

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL.

Temuco, treinta de junio del año dos mil quince

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

- 1.- Que, se ha incoado causa rol 114.618-W a partir de la querella de fs 1 por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña **ANA ISABEL MERIÑO PEDRERO**, c.n.i 8.432375-6, domiciliada en el sector Ex Cooperativa La Victoria, parcela 45, comuna de Vilcún, en contra de **BLUE EXPRESS S.A.**, empresa de transporte de carga, representada por la jefe de local doña Lilian Villa, ambas con domicilio en calle Lagos 567, Temuco.
- 2.- Que, la querellante refiere haber contratado, con fecha 12 de diciembre 2014, con la querellada el transporte de dos encomiendas, una con destino a la ciudad de Iquique y la otra a Arica, encomiendas que nunca llegaron a su destino ya que se extraviaron, no obstante haber sido recibidas conforme por una funcionaria de la empresa Manifiesta haber cancelado, por el transporte, la suma de \$ 19.822 por el envío a Arica, lo que acredita con el documento que rola a fs 6 y por el destinado a la ciudad de Iquique la suma de \$ 7.500, según boleta que corre a fs 8. Añade que por la negligencia de la empresa sus familiares no pudieron recibir sus regalos de Navidad que con gran esfuerzo les enviara. Reclamo ante Sernac, Novena Región, pero la querellada no reconoce los hechos, ni ha entregado ninguna solución. Manifiesta que la conducta del proveedor querellado significa una infracción al art 23 de la Ley 19496, por cuanto ha actuado con negligencia y falta de cuidado, no ha cumplido con lo expresamente convenido ni menos ha tomado las providencias mínimas y necesarias a fin de resguardar adecuadamente su derecho a recibir una prestación sin fallas o deficiencias. Solicita se apliquen a la querellada el máximo de las multas señaladas en el art 24 de la ley 19496.
- 3.- Que, a fs15 y siguientes SERNAC, Novena Región se hace parte en estos autos. Señala los antecedentes de la acción deducida y los fundamentos de derecho
- 4.- Que, a fs. 54 se desarrolla la audiencia de comparendo. A la diligencia asiste solamente el SERNAC, ratifica su accionar, con costas, el que rola desde la fs 15 a la 22.
- 5.- Que, por los antecedentes existentes en autos resulta ser un hecho cierto que la actora envía con fecha 15 de diciembre 2014 una encomienda a doña Carolina Villalobos Meriño, según orden de servicio Nro. 0500072860, rolante a fs 6, el destino era la Oficina de la querellada en Arica; envía además otra encomienda a Ximena Cortez Pizarro, agencia centro Iquique, según orden de servicio 0500072856, rolante a fs 8. Ambas encomiendas no llegaron a destino.
- 6.- Que, así las cosas se hace necesario revisar la legislación vigente a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496. Para esto debemos tener presente que la Ley 19496 tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, art 1. Señala la norma ya citada que, se entiende por consumidor las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico

oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios y que son proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestaciones de servicios o consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

7.- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, tenemos que el art 3 de la Ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra d) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. Por su parte el art 23 de la Ley 19496 establece como infracción del proveedor, el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

8.- Que, por todo lo razonado en los considerando anteriores y analizando los antecedentes allegados a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287, esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción de que la querrelada, infringió los art 3 y 23 de la Ley 19496, por lo que la querrela será acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

9.- Que, respecto de las acciones civiles interpuestas, las partes lograron el avenimiento que rola a fs 51 y siguientes el que fue aprobado por el Tribunal a fs 53.

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts. 1 n° 1, 3, 12, 23, 24, 26 y 50 A) de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que, **ha lugar**, a la querrela infraccional de fs 1 interpuesta en contra de **BLUE EXPRESS S.A.**, empresa de transporte de carga, representada por la jefe de local doña Lilian Villa, ambas con domicilio en calle Lagos 567, Temuco, condenándosele a pagar una multa de 3 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al art 3 y 23 de la Ley N° 19. 496. 2.- Si, la condenada retardare el pago de la multa impuesta aplíquese, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL N° 114.618-W**

**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO.**

TEMUCO A 27 DE Julio DE 2016
SIENDO LAS 14 HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
SECRETARIA A DOM Lilian Villa
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y [Firma] FIRMA
DI COPIA

TEMUCO A 27 DE Abril DE 2016
SIENDO LAS _____ HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
SECRETARIA A DOM Cecilia Rosales
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y _____ FIRMA
DI COPIA [Firma]