

61 /
liste

Calama a seis de marzo de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 1, rola querrela y demanda de indemnización de perjuicio interpuesta por la abogado Liliana Castro Henríquez, en representación de doña Eda Ojeda Villegas en contra del proveedor CHILEXPRESS S.A., representada para estos efectos por Alfonso Díaz Ibáñez, ambos con domicilio en Eduardo Abaroa N°1926 de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: que, con fecha 31 de mayo de 2017, a las 16:21 horas, aproximadamente, concurrió a la agencia de Chilexpress de Calama, ubicada en Abaroa N°1926, con el fin de enviar una encomienda en Talca. En la agencia se le consulta que contiene el paquete a lo cual informo que contiene un celular y detallo que se trata de un iPhone 6 de 32 GB; contrato el servicio de día siguiente hábil por el cual pago al suma de \$8.480.-. Al día siguiente realizó un seguimiento del servicio en la página de Chilexpress, la cual registra que su encomienda nunca salió de Calama, se acerca al local para revisar la situación y le manifiestan que tenían problemas con los container y que debía enviar los antecedentes a doña Giselle Castillo para los reembolsos; envió los antecedentes vía correo electrónico el día 16 de junio de 2017, solicitando el reembolso el pago del aparato más el arriendo y los meses del plan contratado, a lo cual la empresa se niega. El celular lo compro en la empresa Entel, pagando como cuota inicial la suma de \$ 29.990.-; y 18 cuotas de \$20.990.-; además contrato un plan de 19.990.-, a 18 meses. En un otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de CHILEXPRESS S.A., representada para estos efectos por don Alfonso Díaz Ibáñez, que en atención al principio de la economía procesal se da por reproducida las mismas razones de



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

hecho y de derecho expuesto en lo principal y viene en solicitar las siguientes sumas por concepto de indemnización daño emergente la suma de \$1.234.490.- y por concepto de daño moral la suma de \$1.500.000.-

Que, a fojas 06, se cita a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que tendrá lugar el día 29 de diciembre de 2017, a las 09:30 horas.

Que, a fojas 36, el abogado don Cristóbal Eduardo Lyon Labbe, en representación de Chilexpress, viene en contestar querrela infraccional y demanda civil, en los siguientes términos: interpone excepción de incompetencia absoluta del tribunal; ya que el transporte de mercadería es regulado por el Código de Comercio, por lo que cualquier norma de regulación general es excluida, no estando reguladas por leyes especiales; a su vez, el Código de Comercio establece en su libro II, título V, artículos 166 a 232, la regulación especial del transporte. Solicita se abstenga de conocer los presentes autos, declarándose incompetente. Inexistencia de infracción a la Ley 19.946; señala que se envió una encomienda que contenía un celular, no aportando otras descripciones, esta encomienda de manera excepcional y por causas ajenas a su voluntad fue extraviada, su representada informo al cliente de esta situación y ofreció las indemnizaciones correspondientes reguladas en las normas de transportes.

Que, a fojas 50, tiene lugar audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por la abogado Liliana Castro Henríquez y por la parte querellada y demandada civil Chilexpress S.A. don Cristian Encina Muñoz, quienes manifiestan: La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la denuncia infraccional y demanda civil en todas sus partes con costas; la parte querellada y



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

demandada viene en contestar querrela infraccional y demanda civil, mediante minuta escrita la que solicita se tenga como parte integrante de estos autos. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Prueba Documental; la parte querellante y demandante civil, rinde prueba documental y testimonial. Se pone fin a la audiencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 36 y ss., la parte denunciada Chilexpress, ha deducido excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal, en razón de lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 19.496, en virtud del cual las normas de dicha ley no serán aplicables a las actividades de Transportes de mercadería terrestre, rubro de la querellada, que es regulada por el Código de Comercio, por lo que cualquier norma de regulación general es excluida, argumenta que el contrato de en mención está regulado por el Código de Comercio.

SEGUNDO: Que, a fojas 55 Y ss. la parte denunciante viene en evacuar traslado conferido, solicitando el rechazo de la misma, toda vez que este tribunal es competente para conocimiento de la presente acción, pues se trata de una prestación de servicios que otorga una entidad como Chilexpress y está dentro de la competencia establecida en la ley del consumidor, por lo que este tribunal debe seguir conociéndola.

TERCERO: Que, este tribunal apreciando los antecedentes de conformidad a las reglas de la sana crítica, permite establecer que el punto a dilucidar en la controversia sometida ante este tribunal, se refiere al alcance de la letra c) del artículo 2 bis de la Ley que protege los derechos del consumidor, introducido por la Ley N°19.955, del



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

año 2004, por cuanto en ella se establece como contraexcepción a la regla general de que no se aplica la Ley 19.496 a las actividades reguladas por leyes especiales, el derecho del consumidor a valerse del procedimiento que esta ley contempla, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes. Ahora bien no es un hecho discutido que el contrato de Transportes está regulado tanto por el Código de Comercio; sin embargo no se contempla en este cuerpo legal normas especiales de procedimiento para hacer efectiva tales indemnizaciones. Por tanto al no contemplarse mecanismos especiales de procedimiento para hacer efectivas las normas de responsabilidad contenidas en dichas normas, resulta procedente la aplicación del procedimiento contemplado en la Ley 19.496, para perseguir la responsabilidad de la proveedora, lo que implica que la regla de supletoriedad contemplada en la letra c) del artículo 2° bis ya citado, ha de circunscribirse, como dice la norma a las normas que dicen relación con el procedimiento que la Ley 19.496 establece ante el tribunal correspondiente, el cual es el Juzgado de Policía Local; por tanto en mérito de lo expuesto se rechaza la excepción de incompetencia absoluta.

CUARTO: Que, se ha presentado querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de CHILEXPRESS S.A., en razón de lo siguiente argumentos de hecho y fundamentos de derecho: con fecha 31 de mayo de 2017, a las 16:21 horas, concurrió a la agencia de Chilexpress de Calama, con el fin de enviar una encomienda a la ciudad de Talca. El cual fue declarado que contenía un iPhone (teléfono móvil); el cual con posterioridad fue perdido. Solicita se tenga interpuesta y se condene al máximo de las multas señaladas.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

QUINTO: Que, para acreditar los hechos de la querrela se rinde prueba documental y testimonial.

SEXTO: Que, la parte querrellada contesta querrela de autos, en los siguientes términos, que, no existe infracción alguna por parte de su representada por no existir infracción a la ley que protege los derechos de los consumidores; ya que fue extraviada y con posterioridad se ofreció una indemnización no satisfactoria para la actora.

SEPTIMO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: Que, efectivamente la querrellada y demandada se obligó a realizar un servicio de transporte de encomienda, según se desprende de las pruebas rendidas en autos; la cual debía llegar a destino al día siguiente hábil, situación que no ocurrió; a mayor abundamiento a fojas 39 el querrellado en su contestación, reconoce expresamente que la encomienda fue extraviada por su representada; por lo tanto, se ha incurrido en infracción por parte del proveedor CHILEXPRESS S.A., por cuanto este no cumplió en tiempo y oportunidad con lo pactado, no prestando el servicio de traslado en las condiciones estipuladas; existiendo por tanto una deficiencia en la prestación del servicio, por consiguiente ha resultado probada la infracción a la Ley de Protección al Consumidor atribuida al querellante.

OCTAVO: Atendido lo expuesto, se acogerá la querrela de autos, por haberse acreditado la existencia de infracción al artículo 23 de la Ley del Consumidor al haberse vendido un producto defectuoso en contravención a la ley.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

... y sin — 66

En cuanto a lo civil:

NOVENO: Que, se ha presentado demanda civil en contra de CHILEXPRESS S.A., solicitando las sumas de \$1.234.490.- por concepto de daño emergente, más la suma de \$1.500.000 por concepto de daño moral.

DECIMO: Que, la demandada contesta la demanda civil de indemnización de perjuicio; señalando, la inexistencia de la relación de causalidad entre el actuar de Chilexpress y los daños alegados, siendo estos desproporcionados. Solicita que se rechace la demanda civil en todas sus partes o reducir las indemnizaciones.

DECIMO PRIMERO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado. El daño se ha producido al contratar un servicio de traslado. Todo ello se pudo evitar, con una prestación de servicio de conformidad a la ley, resguardando la integridad del envió. Por ello se dará lugar a lo solicitado por el actor, fijando el daño emergente en la suma de \$399.990.- de conformidad a la prueba documental acompañada a fojas 16 y; por concepto de daño moral la suma de \$500.000.-

DECIMO SEGUNDO: Que, en cuanto a las costas, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; y art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

I.- Que, se rechaza la excepción de incompetencia del Tribunal deducida por la querellada Chilexpress, a fojas 36.

II.- Que, se acoge la denuncia de autos y en consecuencia se condena a la denunciada CHILEXPRESS S.A., a una multa ascendente a 25 UTM por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

III.- Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al proveedor CHILEXPRESS S.A.; por concepto de daño emergente la suma de \$399.990.- (trescientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve. pesos) y la suma de \$ 500.000 (quinientos mil de pesos), por concepto de daño moral, sumas que deberán incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

IV.- Que cada una de las partes pagara sus costas.

V.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

Rol N°43.225.-

Dictada por **Manuel Pimentel Mena** Juez de ~~Policía~~ local de Calama.

Autoriza **Makarena Terrazas Cabrera**, Secretaria Abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

22 ENE. 2019

REGION DE ANTOFAGASTA

Antofagasta, a veinticuatro de julio de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada y se tiene, además, presente:

PRIMERO: Que a fs. 70 y siguientes comparece el abogado Sr. Cristian Encina Muñoz, en representación de Chilexpress S.A., interponiendo recurso de apelación en contra de la sentencia de fecha seis de marzo de dos mil dieciocho, que acogió la querrela infraccional y la demanda civil deducida en autos.

Los argumentos contenidos en la apelación, se pueden reducir a tres. En primer lugar, indica, la demanda no puede ser acogida porque el bien transportado fue extraviado por causa ajena a la empresa, agregándose que Chilexpress había dado cumplimiento a todos los protocolos de respuesta; en particular, considera aplicable las normas de transportes publicadas en la página de empresa, especialmente aquella en la que el consumidor acepta una indemnización ascendente a la suma de \$50.000, en caso de pérdida o extravío. Indica que dicha norma no tiene lugar, cuando el contratante declara lo enviado y contrata la garantía extendida.

En segundo lugar, sostiene que el daño moral es improcedente e infundado. Improcedente, en la medida que se debería rechazar la demanda, por las razones antes señaladas y en cuanto dicha partida no ha sido probada por el demandante; infundado, en cuanto el monto fijado aparece como exorbitado.

En tercer lugar, sostiene que la multa es exorbitante y desproporcionada, pues se aplicó a su representada la suma de 25 UTM, que equivale a más de 10 veces el valor de la multa, en tanto el juez, además, no se refiere a ninguno de los parámetros para la determinación de la multa.

Como corolario, indica, el sentenciador habría vulnerado las reglas del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil.



1
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

EMZGBJNXX

SEGUNDO: Que la primera alegación del apelante, es decir, la improcedencia de la querrela infraccional, no podrá ser acogida, porque lo que pretende es, en definitiva, una exclusión de responsabilidad sobre la base del cumplimiento de normas propias, que no puede en caso alguno constituir reglas de exclusión de responsabilidad.

Como analizaremos a propósito de la responsabilidad civil, incluso el cumplimiento normativo no descarta la configuración de la responsabilidad, como pretende la recurrente.

Con todo, la pretensión tampoco podrá acogerse por dos razones: la circunstancia que se haya redactado condiciones contractuales, en caso alguno pueden invocarse a favor del proveedor, si implican una exoneración de responsabilidad, especialmente con la pretensión que fuese el contribuyente quien deba contratar servicios adicionales para la cobertura de bienes, cuyo cuidado corresponde al porteador.

En segundo lugar, porque las normas que rigen el contrato de transporte, establecen claramente la responsabilidad del porteador. En principio, el artículo 19 del Código de Comercio: "El porteador está obligado a recibir las mercaderías en el tiempo y el lugar convenidos, a cargarlas según el uso de personas inteligentes, y a emprender y concluir el viaje en el plazo y por el camino que se señale en el contrato. La violación de cualquiera de estos deberes impone al porteador la responsabilidad de los daños y perjuicios causados al cargador".

A su turno, el artículo 199 declara que el porteador tiene la misma responsabilidad, en cuanto a la custodia y conservación, que el depositario asalariado; y, de otro lado, el artículo 200 preceptúa: "La responsabilidad del porteador principia desde el momento en que las mercaderías quedan a su disposición o la de sus dependientes, y concluye con la entrega hecha a satisfacción del consignatario". En concordancia, el artículo 201 establece que dicha responsabilidad obliga directamente al



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DE CHILE
DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LOS USUARIOS

porteador a favor del consignatario designado: "...debiendo en consecuencia el primero entregar al segundo las mercaderías, so pena de daños y perjuicios".

Finalmente, el artículo 207 prescribe: "El porteador responde de la culpa leve en el cumplimiento de las obligaciones que el impone el transporte. Se presume que la pérdida, avería o retardo ocurre por culpa del porteador". Como se ve, la disposición no es otra cosa que aplicación de los artículos 44 y 1547 del Código Civil.

Estas normas están en plena concordancia con la protección que la Ley N° 19.496, en su artículo 23, establece a favor de los consumidores, porque las obligaciones principales del porteador, deben ser cumplidas, desde la óptica del deber de seguridad que recae sobre los proveedores, en la ejecución de sus obligaciones.

En consecuencia, no habiendo probado que el extravío o pérdida del bien se haya debido a caso fortuito o fuerza mayor, cuestión que era de cargo del querellado a reditar, deberán rechazarse las alegaciones por este ítem.

TERCERO: Que las normas que regulan la reparación de daños en la Ley 19.496 abonan la procedencia de la indemnización de perjuicios. En principio, porque el artículo 3 letra e dispone que la víctima tiene derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños patrimoniales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, norma que se encuentra en perfecta armonía con las normas citadas del Código de Comercio.

CUARTO: Que, en la especie, dicha responsabilidad no puede fundarse en las reglas de la responsabilidad extracontractual, es decir, por invocación de los artículos 2314 y 2329, en cuanto dichas normas quedan excluidas al reclamar la configuración de una relación de consumo y, todavía más, el incumplimiento de obligaciones derivadas de contrato. No obstante, resulta evidente que las normas de responsabilidad del Derecho común no resultan directamente aplicables, ora porque toda la normativa de consumo se erige

3



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

ENZOGBUNOX

sobre la base de la desigualdad técnica del consumidor y el proveedor, ora porque existe un ámbito perfectamente delimitado sustantivo del Derecho civil, el comercial y el de consumo, en términos de que éste interviene, entre otros aspectos, en la objetivación de la responsabilidad contractual.

QUINTO: Que para que surja la responsabilidad contractual, debemos estar en presencia del incumplimiento de una obligación contractual, un daño conectado causalmente con el incumplimiento, la imputabilidad del deudor y la mora del deudor.

A juicio de esta Corte, se cumplen todos los requisitos para configurar dicha responsabilidad. En primer lugar, la infracción de sendos deberes contractuales que, integrados al contrato, implican la violación contractual que reclama el régimen. Y, en el mismo sentido, se ha configurado la culpa, en la medida que, por aplicación del artículo 157 del Código civil y el artículo 207 del Código de Comercio, al tratarse de obligaciones de resultado, el proveedor no ha justificado una conducta diligente y ajustada a Derecho.

SEXTO: Que, en cuanto al daño moral, entendido como la lesión de los intereses extrapatrimoniales de la víctima, debemos tener presente que no resulta automáticamente aplicable el artículo 1558 del Código civil, que en materia contractual limita los efectos de la reparación del daño a los perjuicios directos y previstos al tiempo de la celebración del contrato, toda vez que el artículo tercero de la Ley N° 19.496 consagra siempre en favor del consumidor la reparación de daño moral.

Precisamente, la construcción de la presunción judicial se construye justamente sobre la base de aquellos antecedentes o pruebas que las partes entregan al juez y que acreditan en forma directa los hechos. Por consiguiente, los principios aludidos no autorizan al juez a elaborar esa verdadera ficción de daño moral, pues, desde que ninguna de las partes entrega al juez elementos que permitan comprobar la existencia del daño mediante presunciones, no existe tal



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL





PODER JUDICIAL

REPÚBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES DE ARAUCANÍA

medio.

De este modo, la prueba de presunciones constituye una prueba de segundo grado, en el sentido que se apoya en los datos de otras pruebas, por las cuales puede ser conocido el hecho indiciario o prueba circunstancial: comprobaciones, testimonio, prueba pericial. Y como señala Rodríguez Boente, la determinación de la verdad de los hechos pasa por la demostración de que las hipótesis sobre los mismos se adecuan a lo que ha ocurrido en realidad y esa demostración exige la aportación de pruebas, pues probar un hecho significa convalidar, sobre la base de los datos probatorios disponibles, una de las hipótesis referentes a aquél hecho. La prueba es el elemento que confirma la hipótesis (que, una vez probada, pasa a ser tesis) sobre el hecho y cumple el papel de premisa que da lugar a la conclusión de la aceptación de la hipótesis sobre un hecho (RODRÍGUEZ BOENTE, Sonia, *Argumentación fáctica. Los enunciados declarativos de hechos probados en La argumentación jurídica. Problemas de concepto, método y aplicación*, Universidad de Santiago de Compostela, 2004, p. 373).

SÉPTIMO: Que, en la especie, el demandante ha acreditado suficientemente el daño moral, con los documentos acompañados a fojas 10 y siguientes y la testimonial rendida, de fojas 51, lo que satisface la fundamentación requerida de la sentencia. Al respecto, indica la profesora Domínguez que la utilidad imperativo de fundar la sentencias resulta evidente: permite situar a la víctima, al responsable y, en su caso, a las aseguradoras en una perspectiva más cierta en materia de resarcimiento, lo que implica que antes de intentar una acción indemnizatoria los involucrados tienen un claro conocimiento o, al menos más nítido, de las sumas que eventualmente podrán obtener o estar obligados a resarcir (DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen, *El Daño Moral*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2001, p. 703).

En consecuencia, deberá rechazarse la pretensión, contenida en el recurso, en el sentido que el daño moral debe rechazarse, al no haberse acreditado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



OCTAVO: Que, finalmente, tampoco podrá acogerse como motivo de agravio, el pretendido monto excesivo de la multa, por cuanto, conforme al artículo 24 de la Ley 19.496 las infracciones señaladas en la ley que no tengan una multa asociada, se sancionarán con una multa de hasta 50 UTM.

En la especie, en consecuencia, al haberse aplicado sanción por infracción del artículo 23, la multa impuesta aparece proporcionada en la medida que asciende al 50% de la multa máxima que la ley permite para estos casos.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y lo prevenido en los artículos 22 y 32 y siguientes de la Ley 18.287, **SE CONFIRMA, con costas**, la sentencia de fecha seis de marzo de dos mil dieciocho, escrita a fs. 61 y siguientes, que acogió la querrela infraccional y la demanda civil deducida en autos.

Rol N° 90-2018 (PL).

Redacción del abogado integrante, Sr. Cristián Aedo Barrena.

No firma la Ministro Titular Sra. Jasna Pavlich Núñez, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo por encontrarse con permiso.

Pronunciada por la Segunda Sala, integrada por los Ministros Titulares Sr. Dinko Franulic Cetinic, Sra. Jasna Pavlich Núñez y Abogado Integrante Sr. Cristian Aedo Barrena. Autoriza el Secretario Subrogante Sr. Cristian Pérez Ibacache.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



Antofagasta, a treinta de julio de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Se regula en dos (2) ingresos mínimos mensuales incrementados para efectos remuneracionales las costas personales causadas en esta instancia, según sentencia de fecha veinticuatro de julio de dos mil dieciocho, escrita a fs. 109 y siguientes.

Ro1 90-2018 (PL)

Jasna Katy Pavlich Nunez
Ministro
Fecha: 30/07/2018 11:41:44



su
id.cl
visti
do (/
la /
Chile
óme
cc



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



CHUGCDRGL