COPIA

Proceso Rol N° 24.541-10-2014
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, cuatro de septiembre de dos mil catorce.

VISTOS;

A **fs.9** don **Víctor Wolf Abraham Gelman Portuguez,** ingeniero civil, domiciliado en calle Fleming Nº 7792, Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Chilexpress S.A., en su calidad de agente de Western Union, representado para estos efectos por don Alfonso Díaz Ibañez, todos con domicilio en calle Mar de los Zargazos Nº 216, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en la Ley Nº 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en que habría incurrido la denunciada debido a que se habría negado a cambiar el destinatario de una transferencia de fondos efectuada a Suiza el día 19 de agosto de 2013, toda vez que según fue informado en el mes de noviembre de 2013 el destinatario no habría retirado los fondos por encontrarse internado en un hospital; que al concurrir a la oficina de Chilexpress para el cambio de destinatario, le habrían señalado que no existía registro de la transacción después de 60 días; que al insistir y en el proceso de mediación efectuado por SERNAC, la empresa denunciada habría señalado que el dinero fue cobrado con fecha 21 de agosto de 2013, lo que sin embargo no habría acreditado; razones por las cuales solicita se condene al proveedor denunciado a pagar al máximo de la multa establecida en la Ley y una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de $ 63.049.- por concepto de daño emergente y la suma de $190.000.- por daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs. 31.**

A **fs.32** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante y en rebeldía la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose el proceso en estado se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, la parte denunciante, afirma que los fondos transferidos a Suiza con fecha 19 de agosto de 2013 ascendentes a $ 58.497.- a través de Chilexpress vía Wester Union, no habrían sido retirados por su destinatario – Sr. Dwight Crescioni-; por este motivo en el mes de noviembre del mismo año solicitó el cambio de destinatario, lo que habría sido negado por la empresa denunciada, argumentando que los fondos fueron retirados con fecha 21 de agosto de 2013.

SEGUNDO : Que, la parte denunciante a fin de acreditar su versión de los hechos acompañó los documentos que rolan de fs.1 a 6, consistentes en fotocopia de comprobante de envío y boleta de servicio emitida por Chilexpress, y en cartas de reclamo y respuestas del proveedor en la mediación realizada ante SERNAC.

TERCERO: Que, la parte denunciada a fs.42 y ss., hace presente al Tribunal, que de acuerdo a sus registro y lo informado por su intermediario Wester Union, los fondos remitidos por el actor fueron cobrados en el lugar de destino- Suiza- por la persona a la que iban dirigidos; que en idéntico sentido informó a SERNAC durante el proceso de mediación llevado a cabo por dicha entidad, según consta del documento de fs.5.

CUARTO: Que, en relación a la controversia surgida entre las partes, deberá atenderse a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, respecto de la carga de la prueba, debiendo en este caso el proveedor denunciado Chilexpress S.A., quien expresa que el dinero había sido retirado de sus oficinas por el destinatario, acreditar la extinción de la obligación que alega en su defensa, mediante el comprobante respectivo de la entrega de los fondos a su destinatario, lo que no ha ocurrido en autos, debiendo desestimarse en consecuencia lo expuesto por Chilexpress S.A., como asimismo las diversas aseveraciones, no fundamentadas, que el Tribunal considera inconducente consignar.

QUINTO: Que, en mérito de lo anterior, se estima que Chilexpress S.A. ha incurrido en infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Nº 19.496, toda vez que no ha acreditado el cumplimiento de su cometido que consistía en entregar los fondos a su destinatario en Suiza, negándose a además, a efectuar un cambio de destinatario o bien la devolución de los

fondos transferidos a su remitente, debiendo acogerse la denuncia de fs. 9 interpuesta en su contra.

b) En el aspecto civil:

SEXTO: Que, no habiéndose acreditado por Chilexpress S.A. la entrega de los fondos transferidos por su intermedio a su destinario en Suiza, corresponde acoger la demanda civil deducida a fs. 9, ordenando la devolución de la suma de dinero transferida ascendente a $ 58.497.-; más la cantidad de $ 4.552.- pagada como tarifa por el servicio de transferencia, toda vez que el cometido no se habría efectuado en los términos acordados; sumas que constan en documento de fs. 1.
SÉPTIMO: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada de conformidad a la variación que experimente el índice del precios al consumidor formulado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de noviembre de 2013 y el mes precedente a aquél en que se pague dicha indemnización.
OCTAVO: Que, en relación al daño moral, deberá tenerse presente lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley Nº 19.496 que establece el derecho del consumidor a ser indemnizado del daño moral que experimente a consecuencia de la infracción en que ha incurrido el proveedor, dado que en este caso, la parte demandante vio frustradas sus expectativas en cuanto al servicio contratado, puesto que no consta que los fondos remitos hayan sido entregados a su destinatario, impidiéndole el proveedor demando efectuar un cambio de destinatario con la finalidad de obtener el cobro en Suiza del dinero enviado a través del demandado, lo que ha producid aflicción , desazón e intranquilidad en el actor, por lo que se estima procedente acoger igualmente la demanda civil en este sentido, regulándose prudencialmente la indemnización por daño moral en la suma de $ 100.000.-

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

a) Que, se acoge la denuncia de fs.9 interpuesta por don Víctor Wolf Abraham Gelman Portuguez y se condene a **Chilexpress S.A.** representada por don **Juan Eduardo Ibañez Walker** y don **José Fernando Alcalde Saavedra** a pagar una multa equivalente a **4 UTM (cuatro unidades tributarias mensuales)** por ser autor de infracción al artículo 12 de la Ley Nº 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

b) Que, se acoge con costas la demanda civil deducida a fs.9 por don Víctor Wolf Abraham Gelman Portuguez y se condene a **Chilexpress S.A.** representada por don **Juan Eduardo Ibañez Walker** y don **José Fernando Alcalde Saavedra** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de $ 63.049.- por concepto de daño emergente, más los reajustes establecido en el considerando séptimo del presente fallo y la suma de $ 100.000.- por concepto de daño moral, en ambos casos con los intereses corrientes que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal
Notifíquese
Archívese
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