforme a la situación expuesta en su presentación, por las infructuosas diligencias, tiempo invertido en la búsqueda del respecto de los derechos del consumidor que le asisten y por la irreparable de su oportunidad laboral, fuente que le provee trabajo. Refiere que la suma de dinero por la que demanda es de \$6.000.000.-, que desglosa en \$3.000.000.- para la que comparece y \$3.000.000.- por daño moral ocasionado a la sociedad que representa y que al respecto la jurisprudencia ha sostenido que las personas jurídicas sí pueden experimentar daño moral, entendiendo por tal, en este caso, el de carácter extrapatrimonial que afecta su reputación o prestigio. Señala que en el caso en estudio y de los hechos narrados, es claro que la demandante sufrió daño moral, afectándosele su reputación, prestigio e imagen y en este sentido precisa que la demandante lleva más de una década en el mercado de la capacitación laboral, participando responsablemente en cada una de las propuestas públicas de las que ha sido parte, por lo que, el no cumplimiento en el envío del material de la documentación en pleno proceso licitatorio hizo ver a la demandante como una empresa poco seria, incumplidora e irresponsable, lo que sin duda dañó su imagen y reputación en este mercado. Solicita se acoja la demanda y, en definitiva se declare que la demandada debe pagarle la suma de \$37.500.000.- por lucro cesante y daño moral según desglose señalado o en subsidio la cifra y monto que se estime pertinente por cada uno de los conceptos establecidos en la demanda de conformidad con el mérito del proceso, con costas.

A fs. 17 vta. rola la resolución del Tribunal que citó a la representante legal de la denunciada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 18 rola la notificación personal de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 8 a 17 y su proveído de fs. 17 vta. a

Chilexpress S.A. por intermedio de su jefa de local Irene Suazo Aguirre, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 20 vta. rolan las declaraciones del representante de la denunciada.

A fs. 93 a 98 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 99 rola la resolución autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando

En cuanto al fondo del asunto:

Primero: Que, a fs. 20 vta. rolan las declaraciones del representante de la denunciada, Pablo Nolasco Lillo Gallardo, quien expone que la denuncia es efectiva y que tiene conocimiento que se contrataron los servicios de su representada, pero, desconoce el nombre de la persona que los contrató y que aquello se realizó el 11 de febrero de 2017, en la sucursal ubicada en la calle 21 de mayo N° 335, de Arica, y que lo contratado fue el servicio "overnight" que importaba hacer entrega del sobre al día siguiente hábil antes de las 11:00 horas y que, por lo tanto, se contrató este servicio para enviar un sobre cerrado amparado bajo la orden de transporte N° 275252163104, descociendo su contenido, pero, sí que estaba dirigido a Cristóbal Phillipi con domicilio en Agustinas N° 1357, piso 11, Santiago, desconoce el monto del servicio pagado y que refiere que el sobre fue recibido conforme por doña Mónica Hernández en representación de Cristóbal Phillipi el día 22 de febrero de 2017. Con respecto a la denuncia, señala que no tiene antecedentes previos del caso ya que existen los canales formales a través de una línea 600 o por la página de internet.

Segundo: Que, a fs. 93 a 98 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Leal y Martinetti Capacitación Ltda. representada por el abogado Franklin Jorge Flores Flores y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil de Chilexpress S.A., representada por la abogada Verónica Paola Roco González.

La parte denunciante y demandante civil Leal y Martinetti Capacitación Ltda. ratificó sus acciones.

La parte denunciada y demandada civil contestó ambas acciones por escrito y solicitó el rechazo de ambas acciones, con costas. En cuanto a la denuncia infraccional, sostiene que: 1.- La empresa denunciante envió un sobre mediante una encomienda "documento y pendrive" con fecha 11 de febrero de 2017 con destino a la ciudad de Santiago y llegó con retraso a

destino, siendo finalmente entregado el día 22 de febrero y que por esta razón la denunciante alega que no pudo entregar los documentos necesarios para una licitación, la que asegura su gran posibilidad de haberla obtenido. 2.- Independientemente de la estimación subjetiva de la denunciante sobre su supuesta alta probabilidad de adjudicarse la licitación, precisa que Chilexpress S.A. no ha infringido las normas del artículo 3 letra e), 12 ni 23 de la Ley N° 19.496.3.- Sostiene que, en primer lugar, y en relación a lo establecido el artículo 3 letra e), en el cual se consagra el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportunidad de daños materiales y morales, frente a casos de incumplimiento, es importante señalar que tanto las normas de transporte como guías de servicios, documentos que rigen el actuar de Chilexpress se establece expresamente que la denunciada no será responsable del retraso en la entrega de documentos de licitación (numeral 4 de las normas de transporte y numeral 6 de la Guía de Servicios). Señala que, al respecto, las normas de transporte de Chilexpress, las cuales se encuentran publicadas en todas sus sucursales en el sitio web de la misma y que rigen las condiciones de sus servicios en atención a lo dispuesto por el artículo 220 del Código de Comercio en su numeral 4. Por lo anterior, se pregunta ¿Cómo podría Chilexpress haber infringido las condiciones de los servicios prestados y con ello haber ocasionado daño al denunciante, si expresamente las condiciones de sus servicios regulan la responsabilidad en el caso de documentos para licitaciones? 4.- Señala que en este sentido, el derecho establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496 no es aplicable al caso, toda vez que las normas de Transporte y Guía de Servicios antes señaladas, se consagra una cláusula expresa de exención de responsabilidad en el caso de estar enviando el cliente documentos de presentación a licitaciones, los cuales, atendidos su alta significación pueden ser enviados mediante los servicios de la denunciada, pero, a total riesgo del cliente. Hace presente que la razonabilidad detrás de la referida disposición es que los servicios de Chilexpress están reservados para el envío de mercaderías y no documentos de alto valor como sería el caso de una propuesta o postulación a una licitación, los cuales podrían ser enviados, pero, a riesgo expreso del cliente, condiciones de los servicios claramente explicitados y que el denunciante no puede desconocer so pretexto de invocar una supuesta infracción a la ley N° 19.496. 5.- Señala que así, no puede existir incumplimiento por parte de la denunciada ya que su cuerpo

normativo excluye directamente la posibilidad de incumplimiento en relación a este tipo de objetos y por eso se denominan envíos "restringidos", en un apartado especial, para que el cliente sepa que existe esa diferencia frente a las encomiendas que no revisten características especiales. Particularmente, existe este tipo de documentos de exención de responsabilidad para que la persona que envía este tipo de documentos no culpe a Chilexpress con posterioridad por no entregarlas en el plazo, cuando podría haberlos enviado con anterioridad o atendida su alta significación y en forma diligente. Señala que, entonces, el supuesto derecho de reparación e indemnización del cliente no es aplicable al caso, ya que expresamente se excluye la responsabilidad de la denunciada ante estas situaciones. 6.- Señala que de la misma forma, tampoco existe infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496, toda vez que Chilexpress sí cumplió con la entrega de los supuestos documentos de licitación, de los cuales expresamente se liberó de responsabilidad frente al retraso, tal como se consagra en las Normas de Transporte y la Guía de Servicios. A mayor abundamiento, sostiene que el artículo 12 establece la obligación de respetar los términos y condiciones con los cuales se ha convenido con el cliente la prestación de servicio y que eso es lo que precisamente Chilexpress ha hecho: entregó una encomienda enviada, y además, cumplió a cabalidad con las condiciones de las Normas de Transporte, es decir, al estar enviando documentos de licitación, no responderá por el retraso y que es este sentido, es el mismo denunciante quien no cumple con las condiciones de contratación establecidas, al querer hacer responsable a la empresa de la entrega oportuna de documentos de licitación, cuya responsabilidad por retardo está expresamente regulada. 7.- Finalmente, sostiene que el denunciante señala que, aparte del artículo 12, se ha infringido el artículo 23 de la Ley N° 19.496, debido a que bajo su criterio Chilexpress habría actuado con negligencia en la prestación del servicio contratado, pero, que consta que Chilexpress no actuó con negligencia en los hechos descritos, toda vez que entregó el referido sobre en el lugar indicado por el cliente, no obstante ello, únicamente no logró entregarlo a tiempo. Finalmente, expone que no puede estimarse que existe infracción a ninguna de los artículos mencionados por la denunciante. Solicita, en definitiva, rechazar la denuncia en todas sus partes, con costas. Contestó la demanda civil de indemnización de perjuicios y solicitó su total rechazo por evidente falta de

fundamento; o que lo que se estime, con costas. Solicita, por razones de economía procesal tener por expresamente reproducidos los argumentos de hecho y de derecho expuestos en la contestación de la denuncia y agrega al efecto, las siguientes alegaciones y defensas respecto de las normas citadas por el demandante.

I.- Envío restringido. Responsabilidad del demandante de los documentos enviados.

1.- Señala que el actor alega haber enviado a través de Chilexpress una encomienda cerrada, la cual habría contenido supuestamente documentos para licitación y un pendrive, para efectos de cumplir con los requerimientos de una licitación organizada por el Organismo Técnico Intermedio para Capacitación de la Sociedad de Fomento Fabril (Otic Sofofa) y de ser efectivo lo que indica el demandante. Éste ha infringido expresamente el contrato de transporte de los servicios de Chilexpress debido a lo estipulado en su cláusula cuarta y que reza: "Adicionalmente, Chilexpress deja expresa constancia de que el envío de documentos de prestación a Licitaciones, Propuestas o Postulaciones de cualquier tipo, y licencias médicas, se realizará a exclusivo riesgo del remitente, aceptando éste que Chilexpress no responderá en caso alguno por pérdidas o daños ocasionados ya sea por la pérdida, daño, extravío o retraso de los mismos.". Sostiene que motivo de lo anterior, legítimamente no le corresponde a la demandante indemnización alguna, debido a que ésta alega como fundamento de las indemnizaciones solicitadas el incumplimiento por parte de la denunciada de las condiciones del contrato de transporte, al cual se ha expuesto voluntariamente, bajo su propio riesgo y responsabilidad.

II.- Situación de los daños solicitados. Señala que habiéndose expuesto voluntariamente la demandante a la situación regulada en el numeral 4 de las Normas de Transporte. Al enviar documentos y un pendrive para su presentación a una supuesta licitación, no vale la pena pronunciarse respecto a las indemnizaciones solicitadas atendida la evidente improcedencia de las mismas, no obstante, señala que se harán cargo de cada una de ellas para evidenciar únicamente la improcedencia en su totalidad de la demanda.

A.- Inexistencia de relación de causalidad entre el actuar de la demandada y los perjuicios alegados por la demandante.

1.- En primer lugar, señala que no existe relación de causalidad entre los perjuicios alegados por la demandante y el actuar de Chilexpress, toda vez que existe una cláusula expresa de exención de responsabilidad, como ya se ha hecho mención con anterioridad.

2.- Sin

embargo, señala que el demandante pretende una indemnización al señalar que la licitación era en su opción "factible de adjudicación", de manera que el retraso en la entrega de la encomienda le habría causado una "irreparable pérdida de oportunidad laboral", por lo que todos los daños exigidos son una consecuencia necesaria del actuar de Chilexpress. Empero, sostiene que el actor parte del supuesto de que la licitación estaría – sin que ello haya ocurrido en los hechos – adjudicada a su favor, por la única razón de tener en oportunidades previas "buena calificación" y que la Otic Sofofa "consideraría su conducta en futuras licitaciones", pero, que las pretensiones de la actora son meras expectativas y carecen de certidumbre para ser indemnizadas en derecho, la responsabilidad contractual y por tanto la posición jurídica en que una parte se ve obligada a indemnizar a otra se funda en la existencia de daños claros, determinables y ciertos que se han ocasionado en su patrimonio, pero, las meras expectativas de tener buenos resultados en un proceso de licitación, amén que las condiciones del servicio establezcan claramente que el envío dichos de documentos podría ser realizado a exclusivo riesgo del remitente. Señala que la misma idea de la licitación es que varios oferentes se presenten con proyectos sujetos a evaluación, de manera que, la posibilidad de adjudicarse el concurso es absolutamente independiente de la voluntad del actor. Expone que, como consecuencia, no se puede atribuir a la entrega retrasada de la encomienda el resultado final de la licitación. Incluso, si la encomienda hubiere llegado a tiempo no implicaba obligatoriamente la adjudicación de la licitación a la demandante. Dado lo anterior, no existe, señala, una relación de causalidad entre los daños alegados por el actor y el actuar de la demandada, de manera que el primer supuesto para atribuir responsabilidad -aparte del hecho de que la responsabilidad civil de la demandada estaba expresamente limitada- no concurre en el caso de autos. Refiere que es importante, agregar en este punto que, que la jurisprudencia se ha pronunciado a favor del demandado, estableciendo que concurre en este caso una eximente de responsabilidad civil de la demandada, toda vez que la demandante actuó de manera culposa, ya que envió una especie "restringida", la cual frente al retraso, libera de responsabilidad a Chilexpress, como se ha explicado latamente por la demandada. Además, se agrega que expresamente en un caso similar al presente y con esta parte como demandada que: "... todo daño causado

debe ser cierto, no basta un perjuicio eventual o hipotético, vale decir, de lo obrado en autos, se colige que aún cuando el sobre no llegó a su destino en el tiempo estipulado por contrato, solamente se trataba del cumplimiento de formalidades exigidas por un tercero(...) en relación con una licitación pública" y que frente a estos casos, la empresa oferente tiene sólo "meras expectativas o aspiraciones de llegar a ser la empresa ganadora del concurso licitado" (2º Juzgado de Policía Local de Ñuñoa, considerando Quinto, causa Rol Nº 13.972-2013-2).

B.- Lucro Cesante. 1.- El Lucro Cesante es la ganancia o utilidad que se deja de percibir producto atribuido al actuar de la demandada. Absurdamente, el demandante pretende que se condene a la demandada a pagar la suma de \$31.500.000.-, cifra que corresponde a la supuesta "ganancia" que obtendría por la adjudicación del concurso licitado, considerándolo como un daño real y cierto. Dicha cifra, de estimarse que la demandada tiene alguna responsabilidad en la pérdida de dicha licitación -lo que en derecho no tiene asidero alguno debido a que existe una cláusula que libera de responsabilidad frente a envíos restringidos- corresponden al valor de los servicios totales y no a la utilidad que se habría generado a favor de la demandante y evidencia que el demandante pretende enriquecerse sin causa justificada a costa de la demandada.

2.- Sostiene que no les deja de sorprender que la demandante pretenda hacer responsable a Chilexpress de la suerte de una licitación, cuyo envío ésta aceptó enviarlo a su sola suerte, y que pretenda a renglón seguido que Chilexpress le indemnice por el valor total de una supuesta licitación respecto de la cual ésta tenía la mera expectativa de adjudicarse, argumentando en repetidas ocasiones que la entidad licitante habría extendido que "consideraría" su actuar para futuras licitaciones ¿ No es eso la definición práctica de una mera expectativa?, ¿Tenía acaso la demandante la certeza que dicha licitación le sería asignada?. La respuesta es no. Además, señala que de la confusión conceptual y jurídica de la demandante, éste pretende que Chilexpress lo indemnice como lucro cesante a daños hipotéticos y meras expectativas, pretendiendo también que se le indemnice en el supuesto valor de la licitación cuando de corresponder en derecho alguna indemnización - lo que no ocurre en autos. Sería en el mejor de los casos por la utilidad perdida, resultante ésta luego de la deducción de los costos, gastos e impuestos. Sostiene que la demandante pretende sin hacer nada, obtener como pago la totalidad de la supuesta

licitación, pretensión que el derecho repele terminantemente. 3.- El lucro cesante pretendido por el actor es el valor que el licitante pagaría por determinados servicios, los que implicarían costos y gastos y que únicamente dejarían un margen para el actor (¡pero no todo!) lo que evidencia que la suma pedida es improcedente a todas luces. Además, señala que el demandante deberá acreditar por los medios de prueba legales que se haber llegado a tiempo el sobre con los documentos y un pendrive", cuyo transporte estaba restringido, éste habría ganado la referida licitación por tener una buena aprobación en licitaciones de la Otic Sofofa con anterioridad. 4.- Señala que, al respecto y sin sentido, el demandante esboza en sus escritos que "las expectativas de adjudicarme el curso de orfebrería era del todo reales y plausibles", consideraciones que no tienen fundamento alguno- aparte de señalar que por licitaciones anteriores habría obtenido una "buena evaluación" por parte de la Otic Sofofa y que incluso siendo ciertas no garantizan que éste habría ganado la referida licitación. Todos estos antecedentes deberán ser debidamente acreditados por la demandante y como se relaciona Chilexpress con los daños pretendidos por haber enviado un sobre con un contenido que Chilexpress expresamente restringe. Hace presente que en todo caso, toda argumentación relativa a los daños es absurda y sin sentido, debido que de existir daños, éstos son de única y exclusiva responsabilidad de la demandante al haber enviado una especie cuyo transporte está restringido precisamente por las implicancias de su transporte. C.- Daño Moral. 4.- Por último, el demandante alega que su sociedad ha sufrido un "daño de imagen", además, de "molestias, pérdidas de tiempo y sufrimientos psíquicos y que el actuar de la demandada la ha llevado a "la irreparable pérdida de mi oportunidad laboral". Por todo esto, pide una indemnización de \$6.000.000.- (\$3.000.000 para su representante legal y \$3.000.000 para la sociedad). En primer lugar, corresponde probar los daños a aquel quién los alega. Más si es que los cataloga como "daños morales", toda vez que su concurrencia en personas jurídicas es aún discutida en nuestra jurisprudencia. Al respecto, expone que consta que nuestros tribunales superiores han negado este tipo de indemnización a favor de las personas jurídicas, pero, en contadas excepciones se ha accedido a estimar que sí se ha generado un daño moral cuando la persona jurídica ha experimentado un daño en sus cualidades extrapatrimoniales, sin embargo, del mérito del proceso consta que esto así ha sucedido y en los términos

pretendidos. En este sentido, la demandante no ha sufrido ningún daño moral, toda vez que únicamente no cumplió con los requisitos de una licitación, lo que en caso alguno puede estimarse como un daño ocasionado en sus cualidades extrapatrimoniales generado por la supuesta imagen "poco sería, incumplidora e irresponsable" que tendrían de ella los licitadores. En segundo lugar, y recordando lo ya mencionado, la adjudicación del concurso era solamente una mera expectativa, de manera que no puede ser considerado como la "irreparable pérdida" de la oportunidad laboral daño moral, toda vez que no podía asegurarse que se adjudicaría la licitación. Finalmente, y para demostrar el ánimo de lucro de la petición de la demandante, separa el daño moral sufrido por la representante legal y por la sociedad misma ¿Se produjo un supuesto daño a la persona jurídica o a la persona natural? No se puede alegar que concurre daño moral para una sociedad- cuando ya es discutida su procedencia- y además, que ese mismo daño correspondería también a una persona natural, teniendo ésta una responsabilidad en esencia distinta con la sociedad, de manera que el fundamento del daño moral es también diferente. En virtud de lo anterior, rechaza toda procedencia de daño, por no cumplirse ninguno de los requisitos que permiten su exigibilidad. A este propósito, señala que conviene citar al profesor Pablo Rodríguez Grez, quien su obra "Responsabilidad Extracontractual", ha señalado que "El daño moral o extrapatrimonial no tiene un contenido o expresión patrimonial, no afecta la riqueza de una persona ni reporta un empobrecimiento económico de la víctima. El daño moral constituye una lesión a los sentimientos y expectativas de las persona, todo los cuales se radican en su estructura espiritual o proyección futura. De ahí la imposibilidad de avaluarlos patrimonialmente". Tal como se señaló, la solicitud indemnizatoria del demandante, constituye un muy buen ejemplo que los ilustres juristas han denunciado como la "mercantilización del daño moral", la transformación de la indemnización en fuente de lucro o ganancia que excede los límites de lo que, jurídica o racionalmente, debe ser una reparación. (La Mercantilización del Daño Moral, José Pablo Vergara Bezanilla, artículo publicado en Revista de Derecho, julio del año 2000, páginas 67 y 68). Expone que no hay antecedente alguno que permita la existencia de daños morales ni la relación de causalidad entre éstos y el actuar de Chilexpress. Solicita tener por contestada la demanda de indemnización de perjuicios y, rechazarla en

todas sus partes con expresa condenación en costas, o lo que se falle en justicia.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y se recibió la causa a prueba, fijándose como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Efectividad de haber sufrido daños la demandante civil, monto y naturaleza de los perjuicios."

Cuarto: Que, la parte denunciante y demandante civil rindió la prueba testimonial de Silvana del Carmen Montenegro Iribarren quien a fs. 95 a 96 vta. expone que los hechos denunciados son efectivos y que le consta porque es muy amiga de Juanita Leal y que con ella siempre hay comunicación y que por ella supo que estaba postulando a una licitación de la Sofofa y que se trataba de un curso de orfebrería que ella la apoyó en el diseño del curso y en la postulación y desarrollo del programa, que el día 11 de febrero se envió una segunda parte y final del programa ya que la primera parte se envió por sistema, que la segunda parte contenía la documentación legal y un pendrive, que contrató un servicio rápido al parecer denominado "overnight" de Chilexpress por la que la propuesta debía ser entregada el 13 de febrero con un tope de horario que era el mediodía y que en la empresa consideraron que era muy pesado el sobre que llevaba el pendrive y le pusieron un timbre de "encomienda" y que lo sabe porque se lo contó Juanita. Señala que después del envío la denunciante debía esperar quince a veinte días para que la Sofofa le indicara si la propuesta había sido admisible, pero, que durante este tiempo Juanita estuvo revisado el sistema de la Sofofa y se dio cuenta que su empresa no salía en el listado de oferentes de la licitación, comenzó a hacer averiguaciones y se contactó con don Juan Bull quien es un encargado de las becas laborales de la Sofofa y quien le indicó que no había nada que hacer porque su sobre no había llegado y por eso no aparecía en el listado. Expone que Juanita consultó en Chilexpress por qué no había llegado su sobre y le informaron que estaba perdido y que hiciera el reclamo a través de una línea telefónica que aparece en el portal de la denunciada y que ella no recuerda la fecha, pero, su sobre apareció mucho después y que ella hizo un reclamo en Sernac. Expone que es efectivo que se hubo daños, primero por todo el trabajo que hizo Juanita Leal y por el tuvo que pagar a una profesora que le ayudó en la redacción del programa para trabajar y

daño moral por la pérdida de postular, habiendo hecho un buen programa y que la propuesta en sí tenía un valor de \$30.000.000.-, y que piensa que Juanita puso todo el esfuerzo al máximo para ganar y que ella le contó que hubo una situación muy fea porque la demandante llamó a la Sofofa y que don Juan le había dicho "para que llama si no hay nada que hacer su propuesta no llegó y ud. no está" y que por eso ella se sintió muy mal, quedó muy afectada y que gastó alrededor de \$1.000.000.- en secretarías y la persona que ella contrató y que lleva más de veinte años en la capacitación y que esa es su única actividad, que antes se había adjudicado cursos en el año 2016, uno de panadería, después uno de cocina y antes del 2016 otros de pastelería y uno de comida de la zona. Expone que los hechos ocurridos le causaron a la actora daño psicológico porque estaba con rabia, impotencia porque que ella invirtió en este trabajo y que sabe que la propuesta tenía un valor de \$30.000.000.- porque vio los antecedentes de la propuesta y allí aparecía el valor. La testimonial de Jennifer del Carmen Jiménez Cadenas quien a fs. 97 y 97 vta. expone que los hechos denunciados son efectivos y que le constan porque trabajó con la señora Juanita Leal en todos los datos que se suben a la plataforma de la Sofofa y en un pendrive que contenía los datos, que recuerda que el día 11 de febrero de 2017 Juanita envió un sobre a través de Chilexpress con un servicio "overnight" y que consisten en que el sobre llega al día siguiente y cuyo contenido era la propuesta para la propuesta para un curso de orfebrería y el pendrive que se enviaban a la Sofofa con domicilio en Santiago, que luego, la Sofofa sube un listado a la plataforma, pero, al revisar el listado el día 13 de febrero se pudo constatar que no estaba su Otec en el sistema, que Juanita se acercó a Chilexpress S.A. para efectuar el reclamo y que le informaron que el sobre estaba retenido porque contenía un pendrive, que luego le llegó un sobre de la Sofofa informándole a Juanita que su sobre había llegado fuera de plazo. Refiere que sufrió daños porque la licitación era de más de \$30.000.000.- y que era la única Otec que estaba postulando y que compró todas las bases de la propuesta, pero, no recuerda el costo y que no sabe qué otro daño sufrió y desconoce el monto de los perjuicios, pero, invirtieron semanas en la preparación de la propuesta y que por el tiempo que lleva en la Otec sólo se enteró que se dedica a hacer capacitación con Sofofa y otras Otic, que la demandante se sintió anímicamente mal luego de enterarse que su documentación no llegó a

destino y que por ello no pudo seguir participando en la licitación se sintió mal porque era la primera vez que una propuesta de ella no llegaba ya que tenían experiencia trabajando con la OTIC ya que antes se habían adjudicado dos cursos con ellos, que era a única Otec postulando en esta región y que ella sintió que iba a ganar si el sobre hubiere llegado lo que le consta porque Otic Sofofa envía previamente un listado de todos las regiones para que curso de orfebrería y que de todas las Otec algunas eran de Santiago y que en Arica la única era la de la actora.

Quinto: Que, la parte denunciada y demandada civil de Chilexpress no rindió prueba testimonial.

Sexto: Que, la parte denunciante y demandante civil acompañó certificado de estatuto actualizado al 11/04/2017 emitido virtualmente por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que rola a fs. 1 a 7, copia simple fe factura electrónica N° 6020728 emitida por Chilexpress a nombre de Leal Martinetti Capacitación con fecha 11 de febrero de 2017 que rola a fs. 58, información extraída de la página web de Chilexpress S.A. que detalla los tiempos de entrega de los envíos según el servicio contratado que rola a fs. 59 y 60, copia de estado de envío de la orden de transporte N°275252163104 y que figura en la página web de Chilexpress S.A. y que rola a fs. 61, documento con información extraída desde el sito web de la Sofofa que comunica sobre el tercer llamado a licitación pública, Becas Laborales Otic Sofofa Sense que rola a fs. 62 a 64, información extraída desde la pagina web de la Sofofa que acredita el envío de la propuesta N° Folio 3444 con fecha 10 de febrero de 2017 por parte de Otec Leal y Martinetti Capacitación Ltda. que rola a fs. 65, copia de anexo con detalle de cursos que se han adjudicado a la Otec Leal y Martinetti Capacitación por Otic Sofofa que rola a fs. 66, carta de fecha 12 de julio de 2017 enviada a la Otec Leal Martinetti Ltda por Sofofa que informa cierre de del proceso de supervisión del curso denominado "Gastronomía Patrimonial" que rola a fs. 67, documento con información extraída del Servicio de Impuestos Internos sobre la información tributaria de la Otec Leal y Martinetti Capacitación Ltda. que dando cuenta de la fecha en que inició actividades que rola a fs. 68 y copia del correo electrónico enviado por el Servicio al Cliente Chilexpress S.A. a Leal Maritinetti Capacitación Ltda. que rola a fs. 69.

Séptimo: Que, a su turno, la parte denunciada y demandada civil acompañó copia simple de orden de transporte de Chilexpress S.A. N°

275252163104 que rola afs. 70, copia del tracking correspondiente a la orden de transporte N° 255252163104 que rola a fs. 71, 72 y 73, copia simple de las Normas de Transporte de Chilexpress 74 a 76, copia de Guía de Servicios de Chilexpress que rola a fs. 77 a 84, correos electrónicos intercambiados entre Chilexpress y la demandante con fechas 16/02/2017, 17/02/2017, 21/03/2017, los tres últimos, con fecha 27 de abril de 2017 que rola a fs. 85 a 91.

Octavo: Que, en autos se encuentra establecido:

a.- Que, doña Juana Eufemia Leal Quiroga quien, en su calidad de representante legal de la Sociedad Leal Martinetti Capacitación Ltda., dedujo una denuncia infraccional en contra de Chilexpress S.A. por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los derechos de los consumidores y dedujo por sí y en la misma representación una demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Chilexpress S.A.

b.- Que, la Sociedad Leal Martinetti Capacitación Ltda. se desempeña en el rubro de capacitación y con fecha 10 de febrero de 2017 participó en una licitación pública de curso de orfebrería a cargo de la Otic de la Sociedad de Fomento Fabril y que la referida postulación tiene el Folio N° 3444 y los antecedentes y respaldo de la propuesta debían ser remitidos físicamente al domicilio de la Otic Sofofa ubicado en calle Agustinas N° 1357, piso 11, Santiago, hasta las 15:00 horas del día 13 de febrero de 2017 y a nombre de su gerente general Cristóbal Phillipi Irarrázabal.

c.- Que, para el envío de los antecedentes de la propuesta Juana Eufemia Leal Quiroga en representación de la sociedad Leal Martinetti Capacitación Ltda. con fecha 11 de febrero de 2017 contrató con Chilexpress S.A. el servicio de entrega nacional denominado "overnight" para el envío de un sobre, por un precio de \$11.025.- y, para tal efecto, se le asignó al envío la orden de transporte N°275252163104.

d.- Que, la modalidad "overnight" ofrecida por Chilexpress S.A. consiste en la entrega del envío a la mañana del día hábil siguiente, antes de las 11:00 horas de la mañana, y que en el caso de autos los antecedentes enviados bajo esta modalidad vía Chilexpress debían llegar el día 13/02/2017, antes de las 11: horas de la mañana.

e.- Que, el sobre referido contenía antecedentes y documentos de una propuesta pública de Curso de Orfebrería en la que participó la denunciante Leal Martinetti Capacitación Ltda.

f.- Que, el sobre sólo fue recepcionado por la Otic Sofofa en la ciudad de Santiago y en el lugar de su destino sólo con fecha 22/02/2017.

g.- Que, Leal Martinetti Capacitación Ltda. quedó fuera de la licitación pública del curso de Orfebrería ofrecido por la propuesta pública del Organismo de Capacitación de la Sofofa.

Noveno: Que, en el caso de autos y el mérito de la prueba rendida, especialmente, la factura electrónica N° 6020728 de fecha 11 de febrero de 2017 y la orden de transporte N° 275252163104 emitidas por Chilexpress S.A. que rolan a fs. 58 y 70, respectivamente, seguimiento de fs. 61 y las declaraciones del representante legal de la denunciada Pablo Nolasco Lillo Gallardo de 20 vta., todos apreciados conforme las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha adquirido la plena convicción que Chilexpress S.A. no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales convino con la Sociedad Leal Martinetti Capacitación Ltda. el envío o transporte de un sobre bajo la modalidad "overnight" el día 11 de febrero de 2017, el que debió llegar a su destino desde la ciudad de Arica a Santiago y ser entregado a su destinatario Otic Sofofa el día 13 de febrero de 2017 antes de las 11:00 horas, y actuó con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a la deficiencia y demora en la calidad del servicio especial de envío denominado "overnight" el que sólo fue recibido en su destino con fecha 22 de febrero de 2017, esto es, diez días después de la fecha en que debió ser recibida conforme a la modalidad de envío contratada e infringió con ello el artículo 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección a los Consumidores, razón por la que se acogerá la denuncia infraccional deducida a fs. 8 a 17 por Juana Eufemia Leal Quiroga en representación de Leal Martinetti Capacitación Ltda. en contra de Chilexpress S.A. y se sancionará a la denunciada. Que, en lo que respecta a la pretendida exoneración de responsabilidad de la denunciada por contener dentro de sus Normas de Transporte como en su Guía de Servicios, una cláusula que señala en forma expresa que el envío de documentos para presentar a licitaciones, propuestas o postulaciones de cualquier tipo o licencias médicas se realiza bajo riesgo exclusivo del remitente o de quien ha contratado su envío en caso de pérdidas o extravíos, resulta a juicio de esta juez, un argumento inaceptable toda vez que este tipo de cláusula resulta abusiva y priva al consumidor sin la posibilidad de resarcirse y constituye, en los hechos,

una renuncia anticipada a sus derechos lo que el legislador no tolera y tiene por no escritas este tipo de limitación al tenor de lo dispuesto por el artículo 16 de la Ley N° 19.496 en los contratos de adhesión como lo era el de la prestación de servicios de envío de correspondencia que presta Chilexpress S.A.

Décimo: Que, es de parecer de esta juez, que deberá acogerse la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 8 a 17 por Juana Eufemia Leal Quiroga por sí y en representación Leal Martinetti Capacitación Ltda. en contra de Chilexpress, sólo en cuanto se condena a ésta última a pagar a ambas actoras civiles la suma única y total de \$500.000.- por concepto de daño moral por ambas sufridas y que se avalúa prudencialmente, que se configura en el caso de marras por la demora en la entrega de los antecedentes enviados bajo una modalidad "overnight" especialmente ofrecida y contratada con la demandada que causó -a juicio de esta juez- la pérdida de la oportunidad de la sociedad y de la otra actora que comparece por sí, en su calidad de socia de aquella, de participar en un proceso de licitación pública ofrecido por un organismo técnico intermedio de capacitación; y pese a que el daño moral no es un tema pacífico en la doctrina, no es menos cierto que existen interesantes debates en torno a la posibilidad de resarcir los perjuicios de carácter extrapatrimoniales de las personas jurídicas y adhiriendo esta magistratura a la posibilidad de aceptarla, en tanto, la persona jurídica puede experimentar este tipo de daño cuando ha perdido la oportunidad de celebrar un negocio como lo era adjudicarse la licitación y poder dictar los cursos de orfebrería que en definitiva podía reportarle utilidades y que al no haber participado en una licitación, que es un proceso serio y reglamentado, ha quedado en evidencia que el envío de sus antecedentes llegó fuera del plazo, aún por la negligencia de un tercero que era el encargado del envío de sus antecedentes, quedando frente al organizador de esta licitación con un incumplimiento de los plazos para envío de los antecedentes lo que sí afectó su prestigio, lo que permite adherir a la postura que puede ser indemnizada por este tipo de daño extrapatrimonial aún con las dificultades que existen para cuantificar su monto y que la jurisprudencia, si bien no es uniforme en este tema, sí ha ido sentando algunos reconocimientos en tal sentido. Sin embargo, se rechazará el ítem de lucro cesante pedido por las actoras toda vez que las ganancias que aquellas esperaban obtener al adjudicarse una

propuesta pública y antes de su efectiva adjudicación a éstas- es un incierto- lo que hace imposible que pudiera existir un lucro cesante para aquellas lo que constituye sólo una mera expectativa que no puede ser objeto de indemnización alguna pues el legislador exige como requisito para resarcir daños que éstos sean ciertos y determinados o determinables, requisito que no reúne un mero anhelo de obtener una propuesta.

Decimoprimer: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto precedentemente.

Decimosegundo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12, 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 8 a 17 por Juana Eufemia Leal Quiroga en representación de Leal Martinetti Capacitación Ltda. en contra de Chilexpress S.A.

2.- Se condena a Chilexpress S.A., del giro servicios expresos, representada por Pablo Nolasco Lillo Gallardo, 63 años, chileno, casado, estudios universitarios, subgerente de administración, cédula de identidad N°6.340.940-5; ambos domiciliados en 21 de mayo N° 335 y/o Diego Portales N° 2380, de Arica; una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido al consumidor un bien y actuar en la venta de un bien o prestación de un servicio, con negligencia que causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias del respectivo, infringiendo el artículo 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de protección a los derechos del consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de

sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por TREINTA DIAS de Reclusión Nocturna.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

3.- Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 8 a 17 por Juana Eufemia Leal Qurioga por sí y en representación de Leal Martinetti Capacitación Ltda. en contra de Chilexpress S.A., sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a las actoras civiles la suma única y total de \$500.000.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por las actoras civiles. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar el Señor Secretario del Tribunal.

4.- No se condena en costas a la denunciada y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

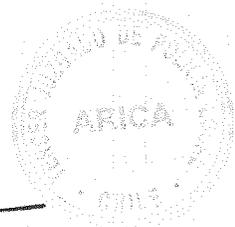
Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Causa Rol N° 384/LQ-2017.

Sentencia pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 17 JUN 2017

SECRETARIO



[Handwritten signature]