

Copiapó, dieciocho de abril de dos mil dieciocho.-

**VISTOS:**

A fojas uno don **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional de Atacama del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y actuando en su representación, ambos domiciliados en calle Atacama N° 898, de la comuna de Copiapó, interpone denuncia infraccional en contra de **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, Rut N° 60.503.000-9, representada para estos efectos por doña **MARTA GODOY**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Los Carrera N° 691, de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que el Servicio tomó conocimiento del reclamo efectuado por don **CAMILO GONZALEZ SAAVEDRA**, C.I. N° 18.403.614-2, de fecha 11/07/2017. En éste relata que su reclamo corresponde a los perjuicios que le provocó la pérdida de las encomiendas que trasladaría Correos de Chile hasta su domicilio, por compras que habría efectuado en el extranjero, tratándose de tres compras, las que fueron robadas en el traslado de Santiago a la ciudad de Copiapó. Agrega que el consumidor solicitó que se le indemnizaran los valores de los productos que no llegaron a destino, respondiendo la empresa, en dicha instancia de mediación, que no acogen el requerimiento, ya que los envíos fueron definidos como perdidos, en un siniestro de robo al camión que transportaba la carga a su destino, realizándose las denuncias respectivas ante los organismos policiales, por lo que el pago de la indemnización corresponde al remitente del envío. Indica que de los antecedentes que se acompañan queda de manifiesto la pérdida de las compras del consumidor, tanto por la respuesta entregada por la empresa a dicho Servicio, como de las respuestas entregadas al consumidor, evidenciando el incumplimiento de la empresa. Señala que la empresa denunciada fue negligente en la prestación del servicio de transporte de encomienda, toda vez que los productos del consumidor, se encontraban bajo su resguardo, los que no llegaron a destino, provocando un evidente menoscabo al consumidor, el cual además la empresa no pretende asumir por tratarse del destinatario y no del remitente de los productos. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496, con costas.

A fojas quince don **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional de Atacama del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, designó como abogado patrocinante y le confirió poder a don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO**, C.I. N° 16.833.465-6, de su mismo domicilio.

A fojas veintiuno consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistió solo don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO**, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y rindió prueba documental, audiencia celebrada en rebeldía de la parte denunciada **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**.

A fojas veinticuatro don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO**, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, solicita se tenga presente lo expone, recalcando los argumentos vertidos en la denuncia infraccional, y efectúa observaciones a la prueba rendida.

A fojas setenta y cinco don **MARCELO DIAZ SUAZO**, abogado, actuando en representación de la **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, ambos domiciliados en calle Los Carrera N° 691, de la comuna de Copiapó, asumió el patrocinio y representación de dicha empresa, e hizo presente que la denuncia se debe tener por no presentada al haber sido notificada después de cuatro meses desde su ingreso como lo ordena el artículo 9 de la Ley N° 18.287; que el Tribunal es incompetente, y que la actividad postal se encuentra regulada profusamente por normativa especial que contempla procedimientos indemnizatorios, no configurándose ninguna de las situaciones de excepción que permiten a los Juzgados de Policía Local conocer del asunto; que la parte denunciante carece de capacidad o personería para actuar en autos, por cuanto la persona que contrató los servicios fue la empresa **SINOTRANS AIR TRANSPORTATION DEVELOPMENT CO. LTDA.**, teniendo ésta el derecho exclusivo a la correspondencia de acuerdo al artículo 33 del Decreto N° 5.037 Ley Orgánica del Servicio de Correos y Telégrafos, por lo que solo cabe al remitente cobrar la indemnización respectiva, salvo que éste renunciara a sus derechos a favor del destinatario; también hace presente que se ha dado cumplimiento a la normativa de la Ley N° 19.496 y a la legislación específica de Correos de Chile. En particular hace presente que los envíos fueron cargados en el camión P.P.U. **JKWF-56**, el cual sufrió un robo con intimidación, motivo por el cual la empresa presentó

querrela criminal en causa RIT N° 3547-2017 del Juzgado de Garantía de Colina; Asimismo, hace presente que el remitente en el país de origen contrató en las condiciones pactadas en el servicio denominado "servicio postal registrado prioritario y pequeño paquete internacional", cuyas condiciones fueron cumplidas; finalmente, hace presente como circunstancia eximente de responsabilidad el caso fortuito o fuerza mayor, por cuanto existió en caso un robo con violencia o intimidación. Asimismo, acompañó los documentos de fojas 30 a 70 de autos.

## **CONSIDERANDO**

### **I. EN LO INFRACCIONAL.-**

**PRIMERO.-** Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** rindió la documental consistente en: a) Reclamo N° R2017C1600215 de fecha 11/07/2017, ante el portal [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl); b) Fotocopia de carta de fecha 19/07/2017, emitida por la Gerencia de Calidad y Servicio al Cliente, de Correos de Chile; c) Impresión de correo electrónico de fecha 19/06/2017, emitido por Alejandra Cabrera Tamayo; d) Impresión de correo electrónico de fecha 27/06/2017, emitido por Nelly Ximena Mella Silva; e) Fotocopia de certificado de fecha 27/06/2017, emitido por Ximena Mella Silva, Departamento Soluciones a Clientes, de la empresa Correos de Chile; f) Fotocopia de Resolución exenta N° 00127, de fecha 17/11/2015 emitida por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; documentos no objetados por la parte contraria.

**SEGUNDO.-** Que la parte denunciada **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE** no contestó la denuncia infraccional, no asistió al comparendo de contestación, conciliación y prueba, y no rindió prueba en dicha oportunidad.

**TERCERO.-** Que sin perjuicio de no haber rendido prueba en la oportunidad procesal correspondiente, la parte denunciada **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, acompañó a fojas setenta y cinco, los documentos consistentes en: a) Impresión del DFL 10 de 1985 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; b) Copia de la resolución exenta N° 57 de fecha 12/07/2016, emitida por Franco Faccilongo Forno, Gerente General, Empresa Correos de Chile; c) Impresión del Decreto N° 394 de 1957, del Ministerio del Interior; d) Fotocopia de la resolución exenta N° 13 de fecha 27/12/2004, emitida por José

Luis Mardones Santander, Gerente General, Empresa Correos de Chile; e) Impresión de documento titulado "capítulo 2, Responsabilidad", de fojas 68 a 69; f) Impresión del Decreto 64 de 2017 del Ministerio de Relaciones Exteriores; documentos no objetados por la contraria.

**CUARTO.-** Que de conformidad a los hechos denunciados, es necesario determinar en autos dos cuestiones. La primera, si la denunciada no dio cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades en que fue ofrecido o convenido el servicio de transporte de mercaderías, en los términos del artículo 12 de la Ley N° 19.496; y la segunda, si es que la empresa denunciada ha incurrido en un actuar negligente que ha causado un menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, identidad, procedencia, seguridad del servicio, de acuerdo al artículo 23 del mismo cuerpo legal.

**QUINTO.-** Que de la apreciación que hace el Tribunal de los antecedentes de autos, en particular del reclamo de fojas 7, de la carta de fojas 8, de los correos electrónicos de fechas 19/06/2017, y 27/06/2017 de fojas 9 y 10, y del certificado de fecha 27/06/2017 de fojas 11, se desprende que los envíos N° RT911024665HK, RT910950755HK y AL501676718, cuyo destinatario era don **CAMILO ENRIQUE GONZALEZ SAAVEDRA**, fueron extraviados efectivamente por la parte denunciada.

**SEXTO.-** Que la parte denunciada en los documentos referidos en el considerando precedente, y a fojas 84, ha señalado que el extravío de las encomiendas de autos, se debió a que el camión que efectuaba el transporte de estas sufrió un robo con intimidación, no obstante, no contestó la denuncia ni alegó el correspondiente caso fortuito como eximente de responsabilidad. A mayor abundamiento, tampoco ha logrado probar la denunciada la efectiva ocurrencia de los hechos que indica, en efecto, el hecho de presentar querrela criminal como señala, no tiene por efecto acreditar la ocurrencia de los hechos señalados, solo consigna los hechos señalados por el propio querellante, y no se ha acompañado en autos sentencia alguna que acredite o de por establecidos los hechos que fundamentan la imputación penal. De todo lo anterior, se concluye que no se ha logrado acreditar la existencia de un robo del camión que transportaba las encomiendas en cuestión.

**SÉPTIMO.-** Que el hecho de extraviar la denunciada las encomiendas del consumidor don **CAMILO ENRIQUE GONZALEZ SAAVEDRA**, constituye un incumplimiento de la obligación de transportar dichas encomiendas por parte de la denunciada, en la medida que estas no fueron entregadas en su lugar de destino, lo que basta para configurar la hipótesis infraccional del artículo 12 de la Ley N° 19.496, mismo razonamiento ha realizado la jurisprudencia en causa seguida en contra de la misma parte denunciada. (ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA, fallo de fecha 20/01/2016, en causa Rol N° 213-2015)

**OCTAVO.-** Que además ha resuelto la jurisprudencia que:

**“Por otro lado y no habiendo alegado y menos demostrado que el incumplimiento de tales obligaciones se haya debido a un caso fortuito, necesariamente debe concluirse que obró con negligencia en la prestación de los servicios contratados y con ello, cometió la infracción prevista en el artículo 23 de la ley pues su culposa prestación causó un menoscabo al consumidor debido a las deficiencias en la calidad y seguridad del servicio prestado.”**

Continúa la Ilustrísima Corte señalado que:

**“SEGUNDO: Que la circunstancia que la empresa aplicara el procedimiento reglamentario establecido para el caso de pérdidas, no altera que haya incumplido sus obligaciones básicas en la prestación del servicio.”**

**NOVENO.-** Que de los hechos establecidos en los considerandos precedentes, es menester concluir que el hecho de extraviar las encomiendas destinadas al consumidor don **CAMILO ENRIQUE GONZALEZ SAAVEDRA**, sin acreditar la existencia de un caso fortuito o circunstancia que justifique dicha pérdida, constituye no solo un incumplimiento de las condiciones básicas pactadas, esto es el transporte de las encomiendas, sino que también un actuar culpable o negligente que ha causado un menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad y seguridad del servicio prestado, hechos todos por los que la denunciada será condenada como se indica en lo resolutivo.

**DÉCIMO.-** Que respecto a lo señalado por la denunciada en su escrito de fojas setenta y cinco y siguientes, se debe estar a lo resuelto precedentemente, por cuanto no formuló las incidencias, y no opuso las excepciones o defensas en

la oportunidad procesal respectiva, por lo que no corresponde resolver circunstancias que únicamente se han hecho presentes al Tribunal.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

**SE DECLARA:** Que se **CONDENA** a la denunciada **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, representada para estos efectos por doña **MARTA GODOY**, ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa única ascendente a **DIEZ** Unidades Tributarias Mensuales del mes en que se efectúe el pago por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, **QUINCE NOCHES DE RECLUSIÓN** que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente. Con costas.

**ANOTESE.**

**NOTIFIQUESE**, personalmente o por cédula.

**ARCHIVESE**, en su oportunidad.

**ROL N° 4528 / 2017.-**

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **Alamiro Andrés Alfaro Zepeda**, Secretario Abogado Titular.