

La Florida a veintiocho de Marzo de dos mil dieciséis

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

1.- Que por presentación de fojas 5, doña MARIA ANTONIETA MUÑOZ QUEZADA, dueña de casa, Cedula Nacional de Identidad N°12.250.774-2, domiciliado en calle Los Olmecas N° 10.880, La Pintana, ha interpuesto denuncia infraccional en contra de empresa CHILEXPRESS S.A., Rut 96.756.430-3, domiciliada en Av. José Joaquin Perez N° 1376, Parque Industrial, Pudahuel, por haber infringido la Ley sobre Protección a los Derechos a los consumidores N°19.946, toda vez que con fecha 27 de Abril de 2015, envió una encomienda utilizando el servicio de CHILEXPRESS, a la ciudad de Coyhaique, cancelando para tal efecto \$24.030 por concepto de transporte. Posteriormente y debido a que la encomienda no fue recibida por su hijo, que era el destinatario, esta fue devuelta y recibida en la comuna de Conchalí por el Sr. Greco Berrion, quien no tiene relación alguna con ella.

Por la misma presentación dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del querellado por la responsabilidad por el extravío de la encomienda que envió, solicitando que se le indemnice por la suma total de \$2.344.235 (Dos millones trescientos cuarenta y cuatro mil doscientos treinta y cinco pesos), correspondientes a: 1) \$344.235, por concepto de daño emergente por el contenido de la encomienda que envió y 2) \$2.000.000 por concepto de daño moral por estar sin trabajo y enferma producto de lo ocurrido, todo más intereses, reajustes y costas.-

2.- Que a fojas 13 comparece doña MARIA ANTONIETA MUÑOZ QUEZADA, dueña de casa, Cedula Nacional de Identidad N°12.250.774-2, domiciliado en calle Los Olmecas N° 10.880, La Pintana, quien declara que efectivamente el día 27 de Abril 2015, se dirigió a la empresa Chilexpress ubicada en el paradero 14 de Av. Vicuña Mackenna, donde envió una encomienda en destino a Coyhaique, para su hijo que está efectuando el Servicio Militar, dicha encomienda contenía un teléfono celular, linterna, pilas y dulces.

Agrega que le indicaron una fecha de entrega, por lo que transcurridos los días llama a su hijo quien le indica no haber recibido nada, por lo que concurrió a la oficina de Chilexpress y le dijeron que su envío había sido entregado en un domicilio en Conchalí y que fuera al Sernac a denunciar el hecho.

3.- Que a fojas 25 comparece don CRSITOBAL EDUARDO LYON LABBE, abogado, cedula de identidad N° 16.095.994-0, domiciliado en calle José Joaquín Pérez N° 5015, Pudahuel, en representación de Chilexpress S.A. y señala que respecto de la denuncia y demanda efectuada por la Sra. María Muñoz Quezada, esta no ha sido notificada y que presentaran por escrito sus descargos y defensas en su momento.

4.- Que a fojas 26 se llevó a efecto el comparendo de contestación y de prueba en rebeldía de las partes.

5.- Que no habiendo diligencias pendientes, a fojas 27 ingresaron los autos para fallo.

6.- Que tras ponderar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica este Sentenciador ha concluido que efectivamente la sociedad denunciada CHILEXPRESS S.A., ya individualizada, ha infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores", que dispone: *"Artículo 23.- 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"*, toda vez ha quedado acreditado según los antecedentes de la causa, que señala que efectivamente extraviaron la encomienda enviada por la Sra. Muñoz Quezada, no haciéndose responsables del hecho, al entregarla a un tercero que no tiene ninguna relación con la denunciante.

6.- Por otra parte la demandada con su conducta también, ha infringido también lo señalado en el artículo 12 de la ley 19.496, *sobre "Normas de protección a los derechos de los consumidores que previene que todos los proveedores de bienes o servicios estarán obligados 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"*.

7.- Que respecto a la demanda interpuesta a fojas 5 y siguientes interpuesta por doña MARIA ANTONIETA MUÑOZ QUEZADA, en contra de CHILEXPRESS S.A., ambos ya individualizados, este tribunal no emitirá pronunciamiento por no haber sido esta notificada de manera que estipula la ley, y

**TENIENDO PRESENTE :**

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la ley 18.287, y 12 , 23, 24 , 26 y 27 de la ley 19.496,

**RESUELVO:**

Acógrese la denuncia de fojas 5 y siguientes y condénese la sociedad denunciada CHILEXPRESS S.A., Rut 96.756.430-3, domiciliada en Av. José Joaquín Pérez N° 1376, Parque Industrial, Pudahuel, al pago de una multa de **10 U.T.M.** (Diez unidades tributarias mensuales) por haberse cometido la infracción aludida en el considerando quinto y sexto de este fallo.-

Cada parte deberá pagar sus costas en la causa

La multa impuesta deberá ser entera en arcas municipales dentro de quinto día bajo apercibimiento de reclusión

Remítase copia en su oportunidad al Servicio Nacional del Consumidor

Notifíquese

Rol N° 126.921-10

**DICTADO POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR.-**