

PUERTO AYSÉN, a once de julio de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

-En lo principal del escrito de fojas 7 comparece MONICA MUÑOZ VIDAL, cédula nacional de identidad N° 9.590.998-1, trabajadora dependiente, domiciliada en calle Ciro Arredondo N° 601, de la ciudad y comuna de Puerto Aysén, e interponer querrela infraccional en contra de "CORREOS DE CHILE", Rut 60.503.000-9, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don JORGE VARGAS GALLARDO, ignora RUT, profesión u oficio, o por quién haga las veces de tal, ambos domiciliados en calle Sargento Aldea N°1265, de la ciudad y comuna de Puerto Aysén. Señala que en diciembre del año 2017 compré en EBAY, una Muñeca Reborn, por la suma de \$ 60. 000, la que fue enviada oportunamente por el proveedor a través de Correos de Chile, desde China (servicio de envío internacional). Que, con fecha 11 de diciembre de 2017, se envió despacho desde China a Chile, el cual fue recepcionado en oficinas de la parte querellada con fecha 11 de enero de 2018, siendo recepcionado en oficina de Coyhaique el 29 de enero de 2018 y en Puerto Aysén el 31 de enero de 2018. Que al concurrir a la oficina de Correos de Chile, sucursal Puerto Aysén, para retirar la encomienda, se le informa verbalmente que el producto tenía la calidad de extraviado, sin dársele solución alguna, por lo que con fecha 06 de febrero de 2018 interpusé reclamo N°1649615 ante la empresa, la que le respondió a través de correo electrónico el día 16 de abril de 2018, señalando en lo pertinente que, realizada las investigaciones con relación a la localización del paquete, lamentablemente sin resultados positivos, no fue posible esclarecer la ubicación de su envío al interior de la empresa, por lo que se declara como extraviado, procediendo con ello a cerrar el reclamo ingresado. Que en consideración a estos hechos, y ya que no obtenía respuesta de parte de la empresa por más de dos meses, el día 09 de abril de 2018, concurrí hasta el Servicio Nacional del Consumidor, Región de Aysén, interponiendo un reclamo enrolado bajo el número R2018K2130113, en contra de la denunciada rechazando mi requerimiento, señalando en lo pertinente lo siguiente: "El pequeño paquete internacional RKB47713981CN, se definió extraviado al interior de nuestra red operativa y, siendo la señorita Muñoz Vidal la destinataria del envío no le corresponde pago de indemnización, dado que ésta se debe pagar al remitente del envío, de acuerdo a las condiciones del servicio vigentes. Por lo tanto, presentamos una solución alternativa, la cual consiste en entregar en entregar un Certificado de Extravío a la señorita Muñoz Vidal, de manera que pueda utilizarlo con su proveedor para obtener la

reposición de su envío u otro tipo de garantía aplicable a la compra que haya realizado." Agrega que a la fecha en la página web de Correos de Chile, es posible constatar que el día 16 de abril de 2018, se certificó que el envío no fue entregado, sin embargo, en todo momento se le ha señalado que el producto fue extraviado, y en razón de ello no se le entregó la encomienda, por causa no imputable a su calidad de consumidora, por lo que se vio en la obligación de concurrir a esta instancia judicial, primero para que la empresa sea sancionada por infringir deliberadamente la Ley 19.496, y, segundo para obtener una reparación del daño que se le ha causado y que a la fecha de la demanda no se encuentra reparado. En los antecedentes de derecho dice que los hechos relatados constituirían claramente las infracciones contempladas en los siguientes artículos de la Ley 19.496 de Protección al Consumidor: Artículo 3° Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, 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 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". Que en cuanto a la legitimación activa, dice que para el concepto de consumidor, se debe remitir a lo que dispone el artículo 1 N°1 de la Ley 19.496, que reza lo que sigue: "Para los efectos de esta ley se entenderá por: Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios." Que la norma antes transcrita incluye tanto al consumidor jurídico como material, así, el consumidor jurídico es "aquella persona que celebra directamente el acto jurídico oneroso con el proveedor, es decir, el adquirente del bien o servicio" y por su parte consumidor material es aquel que ejecuta el acto de consumo propiamente dicho quien efectivamente consume, es decir, quien utiliza o disfruta el bien o servicio, aun cuando no haya celebrado el acto jurídico oneroso con el proveedor. Señala que si bien es cierto que la empresa que le vendió la muñeca fue quien contrató el servicio de envío internacional, no es menos cierto que el destinatario final de tal servicio es precisamente ella como querellante, ya que el producto iba dirigido a su persona para que disfrutara de

éste (por lo demás el producto extraviado fue pagado por su parte), por lo que en los hechos se le debe considerar como consumidora material, lo que la legitima para ejercer las acciones legales que corresponden en derecho. Dice que los Tribunales de Justicia, han fallado que es aplicable la Ley N°19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, tanto al consumidor jurídico como material, pese a que en este último caso no exista vínculo contractual directo con el proveedor. Alude a lo resuelto por la Corte de Apelaciones de Concepción, en que en un caso en que una persona sufrió lesiones al electrocutarse al examinar una lámpara que se encontraba a la venta en un local comercial, señaló que el derecho de consumo "no tiene como único fundamento la existencia de un vínculo jurídico previo, ya que existen numerosas reglas que no tienen como supuesto la existencia de un contrato", y que "el concepto de consumidor que menciona el artículo 1 N° 1 de la Ley N°19.496, no le es aplicable sólo a ese marco conceptual", es decir sólo a relaciones contractuales (Rol N°174-2005). La misma Corte, en un caso por intoxicación alimentaria de todo un grupo familiar, señaló que "El acto jurídico que menciona el artículo 1 N°1 de la Ley N° 19.496, es el factor de atribución que permite imputar a un proveedor determinado los efectos de este cuerpo legal; pero los afectados por esta relación de consumo pueden ser otros sujetos que no intervinieran en el caso de autos, toda la familia (...) que consumió la pasta de pollo y de huevo, que ocasionó la intoxicación alimentaria". La Corte agregó que es "erróneo exigir que todas las personas que resultan afectadas por la infracción a la normativa sobre las relaciones del consumo deben ser contratantes, imponiendo una división de la responsabilidad que no se ajusta al carácter lógico y sistemático de nuestro ordenamiento jurídico". Que, en este sentido y al alero de una interpretación finalista de la ley, es decir, bajo el criterio pro-consumidor, necesariamente lleva a la conclusión, que debe protegerse a los consumidores tanto en condición de contratante jurídico como usuario material; por demás, de no seguirse esta tesis se produciría una situación no razonable en cuanto, en la especie sólo el que adquiere el producto puede invocar las normas sobre protección de los derechos del consumidor, y los restantes deberían invocar una fuente obligacional distinta, sin protección de la Ley 19.496, todo lo cual sería absurdo. Pide, en definitiva se condene a la querellada al máximo de las multas señaladas en la ley, con costas.

-En el primer otrosí del escrito en referencia doña MONICA MUÑOZ VIDAL, ya individualizada, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3° e), 50 a), b) y e) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de "CORREOS DE CHILE", ya identificado, en base a los hechos de su querrela infraccional, que da por

reproducidos por perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales que indica: Daño Emergente, constituido por el valor de la muñeca reborn que fue extraviada por la denunciada, ascendente a la suma de \$ 50.000, o bien por la suma que el Tribunal fije conforme al mérito de los antecedentes; Daño Moral: Que, el hecho de que la empresa haya perdido el producto- muñeca reborn- que le fue enviado desde el extranjero, le significó una gran afectación emocional ya que éste era un regalo para su hija menor de edad y con mucho esfuerzo logró adquirirlo, quedando muy decepcionada ya que no tuvo regalo de cumpleaños, sin que tuviera recursos para poder adquirir otra muñeca. Que toda la afección emocional que le ha causado esta situación, debe ser reparada por los medios que franquea la ley, por lo que solicitó al Tribunal se la indemnice a título de daño moral por la suma de \$ 500.000 más los reajustes e intereses legales. En el derecho dice que la letra e) del artículo 3° de la Ley N°19.496 que señala: "Son derechos Y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.", y por lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2o de la Ley No 19.496, le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados. Pide, en suma, se condene a la demandada al pago de la suma de \$ 550.000, o a la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

-A fs. 13 se citó a las partes a comparendo de contestación, avenimiento y prueba, el que se realizó a fs.21 con la asistencia de la parte querellante y demandante y en rebeldía de la demandada y querellada. También asistió el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, entidad que se hizo parte a fs. 16.

-Se rindió prueba documental y testimonial. Se trajeron los autos para resolver Y,

CONSIDERANDO

I EN LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que de acuerdo al mérito de la querrela infraccional de lo principal de fs. 7, y antecedentes de respaldo, en especial la contestación al reclamo efectuada por la denunciada a fojas 2, reportes de tráfico de envío N° RK847713981C, de fs.3 y 4, certificación, de fs. 5 y correo de fs. 6, impreso de fs.20; testimonial de doña Ximena Patricia Meza Piucol, de fs.21, y documentos de fs. 22 y 23, apreciado todo ello conforme a las reglas de la sana crítica, queda acreditado en autos lo siguiente: 1) Que en noviembre - diciembre de 2017 la querellante doña Mónica Aracely Muñoz Vidal adquirió una muñeca

descrita como Handmade Lifelike Reborn Silicone Vinyl Baby Girl Doll Giff Whit Pacifer, por valor \$ 52.79 pagada con tarjeta de crédito, por medio de la tienda Virtual EBAY vía Internet, según constas del correo de fs. 23 y fs. 23 los cuales indican la compra, valor, plazo de entrega y despacho del artículo. Ello aparece refrendado además, por el testimonio de doña XIMENA PATRICIA MEZA PIUCOL, quien a fs. 21 declara que conoce a la querellante y le consta que ella compro una muñeca por Internet página no recuerda, pues ella misma la ayudo a elegirla de entre varios modelos, que el precio era como \$ 50.000 y la pago por tarjeta de crédito en dólares traducida en pesos chilenos. Esto fue en Diciembre de 2017, porque era el regalo de navidad para su hija, ya que así le lo conto. 2) Que de acuerdo al comprobante de fs. 23 el artículo fue enviado a la querellante dándosele número de seguimiento RK847713981CN. 3) Que de acuerdo al reporte de Correos de Chile, de fs. 4 signado con el N° RK847713981CN el artículo fue despachado desde el país de origen con fechas 11 de diciembre de 2017 y fue recibido en la oficina de Correos de Puerto Aysén con fecha 31 de enero de 2018. 3) Que según respuesta de Correos de Chile, de fs. 2, certificación de la misma, de fs. 5, y correo enviado a la querellante, de fs. 6, el envío signado con el N° L RK847713981CN se definió extraviado al interior de la red de la empresa de Correos. En relación a ello, la testigo antes señalada relata que la muñeca debía llegar en diciembre, pero por atrasos podría ser la primera semana de Enero, que Mónica siempre estaba pendiente de ello y la muñeca llego a Correos de Puerto Aysén como a mediados de Enero de 2018, por lo que la acompañó a retirarla llevando el comprobante con todas las indicaciones, sin embargo y a pesar de que los documentos indicaban que había llegado, en Correos, al buscarla, no la encontraron ,allí explicaron que se tomarían un tiempo para averiguar y avisarían y que sucedió, que Mónica iba constantemente a preguntar, pero no le daban respuestas concretas sino que sólo iban a buscar una solución, la que nunca llego, Mónica decidió hacer la denuncia al Sernac.

SEGUNDO: Que el Artículo 3º letra d) de la 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores señala que es un derecho y deber básico del consumidor “La seguridad en el consumo de bienes o servicios”; y el Artículo 12 dice que “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. Por su parte, el Artículo 23 inc. 1º de la misma ley obre protección de los derechos de los consumidores señala 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 debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”

TERCERO: Que de acuerdo a lo anterior la denunciada Correos de Chile, al habersele extraviado un envío de la cliente y consumidora doña Mónica Araceli Muñoz Vidal ha incumplido el deber de seguridad en la prestación del servicio de transporte contratado por esta, incumpliendo por ello, además, los términos del contrato lo cual constituye una acción negligente que ha causado menoscabo, lo cual se ve agravado por la pretensión de eludir la responsabilidad al señalar en su respuesta en sede extrajudicial que la querellada no tiene derecho a reclamar por no haber sido la remitente, desconociendo la calidad de consumidora de la querellante quien si lo es de acuerdo al o señalado en el Art. 1° N° 1 de la ley 19,496 que expresa que consumidores o usuarios son : las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios, debiendo acogerse en este punto lo referido por la actora en su libelo. En consecuencia, deberá hacerse lugar a la querella.

II EN LO CIVIL

CUARTO: Que Artículo 3° letra e) de la ley 19.496 señala para el consumidor el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna 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 le franquea.

QUINTO: Que la demandante doña Mónica Muñoz Vidal Erika Vergara reclama como daño emergente la suma \$ 50.000 al correspondiente al valor de la muñeca reborn que fue extraviada en poder de la demandada por la demandada, según los antecedentes referidos anteriormente.

SEXTO: Que en cuanto al daño moral, preciso es tener en consideración que este daño extrapatrimonial modernamente ha sido conceptualizado por la doctrina como “la lesión, pérdida o menoscabo de un bien puramente personal no susceptible de evaluación o tráfico económico”, concepto que no solo está referido a la existencia de perturbaciones sicológicas, que generalmente existen, por lo que su aceptación parece más justa y equitativa, ya que permite la aplicación de la reparación de este daño a un espectro más amplio de personas y/o bienes lesionados, con una compensación que neutralice o atenúe el dolor y/o molestias ocasionados, la que normalmente es de carácter económico. En todo caso, debe establecerse la existencia del daño por cualquiera de los medios probatorios que establece nuestra legislación, aun por presunciones, de las que los

sentenciadores pueden hacer uso si fuere necesario; y que, además, es menester consignar que el monto de la indemnización del daño moral deberá determinarse sobre la base de la prudencia y la equidad, de manera que los perjudicados tengan una reparación racionalmente equivalente, evitando el enriquecimiento a través de este medio. Que, en el caso sub lite, como elemento de convicción incorporado a la causa, el actor hace valer la declaración testimonial de doña En relación a ello, la testigo antes señalada relata que la muñeca debía llegar en diciembre, pero por atrasos podría ser la primera semana de Enero, Ximena Patricia Meza Piucol que refirió anteriormente Mónica siempre estaba pendiente de ello –el seguimiento de su muñeca- y la muñeca llegó a Correos de Puerto Aysén como a mediados de Enero de 2018, por lo que la acompañó a retirarla llevando el comprobante con todas las indicaciones, sin embargo y a pesar de que los documentos indicaban que había llegado, en Correos, al buscarla, no la encontraron, allí explicaron que se tomarían un tiempo para averiguar y avisarían y que sucedió, que Mónica iba constantemente a preguntar, pero no le daban respuestas concretas sino que sólo iban a buscar una solución, la que nunca llegó, Mónica decidió hacer la denuncia al Sernac.

SEPTIMO: Que en cuanto a su regulación, el daño moral demandado en esta causa resulta ser desproporcionado a las circunstancias y corresponde más adecuado sea fijado prudencialmente en la suma de \$ 100.000, toda vez que si bien existen molestias e inconvenientes en la pérdida y extravío de un paquete por parte del proveedor, tal circunstancia no puede acarrear otros traumas a una persona normal como la actora, amén de que no señaló aparte de las gestiones y molestias del caso, que otras alteraciones y daños de este tipo se le ocasionaron.

Y VISTOS, además, los artículos 13, y14 de la Ley 15.231; 1, 20, 26, 50, 50 A y 61 de la Ley 19.496; y arts. 1, 7, 14, 17, 18, 19 y demás pertenecientes a la Ley 18.287, sobre procedimientos ante los Juzgados de Policía Local,

SE RESUELVE:

1.- Que SE HACE LUGAR a la querrela de lo principal de fs. 7, y por la infracción que se le imputa, se condena a la EMPRESA CORREOS DE CHILE, Rut 60.503.000-9, representado por don JORGE VARGAS GALLARDO, o por quien haga sus veces, al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (5 UTM). Si no se pagare dicha multa dentro de plazo legal, la representante indicada de la empresa sancionada cumplirá por vía de sustitución y apremio quince noches de reclusión nocturna

en el Centro de Detención preventiva correspondiente a su domicilio.

2.- Que SE HACE LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fs. 7 por doña MONICA ARACELY MUÑOZ VIDAL, en contra de la EMPRESA DE CORREROS DE CORREOS DE CHILE, debiendo esta pagar en favor de aquella, la suma de ciento cincuenta mil pesos(\$ 150.000).-

3.- Que se condena en costas a la querellada y demandada, si las hubiere.

Regístrese, notifíquese, cúmplase y en su oportunidad, archívese.-

ROL 58.857-2018

Pronunciada por don OSCAR MACIAS CONTRERAS, Juez de Policía Local de Aysén, Titular.
Autoriza doña SANDRA BECERRA FERNANDEZ, abogado, Secretaria Titular.-