

738 documentos
J. Araya

La Serena, a nueve de Mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que a fojas 1, comparece, doña **LORENA ARAYA TRONCOSO**, Ingeniero Comercial, Directora Regional del Servicio Nacional de Consumidor, Región de Coquimbo, domiciliada en calle Matta 461, oficina 302, La Serena quien interpone, denuncia infraccional conforme la Ley 19.496, en contra de "**EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**", representada para efectos de la Ley del Consumidor, por doña Isabel Araya, ambos domiciliados en Prat, esquina Matta, sin número, La Serena.

Funda su denuncia:

Señalando que el servicio al que representa, ha tomado conocimiento, a partir de la presentación del reclamo N° 7288618, efectuado por el consumidor don **Rodrigo Andrés Borie Gatica**, con fecha 25/11/2013, que la denunciada con fecha 21/10/2013, y en forma posterior a esa fecha ha infringido normas de protección al consumidor, en específico, el derecho a la información veraz y oportuna, normas sobre responsabilidad por incumplimiento, conforme a las modalidades o condiciones conforme las cuales se ofreció o convino con el consumidor la prestación del servicio, actuando el proveedor de forma negligente, causando un menoscabo al consumidor.

Sostiene que conforme a lo descrito en el reclamo; se señala lo siguiente: "tengo 2 pedidos retenidos, más de un mes, supuestamente por la falta de documentación, siendo que cuándo uno envía un pedido lo primero que te piden es la factura comercial. Hice hace una semana consulta por la demora y le solicitaron reenviar las facturas. Reenvié a casilla Miami las facturas. Nuevamente tengo que enviar las facturas lo cual me parece, a lo menos ridículo. Trato de contactarme con correos y los teléfonos no contestan. El sistema de ticket y solución en línea tampoco funciona. Mis pedidos son las 0127928142 y las 0127927875."

En cuanto a sus fundamentos de derecho sostiene que conforme lo narrado se ha cometido infracción de los artículos 3 letra b) 12 y 23 de la Ley 19.496 cuales reproduce en su integridad.

Luego hace una relación, respecto de la naturaleza de las normas infringidas, señalando que las mismas, atendido su naturaleza objetiva, no requieren ni dolo ni culpa del infractor, sino sólo el hecho constitutivo de aquellas.

En cuanto a la sanción, indica que las mismas se encuentran contenidas en el Art. 24 de la Ley de marras cual transcribe, para en definitiva solicitar que se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas y aplicando la correspondiente multa.

Finaliza solicitando, previa citas legales, se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra de "**EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**", representado por doña

Asunto: Letra Jueve 12/39

Isabel Araya, por infringir La Ley de Protección al Consumidor, acogiéndola en todas sus partes, condenando a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley, con costas.

DE LA CONTESTACIÓN:

Luego de una serie de incidencias resueltas y suspensiones de común acuerdo peticionada por las partes, se llevó a efecto a fojas 151, el comparendo de autos, oportunidad procesal en que la denunciada, representada por Letrada, contestó la acción mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante del comparendo en donde solicitó:

Fs. 153, el rechazo íntegro de la acción infraccional, argumentando que; 1º.- con fecha 26/04/2014, fue interpuesta la denuncia de marras ante este Tribunal, por las infracciones esgrimidas por la denunciante.

Adujo que el fundamento de la denuncia, se basa en el reclamo N° 7288618, que dice relación, a que estarían detenidos por Aduana de Chile, por no tener toda la documentación necesaria para internar dichos productos al país y justificar con ello su propiedad.

En concreto indicó que, la denuncia se basa en un hecho que no depende de su representada sino simplemente de un hecho imputable al Sr. Bogie Gatica y la Aduana Chilena.

2º.- Sostuvo que con fecha 02/12/2014, Correos de Chile, mediante emisiva dirigida al Abogado del Sernac, se le respondió el reclamo N° 7288618, en el cual se explica latamente la situación ocurrida con el producto Casilla Miami.

Expuso; "envíos LAS012792842Y, LAS 0127927875, se encuentran retenidos en nuestra planta Aero Puerto, ya que aduanas ha sido solicitado que se le envíe documentación adicional, la cual consta de factura y transacción bancaria con los montos reales de los productos, se le ha informado al cliente esta situación".

Indicó que, como se explica en la respuesta al Sernac, el problema se produjo únicamente porque el Sr. Bogie Gatica, no exhibió en la Aduana chilena, la documentación requerida para internar los productos en Miami.

Hizo presente que, el servicio que fue contratado por el Sr. Bogie Gatica, casilla Miami, sólo comprende la adquisición de una casilla en Miami, para que él adquiera productos de dicha ciudad y sean traídos al país de origen, en este caso Chile, pero todo el tema de documentos de internación al país es de exclusiva responsabilidad de la persona que adquiere los productos.

fojas 148

3º.- Argumentó que en la denuncia, se les imputa el no respetar el derecho a información veraz, no respetar los términos, condiciones y modalidades de lo que se hubiera ofrecido, y haber actuado de forma negligente.

Negó, categóricamente todas y cada una de las acusaciones en contra de su representada, debiendo ser acreditadas por la denunciante. También señaló que no es efectivo que su representada no hubiera entregado la información en forma poco clara, toda vez que, ingresando a la página Web de la empresa, se puede ver que el usuario al momento de contratar debe aceptar el contrato que se le pide leer, debiendo rechazarse la acusación por no ser efectiva.

Expuso que la denuncia resulta pobre por cuanto no expresa en qué forma se habría incumplido el contrato no siendo efectivo el actuar negligente, habiéndose informado al cliente cual era el problema real.

Finalmente adujo que, deberá acreditar las infracciones la denunciante, debiendo no obstante aquello, rechazarse la pretensión por cuanto, a la fecha de la presentación de la denuncia, 26/03/2014, los envíos ya habían sido entregados al destinatario. Fue así como una vez superadas las dificultades de la documentación, en Aduana, los envíos fueron entregados a doña Francisca Ortega con fecha 13/12/2013, como acreditan los comprobantes de recepción y seguimiento de los mismos.

Finalizó, solicitando se tuviese por contestada la denuncia, rechazándola en todas sus partes con costas.

- A fojas 1, rola denuncia infraccional.
- A fojas 7, por interpuesta la acción, citando a audiencias.
- A fojas 10, Notificación a la denunciada.
- A fojas 11, indagatoria de la denunciante.
- A fojas 12, declaración, jefe sucursal de Correos de Chile.
- A fojas 13, delegación de poder.
- A fojas 16, libelo de excepción.
- A fojas 109, por evacuado traslado.
- A fojas 111, fallo de incidente, rechazo.
- A fojas 118, continuación de comparado, suspendido por vías de avenimiento.
- A fojas 137, continuación de comparado.
- A fojas 148, delegación de poder.

Isabel Araya 24/1

-A fojas 151, realización definitiva del comparendo de contestación y prueba. El Tribunal recibió la causa a prueba.

-A fojas 153, libelo de contestación.

-A fojas 237 se trajo los autos para fallo al no existir diligencias pendientes.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: A fojas 1, compareció doña **LORENA ARAYA TRONCOSO**, Directora Regional del Servicio Nacional de Consumidor, Región de Coquimbo, quien dedujo, denuncia infraccional conforme la Ley 19.496, en contra de "**EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**", representada para efectos de la Ley del Consumidor, por doña Isabel Araya, ambos domiciliados en Prat, esquina Matta, sin número, La Serena, todos ya individualizados, en razón de los argumentos de hecho y derecho expuestos en lo expositivo de este fallo.

SEGUNDO: A fojas 151, la denunciada contestó la acción infraccional (fs. 153) solicitando su rechazo íntegro, en base a los antecedentes que también fueron expuestos de forma precedente en lo expositivo de este fallo.

TERCERO: Que el actor a fin de acreditar sus pretensiones allegó al proceso prueba de la siguiente especie:

Instrumental; ratificando el documento acompañado al libelo de fojas uno con citación o bajo apercibimiento legal del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda, consistentes en:

- 1.- Copia de formulario único de atención de público N° 7286618.
- 2.- Copia del expediente de mediación 7286618 y 4 fallos en relación de los Juzgados de Policía Local que expone.

CUARTO: Que a su vez, la parte denunciada acompañó al proceso, prueba consistente en:

Instrumental; con citación.

1º.- seguimiento de envíos entregados a doña Francisca Ortega, un comprobante de entrega, carta de fecha 2/12/2013, detalle histórico de los envíos realizados por el Cliente en el sistema casilla Miami.

QUINTO: Que, analizada la prueba y antecedentes allegados a estos autos, conforme las reglas de la sana crítica, no existiendo controversia en cuanto a la relación consumidor proveedor que liga a las partes, esta Sentenciadora se enfocará entonces, en resolver el fondo del asunto. Así las cosas, analizados los antecedentes, la parte denunciante, mediante su acción ha atribuido conductas infraccionales a la denunciada Correos de Chile, toda vez que en su concepto, esta última habría vulnerado los artículos 3, 12, y 23

f. 15 a 18 fojas / 242

de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor, por cuanto no habría dado cumplimiento al deber de informar veraz y oportunamente al consumidor, Rodrigo Andrés Borie Gatica, actuando de forma negligente en la prestación de su servicio, infracciones por las cuales se habría irrogando consecencialmente un menoscabo a la persona de este último.

SEXTO: Que la denunciada, defendiéndose de lo pretendido, alegó en definitiva que la prestación del servicio se cumplió con respeto y sujeción a la Ley del ramo, por cuanto el consumidor, y los consumidores, cuentan con información veraz respecto de los servicios ofrecidos, la cual se publicita por su página web, no obstante que el problema vivenciado por el consumidor, se debió a un problema ajeno a su responsabilidad, cual fue que el producto "casilla Miami" del consumidor, fue retenido por Aduana Chilena por falta de documentación para internar los productos en el país, problema que expuso, no empecerle sino que se debió a un problema propio del consumidor, y de la Aduana Chilena.

SEPTIMO: Que conforme el mérito de la prueba allegada en autos, específicamente la instrumental allegada de fojas 164, 165, 166, 167, 169, 170, 173, 74, y fojas 187, logra advertirse que efectivamente la denunciada, incurrió en las conductas tipificadas en los artículos 3 y 12 de la Ley del ramo toda vez que no informó adecuada y oportunamente al consumidor, respecto de los problemas generados con sus pedidos, llegando este último, incluso a generar reclamos en medios de comunicación social, como "reclamos.cl", entre su respectivo reclamo a Sernac y una serie de reclamos a la empresa conforme da cuenta la información contenida en las fojas aludidas de forma precedente.

OCTAVO: Que más allá de los argumentos defensivos expuestos por la denunciada, estos no logran desvirtuar la imputación relativa al deber de informar veraz y oportunamente al Consumidor, quien en el caso de marras evidentemente se ha visto perjudicado por un hecho que no le es imputable, cual fuera la retención de las encomiendas materia del proceso. Que en consecuencia, el proveedor denunciado ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 3 letra b) y 12 de la Ley 19.496, por cuanto no acreditó en el debate haber dado cumplimiento a tales disposiciones. Suma a lo anterior, la respuesta generada al Sernac por su parte, rolante a fojas 187, en donde la denunciada expuso, en lo referente a los envíos; "Las012728142 y las0127927875: que los mismos, se encuentran retenidos en nuestra planta Aeropuerto", ya que se ha solicitado documentación adicional.

NOVENO: Que la reproducida frase, colisiona con los argumentos vertidos por la denunciada en su defensa, en donde indicó que la retención de debió a Aduanas y no ha su parte, debiendo ser desestimada en todas sus partes la defensa por ser evidentemente contradictoria con el documento de fojas 187, además de no haber logrado acreditar el cumplimiento de la Ley 19.496 en relación al caso sublite.

(1)

(2)
no informo
reclamos

no admito
hechos

187

denuncia contra Fes/243

Y teniendo presente lo expuesto y lo que prescriben los artículos 1, 2, 3, 12, 23, 24, 50 A, 50 C de la Ley 19.496, y artículos 1, 2, 7, 14 a 19 de la ley 18.287 y del Código Civil y de Procedimiento Civil;

SE DECLARA:

I.-Que **SE ACOGE** la denuncia de fojas 1, y **SE CONDENA**, a la denunciada "**CORREOS DE CHILE**" representada por doña Isabel Araya o por quien corresponda, por haberse acreditado las infracciones de los art. 3 letra b), 12 y 23 de la Ley del Consumidor debiendo pagar de una multa de **3 UTM**, en Beneficio municipal.

Si la multa no fuese pagada dentro de plazo, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287, respecto de su representante legal.

II.- Que **SE CONDENA** en costas a la denunciada por haber sido totalmente vencida.

NOTIFIQUESE, ANÓTESE, COMUNIQUESE AL SERNAC Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

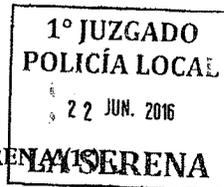
Rol N° 3196-2014.

DICTADA por doña **MARCELA MUÑOZ CASTILLO**, Juez titular del 1° Juzgado de Policía Local de La Serena.

AUTORIZA doña **NATACHA VEGA CORTES**, Secretaria Titular.



APELACION.



S. J. DE POLICIA LOCAL DE LA SERENA

ARMANDO MIRANDA CONTADOR, abogado, por la parte demandada en los autos sobre infracción de la ley del consumidor, caratulado "SERNAC con EMPRESA DE CORREOS DE CHILE", causa rol nº 3196-2014, a US. respetuosamente digo:

Que, dentro de plazo, vengo en interponer recurso de apelación en contra de la sentencia de primera instancia de fecha 9 de mayo del año 2016, basado en los siguientes fundamentos de hecho y de derecho que a continuación paso exponer:

1.- Con fecha 9 de mayo del 2016 el tribunal de SS. procedió a dictar sentencia en la presente causa condenando a mi representada en la suma de 3 U.T.M.- por haber infringido los artículos 3, 12 y 23 de la ley nº 19.496.-

2.- El fundamento de la condena infraccional la plasma la sentenciadora en sus considerandos "sexto, séptimo y octavo" del fallo.-

3.- A nuestro juicio la sentenciadora se equivoca en sus razonamientos expresados en los considerandos expresados en el numeral 2, y no se ajustan al mérito del proceso menos aún a la correcta aplicación del derecho.-

4.- El tribunal condena a mi representada por haber cometido la infracción de los artículos 3 letra b) y artículo 12 de la ley del consumidor.-

El artículo 3 letra b) señala " El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características"

El artículo 12 señala " Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiera ofrecido o convenido"-

248
deve
con
7/10

El hecho que el tribunal le imputa a mi representada, y que de acuerdo a su razonamiento la hace merecedora de la multa por la infracción de las normas citadas, corresponde a "se ha visto perjudicado por un hecho que no le es imputable, cual fuera la retención de las encomiendas materia del proceso"

A nuestro juicio creemos que el tribunal se equivoca rotundamente en el hecho asignado como responsable a mi representada (retención de mercaderías en el aeropuerto) y que también en la aplicación de los artículos citados.-

Mi representada no ha cometido ninguna conducta infraccional merecedora de la aplicación de la multa cursada en la sentencia.-

5.- Desde un inicio esta parte señalo al tribunal que el servicio contratado por el consumidor fue "casilla Miami". Este producto es contratado por el usuario en la misma página web de mi representada. La casilla Miami tiene por objeto ofrecer un servicio al usuario de correo de traer desde Miami para que él usuario adquiera productos en dicha ciudad y sean traídos al país de origen, pero todo el tema de la documentación para la internación de los productos al país es de exclusiva responsabilidad de la persona que adquiere.-

El tribunal confunde las materias a discutir. No le puede imputar a Correos de Chile el hecho de no tener la documentación requerida a Correos de Chile para que el producto sea internado al país, y releve de tal responsabilidad al usuario que adquirió el producto.-

La responsabilidad de la empresa de Correos de Chile con su producto "Casilla Miami" sólo comprende traer un producto de dicha ciudad de origen al

destino, en este caso Chile, pero nunca está dentro de sus obligaciones que ese producto es de su responsabilidad internarlo sin la documentación que cuenta el propio usuario.- El que adquiere el producto, y por ende tiene la factura de compra del producto, no es correos de Chile sino el usuario.- Si el producto no ingreso a Chile fue por exclusiva responsabilidad del denunciante quien no exhibió la documentación que él sólo tenía en su poder.-

Por ello se explica que una vez superada la dificultades de la documentación (que tenía el denunciante) quien la exhibió a las autoridades de la aduana de Chile los productos enviados por la casilla fueron entregados en su destino a la señora Francisca Ortega con fecha 13 de diciembre del año 2013.-

La entrega, aun cuando la sentenciadora no los menciona en su fallo, se acredita con los comprobantes de recepción de los dos envíos.-

6.- Por otra parte creemos que nuestra representada no ha cometido ninguno de las infracciones a las cuales hacen referencia los artículos citados en el fallo.-

La primera infracción a la cual fue condenada es por no entregar una información veraz y oportuna.- (El fallo no desarrolla como se habría cometido esta infracción).-

Negamos categóricamente que la empresa de Correos de Chile no hubiera entregado la información en forma veraz y oportuna.

Si el usuario ingresa a la página web de la empresa podrá ver en la parte inferior izquierda el icono de casilla Miami, y al ingresar se podrá ver al momento de contratar que debe aceptar el contrato que se le pide leer previamente.-

Por otra parte, y el tribunal nunca se hizo cargo, fue que la acusación no explica de qué forma se habría cometido esta falta de falta de información veraz y oportuna.-

248
Josefa
Cruz
Villar

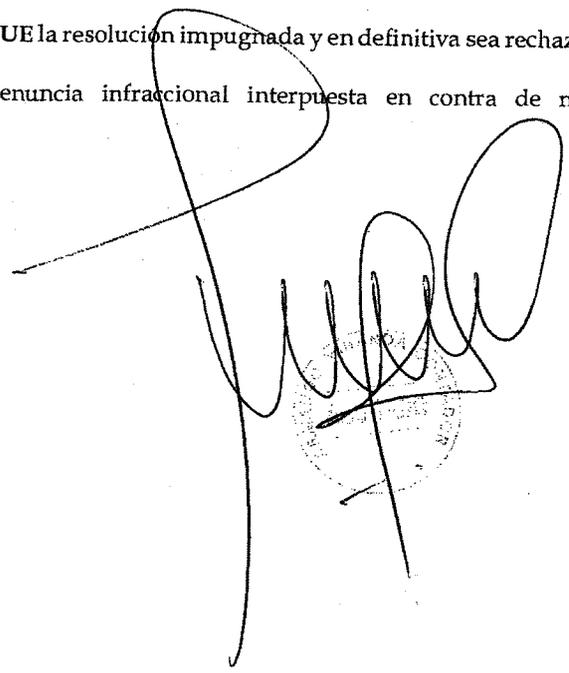
250
descueto
costas

En el caso de la otra infracción tampoco el tribunal señala en su fallo de qué forma se habría cometido.-

La denuncia no señala, sin perjuicio de indicar el artículo, cual fue la cláusula o condición del contrato que suscribió el usuario que mi representada habría incumplido y de qué forma.-

POR TANTO;

SIRVASE US.: Tener por interpuesto recurso de apelación en contra de la sentencia de fecha 9 de mayo del año 2016, acogerla a tramitación, y en definitiva sea elevada ante al I. Corte de Apelaciones de La Serena, que con un mejor estudio de los antecedentes, **REVOQUE** la resolución impugnada y en definitiva sea rechaza en todas sus partes la denuncia infraccional interpuesta en contra de mi representada, con costas.-

A large, stylized handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The signature is highly cursive and loops around the stamp. The stamp itself is mostly obscured by the ink but appears to be a circular seal with some illegible text inside.

254.....doscientos cincuenta y cuatro.-

La Serena, doce de julio de dos mil dieciséis.

RESUMEN:

CAUSA ROL N° 3196-14

DEMANDANTE: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
LORENA ARAYA TRONCOSO Directora Regional Servicio Nacional del Consumidor.

APODERADO : RODRIGO ALEJANDRO SANTANDER MARTIN

DEMANDADO: EMPRESA DE CORREOS DE CHILE
Rep. Isabel Araya Piñones

APODERADO : ARMANDO MIRANDA CONTADOR

MATERIA: ; Ley 19.496

RESOLUCION APELADA: Sentencia de fs.238 y sgtes, dictada por doña MARCELA MUÑOZ CASTILLO, abogado Juez Titular.

PROCESO SE REMITE de fs. 1 a fs. 254


NATACHA VEGA CORTES
SECRETARIO

Servicio Nacional del Consumidor
Empresa de Correos de Chile
Ley del Consumidor
Rol N° 123-2016 (3196-2014 del Primer Juzgado de Policía Local de La Serena)

La Serena, siete de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y visto lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287 y 186, 223 y 227 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de nueve de mayo de dos mil dieciséis, escrita de fojas 238 a 243 de autos, sin costas por haberse el apelante alzado con motivo plausible.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 123-2016.-

Pronunciado por la Tercera Sala Extraordinaria de la Corte de Apelaciones de La Serena, integrada por la Ministro señora Marta Maldonado Navarro, el Fiscal Judicial (S) señor Jorge Colvin Trucco y el abogado integrante señor Marcos López Julio.

Soledad Sepúlveda Fonck

Secretaria (S)

□□□□□□□□

La Serena, siete de noviembre de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.

