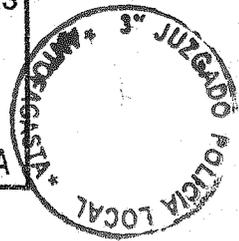
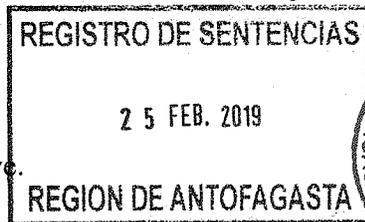


Antofagasta, once de enero de dos mil diecinueve.



VISTOS:

- 1.- Que, a fojas ocho y siguientes, comparece do ANDRES EDUARDO AGUIRRE ZUÑIGA, chileno, ingeniero, cédula de identidad N° 10.771.421-9, domiciliado en calle Chiloé N° 3762, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "CHILEXPRESS", representado para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina doña YOLANDA DIAZ, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en calle Prat N° 677, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496 de conformidad con los hechos que expone. Expresa que el 19 de junio de 2018 envió una encomienda por la empresa denunciada desde Antofagasta a Santiago, destinada a su hermana Mónica Aguirre Zúñiga, número de orden 77601022564, número de operación 17663, cuyo envío tuvo el valor de \$35.013.- por cobrar, el que constaba de siete libros técnicos cuyos nombres indica los que avalúa en la suma de \$210.000.-, encomienda que debía ser entregada en el local de Peñalolén del proveedor denunciado a la destinataria. Agrega que la encomienda no llegó en la fecha convenida, y luego de varias llamadas al servicio al cliente de la empresa, le indicaron que ella estaba en la bodega central de Santiago y debían trasladarla a la sucursal de Peñalolén, y recién el 1° de junio de 2018 la señora Paula Díaz, ejecutiva de Chilexpress, le envió un correo electrónico en que le informaba que la encomienda se había extraviado y le cursarían una compensación equivalente a \$50.000.-, situación que le parece injusta, arbitraria y abusiva, dado que no puede condicionarse el correcto cumplimiento de un servicio a la contratación de un seguro extra, hechos que considera infringen los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que transcribe, por lo que solicita que se tenga por interpuesta la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la ley, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor señalado en lo principal de su escrito, representado en la forma antes indicada, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a esa parte, a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado esta situación, las sumas de \$210.000.- por concepto de daño material, \$300.000.- por daño moral, fundado en los hechos que expresa, todo ello con más los reajustes e intereses que esas cantidades devenguen, con costas de la causa.
- 2.- Que, a fojas veintitrés y siguiente, rola escrito de don MARCELO ANDRES MIRANDA CORTES, abogado, Director Regional del SERNAC de la Región de Antofagasta, quien en lo principal se hace parte, en el primer otrosí acompaña documentos, y en el tercero asume el patrocinio y poder en esta causa, delegando este último en el abogado don Eduardo Osorio Quezada.
- 3.- Que, a fojas cuarenta y siguiente, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del denunciante y demandante, don Andrés Eduardo Aguirre Zúñiga, del apoderado del

prueba y...

SERNAC, abogado don Eduardo Osorio Quezada, y en rebeldía del proveedor denunciado y demandado civil, ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas a fojas 8 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. El apoderado del SERNAC ratifica lo señalado en la presentación de fojas 23 y 24. El tribunal tiene por contestadas la denuncia y demanda de autos en rebeldía del denunciado y demanda civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del proveedor denunciado y demandado. Recibida a prueba la causa, el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 7 de autos, con citación. Esta parte hace comparecer a estrados a la testigo doña IRIS EDITTA ZUÑIGA GRAVANO, chilena, viuda, jubilada, cédula de identidad N° 4.680.507-0, domiciliada en calle Chiloé N° 3762, Antofagasta, quien sin tacha, legalmente examinada, y que da razón de sus dichos, declara que es la madre del denunciante y los libros que él mandó en el paquete extraviado por la empresa Chilexpress los habían comprado nuevos junto con su marido cuando él era estudiante, eran todos libros de ingeniería de un valor elevado que se los enviaban a su nieta Javiera Dinamarca Aguirre, quien estudia ingeniería en Santiago, y como el paquete se extravió ella le mandó dinero para ayudarla un poco para que los pudiera comprar en una feria de libros usados. El apoderado del SERNAC ratifica los documentos acompañados de fojas 17 a 22, con citación, y de la misma forma acompaña los documentos signados con los N° 1 a 3, en el acta de comparendo, y hace comparecer a estrados a la testigo doña Iris Editta Zúñiga Gravano, quien ratifica su declaración prestada anteriormente en esta audiencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 8 y siguientes de autos, don ANDRES EDUARDO AGUIRRE ZUÑIGA, ya individualizado, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "CHILEXPRESS", representado para estos efectos por doña YOLANDA DIAIZ, también individualizados, fundado en que el 19 de junio de 2018 envió a la ciudad de Santiago, a través de la empresa denunciada, una encomienda destinada a su hermana Mónica Aguirre Zúñiga, cuyo número de orden era el 77601022564, siendo el valor del flete a cobrar la suma de \$35.013.-, envió que contenía siete libros técnicos avaluados en la suma de \$210.000.-, la que debía ser entregado al día siguiente en la sucursal de la Comuna de Peñalolén, cosa que nunca sucedió puesto que finalmente la empresa la dio por extraviada otorgando una compensación económica de \$50.000.-, de conformidad a las normas de transporte de la denunciada, situación que el actor estimó injusta, arbitraria y abusiva por las razones que indica, y en mérito a ello deduce la presente denuncia por estimar que estos hechos constituyen infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe.

U

Segundo: Que, a fojas 40 y 41, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuados los traslados conferidos de la denuncia y demanda, en rebeldía del proveedor denunciado y demandado.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 8, 37 y 38 de autos, no objetados, se encuentra acreditado en autos que el denunciante Aguirre Zúñiga envió a la ciudad de Santiago el día 19 de junio de 2018, mediante orden de transporte N° 77601022564, una encomienda a doña Mónica Aguirre la que contenía libros con un peso físico de 8,3 kilos, siendo el valor del servicio de transporte la suma de \$35.013.- por pagar en destino, no declarando el remitente el valor del despacho, encomienda que se extravió mientras estaba en poder del proveedor denunciado, el que ofreció la suma de \$50.000.- como indemnización por el envío extraviado cuyo valor no fue declarado, lo que el denunciante no aceptó por considerarlo injusto, arbitrario y abusivo.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales señala 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”, en tanto el segundo establece 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 del respectivo bien o servicio”.

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales convino con el consumidor la prestación del servicio de transporte de carga, la que fue extraviada y nunca llegó a su destino final y, además, él y/o sus dependientes actuaron con negligencia al no mantener el adecuado cuidado y conservación en el transporte de la carga del actor la que se extravió definitivamente y nunca fue habida, causando un evidente menoscabo al consumidor con esta conducta contravencional al haber perdido el paquete que contenía las especies de propiedad del denunciante.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, don ANDRES EDUARDO AGUIRRE ZUÑIGA, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 8 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “CHILEXPRESS”, representado por doña YOLANDA DIAZ, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos

se le condene al pago de las sumas de \$210.000.- por concepto de daño emergente, y \$300.000.- por daño moral, con más los intereses y reajustes que dichas cantidades devenguen, con costas.

Séptimo: Que, a fojas 40 y siguiente, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido en rebeldía del proveedor demandado.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones materia de la denuncia de autos, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don Andrés Eduardo Aguirre Zúñiga, y se condena al proveedor demandado al pago de la suma de \$50.000.- por daño emergente, de conformidad a las disposiciones legales y contractuales vigentes aplicables en este caso por no haberse declarado el valor del contenido de la pieza a enviar, y \$300.000.- por daño moral, como consecuencia de las molestias y sufrimientos psíquicos que deben haberle ocasionado al consumidor la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado, y la evidente negligencia demostrada en este caso al no tener un adecuado cuidado de la encomienda cuyo transporte se le encargó, la cual fue definitivamente extraviada sin que nunca pudieren recuperarse, produciendo un evidente menoscabo y preocupación al actor por estos hechos, viéndose éste en la obligación de ejercer acciones judiciales para obtener el respeto de sus derechos que como consumidor le corresponden, suma que se fija por el tribunal en el monto antes indicado apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos al actor.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se CONDENA al proveedor "CHILEXPRESS S.A.", representado por doña YOLANDA DIAZ, ya individualizados, al pago de una MULTA de TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas 8 y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Tesorería Municipal de Antofagasta** en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don ANDRES EDUARDO AGUIRRE ZUÑIGA, ya individualizado, y se condena al proveedor "CHILEXPRESS S.A.", representado por doña YOLANDA DIAZ, también individualizados, al pago de la suma de \$50.000.- por concepto de daño emergente, y \$300.000.- por daño moral,

como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales se reajustará en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda y la de su entero y efectivo pago.

4.- Que, se acoge la petición formulada por el demandante en el sentido que la suma determinada por daño emergente, debidamente reajustada, y la fijada por daño moral devengarán intereses corrientes, los que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 23.160/2018.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE HE TENIDO A
LA VISTA.
20 FEB 2019
ANTOFAGASTA, _____

JUZGADO POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA
SECRETARIA TITULAR