

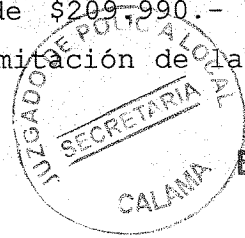
De a folios 25

isole

Calama, a dieciocho de junio de dos mil dieciocho.

Vistos:

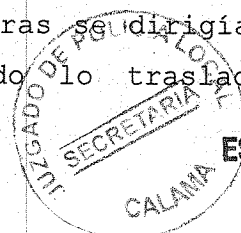
A fojas 11, rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don José Alberto Bastos Saravia en contra de Empresa de Transportes Rulares Ltda., "STARKEN" representada para estos efectos en su calidad de jefe local don Juan Macklean, con domicilio en Balmaceda N°4219, o por quien ejerza dicha facultad de conformidad a lo dispuesto en el art. 50 letra c) inciso tercero y letra d) de la Ley 19.496; en razón de los siguientes argumentos de hecho y de derecho: Que el actor con fecha 16 de octubre de 2017, acude a las oficinas de la querellad para realizar el envío de un televisor led marca Sony de 32" con destino a la ciudad de Viña del Mar, al momento de contratación del servicio, informó debidamente el contenido del envío, quedando registrado en la orden de flete N°909265684, que según el encargado de recepción seria tratado como un producto frágil y delicado por sus características. En el momento de la contratación no se le solicitó ninguna información o documentación adicional respecto al televisor. Tras desembalar el contenido y conectarlo a la red eléctrica, el destinatario se percata que el aparato presentaba daños en la pantalla, no pudiendo obtener imagen de la misma. El cristal no presentaba roturas o trizaduras, razón por la que, sin previa conexión a la electricidad era imposible detectar la avería, deterioro causado presumiblemente por la mala manipulación de la empresa, ya que el daño que presenta el aparato, hace creer que sobre la pantalla se puso un peso excesivo, lo que provocó que el televisor quedara inutilizable. Los hechos descritos incurren infracción a la ley N° 19.496 en sus artículos 1, 7 y demás pertinentes de la Ley N°18.287. Luego en un otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la Empresa de Transportes Rulares Ltda., "STARKEN", en atención a las razones de hecho expuestas en lo principal de la presentación y por lo expuesto en el artículo 3 letra e) 23 de la ley 19.496, acogerla y en definitiva condenarlo al máximo de las sanciones de las disposiciones de la Ley antes mencionada. Solicitando las siguientes sumas por concepto de daño: por concepto de daño emergente solicita la suma de \$209.990.- en razón de gastos de gastos necesarios para la tramitación de la causa y cotización del



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

televisor y por concepto de daño moral la suma de \$80.000.- por alteraciones en el estado de ánimo o la suma que SS estime ajustada a derecho, todo con reajustes interés y costas. Acompañan los siguientes documentos rolantes de fojas 1 a 10 inclusive.

A fojas 18, La querellada y demandada representada por don Juan Emilio Mac-Lean Villarroel, viene en contestar la denuncia y demandada de autos, solicitando su rechazo con costas, por las siguientes consideraciones: Que el actor envió, por intermedio de la empresa, un bulto sin catalogar ni detallar, avaluando el mismo en la suma total de \$50.000.- siendo recibida conforme en el lugar de destino; en lo que respecta con fecha 20 de octubre de 2017, el destinatario José Bustos Letelier, hijo del actor, presentó un reclamo N°505576 señalando que el envío había sido recibido deteriorado, indicando que consistió en un TV LED Sony de 32", reclamando un valor de \$50.000.- Que con fecha 03 de noviembre la representada rechaza el reclamo ya que la encomienda fue recepcionada conforme en su lugar de destino, consignando así esta circunstancia la referida orden de flete, en relación a lo que dispone el artículo 214 del Código de Comercio. En consecuencia estima como improcedente la denuncia, ya que no consta la efectividad de un incumplimiento de la empresa. En cuanto a la alegación del actor, respecto a que el envío fue recepcionado por un tercero, es dable señalar que se está a lo que dispone el numeral 16 de las condiciones de transporte, que se encuentran publicadas en el sitio web de la empresa y que además forman parte íntegra del contrato de transporte de mercaderías. En cuanto a los montos demandados, el actor voluntariamente lo declara en \$50.000.- al momento del reclamo presentado por su hijo (destinatario) éste solicita el monto antes señalado, pero hoy en su demanda el actor manifiesta que su daño emergente asciende a la suma de \$209.000.- sin perjuicio de la recepción conforme, y para el caso que el actor acredite efectivamente que la encomienda fue deteriorada por personal de la representada, quien obró en la prestación del servicio de forma negligente, resulta válido manifestar que al momento de la recepción, el actor presentó un bulto por él y sellado, por lo que no hubo inspección visual ni constatación del estado que se envió la especie, motivo por el cual no le consta al tribunal ni a la representada, si este era nuevo, usado, si se le cayó al actor mientras se dirigía a la oficinas o bien el propio destinatario cuando lo trasladó dentro de su



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

domicilio, por lo que se debe estar a lo que prescribe el artículo 214 del Código de comercio.

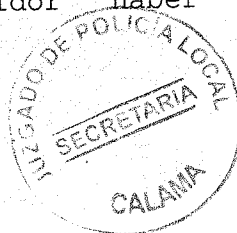
A fojas 21, se lleva a efecto el comparendo de estilos decretado con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil don Alberto Bastos Saravia; y la denunciada y demandada civil Empresa de Transportes Rulares Ltda., "STARKEN", don Juan Emilio Mac-Lean Villarroel. La denunciante y demandante viene en ratificar denuncia y demanda de perjuicios en todas sus partes con costas. La parte denunciada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita. **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.** Recibiéndose la causa a prueba. Rinde documental la denunciante y demandante, ratificando los acompañados a fojas 1 a 10 inclusive. La parte denunciada y demandada acompaña en el acto, copia de recepción conforme de fecha 16 de octubre de 2017. Prueba testimonial. Las partes no rinden.

**CONSIDERANDO:**

**Primero:** Que, se ha presentado Querella en contra de Empresa de Transportes Rulares Ltda., "STARKEN", por cuanto este habría dañado el contenido de la encomienda del actor consistente en un TV Led de 32", no dando respuesta satisfactoria a esta respecto, desentendiéndose se su responsabilidad.

**Segundo:** Que, para acreditar los hechos de la denuncia obra en autos documental de fojas 1 a 10 inclusive, donde constan: Boleta de prestación de servicio de transporte N°909.265.684; formulario de reclamo al SERNAC N°505576; correo de respuesta de STRAKEN; comprobante de reclamo ante SERNAC N°R2017E1822920; respuesta negativa de la denuncia; comprobante de entrega N°909.265.684 firmado por un tercero; y fotografía del televisor dañado en el envío.

**Tercero:** Que contestando la querella infraccional don Juan Emilio Mac-Lean Villarroel, señala que la empresa no tiene ningún tipo de responsabilidad ya que se entregó en conformidad la encomienda en su lugar de destino y que amparado en lo que dispone el artículo 214 del Código de Comercio, su responsabilidad como porteador se encuentra extinguida y que además el consumidor no acreditó el estado del contenido de la encomienda por lo que puede ser responsabilidad del consumidor haber enviado un producto defectuoso.

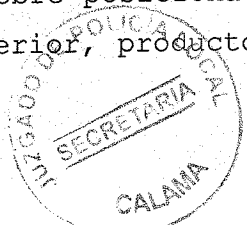


ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Cuarto:** Que, para acreditar los hechos de la contestación de la querrela obra en autos documental de fojas 16, donde consta: copia de recepción conforme de fecha 16 de octubre de 2017.

**Quinto:** Que a fin de resolver el asunto sometido a la decisión del tribunal, previamente, es necesario tener en consideración que de acuerdo con lo previsto en la letra a) del artículo 2° de la Ley N° 19.496, quedan sujetos a esta ley los actos jurídicos que, de conformidad con lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor; en consecuencia, la norma contenida en el artículo 214 del Código de Comercio, resulta inaplicable a la denunciante en la especie, puesto que los actos de consumo tienen el carácter de civil para el consumidor, toda vez que, conforme a lo prescrito en el artículo 1° de la citada ley, debe entenderse 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.

**Sexto:** Que, los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el art.14 de la Ley N°18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el art.50 B) de la Ley N°19.496., permiten inferir, en forma fehaciente, que los hechos señalados en la querrela se tendrán por acreditados, configuran la infracción prevista en el artículo 23 de la Ley N°19.496, en relación con el artículo 12 del mismo texto legal, toda vez que, en primer término, las circunstancias de haber entregado la denunciada Empresa de Transportes Rulares Ltda., "STARKEN", una encomienda, cuyo flete había sido contratado para ser trasladada, desde la ciudad de Calama hasta la ciudad de Viña del Mar, y además, con su contenido que se acredita de la documental acompañada a fojas 01 y 02, orden de flete N°909.265.684 en que se especifica que es un TV y por el cual se declara un valor de \$50.000.-, consistente en un televisor LED marca Sony de 32 pulgadas, la cual recepcionada y al abrir su contenido no se apreciándose daño alguno, situación que cambia radicalmente al conectar tal televisor a la energía eléctrica, dando cuenta que la pantalla del televisor se encuentra con marcas de presión de carácter circular, claramente atribuidas a que un objeto de un peso mayor, fue sobre posicionado sobre la encomienda dañando el contenido de su interior, producto del cual se estropeo



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

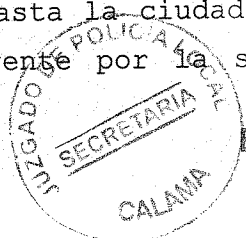
la pantalla del mismo haciendo imposible su uso natural y obvio, situación que se acredita fehacientemente de la fotografía acompañada en autos a fojas 09, que se distingue el daño de la pantalla, la marca del televisor y demás características que concuerdan con las señaladas por el querellante.

**Séptimo:** Continuando, la querellada en razón de su defensa, imputa responsabilidad e incluso mala fe de la denunciante por el televisor dañado, lo cual resulta improcedente, ya que el ordenamiento jurídico nacional señala que la mala fe debe probarse, cuestión que no ocurre en autos, ya que el querellado no incorpora en juicio ningún medio probatorio que impute tal aseveración a Bastos Saravia; en más, es el legislador quien en el artículo 207 del Código de Comercio mandata: **"El porteador responde de la culpa leve en el cumplimiento de las obligaciones que le impone el transporte. Se presume que la pérdida, avería o retardo ocurre por culpa del porteador"**. Por lo tanto, y atendida a la calidad jurídica del proveedor Starken, como quedo establecida en el considerando quinto, le atañen presunciones de responsabilidad las cuales no fueron desvirtuadas, por haber incorporado en autos medios probatorios insuficientes para tal objetivo. En suma, han provocado en el destinatario, y al consumidor del servicio, el consiguiente menoscabo, al verse impedido de utilizar y disponer de tal bien, ya que este arribo dañado a la ciudad de Viña del Mar, objetivo que no se cumplió, todo ello causado por la negligente prestación del servicio, derivada del incumplimiento de la obligación de entrega en buenas condiciones de la especie, cuyo flete le había encargado a la empresa proveedora del servicio.

**Octavo:** Que, 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 haber actuado la querellada en forma negligente, debido a una prestación de servicios deficiente en contravención a la ley.

En cuanto a lo civil

**Noveno:** Que, en lo referido a la acción civil, Se ha demandado a la Empresa de Transportes Rulares Ltda., "STARKEN", por cuanto se habría entregado una encomienda con su contenido dañado, enviada desde la ciudad de Calama hasta la ciudad de Viña del Mar; y ello habría provocado daño emergente por la suma de \$209.000.- y por



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

concepto de daño moral, la suma de \$80.000.- o las sumas que SS estime ajustada a derecho, todo con reajustes interés y costas.

**Décimo:** Que, en relación a la demanda civil deducida por el actor, en virtud de la cual pretende la indemnización del daño emergente sufrido a consecuencia del servicio negligente de la empresa de transportes demandada, es preciso dejar establecido que, según se señaló en el motivo primero del presente fallo, se acreditó que el contenido de la encomienda, cuyo flete fue contratado con la demandada, fue recibida con serios deterioros, consistentes en el destrozo de la pantalla del televisor objeto del juicio; y en consideración, además, que constituye un hecho no controvertido que, efectivamente, STARKEN se obligó a transportar dicha carga, circunstancia que la hace responsable del traslado y de su entrega al destinatario en el mismo estado en que había recepcionado para su flete, resulta cierto que los daños en la carga provocaron una merma o detrimento en el patrimonio del actor civil, al verse privada de la utilización de la especie, situación que hace procedente su resarcimiento.

**Décimo primero:** Que en cuanto a la regulación del monto de la indemnización por tal concepto, la demandante declaró el valor de su contenido en la suma de \$50.000.- situación acreditada de documental acompañada a fojas 01 y 02, y no existiendo probanzas suficientes que permitan determinar la extensión del daño emergente, a juicio de este sentenciador resulta prudente y equitativo, entonces, avaluar el objeto dañado en la suma indicada, en la orden de flete N°909.265.684.

**Décimo segundo:** En cuanto a lo peticionado por daño moral, este sentenciador en concordancia con los medios probatorios acompañados en autos, resulta evidente que el demandante ha experimentado un detrimento material como espiritual al no haberse concretado el servicio contratado en forma, sin que la demandada diera una solución satisfactoria, y además teniendo en cuenta la reputación y profesionalismo de la empresa demandada. Por lo concluido en los párrafos anteriores, este tribunal fijara prudencialmente la indemnización a pagar en la suma de \$80.000.-

**Décimo tercero:** Que, se condenará en costas a la demandada por no haber tenido motivo plausible para litigar.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1°; 14; 15; 17 inciso 2°, 23, 24 de la Ley N°18.287; 3° letra d), 4°, art. 23 de la Ley N°19.496 y artículo 50 y



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

Uent. pene

29

siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil y demás normas invocadas; **SE DECLARA:**

I.- Que se acoge la denuncia de autos y en consecuencia se **condena** a la Empresa de Transportes Rulares Ltda., "STARKEN" representada para estos efectos por don Juan Emilio Mac-Lean Villarroel, ambos individualizados en autos, al pago de una **multa ascendente a 15 UTM** por haber infringido los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Multa que deberá pagarse dentro de cinco días de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento de **reclusión diurna** de su representante, a razón de un día por cada quinto de UTM, con un máximo de quince días.

II.- Se **condena** a la demandada Empresa de Transportes Rulares Ltda., "STARKEN" al pago de la suma de **\$50.000.- (cincuenta mil pesos)** por concepto de daño emergente, y por concepto de daño moral la suma de **\$80.000.- (ochenta mil pesos)**; 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.

III.- Se condena en costas a la demandada.

IV.- 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.

Ro1 N°49.125/2018.-.

Dictada por don Manuel Pimentel Mena, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza doña Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria Abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL