



CIENTO TREINTA y dos 132

Rol N° 7981-2017/NGC

Talca, a treinta y uno de mayo de dos mil dieciocho.

VISTO:

A fojas 10 y siguientes doña **LORETO PILAR NÚÑEZ CARREÑO**, Cédula Nacional de Identidad N° 11.071.222-7, desempleada, domiciliada en calle 23 Oriente 4 Norte N° 1495, Talca, patrocinada –según lo expuesto en el quinto otrosí de su presentación- por la abogada doña **DANIELA SILVA SAN MARTÍN**- dedujo denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **CHILEXPRESS S.A.**, RUT N° 96.756.430-3, domiciliada en Calle 14 Oriente N° 1125, Talca, representada de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C) inciso tercero y letra D) de la Ley N° 19.496, por el administrador del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, del mismo domicilio mencionado anteriormente.

Argumenta que la denunciada incurrió en infracción a la Ley N° 19.496 y, en virtud de ello, solicita al Tribunal que se le condene al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la referida Ley, con costas.

En lo fáctico expone: *"El día 23 de octubre sufrí un accidente, por lo que concurrí al Hospital de la comuna de Curicó y posterior a ello en atención a que yo y mi familia somos de la comuna de Talca, concurrí de manera particular el día 24 de octubre del presente año al Centro Médico Integramédica Talca, donde fui atendida por la doctora doña Marzena Ludw Stelmach Yopez, la cual me diagnosticó: 'contusión de la región lumbosacra y pelvis' y me dio un reposo laboral total (licencia médica) de 7 días.*

Como es sabido de acuerdo a la normativa legal vigente, existe un plazo de dos días hábiles, contados desde la fecha del reposo inicial para presentar la licencia médica ante el empleador, es por esta razón que mi licencia debía ser presentada a mi empleador a más tardar el día 25 de octubre de 2017, en atención a mi estado de salud y por sugerencia de la doctora y además por la confianza y prestigio que me merecía la empresa Chilexpress S.A., decidí enviar mi licencia a través de los servicios prestados por esta.

El día 24 de octubre del presente año, en la sucursal de Chilexpress S.A, de la calle 14 Oriente de la comuna de Talca, envié encomienda (licencia médica), bajo la orden N°43420363709, donde fui atendida por la señora doña Guillermina Rojas, la cual me garantizó que mi encomienda, es decir mi licencia médica estaría en manos de mi empleador el día miércoles 25 entre las 9 y las 11 de la mañana. En atención a lo importante que era, que esta encomienda llegara a tiempo, por tratarse de una licencia médica, le conté el contenido del sobre y le hice hincapié, que debía llegar si o si antes de finalizar el día 25 de octubre, a lo cual ella me señaló, que colocara la palabra 'urgente', al sobre, lo cual hice de puño y letra. Me fui tranquila y confiada de que mi licencia médica llegaría en tiempo a su destino. CANCELÉ por dicha presentación la suma de \$4.395.- (cuatro mil trescientos noventa y cinco pesos), por el servicio denominado: 'Overnigth', a la dirección Altos del Zapallar, sitio 7, Curicó.

La actora agrega que el día 27 de octubre de 2017, aproximadamente a las 18:40 horas fue contactada por su ex empleador don Juan Pablo Larraín, quien le habría indicado que no había recepcionado su licencia médica. Asimismo, sostiene que por dicha situación, posteriormente -en la tarde- fue desvinculada de su empleo.



CIENTO TREINTA Y TRES 133

Relata que el día 28 de octubre tuvo que interrumpir su descanso y dirigirse a CHILEXPRESS S.A. para ver qué había ocurrido, ya que dudó de lo informado por su ex empleador, dada la confianza que ella mantenía en la empresa denunciada. Expone que una vez en dicho lugar, el encargado de sucursal (quien no le dio su nombre) le dijo que su encomienda había sido devuelta porque no había cobertura para la dirección a la que ella la había enviado, señalándole además que si quería recuperar el sobre debía dirigirse al primer peaje que está de Varoli hacia el sur, donde ellos tienen una oficina, pues allí se encontraba el sobre devuelto. La denunciante añade que le representó al funcionario su imposibilidad de ir a dicho lugar, pidiéndole la entrega de la encomienda en esa oficina (donde se encontraba en ese momento) porque ella la había enviado desde allí, y que pese a ello, el referido funcionario le volvió a reiterar que fuera al lugar donde él le estaba indicando, argumentando que ahí, donde se encontraba la actora, no podían hacer nada.

Sostiene que el 30 de octubre, en los momentos en que se disponía a ir a la Inspección del Trabajo para recibir orientación respecto a su situación laboral, llegó un funcionario de CHILEXPRESS S.A. con el sobre que contenía su licencia médica, la cual nunca llegó a destino, para hacerle devolución de la misma. Agrega que ese día fue al Compín y a la Inspección del Trabajo, para tratar de salvar su situación laboral.

Seguidamente, explica que el día 31 de octubre del mismo año, interpuso reclamo N° R2017G1809184 en el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la empresa denunciada en autos, siendo la respuesta de CHILEXPRESS a este reclamo la siguiente:

"...Cabe señalar que este sobre fue despachado desde el origen sin declarar su contenido, por consiguiente nosotros no hemos conocido el contenido de este envío, no obstante usted indica que en este sobre iba una licencia médica... Por lo tanto no procede cancelar lucro cesante, pérdida de ganancias u oportunidades que sufre el remitente con ocasión del resultado del envío encomendado, por tanto no es factible acoger la solicitud del cliente... A fin de dar cumplimiento a las normas del transporte publicadas en nuestra página web y disponible en todas nuestras oficinas comerciales y que además el cliente declara conocer al momento de efectuar el despacho de su envío, se ha dispuesto a efectuar la devolución total del costo del envío..."

En relación a la respuesta de CHILEXPRESS S.A. la denunciante refiere:

"Al respecto, cuando un consumidor contrata un servicio, tiene derecho a que se cumpla al pie de la letra lo ofrecido y acordado. Esto es, los plazos comprometidos, el precio informado, las características del servicio, entre otros aspectos relevantes de toda contratación. Al respecto y de acuerdo a las Normas de Transporte publicadas en la página web y disponible en las oficinas comerciales se establece que Chilexpress se obliga a transportar los envíos que el remitente le ha encargado, en la medida que cumplan con las condiciones señaladas, y a entregarlos a su destinatario, o bien, a cualquier persona adulta que se encuentre en la dirección de destino, sin perjuicio de los servicios con carácter certificado. En el caso particular, mi encomienda cumplía con todas las condiciones señaladas en dichas normas de lo contrario no hubiese sido recepcionada por la funcionaria de CHILEXPRESS S.A.

En este sentido, CHILEXPRESS S.A. no da una respuesta satisfactoria a mi reclamo, centrándose en hechos que no tienen nada que ver con el problema central, cual es, el no envío al lugar de destino de mi licencia médica por no tener supuestamente cobertura.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL Talca
La presente es copia fiel de su original
17 OCT 2018
TALCA, de de



CIENTO TREINTA Y CUATRO 134

Que, de acuerdo a lo señalado anteriormente, los consumidores pueden exigir que el envío llegue al lugar señalado, que lo haga dentro del tiempo correspondiente, en buenas condiciones y que se cobre el precio informado.

Estos casos además son de alta sensibilidad pues los envíos de cartas o encomiendas suelen tener un alto valor personal, por lo que una empresa cuyo negocio es entregar por ejemplo el servicio de mensajería, debe cumplirlo según lo comprometido y sin excusas.

Finalmente y de acuerdo a la información entregada en la página web CHILEXPRESS S.A, cuenta con cobertura y sucursales en la ciudad de Curicó por lo que incurre en negligencia grave al recepcionar de todos modos encomiendas sin verificar la cobertura real".

En cuanto al derecho, la actora sostiene que, al tenor de los hechos descritos, se configuran infracciones, citando los artículos 12, 13, 24, 25 y 28 de la Ley N° 19.496, disposiciones que reproduce en su libelo.

En el primer otrosí de presentación de fojas 10 y siguientes doña **LORETO PILAR NÚÑEZ CARREÑO** debidamente patrocinada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal de su presentación (**CHILEXPRESS S.A.**), representada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C) inciso final y letra D) de la Ley N° 19.496.

En cuanto a los fundamentos fácticos de la acción civil, la demandante da por reproducido lo expuesto en la denuncia infraccional.

Seguidamente, la demandante desglosa la evaluación de los perjuicios sufridos según el detalle siguiente:

DAÑO EMERGENTE: Consigna el guarismo **\$1.365.000.-** junto a la expresión "(un millón doscientos sesenta y cinco mil pesos)" y expresa que corresponde a los meses que ha estado sin trabajo, los que, según sostiene, serían noviembre, diciembre y parte de los días de octubre. Bajo el mismo ítem de daño emergente, pide la suma de \$50.000.- "correspondiente a gastos de traslado y trámites".

DAÑO MORAL: \$5.000.000.- "Constituido por la aflicción, el menoscabo causado a mi persona, el daño psicológico de haber sido desvinculada de mi lugar de trabajo de forma arbitraria.

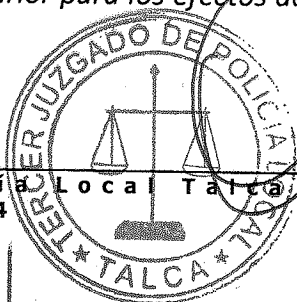
Es menester señalar a SS. la aflicción contenida en el hecho de que mi ex empleador ya me había señalado que mi contrato iba a ser renovado de forma indefinida, de hecho luego de la fecha de término de dicho contrato, continué desempeñando mis labores con total normalidad debido a que mi ex empleador estaba contento con mi desempeño. A lo anterior se suma el hecho de la frustración de no poder encontrar trabajo en la actualidad debido a las difíciles condiciones laborales de la actualidad, como consecuencia de un actuar arbitrario y externo a un comportamiento mío lo que torna más injusta esta situación, por lo demás las personas que trabajamos en casa particular, debemos contar siempre con las recomendaciones del empleador anterior para los efectos de postular a un nuevo empleo..."

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

La presente es copia fiel de su original.

17 OCT 2018

TALCA, de de





En cuanto a los fundamentos de derecho de la demanda, invoca el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496.

Total demandado: \$6.265.000.- o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 34 la abogada doña DANIELA SILVA SAN MARTÍN, por la parte denunciante y demandante, delegó poder al abogado don LEONARDO VELASQUEZ HERRERA.

A fojas 84 y siguientes se realizó la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparecencia de la parte denunciante infraccional y demandante civil doña **LORETO PILAR NÚÑEZ CARREÑO**, asistida por su abogado don **LEONARDO VELÁSQUEZ HERRERA**, y con la comparecencia de la parte denunciada infraccional y demandada civil **"CHILEXPRESS S.A."**, representada por su abogado don **EUGENIO MEDINA PARRA**, según delegación de poder rolante a fojas 81.

La parte denunciante y demandante, ratificó las acciones incoadas en autos en todos los términos allí planteados. A su turno, la parte denunciada y demandada, contestó, mediante minuta (fs. 65 y siguientes), las acciones deducidas en su contra.

En la parte principal de la minuta de contestación se opuso la excepción de incompetencia absoluta señalando que el conocimiento de la causa le corresponde al Juez de Letras en lo Civil, según los argumentos que se exponen en el escrito en comento.

En el primer y segundo otrosí de la minuta se contestan, respectivamente, la denuncia infraccional y demanda civil incoadas en autos, exponiéndose -en resumen- lo siguiente:

En cuanto a la acción infraccional:

La denunciada plantea la inexistencia de infracción a la Ley N° 19.496, solicitando el rechazo de la acción infraccional.

Sostiene que, de manera excepcional, el sobre encomendado no pudo llegar a destino por cuanto la dirección de destino indicada por la actora no se encuentra dentro del rango de cobertura de Chilexpress. En el mismo sentido agrega: *"Esta situación, que es excepcional, se produce por (i) indicar al momento de la solicitud una ciudad genérica, como en el caso se indicó "Curicó", o (ii) por indicar una dirección real, pero al momento de realizar el despacho, ésta se encuentra fuera de la zona de cobertura establecida. En el caso, se dieron ambos supuestos, al indicar una dirección en la ciudad de Curicó, pero que en realidad se encuentra fuera de los límites urbanos en los que se realizan las entregas. En ambos casos, la operación solicita contactar al remitente, ya sea vía telefónica o por correo electrónico, con el objeto de solicitar una nueva dirección de entrega o algún contacto del destinatario para coordinar con él dónde se efectuará la entrega. Pero en estas situaciones, es el remitente que deja voluntariamente algún dato de contacto al cual poder acudir cuando sea necesario comunicarse con él. En el caso de autos, y al no contar con un número o correo de contacto de la demandante, la pieza se mantuvo en 'retención' a la espera de nuevas instrucciones. Finalmente, y cuando la demandante se comunicó con Chilexpress, se informó de esta situación y se devolvió el sobre, ofreciendo la devolución del costo de servicio que no pudo ser realizado"*.

Agrega que sí cumplió con el transporte de un sobre cerrado pero que su entrega no pudo realizarse por encontrarse la dirección fuera del rango de cobertura de la empresa, y que

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

La presente es copia fiel de su original

17 OCT 2018

TALCA, de de





CIENTO TREINTA Y SEIS 136

por ello, y frente a la ausencia de algún contacto con la remitente, el sobre se mantuvo en el Centro de Reparto de Curicó a la espera de nuevas instrucciones por parte de la misma, con el objeto de entregar de todas formas el sobre encomendado.

Explica que la comunicación con la denunciante solo se pudo concretar una vez que esta se contactó con Chilexpress, superando el plazo del servicio contratado por la misma, procediendo a la devolución del sobre. En el mismo orden de consideraciones, añade: *"es importante señalar que Chilexpress dispuso de todos los medios y recursos para poder entregar el sobre al destinatario, pero que por motivos de logística y medios ésta entrega no pudo llevarse a cabo. Y la cobertura de Chilexpress no es un hecho desconocido para sus clientes, de manera que la entrega de información de destino incompleta, genérica o que induzca a error de ésta o no dentro de los márgenes, es responsabilidad del Cliente, ya que es él quien provee de esta información. Pese a ello y frente a la entrega frustrada, se ofreció de inmediato la devolución del costo del servicio a la demandante. De esta forma, Chilexpress respetó todos los términos, condiciones y modalidades con el cual comprometió el servicio prestado -la cual cuenta con una cobertura definida- de manera que no cabe en el caso una infracción a este artículo, ni menos la aplicación de las multas indicadas en el artículo 24 incoado por la actora..."*.

En relación a la supuesta infracción al artículo 13, refiere que en la especie no hubo negación injustificada respecto a la entrega del sobre. Sostiene que *"es en realidad una imposibilidad logística y operacional de nuestros conductores para entregar encomiendas, sobres y valijas en direcciones fuera de la cobertura. Todas las empresas de transporte tienen una cobertura definida, en base a criterios como flota, número de conductores, condiciones del camino, tiempo de entrega, etc., no siendo obligatoria para ninguna empresa del rubro la entrega en todos y cada uno de los lugares del país. Por ello, no cabe aplicar al caso el artículo mencionado, ya que la negación -o más bien, la imposibilidad de ejecutar el servicio en su totalidad no se debió a causas injustificadas o caprichosas, sino que está sustentada en parámetros objetivos del servicio previamente establecidos"*.

En cuanto al artículo 25, señala que éste tampoco se infringió porque no hubo negación injustificada en la prestación del servicio y, porque además, la disposición legal en comento hace referencia a servicios prestados de manera permanente (como los servicios básicos), y no a un servicio en particular y esporádico, como lo sería el servicio de transporte celebrado con Chilexpress.

Del mismo modo, niega también la infracción al artículo 28 pues, sostiene que *"Chilexpress nunca ha cometido actos de 'publicidad engañosa' para con sus clientes, como se refiere la norma en comento. Es más, las normas de Transporte documento que regula las condiciones del servicio prestado por la empresa, se encuentran debidamente publicadas por diversos medios, siendo obligación del cliente el conocer su contenido..."*.

En cuanto a la acción civil:

Solicita tener por reproducidos los argumentos de hecho y derecho expuestos en lo principal de su presentación y, junto a ello, alega:

- I. **Inexistencia de la relación de causalidad:** Expone que en el punto 56 de las "Normas de Transporte de Chilexpress" se señala:

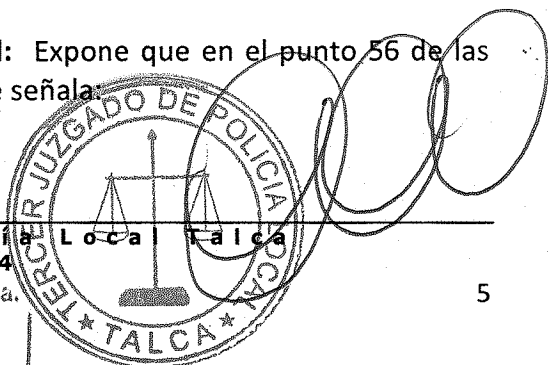
Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 N.º de 1874

La presente es copia fiel de su original.

17 OCT 2018

TALCA, de de





CIENTO TREINTA Y SIETE 137

"El remitente acepta que los documentos enviados no tienen valor intrínseco ni valor de emisión, y en caso de tenerlo, éstos deberán ser enviados mediante el servicio de encomiendas.

En el caso de extravío, merma o daño de documentos atribuibles a Chilexpress, el remitente acepta ser indemnizado en un valor equivalente al servicio contratado".

Respecto a este punto la demandada refiere que, al tenor de lo transcrito precedentemente, el remitente acepta que sus documentos no tienen valor intrínseco, por lo que frente a la pérdida, merma o daño, éste acepta ser indemnizado por el valor del servicio contratado como -según sostiene- ocurrió en el caso. En el mismo sentido señala que el contenido del sobre no es relevante, ya que los documentos en sí no tienen valor intrínseco.

Añade que Chilexpress sí hace una prevención especial respecto al contenido del sobre, cuando éste consta de una licencia médica, de documentos para postulaciones a licitación o propuestas, dada la importancia de la entrega en plazo de dichos documentos en algunos casos o en otros, como el caso de las licencias, porque la ley exige su entrega personalmente. Dicha prevención estaría contenida en el punto 4 de las "Normas de Transporte" aludidas por la demandada, la que es reproducida por esta última en los siguientes términos:

"Adicionalmente, Chilexpress deja expresa constancia de que el envío de documentos de presentación a licitaciones, propuestas o postulaciones de cualquier tipo y licencias médicas, se realizará a exclusivo riesgo del remitente aceptando éste que Chilexpress no responderá en caso alguna por pérdidas o daños ocasionados ya sea por la pérdida, daño extravío o retraso de los mismos".

La demandada explica que una vez fracasada la entrega, el sobre se devolvió al remitente y se informó, por medio de las ejecutivas de Chilexpress, que se encontraba disponible la devolución del valor del servicio, pero no el pago por los supuestos daños alegados por la actora, en atención a la restricción expresa contenida en las "Normas de Transporte".

Seguidamente, y en el mismo orden de ideas, expone que la actora consintió expresamente en que el envío de artículos como el indicado, solo se efectuaría a riesgo y cuenta del remitente.

Refiere, asimismo, que las "Normas de Transporte" se encuentran debidamente publicadas en sus sucursales y en los diversos medios virtuales disponibles, razón por la cual - en su concepto- la demandante no puede desconocer las restricciones que en ellas se establecen.

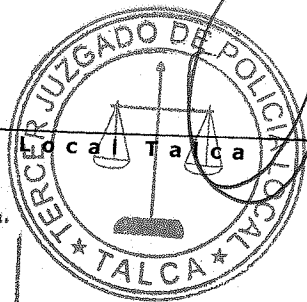
Prosiguiendo con los descargos de la acción civil, la demandada expone que la actora no la puede responsabilizar por un sobre cuyo contenido no fue declarado ni puede esperar que la empresa acepte, sin más, los perjuicios evaluados por la misma demandante. Al respecto cita el artículo 228 del Código de Comercio y el punto 4 de las "normas" señaladas.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original.

17 OCT 2018

TALCA, de de





CIENTO TREINTA y ocho 138

Otro aspecto del que la demandada se vale en sus descargos, dice relación con el hecho de que las licencias médicas, según expone, deben ser tramitadas directamente por los trabajadores y ser entregadas en forma presencial y personal al empleador. Chilexpress sostiene que no pretende establecer limitaciones absolutas de responsabilidad sino que ellas dicen relación con cierto envío de documentos como el caso de licencias médicas, *"que por ley deben entregarse personalmente al empleador"*.

Señala que, en conclusión, ante la imposibilidad de entregar el sobre por estar fuera del rango de cobertura y por la limitación de responsabilidad en el envío de Licencias Médicas contempladas en las "Normas de Transporte", Chilexpress ofreció el reintegro de los \$4.395 pagados por el servicio, no pudiendo la demandante desconocer con posterioridad a la contratación de este último las referidas "normas".

II. Daños solicitados son inexistentes, improcedentes y desproporcionados.

En cuanto al daño emergente la demandada refiere que corresponde probar los daños a quien los alega y reitera que en virtud de las "Normas de Transporte" su responsabilidad -en el caso de Licencias Médicas- se limita solo al costo pagado, correspondiente, en este caso, a \$4.395, devolución que ofreció, cumpliendo de ese modo con dichas normas.

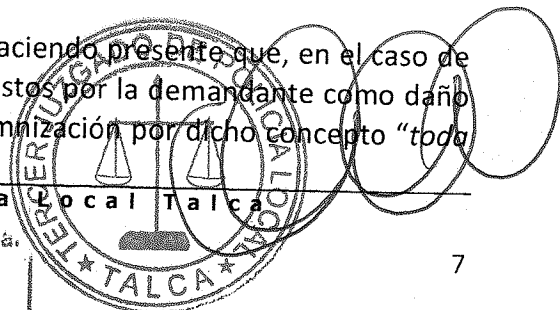
En suma, solicita el rechazo de lo pedido por la actora por concepto de daño emergente, porque: *"(i) lo solicitado no constituye daño emergente (señala que la demandante confunde lucro cesante con daño emergente), (ii) el monto solicitado no es acreditable ni real, toda vez que la remuneración alegada no ha sido demostrada y además, el envío de una licencia no implica su pago íntegro y (iii) no se puede hacer responsable a una empresa de transporte de las obligaciones laborales y previsionales que mantenía la demandante con su empleador, por la no entrega de un sobre cerrado, cuyo contenido no fue declarado"*.

En cuanto al daño moral insiste en que este debe acreditarse por quien lo alega y agrega que no pueden ser hechos hipotéticos o simples menoscabos al estado emocional del actor sino que deben ser de una gravedad tal que produzca un desequilibrio espiritual y emocional en éste. Sostiene que lo señalado por la demandante en su libelo no constituye daño moral sino que se trataría más bien de *"una simple pretensión de la actora de recibir indemnizaciones que en derecho no le corresponden, o que se pretende de quien no tiene responsabilidad en aquellas"*.

Hace presente que la demandante no argumentó ni probó el monto solicitado por concepto de daño moral. Asimismo, señala que las pretensiones de la actora evidencian el carácter lucrativo de su solicitud, queriendo obtener indemnizaciones que no le corresponderían por cuanto los perjuicios serían hipotéticos, injustificados y no tiene relación de causalidad alguna con Chilexpress.

Culmina sus contestación de la demanda haciendo presente que, en el caso de que el Tribunal considere los hechos expuestos por la demandante como daño moral, igualmente no procedería una indemnización por dicho concepto *"toda"*

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874
La presente es copia fiel de su original.
17 OCT 2018
TALCA, de de





CIENTO TREINTA Y NUEVE 139

vez que no existió incumplimiento a las obligaciones contractuales contratadas por los actores de la causa, ya que Chilexpress sí realizó el transporte de un sobre cerrado desde Talca a Curicó, pero la razón de la no entrega se debió a condiciones operacionales y técnicas, entrega que intentó subsanarse tratando de contactar a la demandante o en último término, devolver el valor del servicio efectivamente cancelado".

En virtud de sus argumentos, la parte demandada pide al tribunal el íntegro rechazo de la acción civil, **"o en subsidio, reducir al máximo las indemnizaciones para no convertirse en un enriquecimiento sin causa, o lo US. falle en justicia"**.

Prosiguiendo el comparendo de contestación, conciliación y prueba, el Tribunal confirió traslado del incidente deducido en lo principal de la minuta de contestación, el que fue contestado por la denunciante y demandante quien solicitó el rechazo de la excepción opuesta, fundamentando. El Tribunal, atendiendo el mérito de autos y de conformidad a lo previsto en el artículo 2 de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones pertinentes aplicables al caso, resolvió el incidente rechazando la excepción de incompetencia absoluta, sin costas. Seguidamente se tuvo por contestada la denuncia infraccional y demanda civil y, seguidamente, llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo. A continuación se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que rola en autos.

Después de la rendición de prueba, la parte denunciante y demandante solicitó al Tribunal citar a absolver posiciones a la jefa de local Chilexpress doña NANCY ROJAS. Además solicitó la diligencia probatoria consistente en audiencia especial de percepción de documento, individualizado como "Libro de reclamos que contiene el reclamo efectuado por la demandante con fecha 28 de octubre de 2017", accediendo el Tribunal a ambas y fijando día y hora al efecto.

A fojas 91 la abogada doña DANIELA SILVA SAN MARTIN renunció al patrocinio y poder conferido por la denunciante y demandante de autos Sra. NÚÑEZ CARREÑO.

A fojas 96 y siguientes doña LORETO NÚÑEZ CARREÑO designó abogado patrocinante a don EDUARDO ALFONSO ALFARO PONCE y confirió poder a doña MARCELA VERÓNICA MUÑOZ DORADO.

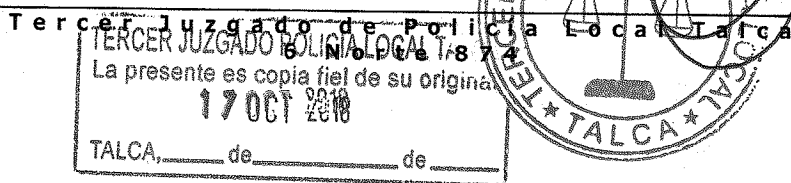
A fojas 100 la Sra. Secretaria Subrogante del Tribunal certificó que el día y hora decretados en autos (fs. 90) se llamó a audiencia especial de exhibición de documento la que no se pudo realizar atendida la rebeldía de la parte denunciada y demandada.

A fojas 109 y siguientes se llevó a cabo la audiencia de absolución de posiciones de doña NANCY ROJAS.

A fojas 112 y siguientes la parte denunciante y demandante hace presente una serie de consideraciones respecto a los hechos de la acusa y la prueba rendida y, asimismo, manifiesta que no persistirá en la solicitud de exhibición del documento "libro de reclamos".

A fojas 128 la Sra. Secretaria Letrada Titular del Tribunal certificó que no existían diligencias pendientes en los autos.

A fojas 129 quedaron los autos para fallo.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:A) EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL:

PRIMERO. Que, la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios que fueron impetradas en este Tribunal, versan sobre presunta infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor, siendo dichas acciones presentada en tiempo y forma.

SEGUNDO. Que, la denunciante infraccional y demandante civil, rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 1 a 9 de autos, consistente en: **1)** Formulario de Reclamo ante SERNAC; **2)** Copia simple de boleta electrónica N° 6408260 emitida por Chilexpress S.A.; **3)** Orden de transporte Chilexpress S.A. N° 434103637096; **4)** Carta respuesta Chilexpress S.A. dirigida a SERNAC, de 07 de noviembre de 2017; **5)** Copia simple de Licencia Médica N° 3018105553-7; **6)** Copia simple de "sobre que contenía licencia médica".

TERCERO. Que, además de la documental, la parte denunciante y demandante rindió prueba testimonial consistente en la declaración de la testigo doña **PAMELA ANDREA MORALES ABURTO**, Cédula Nacional de identidad N° 16.003.904-3 quien, previamente juramentada, expuso:

"El día 24 de octubre yo acompañé a Loreto porque ella se había caído en el trabajo, fuimos a Integramédica, la revisó una doctora, producto de su golpe. La mandaron al hospital. Y antes de ir al hospital pasamos a Chilexpress a dejar la licencia y la recibió la señorita que estaba detras del mesón y Loreto le dijo que era una licencia médica y si podía hacerla llegar al otro día y al niña del mesón le dijo que sí llegaba al otro día, incluso Loreto le dijo que era una licencia médica y la señorita del mesón le dice que le ponga urgente al sobre por tratarse de licencia médica y Loreto le puso urgente. Luego nos fuimos al hospital para que le pudieran hacer los exámenes porque en Integramédica no se los hacían ya que se demoraban varios días, en cambio en el hospital se los hacían más rápido. Después de eso yo la llevé a su casa, y pasó la semana y mi amiga Verónica me llama el día sábado, Verónica es hermana de Loreto, y me llama y me dice que las acompañe al Chilexpress porque ella tuvo una llamada de su ex patrona diciendo que no había recibido la licencia médica, y entonces fuimos a chilexpress. Ellos respondieron que no tenían cobertura y que por eso no había llegado la licencia al trabajo o la casa del patrón. Y ahí el patrón en ese llamado la despidió por abandono laboral. Al día lunes siguiente la volví a acompañar y cuando íbamos saliendo de la casa de Verónica, ellas venían de Chilexpress y le habían dicho que tenía que ir a buscar el sobre no recuerdo sin en la Ruta 5 Sur o en la oficina, y nosotros ese día íbamos a la Inspección del Trabajo para que nos atendiera y nos dieran información porque no teníamos conocimiento de lo que había pasado. Luego fuimos al COMPIN y hablamos con el ministro de Fe y él dijo que si la licencia se la pagaban se iba a demorar como 2 o 2 meses y medio pero que no era nada seguro. Ella en Chilexpress puso un reclamo en el libro de reclamos, pero la encargada le dijo que no servía de nada porque eso quedaba solo para la empresa. Yo la acompañé a todos sus trámites porque ella no podía andar sola." La testigo fue repreguntada y contrainterrogada respectivamente.

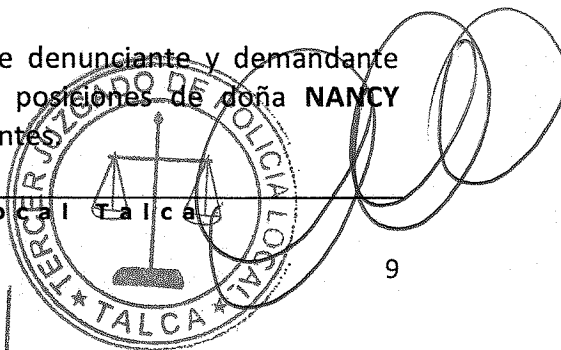
CUARTO. Que, además de la prueba ya referida, la parte denunciante y demandante produjo la confesional consistente en la absolución de posiciones de doña **NANCY ALEJANDRA ROJAS ROJAS** quien depuso a fojas 109 y siguientes.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

La presente es copia fiel de su original.

17 OCT 2018

TALCA, _____ de _____ de _____





CIENTO CUARENTA Y UNO 141

QUINTO. Que, la denunciada y demandada rindió prueba documental, **no objetada**, consistente en: **1)** Copia simple de la Orden de Transporte N° 434103637096; **2)** Traking de la Orden de Transporte N° 434103637096; **3)** Copia simple de las Normas de Transporte.

SEXTO. Que, habiendo analizado la prueba rendida en autos según las reglas de la sana crítica, el Tribunal formó convicción en cuanto a la efectividad de los siguientes hechos:

- Que con fecha 24 de octubre de 2017 doña LORETO NUÑEZ CARREÑO envió un sobre con destino a Altos de Zapallar, sitio N° 7, comuna de Curicó, siendo recepcionado dicho sobre por la empresa denunciada.
- Que, la empresa denunciada de autos, aun cuando recepcionó el sobre, no efectuó su envío, debido a que la dirección de destino en él contenida quedaba fuera del rango de cobertura de la primera.

SÉPTIMO. Que, los hechos acreditados configuran infracción a los artículos 3 letra b), 12, 13 y de la Ley N° 19.496 que preceptúan:

Artículo 3: "Son derechos y deberes del consumidor:

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecido, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos".

Artículo 12: "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".

Artículo 13: "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas".

La infracción a las referidas disposiciones resulta clara en la especie, ello por cuanto queda de manifiesto que no se le informó a la consumidora la falta de cobertura del servicio, es más, la recepción de dicha misiva por parte de una funcionaria de la denunciada no hace más que corroborar la versión de la denunciante, y da cuenta que ni siquiera los dependientes de Chilexpress manejan información respecto a la cobertura de los servicios, de lo contrario no hubiesen recepcionado tal encargo.

Por otro lado, la responsabilidad infraccional de la denunciada queda en evidencia atendido el mérito de lo declarado a fojas 109 y siguientes por la absolvente doña NANCY ALEJANDRA ROJAS ROJAS, (Jefa de Local de la denunciada), quien, respondiendo la pregunta 11 del pliego de posiciones en que se le pidió que contestase "si es efectivo que es la institución quien incurre en responsabilidad al recepcionar encomiendas sin conocer de forma real su cobertura", ella respondió "Sí, es efectivo". Luego, (en la posición N° 14 del pliego) se le preguntó "si es efectivo que la encomienda se recepciona por Chilexpress porque cumple con las condiciones señaladas por la institución" y doña NANCY ROJAS vuelve a responder "Sí, es efectivo", respuestas que dejan en claro la responsabilidad infraccional que le cabe al proveedor de autos.

Tercer Juzgado de Policía Local de Talca

La presente es copia fiel de su original

17 OCT 2018

TALCA, de de





CIENTO CUARENTA Y DOS 142

La actitud de la denunciada, además de dejar en evidencia la falta de información que se le dio a la consumidora, importa una vulneración a los términos en que se ofreció el servicio, deviniendo, como lógica consecuencia, en una negación de éste.

OCTAVO. Que, consecuencialmente, se acogerá la denuncia infraccional deducida en lo principal de presentación de fs. 10 y siguientes, sancionándose a la denunciada de la forma que se expondrá en la parte resolutive de la presente sentencia.

B) EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

PRIMERO. Que, aun cuando se tendrá por configurada la responsabilidad infraccional de Chilexpress en los hechos materia de autos, el Tribunal rechazará la demanda civil por las razones que pasan a expresarse en los considerandos siguientes.

SEGUNDO. Que, en cuanto al daño emergente, la actora lo hace consistir en:

- meses que ha estado sin trabajo, (noviembre, diciembre y "parte de los días de octubre").
- gastos de traslado y trámites.

Sin embargo, dichos ítems no se encuentran acreditados en autos. En efecto, respecto al período de desempleo que habría afectado a la demandante, ésta no rindió prueba que diese cuenta de la existencia de una relación laboral que la vinculara con el destinatario del sobre enviado vía Chilexpress, así como tampoco acompañó finiquito u otro documento idóneo a fin de acreditar la desvinculación laboral de la que habría sido objeto a consecuencia del actuar infraccional de la denunciada, no siendo suficiente, para tener por indubitadamente acreditado estos hechos, la sola declaración de la única testigo que depuso en autos. Situación similar ocurre tratándose de los gastos de traslado y trámites ya que la actora tampoco acompañó prueba tendiente a dar fe de dichos gastos y de su valuación, razones por la que no se dará lugar a la demanda civil en aquella parte en que persigue la indemnización del daño emergente.

TERCERO. Que, en cuanto al daño moral, es menester tener presente que la demandante lo circunscribe **exclusivamente** a la aflicción, menoscabo y daño psicológico **derivados de haber sido desvinculada de su trabajo**, producto del actuar infraccional de la demandada. Por esta razón, al no haberse acreditado el vínculo laboral que invoca la actora ni el supuesto despido que dice haberle afectado, consecuencialmente, no cabe acoger la demanda de indemnización por daño moral incoada en estos autos.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12, 13, 24, 50 A, y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 y la Ley N° 18.287, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

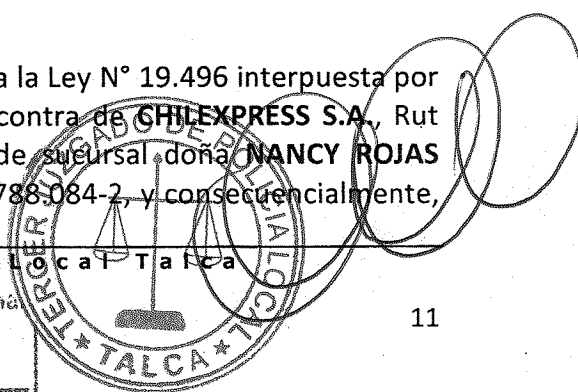
1. **HACER LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña **LORETO PILAR NÚÑEZ CARREÑO**, en contra de **CHILEXPRESS S.A.**, Rut N° 96.756.430-3 representada por la jefa de sucursal doña **NANCY ROJAS ROJAS**, Cédula Nacional de Identidad N° 11.788.084-2, y consecuencialmente,

Tercer

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
6 Norte 874
La presente es copia fiel de su original

17 OCT 2018

TALCA, de de





CIENTO CUARENTA Y TRES 143

condenar a la denunciada al pago de una multa equivalente a **VEINTE (20) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, por infracción a los artículos 3 letra b), 12, 13 de dicho cuerpo normativo.

Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante doña **NANCY ROJAS ROJAS** o quien corresponda, por vía de sustitución y apremio, **15 noches** de reclusión en el centro penitenciario de esta ciudad, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra, de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

2. **NO HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de presentación de fojas 10 y siguientes, por doña **LORETO PILAR NÚÑEZ CARREÑO**, en contra de **CHILEXPRESS S.A.**, Rut N° 96.756.430-3, representada por la jefa de sucursal doña **NANCY ROJAS ROJAS**, Cédula Nacional de Identidad N° 11.788.084-2, por las razones expuestas en la letra B) de la parte considerativa de la presente sentencia.
3. **NO CONDENAR** en costas a ninguna de las partes por tener motivo plausible para litigar.

Anótese, notifíquese por Carta Certificada a la denunciante y demandante civil, y Personalmente o por Cédula a la denunciada y demandada civil, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496 y archívese en su oportunidad. Para los efectos de la notificación a la infractora, designese como Receptor Ad-Hoc a la Sra. Margarita Astudillo Lastra, funcionaria de este Tribunal.

Resolvió don **WALTER BARRAMUÑO URR**A, Juez Letrado Titular.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
17 OCT 2019
TALCA, de de

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.