

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 1495-5-2018

LAS CONDES, veintiocho de junio dos mil dieciocho. -

VISTOS:

A fs.11 y ss don **Cristián Alfredo Cameron Ovando**, cédula nacional de identidad número 10.987.306-3, Ingeniero Comercial, con domicilio en Luis Thayer Ojeda 1110, departamento 301, Comuna de Providencia, interpone querrela infraccional en contra de **Chilexpress S.A.**, RUT 96.756.430-3, representada por don **Alfonso Díaz Ibáñez**, cédula nacional de identidad número 10.864.299-8, ambos con domicilio en Los Militares 5934, Local 2, Comuna de Las Condes, por supuesta infracción a lo dispuesto en Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con fundamento en el extravío de una encomienda que contenía un teléfono celular, enviada con fecha 13 de octubre de 2017 a la ciudad de Antofagasta.

Que, deduce a su vez en contra de la querellada, demanda civil de indemnización de perjuicios, que rectifica a fs. 25, a fin de que sea condenada al pago de la suma total por concepto de daño emergente de **\$ 930.550.-** correspondientes al valor del celular enviado, costo del servicio no cumplido pagado y embalaje especial, y, a la suma de **\$ 1.000.000.-** por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 29.**

A fs. 74 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de los apoderados de las partes, quienes ratifican y contestan las acciones de autos, oponiendo la querellada y demandada excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, rindiéndose prueba documental.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En cuanto a la Excepción de Incompetencia:

PRIMERO: Que, a fs. 58 y ss la parte de Chilexpress S.A., en adelante Chilexpress, opone excepción de incompetencia absoluta del Tribunal para conocer de la materia que tratan la querrela y demanda civil interpuestas en autos, fundada en lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 19.496, que establece que las normas no serán aplicables “ a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o prestación de servicios regulados por leyes especiales”; ya que en la especie, el transporte por tierra, lagos, canales o ríos navegables se encuentra regulado por una ley especial, que correspondería al Código de Comercio, dado que de conformidad a la letra c) del citado artículo 2, estas leyes especiales contemplan procedimientos indemnizatorios regulados en éstas, lo que acontecería en el Código de Comercio respecto de los procedimientos indemnizatorios de los cargadores, tratados en el artículo 191 del citado Texto Legal; Que, por este motivo y en virtud de lo dispuesto en el artículo 45 N°2 letra a) del Código Orgánico de Tribunales, este caso sería de competencia de un Juez de Letras, solicitando a fs. 76 y ss la parte querellante y demandante, evacuando el traslado que le fuere conferido, su rechazo, toda vez que la competencia correspondería a este Tribunal, de acuerdo a la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que, a fin de esclarecer la competencia que el Tribunal tendría sobre los hechos sometidos a su decisión, deberá considerarse en primer término lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que señala: **“La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable a estas materias”**; Asimismo, es relevante a este respecto tener presente que de acuerdo a la Ley, se entiende por consumidores o usuarios **“ las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores”**; y por proveedores a **“las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa”**.

TERCERO: Que, en relación los fundamentos esgrimidos por la parte querrelada, cabe señalar que al amparo de las normas que regulan los derechos de los consumidores, es posible establecer que en dicho estatuto se regulan una serie de derechos vinculados a la condición de

consumidores y no sólo un estatuto o procedimiento indemnizatorio; En consecuencia, establecida una relación de consumo como ocurriría en la especie, resulta aplicable la Ley N° 19.496 que regula no sólo el cumplimiento mismo de la prestación, sino que además, y entre otros, el derecho a la seguridad en el consumo; Que, en la especie, atendido que el denunciante ha actuado como contratante del servicio de envío de la encomienda materia de autos, será considerado consumidor para los efectos previstos en esta Ley.

CUARTO: Que, en consecuencia, habiéndose establecido que las partes denunciante y denunciada, pueden ser consideradas como consumidor y proveedor respectivamente, de acuerdo a la definición que de estos hace el artículo 1 de la Ley 19.496, y que por ello, el acto jurídico que se supone impugnado, se encuentra expresamente sometido a las disposiciones de la Ley antes citada, requerido este Tribunal al efecto, por expresa disposición del artículo 50 A de la Ley 19.496, debe conocer y juzgar el conflicto sometido a su decisión, debiendo por ello, rechazar la excepción de incompetencia absoluta opuesta por la parte querrelada.

En lo infraccional:

QUINTO: Que, don Cristián Alfredo Cameron Ovando, fundamenta las acciones que interpone a fs. 11 y ss en contra de Chilexpress, en los siguientes hechos:

1) Que, con fecha 13 de octubre de 2017, a través de la sucursal de Chilexpress ubicada en el Local 2 de calle Los Militares 5934, Comuna de Las Condes, habría enviado una encomienda a la ciudad de Antofagasta, que debía ser entregada al día siguiente a su padre, don John Cameron Díaz, en su domicilio ubicado en calle Chucumata 10035.

2) Que, el contenido de la encomienda consistía en un teléfono celular, marca Apple, modelo Iphone 7, el cual se encontraba en su embalaje original, sellado, adquirido el mismo día en la suma de \$ 917.810.-

3) Que, se habría informado a la funcionaria de Chilexpress acerca del contenido de la encomienda, para cuyo envío le fue exigida la adquisición a la misma querrelada de un embalaje especial, consistente en una caja rígida, constando en la Orden de Transporte que el enviado obedecía a un aparato eléctrico.

4) Que, le fue cobrada la suma de \$ 12.060.-, correspondientes al valor del transporte y la suma de \$ 680.- por la caja rígida, quedando celebrado el contrato con fecha 13 de octubre de 2017, bajo la Orden de Transporte No. 592110565222 y Boleta de Venta No. 6097920, correspondiente a un bulto de 700 gramos de peso.

5) Que, el paquete nunca habría llegado a su destino, recibiendo el querellante de parte de Chilexpress como única información que este nunca habría salido desde la ciudad de Santiago.

6) Que, con fecha 30 de octubre de 2017 habría interpuesto un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, el cual fue respondido por Chilexpress, reconociendo que no habría dado cumplimiento al servicio encomendado, agregando que pagaría una indemnización de \$ 50.000.- más el valor del servicio de \$ 12.060.-, por cuanto el servicio fue contratado sin el pago de una garantía extendida para cubrir la posible pérdida o daño, la que no le fue ofrecida; y,

7) Que, en los hechos precedentemente descritos, Chilexpress habría incurrido en infracción a las normas de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se le aplique el máximo de la multa que contempla la Ley.

SEXTO: Que, por su parte Chilexpress en el primer otrosí de la presentación de fs. 58 y ss, contesta las acciones deducidas en su contra formulando descargos del siguiente tenor:

1) Que, con fecha 13 de octubre de 2017 el denunciante envió una encomienda utilizando sus servicios, desde la ciudad de Santiago hacia la ciudad de Antofagasta, cuyo contenido fue declarado como aparato eléctrico, a la que fue asignada la Orden de Transporte No. 59211056522, pagando la suma de \$ 12.060.-;

2) Que, dicho envío, por causas que define como excepcionales y ajenas a su voluntad, se habría extraviado;

3) Que, los hechos fueron informados al querellante, a quien se habría ofrecido la indemnización contenida en sus Normas de Transporte, que ascendería a la suma de \$ 50.000.- más la restitución del valor del servicio de \$ 12.060.-, que corresponde a la cobertura normal gratuita ofrecida por Chilexpress, al no haber declarado el actor el contenido del envío, su valor real, ni haber contratado el servicio de cobertura extendida, compensación rechazada por el querellante, al considerarla insuficiente.

SEPTIMO: Que, de los hechos descritos por ambas partes, su oportunidad y forma de ocurrencia, queda en evidencia que con fecha 13 de octubre de 2017, don Cristián Alfredo Cameron Ovando encargó el traslado de una encomienda a Chilexpress desde la ciudad de Santiago a Antofagasta, la cual se habría extraviado.

OCTAVO: Que, de lo anterior se desprende que Chilexpress asumió el encargo y en consecuencia es responsable del traslado y entrega de la especie a su cuidado, servicio por el cual cobró una cantidad de dinero y al no haber llegado el bien a su destino hace que en su condición de proveedora incurra en incumplimiento que constituye una infracción a lo establecido por los artículos 12 y 23 de la Ley No. 19.496, que establecen

su obligación 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, cometiendo a su vez infracción a la Ley del Consumidor el proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad, del respectivo bien o servicio, resultando procedente acoger la querella infraccional de lo principal de fs. 11 y ss en su contra.

En el aspecto civil:

NOVENO: Que, consta del primer otrosí de fs. 11 y ss que el demandante, don Cristián Alfredo Cameron Ovando interpone demanda civil indemnizatoria de perjuicios, con los mismos fundamentos de la denuncia, en contra de Chilexpress, solicitando por daño emergente la suma de \$ 917.810.- correspondientes al valor del teléfono celular que contenía la encomienda extraviada; la suma de \$ 12.740.- por concepto de gastos de envío y embalaje; y por concepto de daño moral el monto de \$ 1.000.000.- derivado de la angustia y aflicción que esta situación ha traído aparejada o la cantidad que el Tribunal estime, más intereses y reajustes, con costas.

DECIMO: Que, la demandada señala en su libelo de contestación en el segundo otrosí de su presentación de fs. 58 y ss, que si bien ha reconocido responsabilidad en la pérdida de la encomienda, esto no quiere decir que sea también responsable de los supuestos perjuicios declarados por el demandante a pesar del extravío mencionado, por cuanto el remitente voluntariamente, no habría contratado la cobertura extendida ofrecida por la empresa a través de sus Normas de Transporte, las que se encuentran disponibles en todas las sucursales y medios digitales de Chilexpress; Que, en virtud de lo anterior, sólo debería cancelar la suma de \$50.000.- correspondientes a la cobertura contratada y de \$ 12.060.- por concepto de costo de envío; Que, debe considerarse asimismo que al momento de su entrega, la encomienda se encontraba cerrada y su contenido fue declarado genéricamente, omitiendo no sólo el valor del envío sino también el tipo de aparato eléctrico.

UNDECIMO: Que, a fin de acreditar sus pretensiones el actor acompaña los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Copia de Boleta Electrónica No. 6097920 emitida con fecha 13 de octubre de 2017 por la Oficina Los Militares de Chilexpress, por la suma total de \$ 12.740.- de los cuales \$ 12.060 corresponden a una Encomienda Nacional y \$ 680.- a una Caja Chica Rígida (fs. 3); **2)** Copia de Comprobante de Venta con Tarjeta de Débito de fecha 13 de octubre de 2017, por la suma total de \$ 12.740.- (fs. 4); **3)** Copia de Orden de Transporte No. 592110565222, en que

aparece como destinatario don John Cameron Díaz, Remitente: don Cristian Cameron, Contenido: Aparato Eléctrico, valor a cobrar \$ 12.060, constando que el cliente no declara el valor del contenido de la pieza a enviar (fs. 4); **4)** Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico con Opción de Compra suscrito por don Cristián Cameron Ovando y Entel con fecha 13 de octubre de 2017 (fs. 5 y ss); **5)** Guía de Despacho Electrónica No. 14565305 y Comprobante de Operación No. 14565305-6, emitidos en relación a un Iphone 7 (fs. 8); **6)** Boleta Electrónica No. 166485595 emitida a nombre del actor por la suma de \$ 378.143.- por la compra de un Iphone 7 Apple y Comprobante de Operación No. 166485595-5 por la suma total de \$ 409.870.- consignados como Deuda Total (fs.9); **7)** Respuesta de Chilexpress de fecha 8 de noviembre al reclamo formulado por el actor ante el Servicio Nacional del Consumidor (fs. 10); **8)** Impresión de pantalla de la página web de Chilexpress obtenida con fecha 27 de marzo de 2018, en que señala que respecto de la orden de la encomienda materia de autos, esta se encuentra en tránsito hacia Antofagasta (fs.30); y, **9)** Certificado de nacimiento de don Cristian Cameron Ovando (fs.31); **documentos todos no objetados de contrario.**

DUODECIMO: Que, por su parte Chilexpress acompaña en apoyo de sus descargos los siguientes antecedentes, todas copias simples: **1)** Orden de Transporte No. 592110565222 (fs. 33); **2)** Estado de Envío o Tracking de la Orden de Transporte No. 592110565222 (fs. 34); **3)** Normas de Transporte de Chilexpress (fs. 35 y ss); y, **4)** Correos electrónicos entre las partes (fs. 38 y ss); **documentos todos no objetados de contrario.**

DECIMOTERCERO: Que, respecto a los hechos materia de autos, la normativa general del contrato de transporte celebrado entre las partes se encuentra contenida en el Código de Comercio, bajo el Título V, Del Transporte por Tierra, Lagos, Canales o Ríos Navegables, cuyo artículo 220, en lo pertinente, establece: “El contrato de transporte de mercaderías se entiende ajustado bajo las condiciones que contengan los reglamentos y anuncios de la empresa, sin perjuicio del derecho de las partes para agregar otras según las circunstancias.”

DECIMOCUARTO: Que, en relación a la norma precedentemente citada, con el documento individualizado bajo el No. 3) en el considerando que antecede, en uso de la facultad que le confiere la Ley, Chilexpress acredita que las condiciones en que ejecuta sus servicios se encuentran contenidas en las Normas de Transporte, en que a su vez basa el cálculo de la indemnización que ofrece al actor, cuyos puntos 6, 6.1 y 6.2, en relación a encomiendas disponen:

***Encomiendas:** En el caso de las encomiendas será obligación del cliente declarar en la orden de transporte el contenido de su envío y el valor real del mismo; en caso contrario, Chilexpress se reserva el derecho*

a no admitir el envío. Respecto del contenido, bastará con una descripción genérica. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de extravíos, mermas o daños atribuibles a Chilexpress, el remitente deberá en todo caso acreditar suficientemente el valor real de su envío para efectos de la eventual indemnización a que haya lugar.

6.1. Cobertura normal: En caso de que el valor declarado por el remitente sea inferior o igual a \$50.000, las partes acuerdan que, en caso de extravío, mermas o daño atribuible a Chilexpress, el cliente será indemnizado en la menor cifra entre el valor real del contenido efectivamente acreditado por parte del remitente y el valor declarado.

6.2. Cobertura extendida: En caso de que el valor del contenido sea superior a \$50.000 (cincuenta mil pesos), el cliente podrá pagar un cargo equivalente al 1% del valor declarado a efectos de acceder a la cobertura extendida de su envío. Habiendo contratado el cliente la cobertura extendida, en caso de extravío, merma o daño del envío imputable a Chilexpress, éste será indemnizado en el menor valor entre el valor real efectivamente acreditado del envío y el valor declarado. El valor máximo de declaración de un envío será de \$10.000.000 (diez millones de pesos), no respondiendo en caso alguno Chilexpress respecto a envíos que superen dicha cifra, sea que contengan una o varias especies. Para todos los efectos contenidos en el presente número, en caso de que las especies u objetos extraviados, mermados o dañados sean reparables se considerará dicho valor, o bien, el valor de reemplazo debidamente actualizado y en caso de productos destinados a su comercialización su valor de costo neto previa emisión de nota de cobro.

En caso de que el remitente no declare el contenido y/o su valor, o bien habiéndolo realizado, no contrate el servicio de cobertura extendida indicada en el punto 6.2 anterior, éste acepta expresamente:

a) que, en ningún caso su envío tendrá un valor superior a \$50.000 (cincuenta mil pesos) y

b) que, en caso de pérdida, merma o daño del envío imputable a Chilexpress, el remitente expresamente acepta ser indemnizado en el menor valor entre el valor real del contenido efectivamente acreditado y el valor declarado, en su caso, el cual no excederá de \$50.000 (cincuenta mil pesos).

DECIMOQUINTO: Que, en relación a las disposiciones internas de Chilexpress la Boleta de fs. 3, individualizada bajo el No. 1) en el considerando undécimo, consigna: "Las condiciones del servicio de transporte se encuentran disponibles en todas las oficinas de Chilexpress, y en ellas se establece un límite máximo de responsabilidad en caso de pérdida o destrucción de la especie transportada", señalándose a su vez, en la Orden de Transporte emitida en relación al envío materia de autos,

que las partes aportan a fs. 4 y 33, individualizada bajo los Nos. 3) y 1) en los considerandos undécimo y duodécimo, que al momento de contratar el servicio, el denunciante habrá declarado en términos genéricos que éste correspondía a un aparato eléctrico, sin especificar su valor, no habiendo contratado cobertura extendida.

DECIMOSEXTO: Que, en consecuencia, y considerando: **1)** Que, Chilexpress ha acreditado, que de acuerdo con la facultad que le confiere el Código de Comercio en su artículo 220, ha dictado Normas de Transporte que reglamentan las condiciones en que ofrece sus servicios, las que resultan oponibles al actor y están referidas en la Boleta de Venta agregada a fs. 3, correspondiente al encargo efectuado por éste; **2)** Que, no consta de la Orden de Transporte de la encomienda materia de autos, agregada a fs. 4 y 33, que el actor señalara que el contenido de la encomienda era un teléfono celular, ni su valor; y, **3)** Que, el demandante al momento de efectuar el envío, habría optado por una cobertura normal para el evento de deterioro o pérdida de la especie, y no la opción de cobertura extendida que ofrece la demandada, que en este caso, atendido el monto máximo de \$10.000.000.- asegurables que admite la Norma de Chilexpress, habría conllevado el pago del valor total de la especie; el Tribunal regula la indemnización por concepto de daño emergente, en la suma de **\$ 50.000.-**, más el valor del servicio de **\$ 12.060.-**, por ser la que corresponde de acuerdo con lo pactado entre las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de las Normas de Transporte de Chilexpress.

DECIMOSEPTIMO: Que, la indemnización señalada precedentemente por concepto de daño emergente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de septiembre de 2017, anterior al de la fecha de los hechos, y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DECIMOCTAVO: Que, en cuanto al daño moral, se regula prudencialmente en el monto de **\$100.000.-** toda vez que, si bien, existen molestias e inconvenientes en la pérdida y extravío de un paquete por parte del proveedor, el actor no ha acreditado por medio de prueba alguno, que tal circunstancia le acarrearía otros traumas adicionales, suma respecto de la cual no se otorgarán reajustes ni intereses, al no ser procedentes en este rubro.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los

Juzgados de Policía Local y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, **se rechaza** la excepción Incompetencia Absoluta opuesta por la parte querellada y demandada.

b) Que, **se acoge** la querrela de lo principal de fs. 11 y ss se condena a **Chilexpress S.A.** representada por don **Alfonso Díaz Ibáñez**, a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autora de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al extraviar una encomienda.

c) Que, **se acoge** la demanda civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 11 y ss por don Cristián Alfredo Cameron Ovando y se condena a **Chilexpress S.A.** representada por don **Alfonso Díaz Ibáñez** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma total de **\$ 62.060.-** por concepto de daño emergente, reajustada en la forma señalada en el considerando decimoséptimo del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora, y a la suma de **\$ 100.000.-** por concepto de daño moral, **con costas.**

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la infractora si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS -Secretaria

