

Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

OF. ORD. Nro: 195.,  
MATERIA : Lo que indica.

Curicó, nueve de Mayo de dos mil diecisiete.

DE: PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CURICÓ

A: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, TALCA

En el proceso rol N° 1417.16 CR, Caratulados, "CONTRERAS CON CHILEXPRESS S.A.", ley 19.496, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de remitir copia del fallo dictado por este tribunal. Dicha sentencia se encuentra ejecutoriada.

Lo anterior así esta ordenado en estos autos.

Saludan atentamente a Ud.,

POR EL JUEZ

Secretaria

PRIMER JUZGADO  
DE POLICIA LOCAL  
CURICO

FECHA	Nº INGRESO
22/05/17	417
BERNAC - TALCA	

*Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó*

Fojas ciento dos (102)

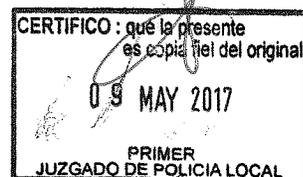
Rol N°1417.16 CR.

Curicó, Diciembre veinte del año dos mil dieciséis.

VISTOS.

A fojas nueve y siguientes, Luis Mauricio Contreras Paiva, cédula de identidad n° 16.024.146-2, de ocupación estudiante, con domicilio en Los Aromos, Copihues #032, interpone denuncia infraccional en contra de Chilexpress S.A., representada por Patricia Rodríguez, cuya profesión ignora, ambos con domicilio en Yungay N° 748, Curicó, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus artículos 3 letra e), 20 letra c) y d), 21 y 23, todo ello en razón los argumentos de hecho y derecho que expone: Relata que el día 18 de diciembre de 2015, el actor fue a depositar \$ 1.700.000 a nombre de su "pareja" para que ella los retirara en España, por motivo de un viaje que realizaría a dicho país, viaje que por motivos de fuerza mayor no se realizó y al momento de ir a retirar su dinero a Chilexpress, le informaron que fue retirado ya por la persona a quien iba dirigido el giro, informando él que dicha persona no pudo haber cobrado el dinero, ya que nunca salió del país. Sostiene que ha ido en muchas oportunidades a que le den una respuesta y en una oportunidad, le entregaron una resolución de Western Union, quien supuestamente es la responsable del giro, que dice que ellos no se hacen responsables porque la persona a quien va dirigida el dinero, lo cobró. Agrega, que ellos no tienen una oficina física en Chile y quien le cobró por el dinero fue Chilexpress S.A. Luego de esto, fue al Sernac donde a ellos también le enviaron la misma respuesta y que el próximo paso era demandarlos. Dado los hechos concurre al local de Chilexpress, ubicado en Yungay N° 748, Curicó, donde la encargada le dice "tú eres estúpido que piensas que te voy a dar mi nombre para que me demandes", sólo sale mencionado en un letrero al interior del local, jefa de sucursal Patricia Rodríguez. Agrega que quien realiza el depósito es Luis Mauricio Contreras Pino y a quien va dirigido es María Yasna del Carmen Villablanca Vásquez. En cuanto a disposiciones legales que sustentan su pretensión, señala que el artículo 3 de la Ley 19.496 establece: "Son derechos y deberes básicos de los consumidores, letra e) "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y fortuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea." El artículo 20 de la Ley 19.496 dispone: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; Así también, el artículo 21 de la Ley señala que "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor." Finalmente, el artículo 23 del mismo cuerpo legal, dispone lo siguiente: "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...". Por tanto, en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas y artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, interpone denuncia infraccional, en contra de Chilexpress S.A., ya individualizado, solicitando se acoja a tramitación y en definitiva se condene al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. En el primer otrosí de la misma presentación, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Chilexpress S.A., representada por Patricia Rodríguez domiciliados en Yungay N° 748, Curicó de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes

*Membrillar 443  
Curicó*



Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

de la Ley 19.496, fundada en los siguientes antecedentes de hecho y derecho: En cuanto a los hechos, da por expresa e íntegramente reproducidos los señalados en lo principal de la presentación agregando que los referidos constituyen Infracción a la Ley 19.496, y además le han causado considerable perjuicio toda vez que le han llevado a tener que faltar a su trabajo y solicitar permisos en el mismo, pérdida de tiempo y malos ratos, no poder continuar sus estudios este año por motivos económicos. De esta forma, atendido a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la citada Ley, esgrime que le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los perjuicios sufridos ya expresados, tanto materiales como morales, a través de la debida Indemnización de los mismos, los que avalúa en las siguientes cantidades: Daño patrimonial: \$1.761.226, daño moral: \$1.000.000 por las molestias ocasionadas, y el disgusto provocados por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen trámites y molestias que no debió soportar, de no haberse producido la infracción que demanda. En consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demanda, asciende a la cantidad de: \$2.761.226. Expresa que las normas infringidas que fundamentan la demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de su presentación, las que da por expresamente reproducidas. Por tanto, en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Chilexpress S.A., ya individualizada, por la cantidad de \$2.761.226 o suma que se determine en justicia y equidad, y solicitando se acoja en todas sus partes, con expresa condenación en costas. En el segundo otrosí: Acompaña en parte de prueba, y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Giro internacional emitido y su N° de operación; 2.- Boleta de cobro de servicio; 3.- Resolución enviada de Chilexpress a Sernac; 4.- Formulario de cuestionamiento de pago; 5.- Resolución enviada de Western Union, 6.- Resolución enviada de Chilexpress a su persona y 7.- Certificado de viajes de la persona a quien iba dirigido el dinero.

A fojas treinta y cinco, comparece don Lizardo Alberto Moscoso González, abogado en representación de Chilexpress S.A., quien verdad expone que Luis Mauricio Contreras Pino, remesó con destino a España desde una oficina de Chilexpress ubicada en Curicó, un giro para ser retirado por la Sra. María Yasna del Carmen Villablanca Vásquez, por una suma equivalente a un \$1.700.000. Con posterioridad a esta fecha el señor Contreras, se dirigió a la oficina de su representada, Chilexpress, con el objeto de preguntar si el dinero enviado al Reino Unido, se encontraba aún disponible para poder retirado. Ante lo anterior, Chilexpress consultó a Western Union, tercero quien efectúa los pagos en el extranjero, acerca del estado del giro efectuado confirmando que había sido pagado en el lugar de destino señalado por el señor Contreras. Así las cosas el señor Contreras fue víctima de una estafa, ya que un delincuente perteneciente a una banda internacional, solicitó al señor Contreras que efectuara el giro, a nombre de un tercero, acordando finalmente que fuera la señora Villablanca para "asegurar solvencia", solicitándole todos los otros datos de la transferencia como son el monto, mtcn, fechas, etc. De esta manera, la banda cuenta con todos los datos de la remesa, incluido el mtcn y la identidad del destinatario y procedería a retirar el giro con una identificación falsificada, situación que no puede ser confirmada por Western Union toda vez que se le acreditaron todos los supuestos para entregar la remesa en el extranjero. Precisa que lamentablemente, todo indica que el denunciante fue víctima de una estafa perpetrada por delincuentes, que abusan de la confianza de otros para perpetrar delitos y por lo anterior, no puede reprochársele en caso alguno responsabilidad a Chilexpress, toda vez que el denunciante fue negligente en la custodia de los datos personales de la remesa de dinero. Expresa que mayores antecedentes y fundamentos para el rechazo de la denuncia serán entregados en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, por lo que solicita se tenga lo antes expuesto, como suficiente y completa declaración indagatoria por parte de su representada.

A fojas noventa y cinco, rola acta de comparendo, la que cuenta con la comparencia de la parte denunciante y demandante civil don Luis Mauricio Contreras Pino y de la parte denunciada y demandada civil Chilexpress S.A., representada por su apoderado don Lizardo Alberto Moscoso González. La parte denunciada y demandada civil contesta mediante minuta escrita que se encuentra alojada a fojas setenta y seis y siguientes y señala lo que sigue: Luis Mauricio Contreras Pino, remesó con destino a España, desde una oficina de Chilexpress ubicada en Curicó, un giro para ser retirado por la Sra. María Yasna del Carmen Villablanca Vásquez, por una suma equivalente a \$1.700.000, (Un millón setecientos mil pesos). Con posterioridad a esta fecha, se dirigió a la oficina de su representada, Chilexpress, con el objeto de preguntar si el dinero enviado a Reino Unido (sic) se

Membrillar 443  
Curicó



Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

encontraba aún disponible para poder ser retirado. Ante lo anterior, Chilexpress consultó a Western Union, tercero quien efectúa los pagos en el extranjero, acerca del estado del giro efectuado, confirmando que el giro había sido pagado en el lugar de destino a la persona señalada por el Sr Contreras. Asimismo, Western Union comenzó una investigación interna remitiendo la totalidad de los antecedentes que dan cuenta del procedimiento y el fundamento por el cual se realizó el pago de la suma que éste había remesado a través de Western Union al Reino Unido. Sobre este respecto, cabe señalar que el número de giro (MTCN) es señalado única y exclusivamente a quien realiza la remesa de dinero, por lo que sólo pueden acceder a dicho número las personas a quien éste se lo ha confiado. Indica que resulta al menos curioso que una persona realice remesas y posteriormente consulte por el estado de éstas, en un plazo bastante corto de tiempo, y teniendo la conciencia y en conocimiento en este caso de que quien podía retirar el dinero no lo había hecho, pregunte por el estado de dicha remesa ¿Porqué alguien efectuaría una remesa y consultaría después por su estado si quien podía retirarla no lo había hecho?. Expresa que las respuestas a las interrogantes planteadas en el párrafo anterior están dadas por una estafa de la que ha sido víctima el denunciante. Así, un delincuente perteneciente a una banda internacional le solicitó al Sr. Contreras efectuar el giro, a nombre de un tercero -acordando finalmente que fuera la Sra. Villablanca- para "asegurar solvencia", solicitándole todos los otros datos de la transferencia (monto, MTCN, fechas, etc.). Advierte, que de esta manera, la banda cuenta con todos los datos de la remesa, incluido el MTCN y la identidad del destinatario, y procedería a retirar el giro con una identificación falsificada, situación que no puede ser confirmada por Western Union, toda vez que se acreditaron todos los supuestos para entregar la remesa del tercero en el extranjero. Lamentablemente, todo indica que el denunciante fue víctima de una estafa perpetrada por delincuentes que abusan de la confianza de otros para perpetrar sus delitos. Por lo anterior, no puede reprochársele, en caso alguno, responsabilidad a Chilexpress, toda vez que el denunciante fue negligente en la custodia de los datos personales de la remesa de dinero. Al respecto, una sentencia de fecha 10 de diciembre de 2008, el Juzgado de Policía Local de La Serena, en autos Rol N° 4707-08, señaló en relación de un giro que habría sido cobrado: "(...)por un tercero no individualizado quien suplantó a la beneficiaria del referido giro; pero resultan insuficientes para determinar quien—si el propio denunciante o un dependiente de las empresas citadas— entregó a este tercero extraño los antecedentes que le permitieron cobrar este giro y en especial la clave del mismo (MTCN), teniendo presente esta sentenciadora que en autos el denunciante no acreditó en primer término que efectivamente su madre viajaría a Inglaterra, toda vez que no presentó, a vía de ejemplo, reservas de vuelo ni reservas de hoteles, considerándose además que la Sra. Castillo ni siquiera había tramitado, como él mismo lo reconoce, su pasaporte, único documento que la habilitaba para entrar a Inglaterra; en segundo término, partiendo del supuesto que tal viaje era efectivo, y que el denunciante estaba coludido con su padre para darle una sorpresa a su madre, no se aclaró el por qué éste no le entregó el dinero a su padre, para que en las mismas condiciones, es decir, como una sorpresa, se lo entregara ya en Inglaterra a su madre, prefiriendo pagar por esto una suma superior a los cien mil pesos, cosa que no parece razonable; en tercer término, el por qué remitió un dinero a alguien que no tenía siquiera fecha cierta para el supuesto viaje, lo que también no es de común ocurrencia; y en último término, no se advierte el porqué, teniendo el comprobante de giro en su mano, se apresuró en constatar que éste ya estuviera a disposición de su beneficiario, que como se ha dicho estaba en Chile, hecho revelado por sus inmediatas llamadas a la empresa denunciada, razones todas por la que en estos autos se dictará sentencia absolutoria". Estima que debe tener la sentencia, y en especial la parte extractada, en consideración antes de emitir un juicio, en especial debido a la similitud que se presentan en varios de los supuestos señalados, debiendo concluir de igual manera que el juez que dictó dicha sentencia. En efecto, al menos en lo que se refiere a esta demanda, no existe antecedentes que den cuenta del supuesto viaje de la destinataria María Yasna del Carmen Villablanca a España, o de la postergación de dicho viaje. La situación antes mencionada ha sido recogida por otros tribunales, pues los intentos de estafas en las remesas de dinero ocurren con bastante ocurrencia. Así, por ejemplo, en la causa Rol N° 124.606-2013, seguida ante el Juzgado de Policía Local de Limache, por hechos similares a los ocurridos en estos autos, el tribunal se declaró incompetente, toda vez que los hechos en que se fundó la querrela infraccional y demanda civil: "(...) no se enmarcan dentro de las materias previstas en la ley 19.496, pues de los antecedentes se advierten que revisten el carácter de delito, me declaro incompetente para seguir conociendo de estos hechos". Por ello, el Tribunal determinó que la demandante debía interponer la querrela respectiva ante el Ministerio Público. Misma situación se recogió por la sentencia del Segundo Juzgado de Policía Local de Talcahuano, causa Rol N° 5.391-2010, el que en su considerando 7° se declaró incompetente por similares razones a las

Membrillar 443  
Curicó



Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

establecidas en el párrafo anterior, señalando que no era competente para conocer del asunto. Asimismo, recientemente el Juzgado de Policía Local de Vallenar, en autos Rol N° 7.770-2014, se pronunció por los mismos hechos, argumentando que: "(...) No es menos cierto que, por otro lado, la denunciante tampoco habría adoptado las providencias necesarias para velar efectivamente por la confidencialidad de la información del giro, dado que habría compartido esta información a un tercero con el cual estaba realizando las tratativas para la adquisición de un vehículo que se encontraría en el extranjero, así como también el intermediario con quien habría desarrollado las conversaciones y contactos, situación que consta del formulario de cuestionamiento de pago de fojas 9 en cuyo apartado relativo a haber proporcionado el detalle del MTCN o Código de la Transferencia, como otros detalles de la transferencia, la denunciante señaló haberlos proporcionado a un contacto con quien iba a negociar, lo que también queda en evidencia con la declaración del testigo de fojas 68, quien interrogado por la denunciada señaló haber la denunciante entregado el código que se requería para retirar el dinero a la persona con la que tenía el contacto, por lo que en función de ello y al existir concausas en relación al retiro del dinero por un tercero distinto del beneficiario, no es posible por parte del tribunal atribuir responsabilidad directa del hecho a la empresa denunciada, al haber tenido la participante participación activa y directa en la concreción del retiro por una persona distinta del beneficiario, lo que se tradujo en la entrega por parte de ella de información relevante de la transacción para recibir el dinero enviado por lo que en estricto rigor, y avocados a la aplicación de las normas supuestamente conculcadas, esto es el Art. 12 y 23 de la Ley no es posible determinar la concurrencia de una conducta infraccional, única y excluyente de la empresa denunciada en ese sentido (...) Agrega que no existe por parte de Chilexpress obligación alguna de indemnizar los perjuicios que afirma haber sufrido el demandante, toda vez que no concurre ninguno de los requisitos legales que puedan dar lugar a la responsabilidad civil de carácter contractual que se reclama a su respecto, a saber: (i) Un incumplimiento contractual; (ii) Que dicho incumplimiento sea culposo o doloso, que sea imputable. Cabe hacer presente en este contexto, que el artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, citado por los mismos denunciantes, establece este mismo requisito, al señalar 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, (iii) Que se acredite la existencia de perjuicios; (iv) Que exista una relación directa de causalidad entre el incumplimiento contractual imputable y los perjuicios; y (iv) Que se haya constituido en mora al deudor. Por tales razones, la demanda que se ha interpuesto en contra de Chilexpress, carece de fundamento plausible y, por tanto, resulta del todo improcedente, por lo que deberá ser rechazada, con expresa condena en costas, debiéndose además declarar esta querrela infraccional y esta demanda civil como temerarias. En efecto, no ha existido de parte de Chilexpress incumplimiento alguno respecto de aquella obligación determinada contraída en favor del demandante, esto es, efectuar la remesa de dinero requerida y efectuar el pago a quien el requirente ha señalado, y que además conoce un código que únicamente pudo haber sido entregado por quien realiza la señalada remesa, cuestión que en este caso no ocurre, por lo que no existiendo incumplimiento, mal podría generarse en su contra una obligación de indemnizar perjuicios. Es así como si no existe una infracción o ilicitud objetiva, carece de aplicación todo el sistema de reparación previsto en nuestra legislación. Sobre este respecto señala que Chilexpress, actuando como agente de Western Union, asumió las siguientes obligaciones en virtud del contrato de giro de dinero: (i) Recibir y custodiar sumas de dinero para remitirlas a las oficinas de Western Union en el Reino Unido, cuestión que efectivamente sucedió, y ii) Entregar esa suma de dinero al beneficiario designado por el Sr. Contreras, el que además de haber sido identificado por el propio querellante, conoce los números de remesas que han sido entregados en Chile a quien las envía. A este respecto, señala que Chilexpress S.A., y Western Union, como obligada al pago, cumplieron cabalmente la totalidad de sus obligaciones, por lo que en caso alguno puede reprochárseles un incumplimiento. Aún más, incluso cuando existiere un incumplimiento, cuestión que no ha sucedido, de ninguna manera podrá reprochársele a esta parte haber actuado con dolo o con culpa, o, en los términos de la Ley de Protección a los Consumidores, con negligencia. En efecto, el Sr. Contreras realizó un giro a la destinataria María Yasna del Carmen Villablanca Vásquez por un total de \$1.700.000. La transferencia fue pagada en España, cumpliendo cabalmente el procedimiento y protocolo señalado por Western Union para estas operaciones. Así, la persona que retiró los fondos girados, conocía los siguientes datos relacionados con la transferencia realizada, y que le fueron proporcionados al Sr. Contreras al momento de efectuar la remesa, y que se establecen como obligatorios por Western Union para efectuar retiros de dinero: i) Nombre del Remitente; ii) País de Origen; iii) Monto del Giro, y iv) Número de Giro (MTCN). Asimismo, el supuesto beneficiado presentó un tipo de identificación válido en el país de pago, la cual concordaba con el nombre

Membrillar 443  
Curicó



Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

proporcionado por el remitente al momento de enviar las transferencias. II. 1.1.- Sistema de pagos. Indica que previo a ahondar en los motivos y fundamentos por los cuales su representada no tiene responsabilidad en un supuesto incumplimiento, considera necesario explicar cómo funcionan los pagos que realiza a través de Western Union, en especial respecto de España, una vez que se ha realizado el giro de dinero desde Chile. Sobre este respecto señala que el sistema se basa en que se acredite la persona del beneficiario a través de una identificación válida en el país de destino del giro y mediante la realización de diversas preguntas de prueba. Así, necesariamente para que el pago realizado en virtud del giro realizado por el Sr. Contreras haya sido cursado, el supuesto beneficiario debió haber presentado una identificación válida en el país de destino de los fondos, la cual puede variar de país a país, y, además, responder una serie de preguntas de información cuyas respuestas únicamente tiene acceso el girador de los fondos, en este caso el Sr. Contreras. Quien retiró el giro efectuado por el denunciante no sólo sabía el nombre del destinatario final, sino que además tuvo acceso a preguntas confidenciales que solo el girador, el Sr. Contreras, sabía y reconoció entregar. De esta manera, si únicamente el denunciante tenía dicha información, sólo él podría haberla entregado a quien la retiró en el Reino Unido. Atendido los hechos señalados con anterioridad, es claro que el denunciante y demandante civil fue víctima de una estafa, por lo que es conveniente señalar que es frecuente que grupos de estafadores internacionales incentiven a terceros de diversos países a realizar giros para distintos fines, entre los que se encuentra, acreditar solvencia económica mediante un giro realizado a nombre de un tercero. Una vez realizado lo anterior, convencen al girador que les de los datos de la transacción, en orden a supuestamente verificar que el giro se realizó. Es por lo anterior que obtienen todos los antecedentes de una determinada transacción, incluido el nombre del beneficiario y el MTCN, y proceden, previa falsificación de una identificación a cobrar los giros realizados. II.1.2. Cumplimiento de las obligaciones de Chilexpress (Western Union). Sobre este respecto señala que el contrato celebrado entre Chilexpress y el Sr. Contreras es un contrato de remesa de dinero, en virtud del cual su representada se obligó a remesar dinero a un tercero que cumpla ciertos requisitos que lo validen como destinatario del giro del Sr. Contreras, y este último a pagar un precio por este concepto. Así, frente a esto y de acuerdo a los antecedentes señalados, destaca que la primera de las obligaciones, esto es, remesar el dinero no está en disputa, por lo que esta obligación debe darse por cumplida. Respecto de la segunda obligación señalada, esto es, la entrega de dinero a un tercero, efectivamente Chilexpress cumplió con su obligación contraída. Así, el dinero fue entregado a un tercero en el lugar indicado por el denunciante, tercero que cumplía con todos los parámetros para ser considerado como el destinatario del giro realizado de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el Sr. Contreras. Así, verificada la identificación del tercero y los datos del giro que sólo los denunciante conocían, se debe dar por cumplida esta obligación por parte de su representada, por lo que mal puede hacerse un reproche a su actuar. II.1.3.- Falta de culpa o dolo de Chilexpress (Western Union). En caso que se estime que Chilexpress incumplió alguna de sus obligaciones, subsidiariamente indica que no puede reprochársele en caso alguno a su representada un supuesto incumplimiento. Sobre esto menciona que de acuerdo a lo señalado en los puntos anteriores, no puede afirmarse, en caso alguno, que su representada haya actuado con culpa, y menos aún con dolo. Tal como se señala, y según se desprende de la documentación acompañada, Chilexpress (Western Union) hizo todo aquello que estaba a su alcance para verificar la identidad del beneficiario del giro. Tal como se señaló, exigirle más es del todo impracticable, y escapa del ámbito de la culpa leve de la cual responde Chilexpress, según dispone el artículo 1.547 del Código Civil, por ser éste un contrato bilateral. A este respecto la doctrina de manera mayoritaria se ha encargado de dar contenido a los artículos 1.547 y 44 del Código Civil, estableciendo como causal de exoneración de responsabilidad la falta de culpa del supuesto incumplidor. Expresa que esta idea es reafirmada a contrario sensu por el artículo 1.672 del Código Civil, al establecer que la falta de culpa exonera de la responsabilidad por la pérdida de una cosa por culpa o durante la mora del deudor. Agrega que cuando se estimara erróneamente que su representada incurrió en un incumplimiento contractual, cuestión que no es así toda vez que transportó el dinero y lo entregó a quien cumplía con los requisitos para su entrega, falta un requisito para que exista responsabilidad por parte de Chilexpress (Western Union), esto es, la falta de existencia de culpa o negligencia. Indica que sostener lo contrario es vulnerar el régimen de responsabilidad establecido por el Código Civil y por el artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que obviaría el requisito de un incumplimiento culpable por parte de Chilexpress (Western Union), vulnerándose de esta manera las normas legales referidas precedentemente. Sobre este respecto, señala que la situación planteada es análoga a aquella famosa estafa ocurrida en nuestro país hace algún tiempo, donde los estafadores llamaban a diversos

Membrillar 443  
Curicó



Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

números telefónicos anunciándoles que habían ganado un premio. Una vez que el estafado creía en ser acreedor de dicho premio, le señalaban que para seguir participando debían comprar tarjetas telefónicas y entregarles los números de éstas. Una vez realizado lo anterior la estafa estaba consumada, ya que el estafador adquiría toda la información necesaria para usar la tarjeta, en desmedro de quien la había comprado. Siendo una situación análoga se pregunta, ¿es lógico que la empresa telefónica responda de algún daño porque un tercero usó una tarjeta telefónica comprada por otra persona? No parece correcto, ya que la empresa telefónica usó todos los resguardos necesarios para que esto no ocurriese, cual es, la validación de un código secreto. Así, en este caso se puede aplicar el mismo principio. ¿Es lógico que Chilexpress (Western Union) responda por el hecho de haberse pagado un giro a quien a todas luces aparecía como beneficiario del mismo, no sólo con la identificación válida para estos efectos, sino que además conociendo la información que sólo el girador del dinero tenía? No parece del todo lógico. Si el consumidor fue víctima de una estafa, no parece lógico ni es acorde a derecho, endosarle la responsabilidad a una tercera persona que cumplió sus obligaciones, trasladar dinero, con la diligencia que el hombre medio emplea ordinariamente en sus negocios toda vez que Chilexpress (Western Union) responde de culpa leve al ser un contrato bilateral, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.547 del Código Civil, en relación con el artículo 44 del mismo cuerpo legal. Sostener lo contrario sería exigir un estándar de diligencia ampliamente superior a lo exigido por la legislación nacional. Así, habiéndose verificado por parte de Western Union la identidad del beneficiario mediante un documento válido en el país de destino de los fondos, y habiéndose asegurado que el destinatario conocía la información que sólo le fue dada a conocer al girador, no se le puede exigir más a Western Union para el desembolso del dinero. Indica que además de la identificación válida en el país de destino del giro realizado, la información que debe proporcionar el beneficiario de la remesa, y que sólo puede conocer de quien realiza el giro, es ya una mayor medida de seguridad y de diligencia ante la posibilidad de falsificación de documentos, por lo que se podría considerar que su representada cuenta con medidas de seguridad que permitan garantizar, tanto la empresa como al girador, que el dinero enviado será recibido por quien es efectivamente el destinatario, lo que nos permite afirmar que Chilexpress (Western Union) cumple con la debida diligencia que exige el legislador para este tipo de contratos. Indica que exigir más implicaría realizar un peritaje a todas las identificaciones que se presenten, o más aún, efectuar análisis dactilares o de ADN a todos los beneficiarios de sumas de dinero, cuestiones del todo impracticable y que no harían más que encarecer el sistema en demasía, haciendo impracticable en la práctica remesar dinero a otros lugares del país o del mundo. Sobre este respecto señala que el denunciante no fue diligente en su actuar. Es presumible, tanto de los antecedentes entregados como de los hechos propios de los consumidores, que entregó información confidencial de un traspaso de dinero a un tercero, por lo que no actuó con la diligencia que se le exige a los hombres ordinariamente en sus negocios propios. Chilexpress (Western Union) no puede hacerse cargo de la falta de diligencia empleada por el denunciante de autos, falta de diligencia que derivó en una posible estafa en su contra, con el consecuente perjuicio. Sostiene que fue el propio denunciante quien se expuso de manera negligente al riesgo de ser estafado, obviando los términos y condiciones del contrato de remesa, donde se advierte de la existencia de posibles fraudes y se previene explícitamente a los consumidores que se "protejan contra el fraude del consumidor", añadiendo "Tenga cuidado cuando un desconocido le pida que envíe dinero". La referida advertencia no sólo es señalada en el anverso del documento, en su reverso se señala nuevamente esta leyenda y se señala expresamente que "Se le advierte no enviar dinero a ninguna persona que usted no conozca". Si a alguna parte de esta relación contractual puede reprochársele el haber actuado con falta de diligencia no es a Chilexpress (Western Union), sino que al propio denunciante, quien se expuso, pese a todas las prevenciones efectuadas, a sufrir una estafa de la entidad señalada. II. 1.4.- Falta de mora. Tal como se señaló precedentemente, para que se dé lugar a la responsabilidad civil de carácter contractual que se reclama en estos autos, se deben cumplir los siguientes requisitos copulativos (i) Un incumplimiento contractual; (ii) Que dicho incumplimiento sea culposo o doloso, que sea imputable. Hace presente en este contexto que el artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor establece este mismo requisito, al señalar 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; (iii) Que se acredite la existencia de perjuicios; (iv) Que exista una relación directa de causalidad entre el incumplimiento contractual imputable y los perjuicios; y (v) Que se haya constituido en mora al deudor. Es sabido que para que exista responsabilidad contractual, salvo tratándose de obligaciones de no hacer, es necesario la constitución en mora del deudor, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 1557 del Código Civil, el cual

Membrillar 443  
Curicó



ciento ochocientos, 198

*Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó*

dispone que: "Se debe la indemnización de perjuicios desde que el deudor se ha constituido en mora". Lo anterior equivale a ponerlo en situación de rebeldía actual respecto del cumplimiento de la obligación determinada de que se trata. El Artículo 1.551 del citado Código, describe tres hipótesis distintas, en cada una de las cuales se evidencia que el deudor debiendo haber cumplido una determinada obligación no lo ha hecho. Esas tres hipótesis demuestran un estado de incumplimiento, porque ha transcurrido el plazo de que disponía el deudor para satisfacer la obligación y ello no ha ocurrido. Señala que ni siquiera se configura una situación de incumplimiento contractual imputable a Chilexpress y tal situación descarta de plano la existencia de cualquier retardo culpable. Es así como si la obligación no se cumple en la época pactada, pasará a haber retardo, pero normalmente no habrá mora, porque ésta requiere además del atraso, la interpelación del acreedor, o sea, una actividad de parte de éste haciendo saber al deudor que considera que hay retardo, y éste le ha generado perjuicios. Por otra parte, para que el retardo pueda traducirse en mora como antecedente de la responsabilidad civil de indemnizar perjuicios en sede contractual, es necesario que concurren los demás requisitos de ésta, y en consecuencia, que el retardo sea imputable al deudor, esto es, debido a culpa o dolo suyos, en este caso, situación alguna podría configurar un retardo culpable -menos aun doloso- en el cumplimiento de alguna obligación de Chilexpress en favor de los denunciante, según lo expuesto precedentemente. II. 1.5.- Monto solicitado en la demanda. Hace presente, previo a analizar si se configuran los supuestos del daño alegado, que el monto pedido por los denunciante será de un total de \$1.000.000.- por concepto de daño moral y la suma de \$1.761.226.- por concepto de daño emergente (\$1.700.000.- por la transferencia más el cobro por el servicio de \$61.226-), sumando un total de \$2.761.226.-, cuestión contenida en el petitorio de la demanda, monto que supera ampliamente la cuantía del dinero remesado que equivale a \$1.700.000.- sin ningún fundamento ni pruebas lógicas que den cuenta de lo solicitado. Dentro del monto debe hacerse énfasis en la altísima suma que solicita el querellante por daño moral, ascendiente a la suma de \$1.000.000 sin ningún antecedente que lo justifique ya que nada acompañó en su querrela que diera cuenta de los hechos relatados y que permitan probarlos. II. 1.6.- Inexistencia del daño moral alegado. Ante la inexistencia de perjuicios probados, éstos no podrán ser indemnizados. En ese sentido, debe señalarse que la indemnización de perjuicios, tal como su nombre lo señala, tiene por objeto restituir los daños o perjuicios que una persona sufrió, sea por causa de responsabilidad contractual o extracontractual. Esgrime que la naturaleza de la indemnización de perjuicios es restitutoria y, en ningún caso, puede ser lucrativa y menos sancionatoria. Son numerosas las disposiciones legales que amparan lo acá afirmado, citando a modo de ejemplo lo dispuesto en el artículo 1556 del Código Civil que establece que "la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y lucro cesante, ya provengan de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento". Por otra parte, el artículo 1558 del mismo código dispone que "[s]i no se puede imputar dolo al deudor, sólo es responsable de los perjuicios que se previeron o pudieron preverse al tiempo del contrato; pero si hay dolo, es responsable de todos los perjuicios que fueron una consecuencia inmediata o directa de no haberse cumplido la obligación o de haberse demorado su cumplimiento". Sobre el supuesto daño moral alegado, cabe señalar que el demandante reclama el pago por concepto de daño moral sufrido, debiendo acreditar los mismos el supuesto daño alegado, no bastando la existencia de un supuesto ilícito para que éste se entienda acreditado. En este sentido, la doctrina bien ha señalado que "No puede considerarse, entonces, que el dolor o el sufrimiento constituyan por sí solos un daño moral, si no van unidos al detrimento, real y probado, de alguno de aquellos atributos o derechos inherentes a la personalidad". El detrimento real en los atributos de la personalidad señalados en la demanda civil, no bastando la prueba que rinda la contraria respecto de haber sido víctima de un ilícito, que en la especie no ocurrió. Es más, la sola constatación de la entrega de dinero a un tercero determinado por la demandante quien fue víctima de una estafa, como ha señalado, no puede ser considerado, bajo ningún caso, como dolor o sufrimiento. Hace presente, que la necesidad de prueba no sólo es un requisito procesal, es un derecho de esta parte, por cuanto la falta de prueba redundará en la falta de posibilidad de defensa. Señala que el denunciante alega la existencia de daño moral, sin establecer en su presentación como se expresa este daño moral u ofrecer medios de pruebas que permitan señalar de qué manera se relaciona el daño moral con los perjuicios causados. Señala que el demandante solo se limitó a señalar, escuetamente, que por daño moral demanda una indemnización por \$1,000.000. Añade que es norma general en materia de resarcimiento de perjuicios que solo serán indemnizables los perjuicios directos, no pudiendo indemnizarse los perjuicios indirectos y menos la falta de perjuicios. Los denunciante solicitan la suma de \$1.200.000 por este concepto sin enunciar correctamente ni probar de qué manera se producen.

*Membrillar 443  
Curicó*



*Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó*

Pide se tenga presente lo expuesto y no aplicar multa ni indemnización alguna por una infracción que no se cometió ni por daños que no fueron producidos por su representada, con expresa condenación en costas de la parte querellante y demandante civil y solicitando declararla como temeraria de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.496. Acompaña, con citación, los siguientes documentos, en parte de prueba: (i) Términos y condiciones de envío de dineros a través de Western Union. Este documento da cuenta que se le advirtió al Sr. Contreras lo siguiente: "Western Union no garantiza la entrega o idoneidad de ningún bien o servicio pagado mediante una transferencia de dinero de Western Union. Se le advierte no enviar dinero a ninguna persona que usted no conozca". (ii) Sentencia de fecha 10 de diciembre de 2008, del Juzgado de Policía Local de La Serena, en autos Rol N° 4707-2008. (iii) Sentencia de fecha 25 de septiembre de 2012, 2° Juzgado de Policía Local de Chillan en autos Rol N° 2160-2012. (iv) Sentencia de fecha 16 de agosto de 2012, 1° Juzgado de Policía Local de Antofagasta 5254-2012. (v) Sentencia de fecha 22 de diciembre de 2011, en autos Rol N° 5391- 2010, 2° Juzgado de Policía Local de Talcahuano. (vi) Sentencia de fecha 07 de octubre de 2013, Juzgado de Policía Local de Limache. (vii) Sentencia de fecha 30 de diciembre de 2014; Juzgado de Policía Local de Vallénar, autos Rol N° 7770-2014. Se recibió la causa a prueba y se fijó los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. Se recibe la prueba. Documental y la parte denunciante y demandante civil, ratifica los documentos acompañados desde fojas 1 a 8, en la forma legal correspondiente. La parte denunciada y demandada civil ratifica los documentos acompañados en el otrosí de la presentación de 18 de Mayo de dos mil dieciséis. Se puso término al comparendo.

Se trajo los autos para fallo y

CONSIDERANDO:

PRIMERO. Que esta causa se ha iniciado con la denuncia infraccional de fojas nueve y siguientes, interpuesta por don Luis Mauricio Contreras Paiva, cédula de identidad n° 16.024.146-2, de ocupación estudiante, con domicilio en Los Aromos, Copihues #032, quien interpone denuncia infraccional en contra de Chilexpress S.A., representada por Patricia Rodríguez, cuya profesión ignora, ambos con domicilio en Yungay N° 748, Curicó. Dicha presentación se trató latamente en el acápite expositivo de este fallo, por lo que en esta parte se da por reproducida.

SEGUNDO. Que la parte denunciada contesta a través de minuta escrita, la que fue tratada abundantemente en lo expositivo de esta sentencia, por lo que en esta parte se remite a ella.

TERCERO. Que, apreciando los antecedentes del juicio y la prueba rendida en conformidad a las normas de la sana crítica, el Tribunal estima que no se configura infracción a la ley 19.496 y por el contrario, se hace necesario que este Tribunal se declare incompetente para conocer de esta causa, pues estima que se dan los elemento requeridos para configurar un delito de estafa. Para ello se ha tenido especialmente presente lo siguiente: I.- El Tribunal estima acreditados en el proceso, los siguientes hechos denunciados: 1.- El actor con fecha 18 de diciembre de 2015, deposita a través Chilexpress S.A., la suma de \$1.700.000 a nombre de su pareja doña María Yasna del Carmen Villablanca Vásquez, quien los retiraría en España, por motivo de un viaje que ella realizaría a dicho país, viaje que por motivos de fuerza mayor no se realizó. 2.- Al momento de ir a retirar su dinero a Chilexpress, le informaron que el dinero ya había sido retirado en la agencia de destino por la persona a quien iba dirigido el giro. También se encuentra acreditado que dicha persona, desde el 01 de Enero de 2.000 al 04 de Abril de 2.016, no había salido del país., en la cual informa que dicha persona no pudo haber cobrado el dinero, ya que nunca salió del país. 3.- Sostiene que ha ido en muchas oportunidades a que le den una respuesta y una de esas, le entregaron una resolución de Western Union, quien supuestamente es la responsable del giro, que dice que ellos no se responsabilizan porque la persona a quien va dirigida el dinero, lo cobró. II.- Que el denunciado se defiende argumentando que: 1.- Que el actor, con fecha 18 de Diciembre de 2.015, remesó con destino a España, desde una oficina de Chilexpress ubicada en Curicó, un giro de dinero, por la suma de un millón setecientos mil pesos, para ser retirado por la Sra. María Yasna del Carmen Villablanca Vásquez. 2.- Con posterioridad, el Sr. Contreras se dirigió a la oficina de su representada, Chilexpress, con el objeto de preguntar si el dinero enviado a Reino Unido se

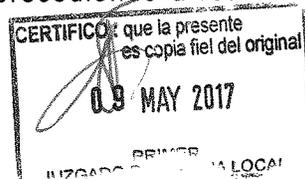
*Membrillar 443  
Curicó*



Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

encontraba aún disponible para poder ser retirado. 3.- Ante lo anterior, Chilexpress consultó a Western Union, tercero quien efectúa los había sido pagado en el lugar de destino a la persona señalada por el Sr Contreras. 4.- Asimismo Western Union comenzó una investigación interna remitiendo la totalidad de los antecedentes que dan cuenta del procedimiento y el fundamento por el cual se realizó el pago de la suma que éste había remesado a través de Western Union al Reino Unido. Sobre este respecto, cabe señalar que el número de giro (MTCN) es señalado única y exclusivamente a quien realiza la remesa de dinero, por lo que sólo pueden acceder a dicho número las personas a quien éste se lo ha confiado. 5.- Indica que resulta al menos curioso que una persona realice remesas y posteriormente consulte por el estado de éstas, en un plazo bastante corto de tiempo, y teniendo la conciencia y en conocimiento en este caso de que quien podía retirar el dinero no lo había hecho, pregunte por el estado de dicha remesa ¿por qué alguien efectuaría una remesa y consultaría después por su estado si quien podía retirarla no lo había hecho?. 6.- Expresa que las respuestas a las interrogantes planteadas en el párrafo anterior están dadas por una estafa de la que ha sido víctima el denunciante. Así, un delincuente perteneciente a una banda internacional le solicitó al Sr. Contreras efectuar el giro, a nombre de un tercero - acordando finalmente que fuera la Sra. Villablanca- para "asegurar solvencia", solicitándole todos los otros datos de la transferencia (monto, MTCN, fechas, etc.). 7.- De esta manera, la banda cuenta con todos los datos de la remesa, incluido el MTCN y la identidad del destinatario, y procedería a retirar el giro con una identificación falsificada, situación que no puede ser confirmada por Western Union, toda vez que se le acreditaron todos los supuestos para entregar la remesa del tercero en el extranjero. 8- Precisa que lamentablemente, todo indica que el denunciante fue víctima de una estafa perpetrada por delincuentes que abusan de la confianza de otros para perpetrar sus delitos. Por lo anterior, no puede reprochársele, en caso alguno, responsabilidad a Chilexpress, toda vez que el denunciante fue negligente en la custodia de los datos personales de la remesa de dinero. III.- Que para acreditar sus dichos la parte denunciante se vale de prueba documental consistente en: -Giro internacional emitido y su N° de operación; -Boleta de cobro de servicio; -Resolución enviada de Chilexpress a Sernac; -Formulario de cuestionamiento de pago; -Resolución enviada de Western Union; -Resolución enviada de Chilexpress a su persona; -Certificado de viajes de la persona a quien iba dirigido el dinero. IV.- Que por otro lado el denunciado presenta como prueba documental lo siguiente: -Términos y condiciones de envío de dineros a través de Western Union y diversas sentencias de Tribunales del país V.- Que en ese orden de cosas, este sentenciador concluye que los hechos denunciados en autos, no constituyen infracción a la Ley N° 19.496, bajo los siguientes fundamentos: De los antecedentes alojados al proceso es posible concluir que: a) Con fecha 18 de Diciembre de 2015, don Luis Mauricio Contreras Paiva, remesó, a través de Chilexpress, la suma de \$1.700.000, para que fuera retirada en España, por doña María Yasna del Carmen Villablanca Vásquez, servicio que tuvo un costo de \$61.226. Este hecho se acredita a través de los documentos de fojas 1 y 2, consistente respectivamente en: Giro Internacional N° Operación 67011003714 y la boleta de venta y servicios de Chilexpress N°24895642 por un total de \$61.226. Así también dicha prestación es reconocida por el denunciado en su minuta de contestación de fojas 76 y siguientes. b) Que para probar la imposibilidad del retiro del dinero por su destinatario, el actor acompaña a fojas 8, certificado de Viajes N°57 otorgado por la Policía de Investigaciones de Chile, de fecha 04 de Abril de 2016, el que da cuenta de que doña María Yasna del Carmen Villablanca Vásquez, destinataria del dinero enviado a España, desde el 01 de Enero del 2000, no registra anotaciones de viajes, por lo que consecuentemente se tiene por acreditado que la suma de dinero remesado no pudo ser retirado por la Srta. Villablanca Vásquez, ya que ella no ha viajado fuera del país. c) Desde fojas 3 a fojas 7, se establecen los diferentes reclamos del consumidor, y las respuestas obtenidas por parte de Chilexpress y Western Union, las que no fueron satisfactorias para el cliente. d) Que el denunciado alega que el consumidor fue estafado por una banda internacional, la que solicitó al querellante efectuar el giro, como una forma de acreditar solvencia, pidiéndole posteriormente, los datos de la transferencia, procediendo a retirar el giro

Membrillar 443  
Curicó



Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

con una identificación falsificada, situación que como indica en su contestación, no puede ser confirmada por Western Union, toda vez y según lo que expresa, se le acreditaron todos los supuestos para entregar la remesa del tercero en el extranjero.

CUARTO. Que en relación con estos antecedentes, es evidente que la persona destinataria de la remesa no estuvo en condiciones físicas de recibir el dinero pues en el período correspondiente no salió del país y por otra parte, quien percibió el dinero de la remesa en España, conocía el número MTCN número o clave confiado por la denunciada exclusivamente a la persona que giró el dinero.

QUINTO. Que en estas condiciones el Tribunal estima que los elementos de hecho mencionados, pueden configurar la facción del delito de estafa en perjuicio del denunciante, delito regulado en los artículos 467 y siguientes del Código Penal y materia de competencia de la justicia penal y por ello declarará su incompetencia para conocer del mencionado delito, y

TENIENDO PRESENTES,

Los artículos 467 y siguientes del Código Penal, artículos 1 y 2 del Código Penal, artículos 2 y 3 del Código Procesal Penal y 1, 7 y 14 del Código Orgánico de Tribunales, ME DECLARO INCOMPETENTE para conocer de la presente causa, debiendo pasar los antecedentes en original para conocimiento del Juzgado de Garantía correspondiente, para lo que se oficiará.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente.

Dictada por don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular.

