Quinientos 500)

3435-2017

Valdivia, dieciocho de Agosto de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

A fs.1 rola querella y demanda civil interpuesta, el día 19 de Mayo de 2017, por DANIELA MACARENA MICHEA MAUREIRA, Estudiante, con domicilio en Valdivia, calle Perú 740, en contra de CORREOS DE CHILE, representado por jefe de sucursal PATRICIA VALENZUELA, cuyo otro apellido y profesión ignora, ambos con domicilio en Valdivia, calle O"Higgins N° 575, debido a que con fecha 21 de noviembre de 2016, contrato el servicio "currier internacional paquetería" asegurándole que el paquete sería entregado dentro de 7 días hábiles y le permitía realizar el seguimiento en línea en el sitio web de Correos de Chile, pagando por dicho servicio la suma de $42.200. El día 5 de diciembre advirtió un atascamiento de su envió en Santiago de Chile y el día 7 de diciembre se le informó que hubo un problema en la entrega, especificando que aduana España no pudo contactarse con la destinataria y por ello se había devuelto el paquete, posteriormente con fecha 16 de diciembre le comunican que el envío tiene cobros asociados por internación que ascienden A $107.010 y el día 9 de enero le comunican el extravió del envío ofreciéndole un monto $200.000 a título de indemnización, además del impuesto cancelado. A causa de dicho extravío reconocido por la empresa de Correos de Chile, agrega que la denunciada infringió lo dispuesto por los arts.3 letra b) letra e), 12, 23, 30, todos de la Ley 19.496 solicita se le condene al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, y se condene al demandado a pagarle $428.802 para indemnizar el daño emergente y $ 2.000.000 para indemnizar daño moral sufrido, y costas.

A fs.31 comparece Ester Patricia Valenzuela G., Jefa de Sucursal Valdivia Centro de Correos de Chile, domiciliado en Valdivia, calle Bernardo O"Higgins 575, declaró que la empresa de Correos de Chile se encuentra recopilando toda la información respecto del envío objeto de estos autos, para así poder dar una respuesta satisfactoria respecto a lo reclamado deducido por la demandante.

A fojas 44 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor representado por LORENA BUSTAMANTE NUÑEZ, Directora Regional de la Región de los Ríos, domiciliada en Valdivia calle Arauco 371 piso 2, por lo hechos señalados en la querella, solicitando el máximo de sanciones que señala la ley por infracción al artículo 3 inciso

primero letra b), articulo 12, articulo 23 incisos primero, todos de la ley 19.496

A fs.201 y siguientes y 466 y siguientes se llevó a efecto el comparendo de rigor, con la asistencia de las partes, la parte demandante opone por escrito la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, en subsidio la excepción de pago, escrito que fue agregado a los autos, llamadas a conciliación esta no se produce y se rindió prueba que consta en autos.

CONSIDERANDO:

Excepciones interpuestas por la denunciada y demandada

PRIMERO: A) Excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, con el carácter de previo y especial procedimiento. El tribunal emitió pronunciamiento que consta de fojas 276 a 277. En subsidio interpone B) **Excepción de pago;** argumentando que con fecha 23 de Enero de 2017 la empresa de Correos de Chile, procedió a pagar la indemnización reglamentaria, depositado en la cuenta corriente del banco Santander número 000064258478, perteneciente a doña Daniela Michea Maureira, Rut 15.935.583-7, la suma de $200.000.

SEGUNDO: Que la parte querellante y demandante solicita el rechazo de la excepción de pago pues a la fecha de la interposición de la querella y demanda civil Correos de Chile no ha realizado el pago de los dineros entregados por concepto de desaduanamiento ni aquel pagado por el servicio contratado y no cumplido, de los que inclusive la empresa de comprometió en sede de mediación a devolver. Asimismo el SERNAC solicita el rechazo de la excepción de pago pues no ha realizado en pago por concepto de desaduanamiento y tampoco ha pagado los montos correspondientes al valor del servicio contratado y por concepto de flete dentro de la Comunidad Económica Europea.

TERCERO: Que si bien la parte demandada no ha acreditado haber efectuado pago o transferencia bancaria a la querellante y demandada, sin embargo la parte querellante y demandante al efectuar el traslado conferido según consta a fojas 228 y siguientes, respecto de la excepción de pago señala que no le ha pagado los dineros por concepto de desaduanamiento ni aquel pagado por el servicio contratado y no cumplido, de lo que se colige que efectivamente le pago los $ 200.000. Por lo que no se acoge la excepción de pago, porque este no ha sido integro.

En lo infraccional:

Quinientos uno 501

CUARTO: Que Daniela Macarena Michea Maureira, interpuso querella con fecha 19 de Mayo de 2017 en contra de CORREOS DE CHILE, representado por jefe de sucursal PATRICIA VALENZUELA, debido a que con fecha 21 de noviembre de 2016, contrato el servicio "currier internacional paquetería" asegurándole que el paquete sería entregado dentro de 7 días hábiles y le permitía realizar el seguimiento en línea en el sitio web de Correos de Chile, pagando por dicho servicio la suma de $42.200. El día 5 de diciembre advirtió un atascamiento de su envió en Santiago de Chile y el día 7 de diciembre se le comunica se le informó que hubo un problema en la entrega, especificando que aduana España no pudo contactarse con la destinataria y por ello se había devuelto el paquete, posteriormente con fecha 16 de diciembre le comunican que el envío tiene cobros asociados por internación que ascienden A $107.010 y el día 9 de enero le comunican el extravió del envío ofreciéndole un monto $200.000 a título de indemnización, además del impuesto cancelado. A causa de dicho extravío reconocido por la empresa de Correos de Chile, agrega que la denunciada infringió lo dispuesto por los arts.3 letra b) letra e), 12, 23, 30, todos de la Ley 19.496 solicita se le condene al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores

QUINTO: Que Ester Patricia Valenzuela G., Jefa de Sucursal Valdivia Centro de Correos de Chile, declaró que la empresa de Correos de Chile se encuentra recopilando toda la información respecto del envío objeto de estos autos, para así poder dar una respuesta satisfactoria respecto a lo reclamado deducido por la demandante.

SEXTO: Que la parte querellada contesta la denuncia, señalando **1) Este Tribunal es incompetente para conocer de estos autos,** enumerando la nutrida legislación especial que regula a Correos de Chile por lo que la ley 19.496 seria inaplicable respecto a la actividad postal. **2) cumplimiento de la normativa de la ley 19.496 y legislación específica de Correos de Chile**, argumenta que Correos de Chile no han infringido el artículo 23 de la ley 19.496, porque no ha habido negligencia, agrega que si bien el envío fue retenido, esta retención fue realizada por Aduanas de España a la espera de los derechos de internación de la destinataria, lo que no ocurrió devolviéndose el envío a Chile. Luego en envío se extravió en el Servicio de Transporte Internacional de la Empresa DHL, quienes reconocieron el extravío

y no por la Empresa de Correos de Chile. Y que Correos de chile informa a la querellante el pago de la indemnización reglamentaria que corresponde al valor declarado de $200.000, lo que realizó. Por lo que estima que no hubo negligencia y solicita rechazar la querella, con costas.

SEPTIMO: Que no se otorgará valor probatorio a los siguientes documentos por la razones que en cada caso se indican; **A) De Fojas 49 a 133,** por tratarse de diversas fuentes normativas, la que sin perjuicio de su aplicación en el hecho denunciado, no constituyen instrumentos idóneos para acreditarlo o desvirtuarlo, **B) De fojas 134 a 172, fojas 205 a 219, fojas 222 a 227 y fojas 233 a 260**, por tratarse de jurisprudencia la que en virtud del artículo 3 inciso segundo del Código Civil no tiene fuerza obligatoria salvo en las causas que se pronunciaron, sin perjuicio de que esta sentenciadora al valorar los medios de prueba comparta alguno de los criterios jurisprudenciales, **C) De fojas 176 a 178(idéntico a fojas 343), fojas 180 y 181, fojas 283 a 286, fojas 299 (idéntico a fojas 312, 415), fojas 302 a 305, fojas 307 a 308, fojas 306 (idéntico a fojas 383), fojas 309 (idéntico a 412) fojas 310 a 311, fojas 315 (idéntico fojas 412) fojas 316 (idéntico a fojas 413), fojas 317, Fojas 344 a 357 fojas 367, fojas 368 a 382 (idénticos a fojas 384 a 393 a 386 y 389), fojas 384 a 393, fojas 387 (idéntico a fojas 898),fojas 396 a fojas 410, fojas 417 a 418**, por tratarse todos de simples fotocopias no constando fehacientemente su autenticidad, los que fueron objetados, los que no fueron cotejados con sus originales, en conformidad a lo establecido en el artículo 342 N° 4 y 348 bis en el caso de documentos electrónicos, ambos del Código de Procedimiento Civil, **D)fojas 220 a 221**, fotocopia simple de mandato judicial que no tiene relación con el abogado que compareció en estos autos. **E) fojas 323 a 333, fojas 358 a 366, fojas 393 a 394, fojas 411, fojas 420 a 441** Por tratarse de fotocopias simples, documentos que sin perjuicio de haberse objetado y que no fueron cotejados con originales, además no tiene relación directa con los hechos materia de autos, F)**fojas 334 a 342, fojas 442 a 443**, fotocopias simples que no constan su autenticidad que fueron objetados y no se cotejaron con originales y se tratan de documentos que además en idioma extranjero no traducidos, por los que además no cumplen con el requisito establecido en el artículo 347 del Código Civil, **G) fojas 448 a 451**, sin perjuicio de su objeción, los documentos

Quinientos dos 502

que dicen relación con la prestación de servicio de quiropráctica, sin orden médica ni diagnóstico que lo justifique para poder establecer un nexo causal entre los hechos denunciados o relacionados con dicha prestación, **H)** **Fojas 452 a 454**, sin perjuicio de haber sido objetados y no contrastados con sus originales, resultan además ilegibles y aparentemente inconexos con los hechos de la causa, **I)de fojas 455 a 465**, documentos objetados y aparentemente correspondería a un diálogo escrito en cuya reproducción no consta fecha ni fuente, **J)Fojas 179, 300,313 y 314**, por ser fotocopias simples de los comprobantes del servicio contratado por la querellante, los que son una copia de los documentos originales que constan a fojas 318 a 320.

OCTAVO: Que los documentos que constan a fojas 318 a fojas 320 permiten dar por establecido la relación consumidor proveedor en los términos establecidos en el artículo 1° de la ley 19.496. Permitiendo tener por establecido que el día 21 de Noviembre de 2016 a las 12,39 horas la querellante Daniela Michea, dirección Perú 470 de Valdivia y cuyo teléfono es el 991375121, contrato servicio de courrier internacional paquetería de Correos de Chile, cuyo contenido era una máquina de afeitar sin baterías cuyo valor declarado fue de $200.000, pago un precio por el servicio de 42.000 y el destinatario era Sharon Morales Maureira, dirección calle Sagunto 5 Edificio 001 izquierda de Vallalodid España teléfono 11111111.

NOVENO: Que la testigo Karina Elizabeth Miranda Cerón, declaró que como vivía el año pasado con Dani, ella sabía que estaba en época de tesis y además que su madre le regalo una máquina depiladora laser y aprovechando que tenía una prima en España la iba a traer un amigo para evitar costos de envío. Sabe que se la trajeron en octubre y la uso un par de veces y vio que estaba defectuosa por lo que decidió enviarla de regreso por su garantía, la envió entre la última semana de noviembre y primera de diciembre y esos lo sabe porque estaba con estrés por estar estudiando para los exámenes. Cotizó y como le salía más barato lo envió por Correos de Chile y recuerda que era la tercera o cuarta semana de Diciembre y correos de chile no le dio aviso del producto. Esto hizo que Daniela anduviera preocupada en hacer trámites en plena época de estudio, lo que le llevo a tener más gastos extras. Al ser repreguntada señala a al menos unos seis meses se extendieron

las diligencias efectuadas y le dijeron que le perdieron el producto.

DECIMO: Que la testigo María Julia Mercedes Saravia, declara que esto lo sabe porque le constan algunos hechos y otros por su amigo Bernardo. Le consta que en septiembre del año pasado la mamá de Daniela con motivo de su cumpleaños le regaló una máquina de depilación y vio que le convenía comprarlo fuera de Chile, en España, pues tiene una prima en España, quien le compraría el producto en la tienda y da ahí Bernardo se lo traería a Chile, lo que ocurrió en Octubre. Luego alrededor de un mes la depiladora comenzó a fallar y como había garantía y su prima aún estaba allá se lo envió por correo y el paquete se fue. Después supo que a fines de 2016 le informaron que el paquete se había extraviado y pasaron los meses y no resolvía el problema, tuvo que pagar más dinero por un trámite, no sabe cuánto fue ni la fecha y aun no se resuelve nada y ha sido angustiante para Daniela y para los que le han ayudado.

DECIMO PRIMERO: Que las declaraciones de las testigos permiten establecer que la querellante envió por Correos de Chile una depiladora a su prima a España para hacer valer la garantía y que este envío fue extraviado, que a causa de esto tuvo inconvenientes, preocupaciones, trámites que hacer y tuvo que pagar dinero.

DECIMO SEGUNDO: Que la querellada en su escrito de contestación niega la negligencia en la prestación del servicio pues el envío fue devuelto a Chile al no pagar los derechos de internación por la destinataria, lo que no ocurrió y por ello se devolvió a Chile y luego efectivamente se extravió en el Servicio de Transportes Internacional de la Empresa DHL y que Correos de Chile le pagó a la querellante la indemnización máxima de $200.000.

DECIMO TERCERO: Que Correos de Chile como prestador de servicios estaba obligado a entregar al destinatario el envío y si por alguna razón que no le fuera imputable a dicha empresa no pudiese cumplir con el servicio debía retornar el envío a su remitente, cuestión que no ocurrió. El que la empresa de Correos de Chile contrate para la prestación de servicio a otra empresa nacional o extranjera no le exime de sus obligaciones pactadas. Además no ha acreditado que le hubiere informado a la consumidora que el destinatario debía pagar los derechos de internación en Aduanas España o que lo tuviese publicado en el lugar de contratación, sin

perjuicio al haberse extraviado el envío debió haber pagado los derechos de desaduanamiento, que según no ha habido controversia los pago la querellante por un monto de $ 107.010

DECIMO CUARTO: Que a juicio de esta sentenciadora ha quedado establecido así que Correos de Chile ha infringido el artículo 3° letra b) en relación al artículo 30, ambos de la ley 19.496, al no informar sobre el impuesto aduanero que debía pagar en España la destinataria y articulo 12 en relación al artículo 23 de la misma norma legal pues en la prestación del servicio actúo negligentemente y causo menoscabo al consumidor al no restituir a su remitente el envío y extraviarlo. En consecuencia se hace lugar a la querella infraccional en contra de Correos de Chile, por haber infringido las normas de la ley 19496, señaladas precedentemente.

En lo indemnizatorio:

DECIMO QUINTO: Que la parte denunciante interpone demanda civil en contra de Correos de Chile Representada por la jefa de Sucursal Valdivia Patricia Valenzuela, por los hechos denunciados, solicitando se le condene a pagar la suma de a pagarle $428.802 para indemnizar el daño emergente y $ 2.000.000 para indemnizar daño moral sufrido, más reajustes, intereses y costas.

DECIMO SEXTO: Que la demandada al contestar la demanda, solicita su rechazo, con costas, en virtud de que la demandante no puede solicitar otro resarcimiento que no sea el contratado en su oportunidad y que corresponde a la eventual indemnización establecida en la normativa que regula el actuar de la empresa. Además alega la falta de acreditación del supuesto incumplimiento y de los supuestos perjuicio, porque no ha acreditado el daño moral.

DECIMO SEPTIMO: Que los perjuicios causados a la consumidora por el incumplimiento de la proveedora constan de fojas 318 a fojas 320, esto es, $42.200 precio del envío, 200.000 por el avalúo de la especie extraviada y $107.010 por concepto de desaduanamiento, lo que no ha sido impugnado por la demandada, lo que hace una suma total de $ 349.210. Respectos de los demás perjuicios alegados no se ha rendido prueba fehaciente que permita tenerlos por acreditados. Sin embargo, la demandada ha señalado que ha pagado $200.000 por los perjuicios causados de acuerdo al reglamento de Correos de Chile, lo que no ha sido discutido por la demandante. En consecuencia, al total de los perjuicios por daño emergente

que como y se indicó precedentemente ascienden a la suma de $349.210 y habiendo pagado la demandada la suma de $200.000, lo que resta pagar por este concepto la suma total de $149.210.

DECIMO OCTAVO: Que respecto al daño moral la testigo Karina Miranda Cerón, ha señalado que la querellante estaba con estrés por estar estudiando para los exámenes, sin embargo señala que anduvo preocupada por andar haciendo tramites en época de estudio y tuvo gastos extra por esto. La testigo María Julia Mercedes Saravia, señala que además del dinero extra que tuvo que pagar Daniela, ha sido angustiante para ella y para los que la han ayudado.

DECIMO NOVENO: Que si bien resulta explicable el estrés de la querellante por ser una época de exámenes, no es menos cierto que la natural preocupación que ocasiona que su envío no haya llegado a destino a tiempo para poder hacer valer la garantía de su depiladora ocasiona una tensión adicional, sin perjuicio que no ha rendido prueba para acreditar que el uso de la depiladora sea vital para el desarrollo de alguna de sus actividades, lo que si le ocasionaría una tensión y angustia adicional . Por lo que se avaluara prudencialmente el daño moral en la suma de $300.000.

DUODECIMO: Que en virtud de lo razonado precedentemente se hace lugar la demanda interpuesta en estos autos.

Y Vistos, además, los artículos 1, 2, 2 bis, 3 b), 12, 23, 24,30, 50, 50-A, 50-B y 50-G de la Ley 19.496; Ley N°15.231; y Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se declara:

1.- Que no se acoge la excepción de pago, en virtud de los fundamentos del considerando tercero.

2.- Que se hará lugar a la querella interpuesta por DANIELA MACARENA MICHEA MAUREIRA en contra de CORREOS DE CHILE representado por MARIO HECTOR VELAZQUEZ MUÑOZ, condenándolo a pagar dos multas a beneficio fiscal; **a) La primera**, de 3 Unidades Tributarias Mensuales por haber infringido el artículo 3° letra b) en relación al artículo 30 y sancionado en el artículo 24, todos de la ley 19.496, por no informar sobre el impuesto aduanero que debía pagar en España la destinataria, **b) la segunda**, de 3 Unidades Tributarias Mensuales por haber infringido el articulo y articulo 12 en relación al artículo 23 y sancionado en el artículo 24, todos de la ley 19.496, pues en la prestación del servicio actúo negligentemente y causo menoscabo al consumidor

Quinientos cuatro
504

al no restituir a su remitente el envío y extraviarlo.

3.- Que se hace lugar a la demanda civil de autos, condenado a la demandada CORREOS DE CHILE representada por MARIO HECTOR VELAZQUEZ MUÑOZ, a pagar una indemnización por la suma de $ $449.210, con costas.

4.- En cumplimiento de lo dispuesto por el art.58 bis de la Ley 19.496, ejecutoriada esta causa, remítase copia de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente.

Rol 3435-17.-

Pronunciada por doña Gladys Mitre Carrasco, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza doña Sandra Sáez Guerrero, Secretaria Subrogante.

REGISTRO DE SENTENCIAS
18 DIC. 2017
REGION DE LOS RIOS

Valdivia, veinticuatro de noviembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se **CONFIRMA** la sentencia definitiva apelada de dieciocho de agosto de dos mil diecisiete, escrita de fojas 500 a 504.

Regístrese y devuélvase.

Rol 254 – 2017 CRI.

REGISTRO DE SENTENCIAS

1 8 DIC. 2017

REGION DE LOS RIOS

Pronunciada por la **SEGUNDA SALA**, Ministro Sr. **CARLOS IVÁN GUTIÉRREZ ZAVALA**, Fiscal Judicial Sra. **GLORIA HIDALGO ÁLVAREZ** y Abogado Integrante Sr. **RICARDO HERNÁNDEZ MEDINA.** Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

LXWWDFSWWN

En Valdivia, veinticuatro de noviembre de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.

Carlos Ivan Gutierrez Zavala
Ministro
Fecha: 24/11/2017 11:24:56

Gloria Edith del Carmen Hidalgo Alvarez
Fiscal
Fecha: 24/11/2017 11:24:57

Ricardo Adolfo Hernandez Medina
Abogado
Fecha: 24/11/2017 11:24:58

LXWWDFSWWN

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Valdivia integrada por Ministro Carlos Ivan Gutierrez Z., Fiscal Judicial Gloria Edith Hidalgo A. y Abogado Integrante Ricardo Hernandez M. Valdivia, veinticuatro de noviembre de dos mil diecisiete.

En Valdivia, a veinticuatro de noviembre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

LXWWDFSWWN

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl.