

cuanto dice - 1/2 -

Osorno, a dieciocho de octubre de dos mil diecisiete.

A fojas 1 y siguientes, doña **VICTORIA GUZMAN HERNANDEZ**, labores de hogar don **CAMILO MORGADO GUZMAN**, estudiante, ambos domiciliados en calle Mario Arriga N° 428, Ovejería Bajo, Osorno, interponen querrela infraccional en contra de **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, rut 60.503.000-9, representada por doña Yessica Mansilla Garcia, jefa de sucursal Osorno, ambos domiciliadas en calle O'higgins N° 645, Osorno, de acuerdo a los fundamentos de hecho y derecho que seguidamente expone. Señala que con fecha 21 de diciembre de 2016, la querellante Guzman Hernandez, contrató con la querellada, en su sucursal de Osorno, el servicio de transporte de una encomienda cuyo destinatario era el otro querellante, Morgado Guzman, para ser entregada en la sucursal ubicada en la Universidad de Concepción, según número asignado y envío respectivo. Agrega que se contrató el servicio denominado "express", lo que aseguraba que el destinatario pudiera retirarlo al día siguiente, desde la sucursal ya señalada, pagando por este servicio un precio mayor al normal, remitiéndole a su hijo su regalo de Navidad y otros objetos, los que serían recibidos antes de esa festividad, lo que no fue efectivo, ya que la encomienda la recibió el destinatario el lunes 26 de diciembre de 2016, de lo cual recibieron un correo electrónico de la querellada, señalando que "Correos Chile hace llegar las excusas pertinentes, por los inconvenientes que esta situación hubiera generado". Así, con fecha 24 de diciembre de 2016, se interpuso reclamo ante el Sernac, procedimiento en el cual se pudo constatar que la encomienda fue recepcionada en la sucursal Osorno el miércoles 21 de diciembre de 2016 y que llegó a la sucursal Universidad de Concepción el lunes 26 del mismo mes y año, lo que deja en evidencia el incumplimiento del servicio contratado, por el cual se habría hecho un cobro excesivo, según lo que detalla a continuación, infringiendo con todo ello, lo dispuesto en artículos 3 letras b) y e), 12 y 18 y siguientes de Ley N° 19.496, por lo que solicitan condenar a la querellada al pago de una multa, equivalente al máximo de las señaladas en el artículo 24 de Ley N° 19.496, con costas.

En el primer otrosí, por los hechos y derecho expuestos en lo infraccional, más lo que argumentan a continuación, deducen demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra b). 12 y 18 de Ley N° 19.496, reclamando la suma de \$2.500.000 por daño moral para cada uno de los demandantes, más la suma de \$2.680 por daño emergente, equivalente al precio del envío cobrado en exceso, o las sumas que US. estime prudencialmente conforme al mérito de autos, con costas. En el segundo otrosí, designan abogado patrocinante y confieren poder, a don **JUAN CARLOS ACEVEDO SALAZAR**.

A fojas 18 y siguientes, doña **YESSICA AVENDAÑO URIBE**, abogada, en representación de **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, ambos domiciliados en calle O'higgins N° 645, Osorno, se hace parte, oponiendo excepciones dilatorias, las que son



Umuu

a fojas 43 y 56, acompañando documentos de fojas 10 a 17, acreditando personería y o y poder.

Asimismo, opone excepción de fondo, de pago, conforme artículo 310 del Código de niento Civil y artículo 1568 del Código Civil, en cuanto "el pago efectivo es la ón de lo que se debe", ya que se recibió el encargo el 21 de diciembre de 2016, el cual se en su lugar de destino el 22 y se entrega a su destinatario el 26 del mismo mes y año, por la cual estima que el reclamo deducido por los querellantes es temerario, ya que el en cuestión fue entregado con fecha 26 de diciembre de 2016, en la ciudad de destino, s, Concepción, según documentos que acompaña en su presentación.

A fojas 29, con fecha 07 de abril de 2017, se lleva a efecto audiencia de estilo, la que se nde y a fojas 58, con fecha 19 de mayo de 2017, se fija nuevo día y hora para su ración.

A fojas 59, con fecha 06 de junio de 2017, apoderado de parte querellante y demandante , acompaña lista de testigos.

A fojas 48 y siguientes, con fecha 14 de junio de 2017, apoderada de parte querellada y andada civil, contesta querella infraccional, solicitando su rechazo por no ser aplicables a su resentada las normas de Ley N° 19.496, además de que el envío fue entregado al stinario, sin sufrir extravió, avería o despojo total o parcial, no habiéndose especificado el ntenido de esa encomienda, no correspondiendo indemnización alguna por lo reclamado, gún artículo 4 del Reglamento de Indemnizaciones para el Servicio de Encomiendas y ertificados, además de lo señalado en el mismo documento de expedición y lo especificado en itio web de su representada. Asimismo, señala que el publicitar el servicio de "paquete express lomicilio", se informa como tiempo de entrega referencial el plazo de 1 a 2 días hábiles, siendo ello "sólo un plazo estimativo, para envíos en circunstancias normales, en el caso de autos, el envío tardó 4 días hábiles, en un periodo de gran demanda de servicios postales, como es la época de navidad". Si su representada tuviere algún tipo de responsabilidad, el demandante tendría derecho a una indemnización, en los términos ya expuestos, la que sería una cláusula penal o evaluación anticipada de los perjuicios y, en caso de acogerse la demanda por el Tribunal, se estaría vulnerando la llamada "ley del contrato", conforme artículo 1545 del Código Civil. Por todo ello, señala que no habría dado incumplimiento a disposición alguna de Ley N° 19.496, por lo que solicita se tenga por contestada la querella infraccional de autos, rechazándola en todas sus partes, pues no se configura infracción alguna a las disposiciones citadas en la misma Ley del Consumidor.

En el primer otrosí, por los hechos y el derecho ya expuesto al contestar lo infraccional, solicita el rechazo de la demanda civil interpuesta en contra de su representada, con expresa condena en costas, señalando la improcedencia de las indemnizaciones reclamadas, ya que la contraria no puede solicitar otro resarcimiento que no sea el contratado en su oportunidad y que



cuanto a la - 114 -

corresponde a la eventual indemnización establecida en la normativa que regula el actuar de la Empresa de Correos de Chile, por lo que, además, de acogerse la demanda por el Tribunal, se estaría vulnerando la llamada "ley del contrato", según lo ya argumentado en su oportunidad. Asimismo, señala que no existen perjuicios que indemnizar en esta causa, de acuerdo a lo que argumenta a continuación, fundamentalmente, que la obligación contratada se cumplió en tiempo y forma, por lo que no concurriría la procedencia de la indemnización, al no existir cumplimiento de la obligación. Además, no se ha acreditado la existencia de perjuicios y la antijuricidad de ellos, según lo ya argumentado con anterioridad, no siendo procedente la indemnización por daño moral, de acuerdo a lo que señala a continuación. En el segundo otrosí, reitera documentos ya acompañados en autos y en el tercer otrosí, acompaña documentos de fojas 60 a 67.



A fojas 105, con fecha 14 de junio de 2017, se lleva a efecto audiencia de contestación de prueba, con asistencia de apoderados de ambas partes y testigo que se individualiza, ratificándose acciones y siendo ellas contestadas, siendo llamadas las partes a conciliación, sin producirse, recibiendo la causa a prueba, acompañándose por la querellante y demandante los documentos agregados en autos, de fojas 87 a 104, los que son objetados por la querellada y demandada civil, por tratarse de documentos simples, careciendo de integridad y debiéndoseles restar valor probatorio, de conformidad a lo dispuesto en artículos 342 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, a lo cual la contraria solicita su rechazo, con costas, porque no se funda en la causal legal de artículo 346 del Código de Procedimiento Civil porque dicen relación con el valor probatorio de los documentos lo cual se aprecia de conformidad a lo dispuesto en artículo 14 de Ley N° 18.277, lo que el Tribunal queda en resolver en definitiva. A su vez, la parte querellada y demandada civil, ratifica documentos ya acompañados en autos, rindiéndose a continuación testimonial de la querellante y demandante civil, tachándose a doña Gladys del Carmen Guzman Hernandez, por cuanto le afecta la inhabilidad del artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, por tratarse de pariente íntimo hasta el cuarto grado de consanguinidad de la testigo, lo que le resta imparcialidad y le es inhábil para declarar, a lo cual la parte que la presenta solicita su rechazo, atendida la naturaleza particular de los hechos de que trata este procedimiento y conforme a lo dispuesto en artículo 14 de Ley N° 18.287, al apreciar el Tribunal la prueba conforme a las normas de la sana crítica, lo que se resolverá en definitiva, ordenándose tomar declaración a esa testigo, presentada por la parte querellante y demandante civil, lo que se verifica a continuación, poniéndose término a la audiencia, firmando los comparecientes con SS.

A fojas 110, con fecha 17 de agosto de 2017, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

EN LO REFERENTE A OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS DE FOJAS 106

Ciento veinte - 115 -

ERO: Que, a fojas 106, la parte querellada y demandada civil objeta documentos ñados por la contraria, que individualiza, por tratarse de documentos simples, careciendo gridad y debiéndoseles restar valor probatorio, de conformidad a lo dispuesto en artículos siguientes del Código de Procedimiento Civil, a lo cual la contraria solicito su rechazo, stas, porque no se funda en la causal legal de artículo 346 del Código de Procedimiento porque dicen relación con el valor probatorio de los documentos lo cual se aprecia de midad a lo dispuesto en artículo 14 de Ley N° 18.277, lo que el Tribunal queda en r en definitiva.

NDO: Que, los instrumentos privados, de conformidad a nuestra legislación procesal, i ser objetados en virtud de falta de integridad, falsedad y/o falta de autenticidad de los s, de conformidad a lo dispuesto en artículo 346 del Código de Procedimiento Civil y erándose, en la especie, lo contemplado en el artículo 14 de Ley N° 18.287. En este to, la impugnación debe ser categórica, expresa e inequívoca, no bastando enunciar las es ni sostener que un determinado documento emana de terceras personas ajenas al juicio carecen de integridad, sino que deben ser fundadas debidamente, lo cual no ha acontecido os, razón por la cual no se dará lugar a la objeción de documentos planteada a fojas 106, stas, por haber tenido motivo plausible para interponer incidente respectivo.

EN LO REFERENTE A TACHAS DEDUCIDAS A FOJAS 107

CERO: A fojas 107, la parte querellada y demandada procede a tachar a la testigo, doña s del Carmen Guzman Hernandez, por cuanto le afecta la inhabilidad del artículo 358 N° Código de Procedimiento Civil, por tratarse de pariente legítimo hasta el cuarto grado de nguinidad de la testigo, lo que le resta imparcialidad y le hace inhábil para declarar, a lo la parte que la presenta solicita su rechazo, atendida la naturaleza particular de los hechos e trata este procedimiento y conforme a lo dispuesto en artículo 14 de Ley N° 18.287, al iar el Tribunal la prueba conforme a las normas de la sana crítica, lo que se resolverá en itiva.

RTO: Que, respecto de la testigo, doña Gladys del Carmen Guzman Hernandez, no se litó que tuviere un interés patrimonial en el resultado del juicio, ni que tuviere enemistad fiesta con la parte querellada y demandada civil, siendo su carácter de pariente angúneo de la parte que la presenta, una situación que el Tribunal valorará, conforme a lo uesto en artículo 14 de Ley N° 18.287, habiendo depuesto como testigo presencial de los os infraccionales reclamados, sin afectarle por ello lo dispuesto en artículos 342 y ientes del Código de Procedimiento Civil, aplicable a las acciones civiles, razón por la cual e le dará lugar a la tacha deducida a su respecto a fojas 107, sin costas.

EN LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

INTO: Que, los denunciantes, doña Victoria Guzman Hernandez y don Camilo Morgado man, fundamentan su reclamo en la circunstancia de que, con fecha 21 de diciembre de



Cuanto devuélves - 116 -

a querellante Guzman Hernandez, contrató con la querellada, Empresa de Correos de Chile, en su sucursal de Osorno, el servicio de transporte de una encomienda cuyo destinatario es el otro querellante, Morgado Guzman, para ser entregada en la sucursal ubicada en la ciudad de Concepción, según número asignado y envío respectivo. Agrega que se contrató el servicio denominado "express", lo que aseguraba que el destinatario pudiera retirarlo al día siguiente, desde la sucursal ya señalada, pagando por este servicio un precio mayor al normal, entregándole a su hijo, el otro querellante de autos, su regalo de Navidad y otros objetos, los que fueron recibidos antes de esa festividad, lo que no fue efectivo, ya que la encomienda la recibió el destinatario el lunes 26 de diciembre de 2016, de lo cual recibieron un correo electrónico de la querellada, señalando que "Correos Chile hace llegar las excusas pertinentes, por los inconvenientes que esta situación hubiera generado". Así, con fecha 24 de diciembre de 2016, el querellante presentó reclamo ante el Sernac, procedimiento en el cual se pudo constatar que la encomienda fue recepcionada en la sucursal Osorno el miércoles 21 de diciembre de 2016 y que fue entregada en la sucursal Universidad de Concepción el lunes 26 del mismo mes y año, lo que deja en evidencia el incumplimiento del servicio contratado, por el cual se habría hecho un cobro indebido, según lo que detalla a continuación, infringiendo con todo ello, lo dispuesto en los artículos 3 b) y e), 12 y 18 y siguientes de Ley N° 19.496, por lo que solicitan condenar a la querellada al pago de una multa, equivalente al máximo de las señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.



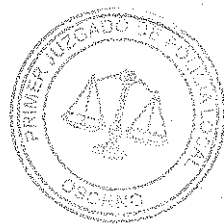
TO: Que, la denunciada, solicitó el rechazo de la acción intentada por no ser aplicables a la presente las normas de Ley N° 19.496, además de que el envío fue entregado al destinatario, sin sufrir extravío, avería o despojo total o parcial, no habiéndose especificado el contenido de esa encomienda, no correspondiendo indemnización alguna por lo reclamado, según el artículo 4 del Reglamento de Indemnizaciones para el Servicio de Encomiendas y especificados, además de lo señalado en el mismo documento de expedición y lo especificado en la web de su representada. Asimismo, señala que al publicitar el servicio de "paquete express domicilio", se informa como tiempo de entrega referencial el plazo de 1 a 2 días hábiles, siendo "sólo un plazo estimativo, para envíos en circunstancias normales, en el caso de autos, el cual tardó 4 días hábiles, en un período de gran demanda de servicios postales, como es la época de Navidad". Si su representada tuviere algún tipo de responsabilidad, el demandante tendría derecho a una indemnización, en los términos ya expuestos, la que sería una cláusula penal o evaluación anticipada de los perjuicios y, en caso de acogerse la demanda por el Tribunal, se estaría vulnerando la llamada "ley del contrato", conforme artículo 1545 del Código Civil. Por todo ello, señala que no habría dado incumplimiento a disposición alguna de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se tenga por contestada la querella infraccional de autos, rechazándola en todas sus partes, pues no se configura infracción alguna a las disposiciones establecidas en la misma Ley del Consumidor.

Uneto de usi te - 117 -

SEPTIMO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras b) y c), 4, 12, 16 letras c), d) y e), 23, 24, 26, 28 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, considerándose que las partes han estado de acuerdo en tener las calidades de proveedor y consumidor respecto del servicio contratado en la sucursal Osorno de la querellada, según hechos fundantes de la querella de autos y su contestación, pero esgrimiendo la querellada su rechazo a ser considerada como sujeto pasivo de esta controversia, puesto que se le aplicarían otras disposiciones legales y reglamentarias, lo que el Tribunal desestimó como excepciones dilatorias, según resoluciones de fojas 43 y 56, toda vez que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores fue dictada en beneficio de todos aquellos que pidan al Tribunal competente según esa ley, los Juzgados de Policía Local, conocer de sus reclamaciones y resolverlas. Por ende, en cuanto al fondo de lo planteado, este Tribunal se ha considerado competente para conocerlo y resolverlo, ante la gestión iniciada por los querellantes a fojas 1 y siguientes de autos.

OCTAVO: Que, en relación a lo anterior, se debe tener en especial consideración lo dispuesto en artículo 16 de Ley N° 19.496, que consagra que “no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que (...) d) inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor” y que “e) contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio”, razón por la cual, los querellantes de autos, se encuentran facultados para iniciar trámite judicial ante este Tribunal, habiéndose agotado la instancia administrativa ante el Servicio Nacional del Consumidor, no teniendo para ello limitación alguna de documento que hayan firmado como consumidores ante el proveedor respectivo, en este caso, la sucursal Osorno de Empresa de Correos de Chile, no siéndoles aplicable leyes, decretos o reglamentos distintos a la protección legal que se les confirió como consumidores, a través de Ley N° 19.946.

NOVENO: Que, en la especie y para probar sus hechos fundantes, las partes han acompañado en autos, documentos de fojas 60 a 67 y 87 a 104, más testimonial de fojas 107 y siguiente, debiendo aplicarse al efecto lo dispuesto en artículo 16 letra d) de Ley N° 19.496, ya explicitado en considerando anterior, estando de acuerdo las partes en que el servicio fue contratado con fecha 21 de diciembre de 2016 y entregado el encargo a su destinatario, el 26 del mismo mes y año, argumentando la querellante que se pagó un mayor precio, por un servicio que ofertaba ser entregado al día siguiente, esto es, 22 de diciembre de 2016, lo cual no fue objeto de prueba en contrario por la querellada, razón por la cual se tendrá como cierto lo expuesto por los actores, más aún si se considera que boleta respectiva, acompañada a fojas 87, sólo identifica el servicio como “Paquete Express D”, el que se analiza en el contexto del documento acompañado a fojas 104, y que aún si se considerara que no corresponde al “Paquete Express AM”, sino al de “Paquete Express Domicilio”, este último tiene un plazo de entrega de 1 a 2 días hábiles, razón por la cual debió haber sido entregado, a más tardar, el 23 de diciembre de 2016, reconociendo



12
rec

ma querellada, que el encargo fue entregado al 4to día hábil, por lo cual se rechazará la excepción de pago invocada en su defensa. Con ello, queda configurada la infracción por parte querellada, de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496, en perjuicio de la querellante, aún si también habría quedado demostrado, en el contexto de artículo 16 letra d) de Ley N° 19.616, que se pagó por dicho servicio un precio mayor al normal.

IMO: Que, en virtud de lo anterior, se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de autos, condenándose a Empresa de Correos de Chile, representada por Mario Hector Velasquez Muñoz, por haber infringido lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de doña Victoria Guzman Hernandez y de don Camilo Morgado Guzman, al prestar un servicio de entrega de encomienda fuera del plazo contratado y por el cual se pagó un precio mayor al normal, sancionándolo con multa de veinticinco unidades tributarias anuales, a beneficio fiscal, rechazándose la excepción de pago invocada por la querellada.

EN LO REFERENTE A DEMANDA CIVIL.

DÉCIMO: Que, la parte demandante civil de doña Victoria Guzman Hernandez y don Camilo Morgado Guzman, por los hechos y derecho expuestos en lo infraccional, más lo que se alega a continuación, deducen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Empresa de Correos de Chile, representada por doña Yessica Mansilla Garcia, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra b), 12 y 18 de Ley N° 19.496, reclamando la suma de \$100.000 por daño moral para cada uno de los demandantes, más la suma de \$2.680 por daño emergente, equivalente al precio del envío cobrado en exceso, o las sumas que el US. estime procedencia conforme al mérito de autos, con costas.



ODECIMO: Que, la parte demandada civil, por los hechos y el derecho ya expuesto al contestar lo infraccional, solicita el rechazo de la demanda civil interpuesta en contra de su representada, con expresa condena en costas, señalando la improcedencia de las indemnizaciones reclamadas, ya que la contraria no puede solicitar otro resarcimiento que no el contratado en su oportunidad y que corresponde a la eventual indemnización establecida en la normativa que regula el actuar de la Empresa de Correos de Chile, por lo que, además, de otorgarse la demanda por el Tribunal, se estaría vulnerando la llamada "ley del contrato", según ya argumentado en su oportunidad. Asimismo, señala que no existen perjuicios que indemnizar en esta causa, de acuerdo a lo que argumenta a continuación, fundamentalmente, porque la obligación contratada se cumplió en tiempo y forma, por lo que no concurriría la improcedencia de la indemnización, al no existir incumplimiento de la obligación. Además, no se ha acreditado la existencia de perjuicios y la cuantificación de ellos, según lo ya argumentado en su oportunidad, no siendo procedente la indemnización por daño moral, de acuerdo a lo que señala a continuación.

DECIMOTERCERO: Que, en relación a lo argumentado de la improcedencia de imponer sanciones por responsabilidad civil, en el contexto de Ley N° 19.496, este sentenciador ya ha

En el caso concreto, no corresponde aplicar otras leyes, decretos o normas que la referida Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, más aún si se considera lo dispuesto en artículo 16 letra e) de dicho cuerpo legal, no siendo aplicable como fundamento de exclusión lo dispuesto en artículo 1545 del Código Civil, rigiendo plenamente las disposiciones de Ley N° 19.496, razón por la cual, habiéndose acogido la acción infraccional, el sentenciador se pronunciará respecto de la acción civil deducida, considerándose al efecto las pruebas aportadas por las partes y descritas en considerando noveno de esta sentencia, más el tiempo transcurrido desde que se contrató el servicio y hasta la dictación de esta sentencia, para los efectos de evaluar la procedencia de los daños reclamados, especialmente el daño moral.

DECIMOCUARTO: Que, respecto al daño emergente reclamado, no se le dará lugar, ya que el pago de lo que correctamente se contrató por el consumidor y que constituye, precisamente, la razón por la cual el servicio ofertado no fue cumplido por el proveedor, dentro del plazo para el cual estaba fijado y por el que se cobraba un precio mayor al normal, debiendo considerar la procedencia de acoger el daño moral, para cada uno de los demandantes, lo que el sentenciador estima es procedente, en la forma que se explicitará en lo resolutivo, en el contexto de una de las querellantes, madre precavida que envía con tres días de anticipación un paquete a su hijo universitario que no estará con ellos en el día en que se festeja la Natividad del Señor, una fiesta que es familiar para todo tipo de personas, incluso quienes no profesan religión alguna, como paliativo al hecho de que por razones de estudios no estará con los suyos en dicha actividad, así como considerando al otro querellante, hijo que espera con ansias la llegada de un paquete que le permitirá atenuar la soledad que experimentará en esa fecha, a los cuales el sentenciador le atribuye el retraso en la entrega de ese servicio y, por ende, el incumplimiento por parte de la demandada, les ha significado un perjuicio, reparable en algo a través de acogerse su acción civil, en el presente concepto.

DECIMOQUINTO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letras b) y e), 12, 16 letras c), d) y e), 23, 24, 26, 28 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

- A. HA LUGAR** a la denuncia de lo principal de fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña **VICTORIA GUZMAN HERNANDEZ** y don **CAMILO MORGADO GUZMAN**, en contra de **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, representada por don Mario Hector Velasquez Muñoz, en cuanto se condena a ésta a pagar una multa de **VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a beneficio fiscal, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de los querellantes. Si la querellada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna



Cuanto verbal - 120 -

correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.

- HA LUGAR** a la demanda civil del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña **VICTORIA GUZMAN HERNANDEZ** y don **CAMILO MORGADO GUZMAN**, en contra de **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, representada por don Mario Hector Velasquez Muñoz, en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a beneficio de los demandantes civiles, la suma única y total de \$500.000 para cada uno, por concepto de daño moral, sin reajustes ni intereses, negándose lugar a lo reclamado por daño emergente.
- C. Se niega lugar a la objeción de documentos de fojas 106 y a la tacha de testigos de fojas 107, ambas, sin costas del incidente.
- D. Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil de Empresa de Correos de Chile, representada por don Mario Hector Velasquez Muñoz.

NOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

ol N° 1.629-17



Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.

como persona, como — 165.

Valdivia, diez de enero de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Comparece la apoderada de la querellada, denunciada y demandada de autos, la Empresa de Correos de Chile, quién deduce recurso de apelación en contra de la sentencia dictada con fecha 18 de Octubre 2017 como infractora a la ley del consumidor e hizo lugar a la demanda civil, solicitando acoger el recurso y en definitiva se revoque la sentencia acogiéndose las excepciones opuestas o en subsidio se rechace la demanda. Inicia el desarrollo de su recurso transcribiendo la parte resolutive de la sentencia, para señalar en primer lugar que procedía se acogiera la excepción de incompetencia absoluta del tribunal, por cuanto la materia de autos se encuentra regulada por leyes especiales.

Fundamenta la excepción indicando que el cliente contrató a su representada el servicio denominado "paquete express domicilio", cuyo servicio postal se encuentra regulado en la resolución exenta N° 108 de fecha 24 de diciembre del 2015 y en el decreto supremo N°1507 del Ministerio del Interior del 12 de Noviembre de 1968 y sus modificaciones, como asimismo en las actas adoptadas en el XXII Congreso de la Unión Postal Universal de 1999 celebrado en la República de China, Tratado Internacional aprobado por el Congreso de Chile, con lo cual en el evento que la denunciada hubiere tenido alguna responsabilidad en los hechos, la parte demandante habría tenido derecho a la indemnización reglamentaria establecida en las "políticas por extravío, avería o despojo de la empresa de correos de Chile", en armonía con la resolución exenta N° 108 ya citada que transcribe.

Ratifica que la materia de autos no puede estar comprendida en la Ley N° 18.496, por encontrarse regulada la actividad postal en leyes especiales, lo que está reconocido en el artículo 2 bis de esta ley que transcribe, al regirse la actividad postal por una legislación especial y de carácter pública, que también determina sus actos, los que además se encuentran sometidos al control de Contraloría General de la República. Se remite a la jurisprudencia y se refiere a un fallo que acogió esta excepción.

En segundo lugar se refiere a la excepción de falta de capacidad del demandante, lo que fundamenta en el artículo 303 N° 2 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto el demandante Camilo Morgado Guzmán se encuentra con falta de capacidad para denunciar y demandar por no haber contratado el servicio en cuestión, lo que fue efectuado por su madre Victoria Guzmán Hernández, quién es la única que puede interponer las acciones, lo que se refuerza con los dichos de esta persona, y que fue quién celebró el acto

oneroso en los términos que la ley de protección al consumidor refiere, careciendo así el demandante Morgado Guzmán de legitimación activa para demandar.

En tercer lugar se refiere a la excepción de pago opuesta en conformidad con el artículo 1568 del Código Civil, por haberse cumplido con la prestación del servicio, al haberse hecho entrega el día 26 de Diciembre del 2016 el envío objeto de los autos de fecha 22 de Diciembre de ese año, recibiendo conforme el destinatario Sr. Morgado la entrega.

A continuación la recurrente se avoca a analizar lo infraccional señalando en primer lugar que la Empresa de Correos no cometió infracción a la ley N° 19.496 y transcribe la parte resolutive que hizo lugar a la denuncia, remitiéndose después al artículo 23 de la ley, para comentar que el juez a quo no analizó la procedencia de la querella infraccional, por cuanto al momento de la contratación del servicio el remitente declaró conocer las condiciones de este, que además esta publicitado en los sitios webs de la empresa, en los que se especifica que los tiempos de entrega son solo referenciales, es decir de 1 a 2 días, pudiendo variar este tiempo de acuerdo con las circunstancias como en este caso, por la época navideña lo que implica una mayor demanda de este tipo de servicios, lo cual es de público conocimiento y está en armonía con el ya referido Decreto N° 108 del año 2015, reiterando que el plazo de 1 a 2 días es solamente referencial debiendo entonces ser desestimada la denuncia.

Concluye que en el envío no hubo perjuicio alguno, pues fue entregado correctamente al destinatario, sin que la remitente indicara su contenido, sino que sólo señaló genéricamente que se trataba de regalos de navidad, teniendo claro la contratante las condiciones del servicio, no pudiendo solicitar un resarcimiento diferente que el contratado y regido por el decreto N° 108, vulnerando el sentenciador lo estipulado por las partes.

En quinto y último lugar, la recurrente analiza la demanda civil y la prueba rendida en relación con esta, recordando que el peso de la prueba recae sobre la parte demandante, sin que en la sentencia se haya analizado la concurrencia de los requisitos de la indemnización ni en qué consistió el incumplimiento de la demandada y tampoco el supuesto perjuicio de la actora, pero no obstante lo anterior se resolvió que el daño emergente reclamado es el pago de lo correctamente contratado, rechazándose por el sentenciador este concepto y a pesar de ello se condenó a la demandada al pago de una indemnización de \$500.000 para cada actor.

Analiza después los elementos constitutivos de la indemnización de perjuicios y expone que la demandante no señaló cómo se produjo el daño



Camilo Morgado Guzmán 101

moral, ni se acreditó su procedencia limitándose a mencionar que este existió, condenándose en definitiva exageradamente a la empresa por un servicio de sólo \$25.000. Después la recurrente se refiere a la prueba testimonial de la demandante y a la inhabilidad de la testigo Gladys Guzmán Hernández, hermana de la actora a cuya declaración el juez a quo le otorgó pleno valor y fundamentó en ella el otorgamiento del daño moral por sus dichos, no obstante que fue tachada por el parentesco directo. Concluye su recurso solicitando se eleve el recurso al tribunal de alzada, a objeto que al conocer de este, revoque la sentencia y dicte la de reemplazo que acoja las excepciones opuestas una en subsidio de otra y en subsidio de lo anterior rechace la demanda, con costas.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la sentencia recurrida dictada por el Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno, hizo lugar a la denuncia interpuesta por Victoria Guzmán Hernández y Camilo Morgado Guzmán en contra de la Empresa Correos de Chile, condenándole a pagar una multa de 25 Unidades Tributarias Mensuales a beneficio fiscal, como infractora del artículo 23 de la ley N° 19.496, en perjuicio de los denunciantes e hizo lugar a la demanda civil de estos actores en contra de la empresa, condenándola a pagar la suma de \$500.000.- para cada uno de ellos por concepto de daño moral, más el pago de las costas.

SEGUNDO: Que, los hechos en general dicen relación con la contratación que hizo la denunciante y demandante Victoria Guzmán Hernández, del servicio denominado "Express" a la empresa de Correos de Chile sucursal Osorno, el día 21 de Diciembre de 2016, que contenía regalo de navidad para su hijo, para ser entregada en la sucursal Universidad de Concepción de esa ciudad, pagando un mayor valor por el envío, y cuya motivación de la contratante fue que la recepción se haga por el destinatario antes de la Navidad, lo que no ocurrió por entregarse recién el día 26 de Diciembre de 2016. Interpuso reclamo a SERNAC el día 24 de Diciembre, recibiendo de la empresa un correo electrónico con excusas por los inconvenientes generados. Los actores denunciaron y demandaron a la empresa de Correos de Chile por infracción a la ley del consumidor N° 19.496, por daño emergente y daño moral. La empresa denunciada y demandada negó incurrir en la infracción a la ley del consumidor y opuso 3 excepciones las cuales fueron reiteradas en su recurso.

TERCERO: Que, la recurrente opuso las excepciones de incompetencia absoluta del tribunal, por tratarse la cuestión de autos de una materia regulada por leyes especiales; excepción de falta de capacidad del



demandante y por falta de legitimación activa respecto del actor Camilo Morgado Guzmán, y la excepción de pago por cumplimiento del servicio. El recurso se fundamentó en las mismas 3 excepciones, como asimismo en la negación de haber incurrido en infracción a la ley del consumidor y en el cumplimiento del contrato celebrado con la demandante y en relación con el daño moral otorgado por la sentencia, se argumentó que no se probó perjuicio alguno para que se diera lugar a la indemnización por ese concepto.

El juez a quo resolvió la excepción como cuestión de previo y especial pronunciamiento, rechazando la incompetencia del tribunal por estimar que la materia se encuentra sometida a un procedimiento jurídico especial. Respecto de las otras excepciones, no se dio lugar por ser el asunto de lato conocimiento, sin perjuicio de resolver su pertinencia en definitiva como excepciones del fondo del asunto

I.- En cuanto a la excepción de incompetencia del tribunal:

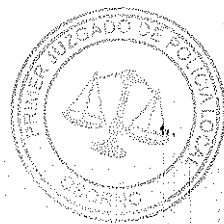
CUARTO: Que, la recurrente fundamentó su excepción en la circunstancia que los asuntos relacionados con los envíos postales de la empresa de Correos de Chile se encuentran regulados por leyes especiales y un Tratado Internacional, con lo cual se aplica lo dispuesto en el artículo 2 bis de la Ley 19.496. El juez a quo analizó en la sentencia el contenido de esta excepción y expuso en el considerando séptimo que las partes tienen las calidad de consumidor y proveedor, lo que hace competente al tribunal el conocimiento del asunto, reafirmando en el considerando séptimo la aplicación de la ley del consumidor por lo dispuesto en el artículo 14, sin que pudiese producir alguna limitación al aplicación de esta ley, el documento que pueda firmar un consumidor ante el proveedor, y en consecuencia no resulta aplicable las normas especiales citadas por la parte demandada y recurrente de autos.

QUINTO: Que, la parte recurrente citó en el recurso disposiciones aplicables a situaciones en que deba indemnizarse a un cliente de la empresa de Correos de Chile, con lo cual el juzgado a quo sería incompetente. Al efecto, debe tenerse en consideración que la Ley del Consumidor N° 19.496 norma las relaciones entre proveedor y consumidor, teniendo la calidad de ley especial, quedando sujetos a esta ley en conformidad con el artículo 2°: "a) los actos jurídicos que de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter e mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor". El artículo 2 bis de esta ley, dispone que esta no se aplicará a las actividades que indica, entre ellas la prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo las situaciones que en esta norma se indica. La argumentación de la parte recurrente consistió en determinar que el



régimen de indemnizaciones a clientes de la empresa se encuentra en el Decreto N° 108 de 2015, argumentando asimismo que al suscribirse el contrato, la clienta aceptó las condiciones del servicio. En tal sentido el artículo 16 de la ley del consumidor dispone que: "No producirían efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: ...e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a este de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio".

SEXTO: Que, lo razonado precedentemente ratifica la circunstancia que resultó competente para conocer de la materia de autos el Tribunal a quo, por tratarse de un asunto entre el proveedor de un servicio y el consumidor de este, en el contexto de la ley N° 19.496. Más aun, la disposición citada por la recurrente que en forma especial regula el servicio postal, dice relación con extravío, avería o despojo de la empresa de Correos de Chile, lo cual no acaeció en este caso en que hubo un incumplimiento comercial que no es de aquellas situaciones a que se refiere la norma especial citada para oponer la excepción, la que está orientada a situaciones originadas por hechos o actos en que se haya obrado con culpa grave o dolo.



II.- En cuanto a la excepción de falta de personería del demandante Camilo Morgado:

SÉPTIMO: Que, la recurrente expuso que en el contrato suscrito entre la empresa de Correos de Chile y Victoria Guzmán Hernández, participaron sólo ellos y no Camilo Morgado, quién carecería de legitimación activa para demandar, al no tener la calidad de consumidor de acuerdo con la Ley N° 18.496. Sobre este punto, el artículo 1° de la ley N° 19.496 dispone que consumidores son las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquieren utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios. En consecuencia, para adquirir la calidad de consumidor, se debe tener la calidad de destinatario final del servicio. El artículo 12 por su parte obliga al proveedor del servicio a respetar los términos condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

OCTAVO: Que, en la especie estamos frente a un contrato de transporte de mercadería, en el cual el destinatario del servicio "paquete express" era precisamente el demandante Camilo Morgado Guzmán, y para quién fue contratado el envío. En tal contexto, los efectos o consecuencias del contrato también están referidos a su persona, de manera tal que el incumplimiento le afecta, asistiéndole entonces legitimación para instar y

accionar por el daño sufrido. La aflicción provocada por el proveedor comprensiblemente también alcanza al destinatario del contrato de transporte y no sólo a quién contrató el encargo de transportar la mercadería, con lo cual dicho demandante tiene titularidad para denunciar y demandar civilmente por el incumplimiento y el daño sufrido.

III.- En cuanto a la excepción de pago:

NOVENO: Que, la recurrente invocó el cumplimiento de la obligación al contratarse un servicio para entregar una mercancía, lo que efectivamente ocurrió. Al efecto, manifiestamente lo contratado fue un servicio especial promocionado con la entrega rápida del encargo, en un plazo específico de 1 a 2 días y que fue la circunstancia que determinó e indujo a la contratante del servicio a pagar incluso un precio mayor, para asegurar que el destinatario lo recibiría en la oportunidad comprometida por la empresa de correos, es decir y en este caso, antes de la Navidad, de modo que su entrega tardía, constituyó un incumplimiento de lo ofertado por el proveedor y de lo contratado por la consumidora. Lo contrario a este razonamiento implicaría aceptar que para cumplir con el servicio, basta con la entrega de la mercancía aun cuando sea entregada semanas o meses después de la fecha convenida, lo que escapa a toda lógica.

IV.- En cuanto a lo infraccional:

DÉCIMO: Que, la recurrente fundamentó su recurso en lo relativo a la infracción denunciada y acogida por el tribunal, en la circunstancia que la empresa ofreció el servicio, pero que sólo a modo referencial se comprometió a la entrega en 1 o 2 días, lo que no le imponía la obligación de cumplir con el servicio en ese plazo, por cuanto situaciones especiales precisamente como Navidad comprensiblemente puede provocar un retraso por la mayor cantidad de mercancía que debe entregar. La sentencia razonó al efecto en el considerando noveno que lo contratado fue la entrega de la mercancía en uno o dos días con lo cual no hubo cumplimiento de lo ofertado y por lo cual se pagó incluso un precio superior respecto del valor del envío normal, para asegurar esta entrega antes del día 24 de Diciembre del 2016.

UNDÉCIMO: Que, quedó establecido que la demandada civil ofrece varias clases de envío de mercancía, ofertando un servicio más rápido en relación al denominado "normal" por el cual el destinatario recibe la mercadería en un plazo no mayor a dos días a contar de su envío, pagándose por ese servicio un precio mayor que en la especie fue de \$25.000.- de modo que manifiestamente hubo incumplimiento en lo ofertado por el proveedor. Contribuye a resaltarlo anterior, la circunstancia que el incremento del



requerimiento del servicio por parte de los usuarios en festividades como Navidad, se debe precisamente a la necesidad de los consumidores de remitir mercancía, lo que obliga entonces a este proveedor a adoptar las medidas tendientes a cumplir y satisfacer el servicio, más aun tratándose de una empresa con largos años de vida y de experiencia en el rubro, resultando entonces inadmisibles argumentar que el aumento del requerimiento del servicio sea una excusa para no dar cumplimiento a su oferta de entrega rápida y por la cual sube el valor a pagar por el usuario.

V.- En cuanto al daño moral:

DUODÉCIMO: Que, la recurrente fundamentó la improcedencia de haberse otorgado la indemnización por daño moral, por no corresponder esa clase de indemnización en asuntos como los de autos, como asimismo por la falta de acreditación del perjuicio y la circunstancia de validar el sentenciador el testimonio de la hermana de la demandante, no obstante haber sido tachada por parentesco. Del mismo modo cuestionó la cuantía otorgada. En los considerandos anteriores se razonó acerca de la competencia del tribunal a quo y el incumplimiento del proveedor del servicio contratado. Con relación a la prueba rendida, el sentenciador razonó en los considerandos décimo tercero y décimo cuarto, que en el considerando noveno se hizo referencia y analizó la prueba rendida. Para acoger lo demandado por daño moral, estimó que el servicio contratado dice relación con el deseo de la madre de hacer llegar a su hijo el paquete con regalos navideños, lo que para ambos permitía atenuar no pasar juntos la festividad de la Navidad y para ello tuvo la precaución de remitirlo con la debida antelación. En cuanto a la prueba rendida razonó que la testigo Gladys Guzmán Hernández no tiene interés patrimonial ni enemistad con la parte demandada y en conformidad con el artículo 14 de la Ley N° 18.287, admitió su testimonio como prueba para acreditar el daño moral.

DECIMOTERCERO: Que, la procedencia del daño moral quedó establecida y fluye de las máximas de la experiencia, las que permiten estimar que la finalidad de la madre de contratar el servicio "express", fue para asegurar que su hijo recibiría el regalo navideño en la oportunidad que corresponde a la festividad, perdiendo oportunidad su recepción posterior, lo que lógicamente produce frustración para el contratante y el destinatario del servicio por igual, es decir en la misma magnitud, lo cual fue incluso reconocido por la empresa de Correos de Chile al expresar sus disculpas por el atraso. El testimonio de un familiar cercano resultó pertinente, por cuanto una materia propia de la intimidad de una familia, puede percibirla precisamente una persona cercana a



esta, lo que así fue razonado por el juez a quo en conformidad con la forma de apreciar y ponderar la prueba que le otorgar el artículo 14 de la ley N° 18.287.

DECIMOCUARTO: Que, conforme a lo razonado en los considerandos precedentes, la sentencia se ajustó a derecho al rechazar las excepciones opuestas, como asimismo al acoger la demanda por daño moral por el incumplimiento del proveedor del servicio, fijando prudencialmente la cuantía de la indemnización, de acuerdo con la entidad del perjuicio.

VI.- En cuanto a la multa aplicada:

DECIMOQUINTO: Que, la sentencia condenó a la denunciada y demandada civil al pago de una multa equivalente a 25 Unidades Tributarias Mensuales. Al efecto, la Ley N° 19.496 dispone en su artículo 24 que las infracciones a la ley serán sancionadas con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales. La recurrente solicitó rebajar la cuantía de la multa, a lo que se hará lugar, por estimarse que los antecedentes permiten fijarla en 10 Unidades Tributarias Mensuales.

Por éstas consideraciones, disposiciones legales citadas y lo dispuesto en el artículo 227 del Código de Procedimiento Civil, se declara que se **CONFIRMA** la sentencia apelada de dieciocho de octubre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 112 a 120, **con declaración** que el denunciado deberá pagar una multa de diez Unidades Tributarias Mensuales a beneficio fiscal, como infractora de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, en las condiciones indicadas en la sentencia recurrida, sin costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

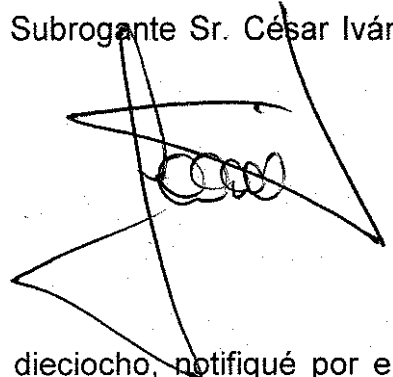
Redactada por el Abogado Integrante Sr. Juan Carlos Vidal Etcheverry.

Rol 271 - 2017 CRI.



[Handwritten signature]

Pronunciada por la **SEGUNDA SALA**, Ministra Sra. **MARÍA SOLEDAD PIÑEIRO FUENZALIDA**, quien no obstante haber concurrido a la vista de la causa y acuerdo del fallo no firma por encontrarse con permiso, Ministro Interino Sr. **FERNANDO LEÓN RAMÍREZ** y Abogado Integrante Sr. **JUAN CARLOS VIDAL ETCHEVERRY**. Autoriza el Secretario Subrogante Sr. César Iván Agurto Mora.



En Valdivia, diez de enero de dos mil dieciocho, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. César Iván Agurto Mora, Secretario Subrogante.

