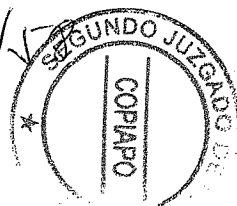


4. incidente 1 octavo / 17



Copiapó, veintinueve de marzo de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 14 rola querella infraccional presentada por don **JUAN PABLO PALACIOS GARRIDO**, Cedula de identidad N° 12.210.489-3, domiciliado en calle Chañarcillo N° 1091, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa **PULLMAN CARGO S.A.** persona jurídica de su giro representada por su Gerente General o en su defecto por el Jefe de Oficina y / o administrativo conforme lo dispuesto en el artículo 50 inciso final y 50 D de la ley 19.496, don **LUIS PEDRO FARIAS QUEVEDO**, ambos domiciliados en calle Ramón Freire N° 761, Comuna de Copiapó, por haber vulnerado la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 12, 13 y 25 solicitando se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en el referido cuerpo legal por las infracciones cometidas. Argumenta el querellante como fundamento de la querella infraccional deducida, que el 04 de Noviembre de 2016 adquirió dos cubiertas post formadas, también llamadas mesones de cocina de tres metros de largo por sesenta centímetros de ancho cada una por la suma de \$234.109 en el local comercial "**COMERCIAL I.A.C Y CÍA LTDA.**" ubicado en calle Santa Rosa, Comuna de Santiago, las que le serían enviadas embaladas a la ciudad de Copiapó que corresponde a su ciudad de residencia siendo de su cargo el costo del flete, las que serían instaladas en su casa ubicada en calle Los Carreras 4914, "Condominio El Encanto" siendo remitidas las especies mencionadas a través de la empresa de transportes "**PULLMAN CARGO S.A.**" y recepcionadas en esta ciudad el 15 del noviembre, situación de la que se enteró solo el 21 de ese mes no obstante su insistencia en preguntar permanentemente a la empresa de transportes respecto del arribo de los productos. Que el 24 de noviembre devolvió por la misma vía a la empresa vendedora los productos mencionados como consta de la orden de transportes **06400065160**, indicándose en el documento que el bulto tenía un peso de 50 kilogramos, detallándose en las observaciones, "cubiertas en devolución por estar en mal estado", las que al no haber sido retiradas por el destinatario y luego de ingentes diligencias realizadas con el encargado de bodega de la transportista en Santiago fueron devueltas a Copiapó conforme consta de la orden de transporte **N° 25301570363** de fecha 30 de mayo de 2017; que sin embargo al concurrir a retirarlas a la misma sucursal el 14 de junio de 2017 constató que solo venía una cubierta de las dos que había enviado, determinando rechazar el producto consignándolo así de puño y letra en el acápite relativo a la "declaración de despacho." Que al solicitar explicaciones al encargado de la sucursal, éste insinuó que se había devuelto

f. cuente 1 mayo / 59



a Santiago el 25 de noviembre de 2016 solo una cubierta, lo que desprendería del hecho de haberse consignado en la orden de transporte como producto en envío solo la palabra "bulto" razón por la cual exigió se pesara la encomienda en el entendido que el peso real que aparece en la orden de transporte era 50 kilos, y al procederse al pesaje en la misma sucursal se estableció finalmente que el producto ahora pesaba 22,6 kilos y no los 50 mencionados en la orden, lo que era demostrativo que una de las cubiertas simplemente no le fue devuelta. Que por último se indico por el encargado de la sucursal, que no obstante consignar el rechazo del producto en la orden de transporte, hiciera igualmente retiro de la cubierta, sin perjuicio del reclamo respectivo con don Germán García al correo electrónico que indica en el libelo y respecto del cual nunca recibió una respuesta. Sostiene que al no obtener respuesta de la empresa de transporte el mismo día de la recepción del producto y luego de infructuosos correos electrónicos y gestiones, efectuó simultáneamente el reclamo al Sernac vía internet el mismo día 14 de junio pasado, otorgándosele el numero R2017W1549555 el cual no obtuvo respuesta según carta de insistencia de fecha 04 de julio de dicho organismo, informándose finalmente el cierre del caso mediante carta de fecha 13 de julio de 2017, pues la empresa simplemente no respondió el reclamo, razón por la cual debió recurrir a la vía judicial. Expone más adelante que al tenor de los hechos descritos se configuran infracciones a la ley 19.496, específicamente a los artículos 12, 13 y 25 ya que en la especie, pesaba en la empresa Pullman Cargo S.A." efectuar el transporte de los productos según el contrato suscrito en Copiapó a la ciudad de Santiago y luego desde ésta a Copiapó; sin embargo solo se cumplió parcialmente el transporte acordado, entregando al querellante solo una de las cubiertas que debían devolver. Que igualmente se infraccionó el artículo 13 que prohíbe a los proveedores negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas, lo que de hecho se verificó al no ser trasladadas las cubiertas en las condiciones adecuadas por la empresa a la ciudad de Copiapó, con los consiguientes costos en su patrimonio al no contar con la totalidad de los productos que se habían adquirido y, que igualmente se habría infraccionado el artículo 25 que sanciona a quien suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación por mantención, lo que puede ser asimilado a la negativa de la empresa querellada de no responder con la entrega de los productos previamente acordada, realizándola en cambio de manera incompleta, razón por la cual solicita se sancione a la querellada a la multa máxima establecida en el artículo 24 de la ley 19.496. Por el primer

f. presente / 60



Otrosí del libelo don **JUAN PABLO PALACIOS GARRIDO** fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **PULLMAN CARGO S.A.** a quien vuelve a individualizar y pide que ésta sea condenada a pagarle la suma de **\$122.250** a título de **daño emergente**, el que desglosa en **\$117.250** correspondiente al valor de la cubierta adquirida y que no le fue devuelta y **\$5.000** correspondiente a la mitad de lo que debió pagar por el traslado de los productos desde la ciudad de Santiago a Copiapó, como se consigna en la orden de transporte 256301570363 de Pulman Cargo, considerando que solo recibió una de las cubiertas de las dos que debían devolverse. Por concepto de **daño moral** demanda la suma de **\$2.000.000** correspondiente a la aflicción, padecimientos, y sobre todo pérdidas de tiempo que para cualquier persona significa entablar acciones legales ante el incumplimiento de sus obligaciones por la empresa prestadora de servicios, que pese a ser ampliamente conocida desoye a sus clientes y es incapaz de otorgar una explicación ante la situación descrita, que entendiéndose el significado de lo que constituye daño moral, lo que en definitiva se sanciona es la conducta de la prestadora que se niega a realizar el trámite al actor y haciendo uso de su posición dominante le falta el respeto al cliente, conducta irrespetuosa que proviene no solo de la negativa de atención, sino que fundamentalmente en el incumplimiento de un compromiso adquirido con el usuario y la consecuente obligación de este último de accionar para que se cumpla el compromiso, todo lo cual viola el principio de trato digno de raigambre constitucional, siendo en tal sentido evidente la falta de colaboración de la empresa, desde que nunca intentó solucionar el problema al cliente ni siquiera ante los requerimientos del Sernac a quien no le respondió. Que dentro del ámbito de la responsabilidad contractual, el daño moral debe considerarse no solo en su faz resarcitoria, encuadrándose el perjuicio sufrido en la figura del daño moral, o sea, que el dolor sufrido por una persona como consecuencia de un hecho ilícito de que es víctima produciendo una disminución en sus atributos o facultades morales, sin que a este respecto se requiera prueba alguna para su acreditación, por cuanto se produce por el solo hecho de su acreditación. Que para que exista daño moral es preciso que haya una ofensa a la personalidad moral del sujeto, o sea que afecta al sujeto en sí mismo y no en sus bienes o patrimonio, existiendo una tendencia a ver en el daño moral un instrumento útil para resguardar la debida protección al consumidor, haciéndose lugar a la reparación del daño moral en su función resarcitorio y especialmente sancionatoria, destinada a sancionar a la demandada a través de una sanción ejemplar reprochable, con lo cual se destaca la función

fr presente 1 ms / 6



punitiva del mismo. Sostiene más adelante que la acción indemnizatoria se funda en la letra e) del artículo 3 de la ley 19.496 en cuanto prescribe que son derechos y deberes básicos del consumidor, el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquier obligación contraída por el proveedor, pidiendo por último, que las sumas demandadas a título de indemnización se le paguen con intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda, con costas. Por el Segundo Otrosí acompaña documentos en parte de prueba, consistentes en: **a)** Copia fotostática de la orden de venta N° 027577 de fecha 4 de noviembre de 2016 a la que se encuentra adjunto comprobante de pago con tarjeta de crédito por la suma de \$234.109, correspondiente a la adquisición de dos cubiertas de madera post formadas; **b)** Copia fotostática de la orden de transporte 06400065160 de fecha 25 de noviembre de 2016 emitida por Pullman Cargo en donde se consigna el envío de un bulto de 50 kilos desde Copiapó a Santiago, nombre del remitente Juan Pablo Palacios Garrido y destinatario "Com. IAC y Cía. Ltda."; **c)** Copia fotostática de la orden de transporte 253015700363 de fecha 30 de mayo de 2017, emitida por Pullman Cargo en donde se consigna el envío de un bulto con un peso real de 50 kilos, nombre del remitente "Comercial IAC y Cía. Ltda". nombre del destinatario Juan Pablo Palacios Garrido, detallándose en la declaración de despacho, el rechazo del producto por falta de una cubierta. Peso recibido 22,6 kilos; **d)** Set de tres fotografías tomadas en la sucursal Pullman Cargo de la ciudad de Copiapó, en que se fija visualmente el peso de la cubierta recibida, ascendente a 22,6 kilos; **e)** Carta dirigida al representante legal de Pullman Cargo S.A. por el abogado de Web Center de Sernac de fecha 16 de junio de 2017, que tiene como referencia el N° R2017W1549555 en que se remite el reclamo formulado por el querellante ante dicha institución; **f)** Formulario Único de Atención al Público en Sernac, N° de caso R2017W1549555 donde aparecen los datos del querellante como consumidor, los datos de la empresa Pullman Cargo S.A.; la relación de los hechos y la solución solicitada; **g)** Carta dirigida al Consumidor por Sernac N° de caso R 2017W1549555 donde se informa insistencia al no haberse recibido respuesta del proveedor acerca del reclamo puesto en su conocimiento; **h)** Carta dirigida al representante legal de Pullman Cargo S.A. por el abogado Web Center del Sernac de fecha 4 de julio de 2017 que tiene como referencia el N° R2017W1594555 reiterando requerimiento de información y proposición de alternativas de solución con ocasión del reclamo formulado por el querellante ante dicha institución y; **i)** Carta dirigida al Consumidor por el Sernac informando cierre del caso que tiene como referencia el N° R2017W1549555 debido a que no obstante la insistencia, la

f. presente 1007/62



empresa no respondió al reclamo presentado por el querellante. Por el tercer otrosí señala que en su calidad de abogado y no obstante cumplir funciones como juez del Tribunal del Juicio Oral en lo Penal de Copiapó, encontrándose dentro de las hipótesis del artículo 316 del Código Orgánico de Tribunales, que autorizan al suscrito a ejercer la abogacía, esto es, por ser personalmente ofendido, asumirá el patrocinio en la causa. 2) A fojas 21 se reciben las acciones a tramitación. 3) A fojas 23, el querellante solicita nombramiento de receptor ad-hoc, designándose al funcionario Herman Casas Rojas por resolución escrita a fojas 24. 4) A fojas 30 el querellante efectúa una presentación, en lo principal señala que el representante legal de la empresa querellada es don **JORGE MORALES PAEZ**, con domicilio en calle Ramón Freire N° 761, solicitando por el otrosí que se notifique a la referida persona en calidad de representante de la querellada y demandada en el domicilio señalado. 5) A fojas 35 y previa las búsquedas estampadas a fojas 33 y a fojas 34 rola atestado receptorial dando cuenta de haberse notificado las acciones al representante de la denunciada, entregándosele las copias a don **JAIRO VALLEJOS CHACANA**. 6) A fojas 36 el querellante y demandante efectúa una presentación, en lo principal acompaña lista de testigos y por el otrosí acompaña pliego de posiciones que deberá absolver don **JORGE MORALES PAEZ** resolviéndose la presentación a fojas 37. 7) A fojas 38 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la parte querellante y demandante don **JUAN PABLO PALACIOS GARRIDO** y en rebeldía de la parte querellada y demandada **PULLMAN CARGO S.A.** El compareciente ratifica las acciones deducidas en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 14 y siguientes solicitando se acojan sus peticiones con expresa condena en costas y se tenga por contestada la querella y la demanda en rebeldía de la contraparte. El tribunal tiene por ratificadas las acciones y por contestada la querella y la demanda en rebeldía de la contraparte. No se produce conciliación por rebeldía de la contraparte. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte querellante y demandante ratifica los documentos individualizados en el segundo otrosí de la presentación de fojas 14, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación salvo aquellos que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciada no presenta prueba documental por encontrarse en rebeldía. La querellante y demandante rinde la testimonial de doña **YENY NATALIE SANCHEZ AVILA**, Cedula de identidad N° 13.221.418-2, domiciliada en calle Los Carreras N° 4914, casa 20, Condominio El Encanto, Comuna de Copiapó, de doña **CAMILA PALACIOS SANCHEZ**, Cedula de Identidad N° 19.460.442-4, domiciliada en calle

f. presente 1 ties / 63



Pacífico N° 3526, Condominio Reinos Celtas, Edificio Camelot, Depto. 318, Comuna de La Serena y de don **PEDRO JESUS CODOCEO CABALLERO**, Cedula de Identidad N° 18.482.543-0, domiciliado en calle Juan Bautista 4546, Villa El Cerro, Comuna de Copiapó, quienes declaran de fojas 38 a fojas 42, señalando la primera que sabe, porque acompañó el querellante a Santiago que el 4 de noviembre de 2016 éste adquirió dos cubiertas de post formado color gris para la cocina de su casa en Copiapó, que el peso aproximado de ambas era de 50 kilos, que éstas iban a ser enviadas por el proveedor a Copiapó. Argumenta no haber visto el proceso de embalaje pero le indicaron que iban a ser embaladas correctamente y enviadas a esta ciudad vía Pullman Cargo S.A. Que las cubiertas medían tres metros de largo por 60 cm. de ancho y el valor de la compra fue de \$234.000. Que luego de regresar a Copiapó, específicamente el día 24 de noviembre de 2016 concurren a Pullman cargo para preguntar por el envío del paquete informándoles que había llegado, que el paquete consistía en un bulto y en su interior se encontraban ambas cubiertas percatándose que estaban en mal estado ya que habían sido mal embaladas encontrándose el embalaje roto en una de sus orillas. Que sin embargo recibieron la encomienda y la transportaron a su domicilio y al desenvolverlo constataron que las cubiertas estaban deterioradas no sirviendo para el fin para el cual habían sido adquiridas. Que contrataron a un fletero de nombre Pedro que fue la misma persona que retiró el bulto de Pullman Cargo S.A., embalando las cubiertas y devolviéndolas a Santiago. Que el paquete fue recepcionado en las oficinas de Pullman Cargo S.A., se pesaron siendo su peso de 50 kilos y desde ese momento reclamaron en reiteradas oportunidades a Pullman Cargo S.A. sin obtener respuestas satisfactorias. Que en junio de 2017 les avisaron que habían llegado las cubiertas, por lo que se acercaron a buscarlas, al llegar se percataron que se trataba de un bulto igual al anterior solo que en su interior había una sola cubierta pidiéndole al encargado de la oficina que pesara el bulto y solo pesaba 22,6 kilos, reclamando por esta situación, no obstante lo cual después de efectuar el reclamo se llevaron la cubierta a su domicilio para evitar que se dañara o extraviara. Que al no obtener una respuesta satisfactoria por la otra cubierta siguieron las acciones legales correspondientes, que las cubiertas eran café oscuro, que efectivamente las cubiertas que se enviaron a Santiago en mal estado para ser retiradas por la empresa donde las habían adquirido fueron devueltas por Pullman Cargo S.A. ya que no fueron retiradas por el destinatario. Que las cubiertas las adquirieron para colocarlas en la casa a la que se iban a cambiar ya que no tenía muebles de cocina. Que por lo ocurrido con las cubiertas debieron adquirir otras en la ciudad de La Serena por un costo aproximada de \$700.000. Que, estas cubiertas las trajo a esta ciudad

fr. presente y en autos 164



don Pedro que es la misma persona con quien se retiraron las cubiertas desde las oficinas de Pullman Cargo S.A. Que, finalmente pudieron trasladarse a su nuevo domicilio en febrero de 2017. Que lo ocurrido fue desagradable para la familia pues no podían trasladarse a su nueva casa ni salir de vacaciones esperando la llegada de las cubiertas, siendo una preocupación constante más cuando era un elemento vital para desenvolverse diariamente en su casa. Que el valor de las cubiertas fue de \$234.000. La segunda testigo narra que el actor adquirió dos cubiertas de madera que median tres metros de largo por 60 centímetros de ancho para colocarlas en una casa ubicada en esta ciudad calle los Carreras N° 4914, Condominio El Encanto. Que las adquirió en Santiago en noviembre de 2016, que el 24 del mismo mes y año después de haberlas recepcionado las devolvió a Santiago porque una de ellas estaba dañada, que ella no vio el daño solo se lo comentaron. Que en esa fecha el afectado contrató una camioneta para trasladar las cubiertas y devolverlas y al hacerlo le hicieron firmar un documento que señalaba que se trataba de un bulto cuyo peso era de 50 kilos, que las cubiertas no fueron retiradas por el destinatario en la ciudad de Santiago y las devolvieron a Copiapó el 14 de junio pasado debiendo el actor contratar un camión para ir a buscarlas y repararlas para colocarlas en el nuevo domicilio, pero al entregársele el bulto observaron que había una sola cubierta y al exigir una respuesta le señalaron que en el documento solo se hacía referencia a un bulto que pesaba 50 kilos, entonces el actor pidió que pesaron el bulto y en la pesa figuró 22,6 kilos demostrándose así que faltaba una cubierta. Que posteriormente hizo un reclamo al Sernac pero no obtuvo respuesta, que en Pullman Cargo S.A. le indicaron que se llevara la cubierta y que efectuara el reclamo respectivo. Posteriormente la testigo narra que el gasto efectuado por el actor fue de \$122.000 correspondiente al valor de una sola cubierta más lo que pagó por el flete, que necesitaban las dos cubiertas porque iban juntas, cuantificando el stress del actor en la suma de \$2.000.000. Por último el tercer testigo al declarar expone, que fue contratado por el actor para realizar fletes ya que posee una camioneta. Que el día 24 de noviembre debió concurrir a Pullman Cargo S.A. a devolver las cubiertas que el actor había adquirido en Santiago trasladándolas desde la casa de este ultimo a las oficinas de Pullman Cargo S.A., que las devolvieron porque estaban mal embaladas y se habían golpeado dañándose, que eran dos las cubiertas de color café, midiendo cada una tres metros de largo y 60 centímetros de ancho. Que su peso era de 50 kilos. Las entregaron en Pullman Cargo S.A. y posteriormente el 14 de junio de 2017 volvió a ser contratado para ir a retirarlas nuevamente de Pullman Cargo S.A. donde supuestamente habían llegado, que al proceder a retirarlas se percataron que era solo una la cubierta

fr. presente y cinco / 65



embalada y al solicitar que la pesaran solo pesó 22,6 kilos por tal razón el actor no quiso firmar en la orden de transporte que recibía el producto satisfactoriamente, consignando sin embargo en ésta su rechazo, que a pesar de ello el encargado de Pullman Cargo S.A. le señaló que debía igualmente retirar la encomienda por lo que se llevaron el bulto, que el actor esperaba que la empresa respondiera por la cubierta que faltaba lo que nunca ocurrió, que con todo el problema suscitado y necesitando las cubiertas para instalarlas en una casa a la cual se estaban mudando debió adquirir otras, contratándolo nuevamente para que retirara las nuevas cubiertas en la ciudad de La Serena que estas últimas eran de granito, efectuando el retiro en enero de 2017. Finalizada la testimonial el tribunal fijó fecha para rendir la Confesional, ordenando notificar la resolución por receptor. **8)** A fojas 45 se agrega citación debidamente diligenciada, constando en su reverso que el absolvente fue citado personalmente. **9)** A fojas 46 se certifica que el absolvente no concurrió a absolver posiciones. **10)** A fojas 47 el querellante y demandante efectúa una presentación mediante la cual solicita se cite por segunda vez a absolver posiciones al representante de la querellada y demandada, petición que es acogida por resolución dictada a fojas 48, citándose a la persona mencionada bajo el apercibimiento del artículo 390 inciso 1 del Código de Procedimiento Civil, notificándose la resolución por carta certificada al absolvente como consta de la copia agregada a fojas a fojas 49. **11)** A fojas 55 se lleva a efecto la audiencia de absolución de posiciones con la sola asistencia de la parte querellante y demandante y en rebeldía del absolvente. El actor solicita se proceda a abrir el sobre que contiene el pliego de posiciones y se haga efectivo el apercibimiento a que se refiere el artículo 394 inciso 1º del Código de Procedimiento Civil. El tribunal procede a abrir el sobre agregándose el pliego de posiciones de fojas 52 a fojas 54 haciéndose efectivo el apercibimiento solicitado, teniéndose al absolvente por confeso de todos aquellos hechos categóricamente afirmados en el pliego. **12)** A fojas 56 se ordena certificar respecto de las diligencias pendientes en la causa, lo que se cumple oportunamente. **13)** A fojas 57 se cita a las partes a oír sentencia

CONSIDERANDO

I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 14 don **JUAN PABLO PALACIOS GARRIDO**, deduce querella infraccional en contra de la empresa **PULLMAN CARGO S.A.** representada por don **JORGE MORALES PAEZ** por haber infringido la denunciada disposiciones contenidas en la ley 19.496

fr. resuelto y rey / 6



específicamente los artículos 12, 13 y 25 , solicitando sea condenada a la multa máxima establecida en el artículo 24 de la mencionada ley. Funda su pretensión en las razones de hecho y de derecho referidas en lo expositivo de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Que, la querellada no concurrió a la audiencia a efectuar sus descargos pese a estar válidamente emplazada, por lo que el tribunal tuvo por contestada la querella en su rebeldía.

TERCERO: Que, para acreditar el querellante los fundamentos de la acción infraccional ratificó en la audiencia la documental acompañada de fojas 1 a fojas 14 consistente en: **a)** Copia fotostática de orden de venta N° 027577 de Comercial IAC y Cía. Ltda. de fecha 4 de noviembre de 2016 correspondiente a la adquisición de dos cubiertas de madera por la suma de \$234.109; **b)** Orden de transporte N° 06400065160 de fecha 25 de noviembre de 2016 emitida por Pullman Cargo S.A. donde se consigna el envío de un bulto desde Copiapó a Santiago con un peso real de 50 kilos siendo el remitente Juan Pablo Palacios Garrido y el destinatario Comercial IAC y Cía. Ltda.; **c)** Copia de orden de transporte N° 25301570363 de fecha 30 de mayo de 2017 emitida por Pullman Cargo S.A. consignándose el envío de un bulto de 50 kilos, nombre del remitente IAC y Cía. Ltda. y destinatario Juan Pablo Palacios Garrido consignándose en forma manuscrita que el bulto pesaba 50 kilos por dos cubiertas y al recepcionarse pesaba solo 22,6 kilos conteniendo solo una cubierta, señalándose en el ítem "declaración de despacho" que el producto se rechazó porque faltaba una cubierta de las dos enviadas, fecha de la recepción y reclamo 14 de junio de 2017 a las 16:32 horas; **d)** Set de 3 fotografías tomadas en la sucursal de Pullman Cargo S.A que muestra el peso de la cubierta recibida fijándola en 22,6 kilos; **e)** Carta remitida por el abogado Web Center de Sernac a Pullman Cargo S.A. referente al reclamo R2017W1549555 de fecha 26 de junio de 2017 deducido por don Juan Pablo Palacios Garrido otorgándole un plazo de 10 días hábiles a contar de la notificación para dar una respuesta definitiva al consumidor; **f)** Formulario Único de Atención al público de fecha 14 de junio de 2017 referente al reclamo deducido por don Juan Pablo Palacios Garrido en contra de Pullman Cargo S.A. relatando que por orden de transporte 24500213032 de fecha 19 de noviembre de 2016 recibió dos cubiertas de un costo de \$234.000 las que pese a encontrarse en mal estado retiró con fecha 21, devolviéndolas a la empresa vendedora el 24 de noviembre según orden de transporte 06400065160; que según carta respuesta enviado por don Germán García a raíz de un reclamo efectuado en el Sernac se reconoce que fueron enviados

f. pesento, neta



los productos en devolución, sin embargo al ser devueltos e ir a retirarlos a la sucursal Copiapó, constató que solo venía una cubierta lo que determinó que rechazará el producto ya que pese a que la orden de transporte 25301570363 se indica que se recepcionó solo un bulto, este en realidad contenía las dos cubiertas aludidas lo que queda demostrado con las fotos tomadas en la misma agencia en donde el peso de las cubiertas fue de 22,6 kg. en circunstancia que el peso real y que aparece en todas las ordenes de transporte es de 50 kilos. Solicita la devolución de las dos cubiertas o en su defecto el precio pagado por éstas ascendentes a \$234.109. **g)** Carta dirigida al consumidor por el Sernac Informándole que ante la ausencia de respuesta por parte del proveedor se insistirá para obtener una respuesta; **h)** Carta dirigida por el abogado de Web Center del Sernac al representante legal de Pullman Cargo S.A. de fecha 04 de julio de 2017, que tiene como referencia el reclamo deducido ante el Sernac reiterando requerimiento de información y proposición de alternativas con ocasión del reclamo efectuado por el afectado ante la institución; **i)** Carta dirigida al Consumidor por el Sernac informándole el cierre del caso que tiene como referencia el reclamo R2017 W1549555. Posteriormente de fojas 38 a 42 rindió la testimonial de doña **YENY NATALIE SANCHEZ AVILA**, de doña **CAMILA PALACIOS SANCHEZ** y de don **PEDRO JESUS CODOCEO CABALLERO**, siendo todos contestes en señalar que el actor adquirió en Santiago dos cubiertas de madera para cocina de tres metros de largo y 60 centímetros de ancho cada una por un precio total de \$234.000; que en noviembre las cubiertas que habían sido enviadas por intermedio de la empresa de transportes Pullman Cargo S.A. arribaron a Copiapó en malas condiciones por lo que las volvieron a embalar y las remitieron con fecha 24 de noviembre de 2016 a Santiago mediante Orden de Transporte 06400065160 para ser retiradas de las bodegas de Pullman Cargo S.A. por la empresa vendedora quien nunca las retiró, siendo devueltas con fecha 30 de mayo de 2017 mediante orden de transporte 25301570363 a la sucursal de Pullman Cargo S.A. de Copiapó, avisándoles de la recepción de la encomienda el día 14 de junio de 2017 fecha en que concurrieron a retirarla constando que solo venía una de las cubiertas de las dos que se habían enviado; que al solicitar explicación el encargado de la sucursal insinuó que se había mandado un solo bulto, exigiendo el actor que se pesara la encomienda y al procederse a su peso en la misma sucursal se estableció que el producto recibido pesaba 22,6 kilos y no los 50 mencionados en la orden de transporte, dejando el actor constancia de tal hecho en la orden de transportes respectiva.

CUARTO: Que, por resolución del tribunal dictada a fojas 55 se tuvo al absolvente por confeso de todos aquellos hechos afirmados categóricamente

f. presente y oculto/68



en el pliego de posiciones agregados a la causa de fojas 52 a fojas 54, esto es que efectivamente con fecha 24 de noviembre de 2016 el Sr. PALACIOS GARRIDO remitió a Santiago mediante orden de transporte 06400065160 un bulto compuesto por dos cubiertas de madera de 3 metros de largo y 60 cms. de ancho cada una; que al no ser retiradas por el destinatario las dos cubiertas fueron devueltas al remitente mediante orden de transporte N° 25301570363 emitida el 30 de mayo de 2017; que PALACIOS GARRIDO concurrió a retirar las cubiertas devueltas mediante la orden de transporte referida anteriormente a la sucursal de Copiapó el 14 de junio de 2017; Que el día 14 de junio el actor constató que en la orden de transporte 25301570363 emitida por Pullman Cargo S.A. con fecha 30 de mayo de 2017 solo venía una cubierta de las dos que se habían enviado según orden de transporte 064000651609 de fecha 24 de noviembre de 2016 de la misma empresa, rechazando por dicha circunstancia el producto y consignando el hecho en forma manuscrita en la orden de transporte de fecha 30 de mayo de 2017; que al solicitar explicaciones al encargado de la sucursal éste insinuó que solo había enviado una cubierta al consignar en la orden de fecha 24 de noviembre el envío de "un bulto"; Que el actor exigió se pesara la encomienda devuelta mediante orden de transporte 25301570363 de fecha 30 de mayo de 2017 en que aparece como peso real 50 kilos al igual como aparece en la orden de transporte 06400065160 de fecha 24 de noviembre de 2016 emitida por la misma empresa. Que efectivamente la empresa Pullman Cargo S.A. no devolvió a PALACIOS GARRIDO una de las dos cubiertas que éste envió según orden de transporte 06400065160 de fecha 24 de noviembre de 2016 no obstante estar obligada a hacerlo; Que al no devolver Pullman Cargo S.A. mediante orden de transporte 25301570363 de fecha 30 de mayo de 2017 una de las dos cubiertas que éste había enviado según orden de transporte 06400065160 de fecha 24 de noviembre de 2016 infringió los artículos 12, 13 y 25 de la ley 19.496 y que, efectivamente al no devolver al actor mediante la orden de transporte 25301570363 de fecha 30 de mayo de 2017 una de las dos cubiertas enviadas a Santiago mediante orden de transporte 06400065160 le ocasionó un perjuicio de \$122.250 por concepto de daño emergente y \$2.000.000 por daño moral.

QUINTO: Que, la parte denunciada no rindió prueba documental ni testimonial.

SEXTO: Que, existiendo entre las partes relación consumidor - proveedor como lo exige el artículo 1° de la ley 19.496 Sobre Protección a Los Derechos de los consumidores deberá determinarse sobre la base de los antecedentes

f. presente y nro 168



probatorios aportados al proceso si la denunciada incurrió en infracción a las disposiciones de la ley 19.496 señaladas en la querella.

SEPTIMO: Que, analizados los antecedentes probatorios aportados al proceso conforme a las normas de la sana critica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 este tribunal llega al convencimiento que la denunciada incurrió en infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496 ya que su obligación como proveedor del servicio de transporte de cargas es trasladar los productos entregados en condiciones de seguridad, lo que en la especie no ocurrió desde el momento que al devolver el bulto al remitente por no haber sido retirado por el destinatario faltaba una de las cubiertas, siendo por ende innegable que el servicio otorgado fue deficiente ya que la empresa estaba obligada no solo a transportar la encomienda, sino además a proporcionar seguridad al usuario respecto de que se mantendría intacto su contenido lo que se entiende incluido en el precio del servicio.

OCTAVO: Que, conforme lo señalado en el considerando anterior corresponderá acoger la querella y sancionar a la querellada por haber infringido notoriamente los artículos 12 y 23 de la ley 19.496.

NOVENO: Que, el resto de la prueba rendida en nada logra alterar la conclusión a la que se arribó.

II. EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

DECIMO: Que, por el primer otrosí del libelo de fojas 14 el querellante fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional demandó el pago de \$122.250 por concepto de daño emergente el cual desglosa en \$117.250 correspondiente al valor de la cubierta extraviada y \$5.000 correspondiente a la mitad que debió pagar por el transporte de los productos desde Santiago a Copiapó como se consigna en la Orden de Transporte 25301570363 de Pullman Cargo S.A y \$2.000.000 por concepto de daño moral constituido por los padecimientos que la situación le provocó sobre todo las molestias, pérdidas de tiempo que para cualquier persona significa entablar las acciones pertinentes ante el incumplimiento de sus obligaciones por parte de una empresa prestadora de servicios que es incapaz de otorgar siquiera una explicación por una situación acontecida y que aflige a un cliente, sumas que pide se le paguen con reajustes e intereses desde la presentación de la demanda con expresa condena en costas.

f. petuto / 70

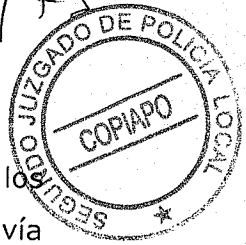


DECIMO PRIMERO: Que, la demandada no contestó la demanda deducida en su contra desde el momento que su representante no concurrió a la audiencia pese a encontrarse válidamente emplazado, teniéndose la demanda por contestada en su rebeldía.

DECIMO SEGUNDO: Que encontrándose acreditada la infracción como se señaló en los considerandos anteriores al resolver lo relativo a la acción infraccional y teniendo en consideración que el artículo 3 letra d) de la ley 19.496 establece como un derecho básico del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los perjuicios materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, en tanto el inciso 2° del artículo 50 de la misma ley establece que el incumplimiento de las normas contenidas en esta ley dará lugar a las acciones destinadas a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda, procede que la acción indemnizatoria sea acogida.

DECIMO TERCERO: Que, con los documentos acompañados a la causa en especial la orden de venta N° 027577 de fecha 04 de noviembre de 2016, ordenes de transportes **06400065160** de fecha **25 de noviembre de 2016** y la N° **25301570363** de fecha **30 de mayo de 2017** y fotografías de fojas 6 y de fojas 7 el demandante acreditó haber adquirido en la suma de \$234.109 a la empresa **COMERCIAL I.A.C Y CÍA LTDA** dos cubiertas o mesones de cocina cada una de tres metros de largo por 60 centímetros de ancho las cuales le fueron remitidas por la empresa vendedora a la sucursal de la empresa Pullman Cargo S.A. a esta ciudad siendo retiradas por el comprador con fecha 24 de noviembre de 2016 percatándose entonces que el envoltorio estaba dañado al igual que las cubiertas que se mantenían al interior del bulto por lo que procedió a devolverlas a Santiago con fecha 25 de noviembre de 2016 para que la vendedora las retirara de las bodegas de Pullman Cargo S.A. en esa ciudad siendo el peso del bulto según se consigna en la orden de transporte respectiva 50 kilos; que al no haber sido retirado el bulto de la sucursal de Pullman Cargo S.A de Santiago por el destinatario, la empresa procedió a devolverla al remitente fecha 30 de mayo de 2017 concurriendo éste a retirarlas el 14 de junio de 2017 constatando que al interior del bulto venía solo una de las cubiertas aun cuando se consignaba en la orden de transporte respectiva que el peso del bulto era de 50 kilos; que al ser pesado el bulto por el querellante en las mismas oficinas de la demandada arrojó un peso de 22,6 kilos, consignando el actor tal circunstancia en forma manuscrita en la orden referida que se encuentra agregada a fojas 4, demostrándose así

f. setiembre 1 no / 71



fehacientemente que uno de los mesones no había sido devuelto, pese a los esfuerzos desplegados por el actor para solucionar la situación por una vía que no fuera judicial, razón por la cual corresponderá acoger el daño directo demandado.

DECIMO CUARTO: Que, la prueba del daño moral resulta dificultosa, pues emociones como la pena, angustia, congoja, frustración, se presentan en el fuero interno de la víctima, por lo mismo no es posible que sea objeto de prueba directa. Sin embargo basta con ponerse un instante en el lugar del demandante para percatarse que la situación que originó la presente causa debe haberle ocasionado impotencia y aflicción, razón por la cual se acogerá la petición de este ítem en la forma que se señalará en lo resolutivo, debiendo tenerse presente para su regulación, que el daño moral no es de naturaleza económica, sino que es de naturaleza eminentemente subjetiva, representado por molestias a las afectaciones legítimas o menoscabo íntimo del actor y por lo tanto no puede constituir un enriquecimiento ilícito.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo establece el artículo 14 de la ley 18.287, lo dispuesto en los artículos 3 letra d); 12, 23, 24 y 50 todos de la ley 19.496 y artículos 2314 y 2316 del código Civil

SE RESUELVE:

1º Que, se **ACOGUE** la querella infraccional presentada por don **JUAN PABLO PALACIOS GARRIDO** en lo principal del libelo de fojas 14 en contra de **PULLMAN CARGO S.A.** representada por don **JORGE MORALES PAEZ**, ambos con domicilio en esta ciudad calle Ramón Freire N°749, condenándose a la querellada al pago de una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago por haber incurrido en las infracciones a que se refieren los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 de la ley 19.496, esto es, por haber conculcado el derecho básico de todo consumidor a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, por incumplir la obligación de todo proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales presta el servicio, causando menoscabo al querellante desde el momento que actuó negligentemente en la prestación del servicio lo que permitió la pérdida de uno de los mesones transportados. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá el representante legal de la condenada o quien lo reemplace o subroge

f. netuldo 1001/172

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LC
COPIAPO

en sus funciones, por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de
reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida
por don **JUAN PABLO PALACIOS GARRIDO** en contra de la empresa
PULLMAN CARGO S.A., representada por don **JORGE MORALES PAEZ**
condenándose a la demandada al pago de **\$122.250 (ciento veintidós mil
doscientos cincuenta pesos)** por concepto de **daño directo** y al pago de
\$100.000 (cien mil, pesos) a título de **daño moral**.

3° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496 las
sumas ordenadas pagar deberán reajustarse de conformidad a la variación
que experimente el Índice de Precios al Consumidor desde la fecha de
notificación de la demanda hasta el pago efectivo e intereses corrientes
desde la fecha en que el deudor se encuentre en mora.

4° Que, no se condena en costas a la demandada por no haber resultado
totalmente vencida.

NOTIFÍQUESE.

Rol N° 6976 / 2017.

Resolvió doña Mónica Calcutta Stormenzan, Juez Titular del Segundo Juzgado
de Policía Local. Autoriza dona María José Hurtado Kteishat, Secretaria
Abogado.