



ORD. N° 3567 /

ANT. : Causa rol N°8.947-2015 (JPM)
Segundo Juzgado de Policía
Local de Osorno.

MAT. : Remite copia de sentencia.

Osorno, 26 de abril del 2017.-


DE : GERARDO ROSAS MOLINA.
JUEZ SUBROGANTE DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

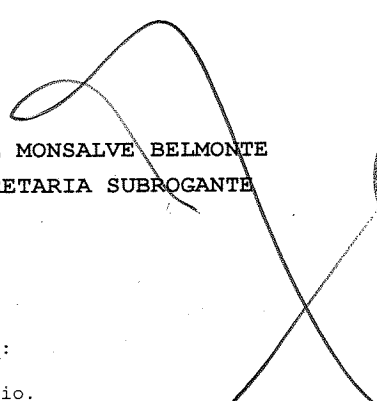
A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.
Calle Balmaceda N°241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Ernesto Starke Sáez con Chilexpress S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de primera instancia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.


GERARDO ROSAS MOLINA
JUEZ SUBROGANTE


GARCE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA SUBROGANTE



GRM/GM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.



Osorno, trece de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 14 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por don **ERNESTO STARKE SAÉZ**, abogado, domiciliado en Osorno, calle Bilbao N°1129, oficina 1403, Osorno, en contra de **CHILE EXPRESS S.A.** representada por don **CÉSAR MARTÍNEZ VELÁSQUEZ**, ambos con domicilio en calle Sebastopol N° 2499, Parque Industrial Anticura, Osorno, señalando que el día 14 de diciembre de 2015, contrató los servicios de correo a la denunciada, encargándole el envío de una carta dirigida a su hijo Joaquín Starke en la ciudad de Santiago. Agrega que el servicio contratado, conforme a la orden de transporte N° 554103663643, fue el denominado por la empresa como "DIA HÁBIL SIGUIENTE", lo que significaba que el sobre se debía entregar en su destino el día martes 16 de diciembre. Indica, más adelante, que conforme da cuenta el sistema de seguimiento online que la empresa ofrece en su página web, el día 15 "falló la entrega", ocurriendo lo mismo los días 16, 17 y 18. Agrega que los operadores telefónicos de la denunciada no han sido capaces de solucionar el problema, no llegando más lejos que decirle que falló la entrega. Indica que el sobre contenía un mandato otorgado en el extranjero, que su hijo debía legalizar en el Ministerio de Relaciones Exteriores el día miércoles en la mañana, documento que se requería legalizar para atender asuntos legales de un cliente. Señala que el documento no llegó a su destino en los términos contratados y la empresa no le dio ninguna solución, sin explicar en qué lugar se encuentra el sobre, mostrando en todo momento una actitud negligente en el cumplimiento de sus obligaciones. Finalmente hace presente que su hijo regresó a la ciudad de Osorno el día 17, como estaba programado. Señala que la conducta de la querrelada constituye una infracción al artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 26 ABR. 2017
GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA(S)



de los Consumidores. Más adelante, basado en los mismos hechos, y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 3° letra e) y 50 y siguientes de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Chileexpress S.A., solicitando sea condenada a pagarle por concepto de daño emergente la suma de \$2.320 y \$300.000 por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción.

A fojas 20, rola notificación por cédula a don Cesar Martínez Velásquez en representación de Chileexpress S.A., de la querrela y demanda civil de fojas 14 y siguientes.

A fojas 21, comparece don César Martínez Velásquez, fijando como domicilio comercial, calle O'Higgins 625, Osorno.

A fojas 22, la parte querellante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 31 se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada en autos, con la asistencia del querellante y demandante civil Ernesto Starke Sáez y la parte querrelada y demandada civil, representada por su agente en Osorno don César Martínez Velásquez. La parte querellante y demandante civil ratifica la querrela y demanda civil, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. La parte querrelada y demandada civil, contesta mediante minuta escrita que se agrega a fojas 27 y siguientes, interponiendo excepción de incompetencia y acompañando documentos fundantes de la excepción interpuesta.

A fojas 32 y siguientes, la parte querellante y demandante civil evacúa traslado a la excepción de incompetencia interpuesta por la parte querrelada y demandada civil.

A fojas 42 y 42 vuelta el tribunal resuelve la excepción de incompetencia absoluta, alegada por la parte querrelada y demandada civil, rechazándola.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
26 ABR. 2017
OSORNO,.....



GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)

A fojas 44 y siguientes, se lleva a efecto la continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del querellante y demandante civil Ernesto Starke Sáez y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil.

Acto seguido el Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce por la rebeldía de la parte querellada y demandada civil. A continuación, el Tribunal procede a recibir la causa de prueba, fijando al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. En primer lugar se recibe la prueba instrumental de la parte querellante y demandante civil, la que ratifica los documentos agregados a fojas 1 a 13. Más adelante, la misma parte rinde prueba testimonial, a través de la declaración de los testigos Luis Alberto Bravo Momberg de fojas 44 y 45 y Claudio Andrés Mena Espinoza de fojas 45 y 46.

A fojas 56, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que de la querella de fojas 14 y siguientes, interpuesta por don Ernesto Starke Sáez, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querellada Chilexpress S.A., habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo al querellante, al no haber dado cumplimiento a la entrega de una carta en la ciudad de Santiago, el día hábil siguiente, de la contratación del servicio en la ciudad de Osorno.

SEGUNDO: Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, consagra el derecho a "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 26 ABR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA(S)



Por su parte el artículo 12 señala que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

A su turno, el artículo 23, dispone que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

TERCERO: Que se encuentra acreditado en autos, con la Orden de Transporte N° 554103663643 de fojas 1, que el día 14 de diciembre de 2015, don Ernesto Starke Sáez, contrató en la oficina Osorno O'Higgins, de la Empresa Chilexpress, el servicio de entrega de un sobre en la ciudad de Santiago, bajo la modalidad "DIA HABIL SIGUIENTE", consistente en que la entrega de éste, se debía realizar el día martes 15 de diciembre de 2015, en calle República Árabe de Egipto, N° 670, Departamento 1105, Las Condes, Santiago.

CUARTO: Que, por el servicio referido en el considerando precedente, el querellante pagó a la empresa querellada, la suma de \$2.320, tal como da cuenta la boleta de ventas y servicios agregada a fojas 2.

QUINTO: Que, en la orden de transporte de pieza, de fojas 3, correspondiente al sobre, objeto de la presente investigación, se establece que, éste no fue entregado el día en que la empresa se había obligado, consignándose la entrega como fallida, siendo reprogramada.

SEXTO: Que en el mismo orden se ideas, a fojas 7, se acompaña una copia de un correo electrónico enviado por doña Paola Briceño

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
26 ABR. 2017
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



B., Ejecutiva Servicio Cliente de Chilexpress S.A. a don Ernesto Starke Sáez, a las 17:47 horas del día 17 de diciembre de 2015, informándole que el sobre se encontraba en reparto para ese día.

SEPTIMO: Que en consecuencia de acuerdo a lo expresado en los considerandos precedentes, se colige que Chilexpress S.A. asumió la responsabilidad de trasladar y entregar el sobre encomendado por el querellante, al día siguiente hábil en la ciudad de Santiago, servicio por el cual cobró una cantidad de dinero, y al no haber llegado la carta a su destino al día siguiente hábil de su envío, hace que la proveedora incurra en un incumplimiento, en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

OCTAVO: Que, con la declaración del testigo Luis Bravo Momberg a fojas 44 y 45, se encuentra acreditada, la importancia que tenía para el querellante, la entrega del sobre en su destino, al día siguiente hábil, al señalar: "Tomé conocimiento de los hechos ya que tengo mi oficina de abogado contigua a la de don Ernesto Starke y con el cual existen relaciones profesionales por clientes comunes, dentro de los clientes de Ernesto existen algunos ciudadanos o empresas con domicilio en Alemania dado que mi colega habla y escribe perfectamente el alemán porque vivió en ese país algunos años, me consta que el lunes 14 de diciembre del 2015, Ernesto tenía un mandato que legalizar en el Ministerio de Relaciones Exteriores otorgado ante el Cónsul de Chile en Alemania por uno de sus clientes para realizar gestiones acá y dada la celeridad con que se requería esta validación en el Ministerio optó por enviarlos ese día vía Chilexpress. Quien le garantizaba la entrega del documento al día hábil siguiente, o sea martes 15 de diciembre". Agregando que: "Especial importancia tenía este hecho porque un hijo de mi colega que vive en Santiago se encargaría de presentar el documento en el Ministerio y traerlo por mano ya que viajaba el jueves 17 de diciembre a Osorno...".

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO,..... 26 ABR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



NOVENO: Que lo expresado en el considerando anterior, es ratificado por el testigo Claudio Andrés Mena Espinoza a fojas 45 y 46, al señalar que: "Tomé conocimiento de los hechos ya que soy abogado y tengo oficina al lado de Ernesto Starke y que además se encuentra contigua a la de Luis Bravo es del caso que por clientes comunes trabajo con don Luis Bravo y además soy abogado a cargo de la cobranza judicial de una institución financiera a cargo de don Ernesto Starke, por lo tanto permanentemente durante el día visito dichas oficinas, de tal forma que en una de esas visitas tome conocimiento que don Ernesto, colega que tiene clientes alemanes, por cuanto habla alemán y vivió en Alemania, uno de su clientes le encargó una gestión en la ciudad sin embargo para hacer dicha gestión requería urgentemente legalizar un mandato otorgado en Alemania, que debía legalizarse en el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile para luego ser legalizado en una Notaría". Agregando más adelante que: "...el día 14 de diciembre de 2015, don Ernesto aprovechando que su hijo volvía el día jueves a la ciudad, desde Santiago, contrato Chilexpress para remitirle el mandato de su cliente y así éste al día siguiente pudiere concurrir al Ministerio para hacer las gestiones. El día miércoles al pasar por la oficina tome conocimiento que el mandato no había llegado a Santiago por cuanto el me lo dijo y por cuanto lo pude escuchar mientras hablaba con su secretaria para comunicarse con Chilexpress por no tener respuesta alguna de lo sucedido, esto mismo paso los días venideros reiteradamente, hasta que me enteré que su hijo había vuelto a Osorno el día viernes sin realizar las gestiones antes dichas, pues Chilexpress nunca entregó el documento en la fecha acordada, o sea el día siguiente".

DÉCIMO: Que no se puede desconocer que el proveedor Chilexpress S.A., es una empresa profesional de la prestación de sus servicios, por tanto, las especies que sus clientes ponen a su disposición, deben ser trasladadas en forma óptima y en el tiempo

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
26 ABR. 2017

OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



acordado de manera diligente, con el objeto de satisfacer plenamente los requerimientos de los consumidores.

DÉCIMO PRIMERO: Que en concepto de este sentenciador y de acuerdo a lo expresado en los considerandos precedentes, Chilexpress, no cumplió con los términos y condiciones convenidos con el querellante, ya que el servicio de transporte contratado no fue ejecutado el día siguiente hábil, como se había comprometido.

DÉCIMO SEGUNDO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que la empresa querellada, infringió lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la querrela interpuesta en autos.

2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DECIMO TERCERO: Que conjuntamente con la acción infraccional, se ha deducido demanda civil indemnizatoria, según libelo de fojas 14 y siguientes, del cual se desprende que don Ernesto Starke Sáez, demanda a Chilexpress S.A., a pagar la suma de \$2.320 por concepto de daño emergente y \$300.000 por concepto de daño moral.

DECIMO CUARTO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados, como la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento, conforme a lo dispuesto en la misma ley y

CERTIFICO que la presente fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 26 ABR 2017

GRACE MONSALVE BELMONT
SECRETARIA (S)



que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual, todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnización solicitada, de la manera que se pasará a indicar.

DECIMO QUINTO: Que, respecto del daño emergente solicitado, y encontrándose acreditado, con los documentos agregados al proceso a fojas 1 y 2, que el demandante pagó por un servicio especial de entrega al día siguiente hábil la suma de \$2.320 pesos, el que no se ejecutó en el tiempo convenido, este tribunal accederá a lo demandado por este concepto.

DÉCIMO SEXTO: Que en cuanto al daño moral experimentado por el demandante, esto es, el daño no patrimonial, no puede sino que tenerse convicción en cuanto a que el incumplimiento de una gestión judicial, acordada ser ejecutada con su cliente, dentro de cierto plazo, y tener que dar las explicaciones al mismo, le ha debido producir molestias y trastornos en su vida, asociados a la pérdida de credibilidad frente a él y al resto de los clientes que se pudieren haber enterado de lo sucedido, además del tiempo empleado para poder obtener una solución y verse obligada a recurrir al tribunal para restablecer el imperio del derecho, tener que obtener y/o preparar documentación probatoria, todos trámites que no debería haber realizado de no mediar la conducta contravencional de la demandada. Por lo mismo, en opinión de este sentenciador, la suma de \$ 300.000 para don Ernesto Starke Sáez, se estima suficiente para reparar el menoscabo provocado por la demandada.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 26 ABR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

A) Que se hace lugar a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don **ERNESTO STARKE SÁEZ**, en contra de **CHILEXPRESS S.A.**, representada por don **CÉSAR MARTÍNEZ VELÁSQUEZ**, en cuanto se le condena al pago de una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a favor del Fisco, por haber infringido el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, al no haber entregado en la ciudad de Santiago, al día siguiente hábil, un sobre que recepcionó en su oficina de la ciudad de Osorno, el día 14 de diciembre de 2015. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio, algunas de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

B) Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta por don **ERNESTO STARKE SÁEZ**, en cuanto se condena a **CHILEXPRESS S.A.**, representada por don **CÉSAR MARTÍNEZ VELÁSQUEZ**, a pagar al demandante, la suma de \$2.320 (dos mil trescientos veinte pesos) por concepto de daño emergente y \$300.000 (trescientos mil pesos) por concepto de daño moral. Todo lo anterior con reajustes e intereses, desde la fecha de esta sentencia hasta el día del pago efectivo.

C) Que se condena en costas a la parte querrelada y demandada civil.

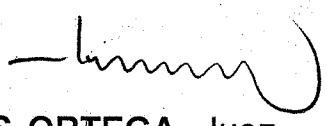
CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

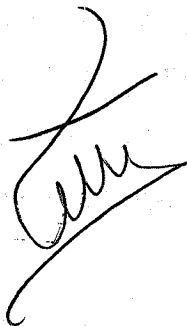
OSORNO, 26 ABR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)




ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.
Roi N° 8947-2015.


Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez
Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza
don Gerardo Rosas Molina, Secretario Abogado.



CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 26 ABR. 2017


GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)