

REPUBLICA DE CHILE  
PROVINCIA DE TALCA  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

ORD. : N° 034 /2018- CE.  
MAT. : *Comunica Sentencia*  
*Ejecutoriada.*  
ANT. : *Causa Rol N° 2.500/12/CE.*

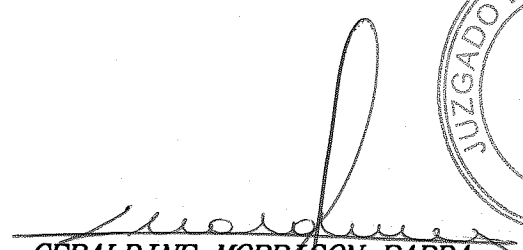
FECHA	Nº INGRESO
1-0 ENE 2018	41
SERNAC - TALCA	

TALCA, 05 de Enero del año 2018.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.  
A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.  
4 Oriente N° 1360 ciudad de Talca.

En causa Rol N°  
2.500/12/CE de este Tribunal, por Ley de Protección al  
Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir  
con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley N° 19.496,  
remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia  
definitiva de fecha 27/03/2017 dictada en este proceso, la que  
se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.

  
GERALDINE MORRISON PARRA  
Secretaria Letrada Subrogante



  
MARIA VICTORIA LLEDO TIGERO  
Juez Letrada Titular

RECEIVED  
MAY 19 1964  
FEDERAL BUREAU OF INVESTIGATION  
U. S. DEPARTMENT OF JUSTICE

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA

En Talca, a veintisiete de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó la Causa Rol N°2500-2012, originada por querrela infraccional de fojas 20 y ss., interpuesta por **SARA VALESKA MORENO TAPIA**, chilena, trabajadora de casa particular, Cédula Nacional de Identidad N°15.140.002-7, domiciliada civilmente en Pasaje Los Queulles N°1275, Villa La Florida, Talca y laboralmente en calle Bombero Fajardo N°1221, entre calle Pedro Prado y Avenida Domingo Santa Maria, Renca, Santiago, en contra de **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, empresa pública con patrimonio y personalidad jurídica, Rut N°60.503.000-9, domiciliado en calle Plaza de Armas N°989, Santiago, representada legalmente por doña **MARIA ANGELICA ROHART BROWN**, ignora profesión u oficio y **GEMA ASSEF DOCMAN**, según resolución exenta N°75 año 2010, y domiciliados en Talca en calle 1 Oriente n°1130, primer piso, Talca, por infracción a la Ley 19.496 en sus artículos 3 letra e) 12 y 23. En el primer otrosí deduce demanda civil de indemnización de daños y perjuicios en contra de **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE** representada legalmente por doña **MARIA ANGELICA ROHART BROWN**, y **GEMA ASSEF DOCMAN**, ya individualizados, solicitando por concepto de daño emergente la suma de \$6.025 y por daño moral la suma de \$25.000.000. En el segundo otrosí señala medios de prueba. En el tercer otrosí acompaña documentos (a fs. 1 a 19). En el cuarto otrosí solicita lo que indica. En el quinto otrosí rola patrocinio y poder.

A fs. 29 rola escrito presentado por la parte querellante y demandante civil acompañando lista de testigos.

A fs. 31 rola acta de notificación personal realizada por el receptor ad-hoc de la querrela infraccional, demanda civil y su proveído a **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, representada por **SIGFREDO RECARBARREN FIGUEROA**.

A fs. 256 y ss., rola escrito presentado por **CRISTIAN CELIS BASSIGNANA**, abogado en representación de **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**. En lo principal opone excepción de incompetencia absoluta. En el primer otrosí acompaña documentos rolantes a fs. 32 a 251. En el segundo otrosí solicita suspensión del procedimiento. En el tercer otrosí señala un téngase presente.

A fs. 268 rola escrito presentado por **CRISTIAN CELIS BASSIGNANA**, abogado en representación de **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE** cumpliendo con lo ordenado y acompañando documento rolante a fs. 264 y ss.

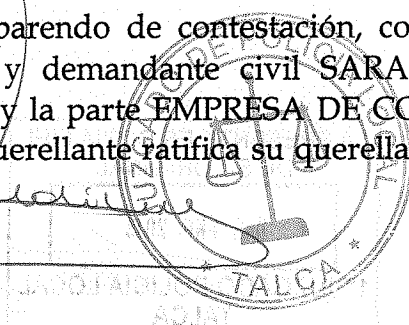
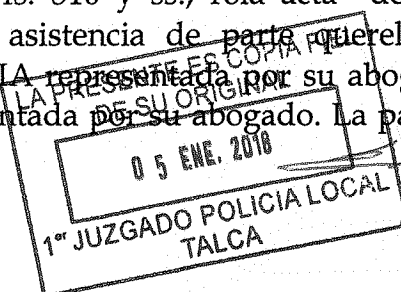
A fs. 271 y ss., rola escrito presentado por la parte querellante y demandante civil evacuando el traslado conferido.

A fs. 273 y ss., rola resolución del Tribunal respecto a la incidencia planteada. Sentencia se encuentra firme y ejecutoriada.

A fs. 295 rola escrito presentado por la parte querellante y demandante civil. En lo principal solicita continuación de comparendo. En el otrosí notificación.

A fs. 297 rola lista de testigos presentada por la parte querellada y demandada civil.

A fs. 310 y ss., rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de parte querellante y demandante civil **SARA VALESKA MORENO TAPIA** representada por su abogado, y la parte **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE** representada por su abogado. La parte querellante ratifica su querrela y demanda



en todas sus partes con costas. La parte querellada y demandada civil contesta mediante minuta escrita (a fs. 305 y ss.) la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo. El Tribunal llama a conciliación y no se produce. La parte querellante ratifica documentos acompañados rolante a fs. 1 a 19. La parte querellada y demandada civil acompaña documentos rolante a fs. 298 y ss.

A fs. 312 rola acta de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de parte querellante y demandante civil SARA VALESKA MORENO TAPIA representada por su abogado, y la parte EMPRESA DE CORREOS DE CHILE representada por su abogado. La parte querellada ofrece testimonial de SIGIFREDO ALEJANDRO RECABARREN FIGUEROA y MARTA ELIANA CEBALLOS SUAZO. La parte querellante ofrece testimonial de ALEJANDRA DEL CARMEN TORRES PALOMERA y DANIEL HERMO SALAS MUÑOZ, además solicita como diligencia se oficie a Daniel Aravena Ojeda, jefe de aeropuerto de Punta Arenas, informando sobre la detención de mercancía peligrosa.

A fs. 324 rola oficio emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil informando lo que indica.

A fs. 330 rola oficio emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil informando lo que indica.

Se trajeron autos para fallo.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

##### A.- EN CUANTO A LA TACHA DE LA TESTIGO ALEJANDRA DEL CARMEN TORRES PALOMERA:

**PRIMERO:** Que rola a fs. 317 la parte querellada y demanda civil formula tacha a la testigo fundada en la causal de inhabilidad N°7 del artículo 348 del Código de Procedimiento Civil, esto es tener íntima amistad con la persona que la presenta en juicio fundada en los propios dichos de la testigo quien declaró tener un vínculo de amistad íntimo con la demandante. Solicita tener formulada la tacha y en consecuencia restarle valor probatorio a la declaración de la testigo.

**SEGUNDO:** La parte querellante y demandante civil no evacua el traslado conferido.

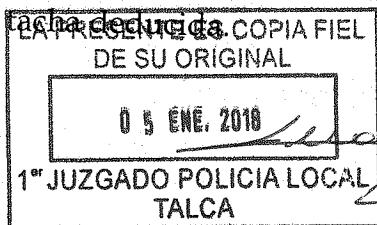
**TERCERO:** Que, respecto a la tacha deducida por la causal del artículo 358 N°7 del Código de Procedimiento Civil esta será acogida, toda vez que de la declaración de la testigo se desprende que existe una amistad más allá, es decir, de carácter íntima y que, a criterio de este Tribunal es causal suficiente para declarar la inhabilidad del testigo, por lo que se acoge la tacha deducida.

##### B.- EN CUANTO A LA TACHA DEL TESTIGO DANIEL HERMO SALAS MUÑOZ:

**CUARTO:** Que rola a fs. 320 la parte querellada y demanda civil formula tacha al testigo fundado en la causal de inhabilidad N°7 del artículo 348 del Código de Procedimiento Civil, esto es tener íntima amistad con la persona que la presenta en juicio fundada en los propios dichos del testigo quien declaró tener un vínculo de amistad íntimo con la demandante. Solicita tener formulada la tacha y en consecuencia restarle valor probatorio a la declaración del testigo.

**QUINTO:** La parte querellante y demandante civil no evacua el traslado conferido.

**SEXTO:** Que, respecto a la tacha deducida por la causal del artículo 358 N°7 del Código de Procedimiento Civil esta será acogida, toda vez que de la declaración del testigo se desprende que existe una amistad más allá, es decir, de carácter íntima por cuanto se conocen ellos y sus familias hace más de 35 años y visitarse constantemente, por lo que, a criterio de este Tribunal es causal suficiente para declarar la inhabilidad del testigo, por lo que se acoge la tacha deducida.



**C.-EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL:**

**SEPTIMO:** Que estos autos se han iniciado por querrela infraccional deducida por SARA VALESKA MORENO TAPIA en contra de EMPRESA DE CORREOS DE CHILE representada por MARIA ANGELICA ROHART BROWN y GEMA ASSEF DOCMAN, individualizados en el proceso, por infracción a la Ley N° 19.496.

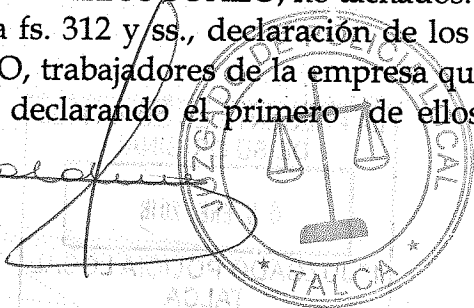
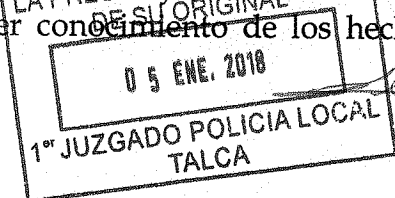
**OCTAVO:** Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la querellada ha significado una infracción a los arts. 3 Letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496, por no haber realizado el servicio contratado el cual consistía en el envío de una encomienda, la cual contenía licores chocolates, víveres perecibles entre otros productos, desde la ciudad de Talca a la Antártica chilena, con motivo del 14 de febrero "día de los enamorados", el cual debía ser recibido por el marido de la querellante que se encontraba ejerciendo funciones en dicho lugar y que, la actora consultó si se podía enviar su contenido a funcionarios de la empresa querellada los cuales le habrían informado que no había problema, pero que finalmente no se envió por estar mal embalado por contener envases de vidrios, lo que le generó perjuicios.

**NOVENO:** Que la querellada contesto querrela infraccional en su contra solicitando el rechazo de la acción deducida. Señala que los hechos no ocurrieron como señala la actora, ya que la querellante concurrió el día 08 de febrero de 2012 a las oficinas de su empresa en la ciudad de Talca con un envío a la Base Frei Montalva de la Antártica Chilena. Señaló que su contenido era un "REGALO" cuyo valor lo avalúo en \$1. Asimismo al solicitar el servicio declaró que el envío no contenía ningún tipo de mercancía peligrosa ni prohibida y declaró conocer las condiciones del servicio referido publicadas en la página web de la empresa. El envío fue direccionado a su destino, haciendo la primera escala en Puntas Arenas, fue allí y por orden de la Dirección General de Aeronáutica Civil, donde los envíos son escaneados y en el caso de la querellante se determinó que estos podían contener mercancía peligrosa desde que se trataba de botellas con líquidos cuyo contenido se desconocía. Así las cosas su empresa se vio impedida de poder seguir con el transporte hasta que no se aclarase su contenido ni que este fuera correctamente embalado para el transporte de carga frágil. El envío fue remitido a Talca donde se tomó contacto con la querellante para explicar lo ocurrido y que efectuara una adecuada declaración del contenido y embalaje, no existiendo inconveniente en enviar nuevamente el regalo. La querellante se negó el 09 de febrero 2012 y el mismo día concurrió a Sernac sin mostrar disposición a solucionar el problema. Agrega que es falso que la querellante hubiese conversado supuestamente al tenor de lo dicho con doña Viviana Zamora. Finaliza señalando que no han infringido norma alguna, sino por el contrario, cumplieron con ella.

**DECIMO:** Que, a objeto de acreditar los hechos expuestos en su querrela, la querellante acompaña a los autos documentos rolantes a fs. 1 a 19 consistentes en boletas de farmacia, respuesta de email, copia seguimiento web de encomienda, formulario de Sernac, boleta de encomienda, carta de respuesta de la querellada a Sernac, certificado de matrimonio y resolución exenta N°75 año 2010 de Correos de Chile, no objetadas por la contraria. Con el mismo fin acompaña diligencia solicitada rolante a fs. 324.

**DECIMO PRIMERO:** Que la Querellada a fin de acreditar su defensa acompañó como prueba documentos rolantes a fs. 298 a 304 consistentes en comprobante envío encomienda, condiciones del servicio de Correos de Chile impresa de su página web, impresión plan de seguridad anti mercancías peligrosas utilizada por la empresa, documento de seguimiento encomienda, carta de contestación enviada al Sernac, no objetadas por la contraria. Con el mismo fin rinde testimonial de SIGIFREDO ALEJANDRO RECARBAREN FIGUEROA y MARTA ELIANA CEBALLOS SUAZO, no tachados.

**DECIMO SEGUNDO:** Que, rola en el proceso, a fs. 312 y ss., declaración de los testigos RECARBAREN FIGUEROA y CEBALLOS SUAZO, trabajadores de la empresa querellada que señalan tener conocimiento de los hechos, declarando el primero de ellos que la



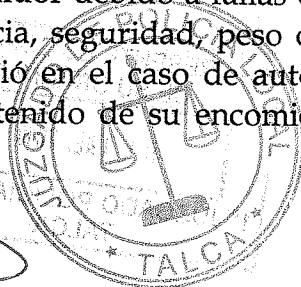
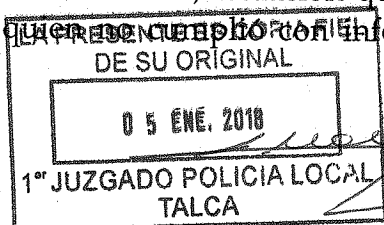
querellante despachó un regalo hacia la Antártica y que fue en la ciudad de Punta Arenas donde el servicio de aeronáutica detectó que el regalo contenía un líquido no declarado precediendo a su devolución, por lo que se tomó contacto con la reclamante indicándole la situación en dos oportunidades. Señala además que, en sus reparticiones donde está la fila y mesón se informa sobre los envíos, la mercadería peligrosa y otros antecedentes y, una vez ratificado esa información se procede al despacho, siendo verificando su contenido por la Aeronáutica Civil y no por ellos. Por su parte la segunda testigo ratifica lo antes expuesto por el testigo, agregando que la querellante señaló que el envío era un regalo, aun cuando ellos le dejaron de manifiesto que debía declarar su contenido, hecho que no ocurrió. Agrega además que, ellos como empresa venden el embalaje pero que no embalan las encomiendas.

Que dichas declaraciones resultan ser coincidentes con la prueba documental rolante a fs. 3, en cuanto al envío del encargo y el transito que éste realizó, así como el hecho de que la actora declarará que la encomienda sólo que se trataba de un "regalo" más no su contenido, así consta ello a fs. 6 y 304. Que, en dicho documento (a fs. 6) además se señala que, la remitente "declara que el contenido de su envíos no contiene ningún tipo de mercancía peligrosa ni prohibida..." agregando ésta información que conoce las condiciones del servicio disponible en página web [www.correos.cl](http://www.correos.cl). Es por esto que la querellante al enviar su encargo conocía las condiciones sobre las cuales podía enviar la encomienda a su destinatario, es decir, no podía enviar elementos considerados peligrosos y que, el embalaje debía ser realizado de determinada forma, hecho que no ocurrió por cuanto dicho envío fue devuelto a la sucursal de Talca, donde se le trató de ubicar para hacerle saber el motivo por el cual su encargo no llegó a destino. Que, en este orden de ideas, cabe señalar que la querellante en su líbello de fs. 20 y ss., menciona que le enviaría a su marido "(...) licores, chocolates, víveres perecibles, entre otros productos...", es decir la actora pudo efectivamente haber enviado productos que se consideran peligrosos y que no los declaró, como se señaló precedentemente, además que el embalaje se encontraba mal hecho para transportar los productos que ella enviaba y que, según su querrela, fue la empresa querrellada quién lo embolsó y lo envió de esta forma a destino, hecho no acreditado por ningún medio de prueba por Moreno Tapia, ya que la testigo presentada por la empresa, Ceballos Suazo (a fs. 315 y ss.) señala que el embalaje finalmente lo realiza el mismo remitente, desvirtuando con ello la versión dada por la querellante.

Que si bien es cierto, Correos de Chile no acreditó la circunstancia de que la Dirección General de Aeronáutica Civil fuera quien dio la orden de no envío de la encomienda de la querellante, no es menos cierto que el actuar de la actora en cuanto a no informar el contenido del mismo, así como no haber realizado un embalaje apropiado para realizar tan largo viaje la hace responsable de su propio actuar negligente, lo que implicó a la poste que no se concretara el servicio contratado por ella, ya que infringió las normas propias del envío de productos y encomiendas realizados por los órganos correspondientes.

**DECIMO TERCERO:** En este mismo sentido, el artículo 12 de la citada ley establece: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Que, cabe agregar que, el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los consumidores señala expresamente: "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...", situación que no ocurrió en el caso de autos, ya que la querellante fue quien cumplió con informar el contenido de su encomienda, ya que



podía tratarse de elementos prohibidos o que su embalaje no se realizó correctamente, impidiendo con ello a la empresa cumplir con el servicio contratado por ella.

**DECIMO CUARTO:** Que, el Tribunal apreciando los antecedentes y que, ponderando conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten a esta sentenciadora concluir que la empresa querellada no cometió infracción a la Ley del Consumidor, por cuanto fue la querellante quien no cumplió con informar el contenido de su encomienda, ya que podía tratarse de elementos prohibidos o que su embalaje no se realizó correctamente, impidiendo con ello a la empresa cumplir con el servicio contratado por ella.

**DECIMO QUINTO:** Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal **PROCEDE A RECHAZAR LA QUERRELLA** infraccional deducida en lo principal de fs. 20 y ss., por SARA VALESKA MORENO TAPIA en contra de EMPRESA DE CORREOS DE CHILE representada por MARIA ANGELICA ROHART BROWN y GEMA ASSEF DOCMAN, individualizados en el proceso. Que consecuentemente se rechaza la demanda civil de indemnización de daños y perjuicios deducida en el primer otrosí de fs. 20 y ss., por SARA VALESKA MORENO TAPIA en contra de EMPRESA DE CORREOS DE CHILE representada por MARIA ANGELICA ROHART BROWN y GEMA ASSEF DOCMAN, individualizados en el proceso.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 de la Ley 18.287, y 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, y demás pertinentes; **SE DECLARA:**

A.- Que, ha lugar a la tacha deducida por la parte querellada y demandada civil a fs. 317 en contra de la testigo ALEJANDRA DEL CARMEN TORRES PALOMERA.

B.- Que, ha lugar a la tacha deducida por la parte querellada y demandada civil a fs. 320 en contra del testigo DANIEL HERMO SALAS MUÑOZ.

C.- Que, NO ha lugar a la querrella Infraccional, deducida en lo principal a fojas 20 y ss., de autos por SARA VALESKA MORENO TAPIA en contra de EMPRESA DE CORREOS DE CHILE representada por MARIA ANGELICA ROHART BROWN y GEMA ASSEF DOCMAN, individualizados en el proceso.

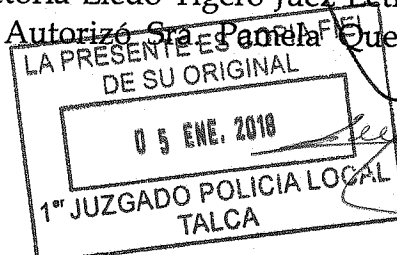
D.- Que, NO ha lugar a la demanda civil deducida en el primer otrosí de fs. 20 y ss., por SARA VALESKA MORENO TAPIA en contra de EMPRESA DE CORREOS DE CHILE representada por MARIA ANGELICA ROHART BROWN y GEMA ASSEF DOCMAN, individualizados en el proceso.

E.- Que NO se condena en costas a la parte querellante y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.

**REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO  
DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN  
SU OPORTUNIDAD.**

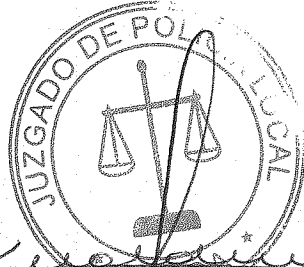
Causa Rol No. 2500-2012

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Letrada Titular.



TALCA, cinco de enero del dos mil dieciocho.-

**CERTIFICO:** Que la presente sentencia se encuentra firme y ejecutoriada.-



*Gerladine Morrison Parra*  
**GERLADINE MORRISON PARRA**

**SECRETARIA LETRADA SUBROGANTE**

