

Hechos ochentes puvu/181

DON: JUAN PABLO PINTO GELDREZ , PAULINA CID MUÑOZ y MANUEL MUÑOZ GARCIA
CAUSA ROL Nº 10.537-2017- E
CARATULADA "SERNAC con CHILEXPRESS S.A."
LEY DEL CONSUMIDOR
BERNARDO O'HIGGINS Nº 531, CONCEPCION.-/.-

CAUSA ROL Nº 10.537-E



CONCEPCIÓN, dieciséis de agosto de dos mil diecinueve. -

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, en lo principal de la presentación de fs. 20 y siguientes, **JUAN PABLO PINTO GÉLDREZ**, Director Regional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO**, en adelante **SERNAC** y en su representación, ambos con domicilio en calle Colo Colo Nº166, Concepción, interpone denuncia infraccional en contra de **CHILEXPRESS S.A.**, RUT Nº**96.756.430-3**, representada para estos efectos por **ALFONSO DÍAZ IBÁÑEZ**, con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins Nº531, Concepción, por incurrir en infracción a las disposiciones de la citada Ley, con expresa y ejemplar condenación en costas por el incumplimiento en la fecha de entrega de un sobre enviado por don Rodolfo Marcelino Bizama Zambrano; solicita se le tenga como parte de la causa y confiere patrocinio y poder a la abogada Paulina Cid Muñoz.

Que, a fs. 26, las partes fueron citadas a un comparendo de avenimiento contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que, a fs. 27, la abogada Paulina Cid Muñoz rectifica el nombre del representante legal de Chilexpress S.A., siendo este don Juan Pablo Álvarez, con domicilio en Avenida Bernardo O "Higgins Nº 531, Concepción.

Que, a fs. 38, la abogada Paulina Cid Muñoz delega poder al abogado Manuel Alejandro Muñoz García.

Que, a fs. 59 y siguientes el abogado Cristóbal Eduardo Lyon Labbé, mandatario por Chilexpress, opone excepciones dilatorias de incompetencia absoluta del tribunal para conocer del asunto, dado que es una materia regulada por el Código de Comercio, que tiene norma especial de indemnización y, en consecuencia, es de conocimiento de los tribunales ordinarios; y de falta de legitimidad del SERNAC, atendido que en los hechos que fundan la demanda no se encuentra comprometido el interés general de los consumidores, solicitando el rechazo de la comparecencia del mencionado Servicio en autos, con expresa condenación en costas.

Que, evacuado el traslado por el SERNAC, rolante a fojas 85, el incidente planteado fue resuelto por este Tribunal a fs. 94, rechazando la excepción de incompetencia absoluta y la de falta de legitimidad activa del SERNAC. Asimismo, este Tribunal se declaró, de oficio, incompetente para conocer la denuncia, fundado en el Art. 50 de la Ley Nº19.496, fundado en no haberse comprometido el interés general de la sociedad con la situación denunciada.

Que, apelada por el SERNAC la resolución oficiosa de incompetencia, la I. Corte de Apelaciones de Concepción, en sentencia rolante a fs 156 y siguientes, revoca en lo recurrido la resolución de catorce de diciembre de dos mil diecisiete en la parte en que el Juez se declara incompetente y en su lugar se decide que es competente para conocer la denuncia formulada por el SERNAC el Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Concepción.

Servicio Nacional del Consumidor
OFICINA DE PARTES
VIII REGIÓN
Fecha 21 NOV. 2019
Linea 1190

Que a fs. 68 y 179, se verificó la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con asistencia de las partes, cuya acta se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia, para todos los efectos legales.

Que a fs. 160 la abogada Paulina Cid Muñoz delega poder en el apoderado habilitado don Bernardo Intveen Fernández.

Que, a fs. 171 y siguientes el abogado Eugenio Medina Parra, contesta por escrito la denuncia infraccional, señalando que no existe infracción a la Ley N° 19.496.

Se trajeron los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1° Que, en lo principal de la presentación de fs. 20 y siguientes, **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO**, en adelante **SERNAC**, ya individualizado, interpone denuncia infraccional en contra de **CHILEXPRESS S.A.**, **RUT N°96756430-3**, representada para estos efectos por ALFONSO DÍAZ IBÁÑEZ (luego corregido indicándose como representante legal a JUAN PABLO ÁLVAREZ), funda su acción en que la denunciada no ha respetado los términos, condiciones, modalidades y demás requisitos del acto de consumo conforme a la Ley N° 19.496, según reclamo interpuesto ante ese Servicio por el consumidor don Rodolfo Marcelino Bizama Zambrano, en cuanto el lunes 08 de mayo de 2017, el consumidor contrató en la sucursal Concepción los servicios propios de giro del proveedor denunciado bajo la Orden de Transporte N° 276204010666, con el objeto de enviar un sobre con destino a la ciudad de San Antonio, el cual contenía dos entradas para un recital. El tipo de servicio contratado consistió en la modalidad de "día hábil siguiente", de modo que, según se le indicó, el sobre llegaría a su destino el día martes 09 de mayo, pasado el mediodía.

Lo anterior, en términos de que, llegada la fecha de entrega, el proveedor no cumplió con lo contratado por cuanto el sobre recién se encontró disponible en la sucursal de destino el 10 de mayo de 2017. Tal situación de incumplimiento implicó perjuicios al consumidor, precisamente por cuanto las entradas eran para un espectáculo del día martes 09 en la noche.

Expone que, iniciado el proceso de mediación ante ese Servicio, éste no prosperó y concluye en que el proveedor no respetó los términos de lo convenido, toda vez que se contrató un servicio con determinadas características, como es que la entrega se realizaría al día siguiente, lo cual no ocurrió, como expresa el mismo proveedor en el proceso de mediación al señalar que "...dicho sobre se encuentra disponible en oficina de destino desde el 10/05/2017, ..."

Plantea, asimismo, que los hechos denunciados se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley N°19.496 pues el vínculo que sustenta la infracción se basa en una relación de consumo dada la contratación de un servicio y la característica de proveedora de la denunciada, relación de consumo caracterizada por una posición desigual entre consumidores y proveedores, en desmedro de los primeros, por lo que se establece un estatuto protector de sus derechos básicos.

Arguye que las normas infringidas son los artículos 3, 12 y 23, inciso primero, todos de la Ley N°19.496, normas que son de naturaleza objetiva, que la acción infraccional que contempla la referida norma es de orden público, irrenunciable y que, incluso, puede ser perseguida de oficio por el Tribunal.

Manifiesta, acerca de la legitimación activa del Servicio que representa, que existe consenso en que la Ley N°19.496 establece el interés general de los consumidores y que, en el caso de autos, este interés que concierne a la sociedad toda, se encuentra comprometido. Por ello, su representación no reside en un individuo particular, sino que se le entrega al Sernac en virtud de un mandato legal según lo prescribe el Art. 58 de la Ley N°19.496. Cita, en abono de su tesis, jurisprudencia de la I. Corte de Valparaíso (Rol CRI-264-2009) y de la I. Corte de Apelaciones de Santiago (Rol N° 4041-2010, Policía Local).

2° Que, a fs. 171 y siguientes, Eugenio Medina Parra, abogado, contesta por escrito la denuncia infraccional, señalando que no existe infracción a la Ley N° 19.496 por cuanto:

a) Chilexpress S.A. si cumplió con la entrega de un sobre cerrado, cuyo contenido no fue declarado, a la dirección que el cliente especificó al momento de contratar el servicio.

b) Que respecto del contenido del sobre (dos entradas para un concierto), y sustentado en el punto seis de las Normas de Transporte, contrato que, según su razonamiento, rige el actuar de su representada según el Art. 220 del Código de

Comercio, frente a un caso de pérdida, merma, retraso o daño de documentos, tanto el dinero como documentos valorados u otros instrumentos al portador, Chilexpress no se haría responsable. De este modo, sostiene, el cliente tenía expresa información -debía razonablemente conocer los términos y condiciones de los servicios contratados- y por tanto consistió que frente al caso de pérdida, daño o merma de documentos, éstos no tendrán "...valor intrínseco", *no obstante lo cual se realizaron gestiones de investigación para concretar el motivo de retraso del sobre, adjudicando responsabilidades al interior de la empresa y estableciendo resguardos para que situaciones similares no vuelvan a ocurrir.*

c) Por esa razón, sostiene, las ejecutivas de la Empresa, al momento de informar el retraso, procedieron a responder que Chilexpress no se hará cargo de la situación dado que el documento enviado es un documento al portador.

d) El tenor del servicio ofrecido es claro en relación al envío de documentos, mas no puede pretender la denunciante obviar las condiciones del servicio cundo éste, al contratar los servicios de Chilexpress, consistió expresamente en que el envío de artículos como el indicado estaban catalogados como prohibidos.

e) Sostiene, asimismo, que las normas de Transporte se encuentran debidamente publicadas tanto en sus sucursales como en los diversos medios virtuales disponibles, de manera que el cliente no puede ahora desconocer, para su beneficio, las restricciones que en ellas se establecen.



f) Sostiene el denunciado respecto de la supuesta infracción al Art. 3º letra b), que establece el derecho a una información veraz y oportuna, que Chilexpress tiene publicadas sus Normas de Transporte en la página web y en las oficinas. Por otra parte, sostiene que el requerimiento de información del cliente siempre fue atendido y la empresa concurrió al requerimiento del Servicio en tiempo y forma.

g) Asimismo, plantea que el Art. 3 letra b) no sólo establece una obligación al proveedor de informar, sino también, el deber del cliente de informarse. Señala que todas las condiciones de los servicios están a disposición del cliente, no pudiendo ahora constituir este hecho una infracción a la Ley sólo porque al cliente no le parecieron estas condiciones. De ser así, él tenía toda la libertad de contratar el mismo servicio en otra empresa, por lo cual, no existe la infracción.

h) En relación al Art. 3 letra e), que consagra el derecho a la reparación e indemnización al consumidor en caso de cualquier incumplimiento por parte del proveedor, la denunciada señala que no existe tal situación ya que i) se procedió conforme a las Normas de Transporte y ii) el sobre llegó a su destino.

En ese sentido, señala, que el sobre sí llegó al destino con un día de retraso, pero al conocer del contenido del sobre, y estar incluido específicamente en los envíos prohibidos o restringidos, Chilexpress no se hará responsable del mismo, ya que la empresa anticipadamente detalla qué tipo de documentos pueden ser enviados e indemnizados, en el caso de pérdida, merma o daño. Esta limitación, indica, no se establece como una condición caprichosa u abusiva por parte de la empresa, todo lo contrario, al ser documentos que representan algún valor o aquellos que otorgan derechos (como por ejemplo, el de poder ver un concierto) a la persona que los porta, Chilexpress decide excluirlos de su transporte frente a la posibilidad de cualquier tipo de ocurrencia sobre el documento, razón por lo cual lo establece previamente y lo informa al cliente, para que pueda contratar los servicios de otros proveedores si es que no está de acuerdo con las condiciones.

Plantea el denunciado que Chilexpress ha sido diligente en cuanto a la respuesta que se ha entregado al cliente y al Servicio dado que se entregó el sobre cerrado y en la dirección contratada, pero hubo un atraso en los días no pudiendo ello constituir una infracción tal que amerite el establecimiento de las multas indicadas, y reitera que el denunciante no puede alegar que no se dio cumplimiento a la Ley N°19.496 dado que no se informó de los servicios de contratación de Chilexpress y lo que ello implicaba según lo requiere la letra b) del Art. 3 de la norma citada.

Que respecto de la infracción al Art. 12 de la misma norma, indica que le están aplicando al cliente una norma vigente, que están publicadas, tanto en su página web como en sus sucursales y que rigen las condiciones del transporte, de acuerdo al claro y literal tenor del Art. 220 de Código de Comercio, razón por la cual, y a pesar del día de retraso, el contenido del sobre era de aquellos que estaba prohibido, de manera que no le corresponde a la Empresa indemnizar de este hecho, toda vez que el propio cliente se expuso a esta excepción de las Normas de Transporte, por lo cual, de acuerdo al punto 4 de las Normas, no se indemnizará.



Que en relación a la supuesta infracción al Art. 23 de la Ley indica que Chilexpress ha sido responsable en cuanto a la respuesta que le ha entregado al Servicio, además de estar siempre dispuesto a contestar la situación excepcional ocurrida, solicitando tener presente que se realizaron todas las gestiones necesarias para dar cumplimiento al servicio pero, por razones excepcionales, se produjo un retraso de un sobre cuyo transporte, por su contenido, está prohibido por Chilexpress, no pudiendo ello constituir una infracción tal que amerite el establecimiento de las multas indicadas. Por todo lo cual rechaza la denuncia en todas sus partes.

3° PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE SERNAC

I.- **DOCUMENTAL:** ratificó bajo apercibimiento legal los siguientes documentos:

a) Copia simple de Resolución Exenta N°197, de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor (fs. 1 a 5), entre las cuales se encuentra la de representar judicialmente al Servicio dentro del ámbito de su territorio.

b) Copia de resolución con Toma de Razón N° 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, por la cual se nombra a don Juan Pablo Pinto Géldrez, en calidad de titular, en el cargo de Director Regional, por el periodo de tres años, a contar del 1 de marzo de 2016, hasta el 1 de marzo de 2019 (fs. 6).

c) Formulario de Único de Atención de Público N° R2017W1477730, a nombre de Rodolfo Marcelino Bizama Zambrano, de fecha nueve de mayo de 2017 (fs. 7), que consigna los hechos que motivan la denuncia del SERNAC y que pide reembolso del valor de las entregadas que contenían el sobre enviado a través de esa empresa.

d) Carta del SERNAC a Representante Legal de Chilexpress, por reclamo presentado por Rodolfo Marcelino Bizama Zambrano con fecha 10 de mayo de 2017 (fs. 8 a 10).

e) Carta de respuesta de Chilexpress de fecha 18 de mayo de 2017, donde señala que no es factible acoger lo solicitado por el cliente y que el sobre se encuentra a disposición del destinatario desde el 10 de mayo de 2017 en la ciudad de San Antonio. (fs. 11).

f) Copia de Orden de Transporte N°276204010666, que registra como destinatario a don Felipe Hernández Felix y como remitente a don Rodolfo Bizama por un servicio de Entrega "Día Hábil Siguiete" (fs.12).

g) Documento "Resultado de Búsqueda para 276204010666", de la Empresa Chileexpress, que consigna como fecha de "entrega de la pieza" el día ocho de mayo de dos mil diecinueve a las 13:26 horas y como "pieza en tránsito" al destino San Antonio, el día diez de mayo de dos mil diecinueve a las 08:05 horas.

Este documento consigna los tiempos de entrega para los diferentes servicios y, en particular respecto del servicio "Día Hábil Siguiete", señala que tiene cobertura nacional y que tiene como hora máxima de recepción las 19:00 horas y como entrega al destinatario, entre las 11:00 y 19:00 horas del día hábil siguiente. (fs.15 a 19).





Quinto ochenta y cuatro / 1824

diferencia de la prevención respecto del día de envío, en términos de que, si se envía el día viernes, la entrega se hace el día lunes siguiente. En este punto debe tenerse presente que, en el año 2017, el día 08 de mayo fue día lunes, de modo que no aplicó a este servicio dicha limitación.

En consecuencia, el sobre debía ser entregado a su destinatario a más tardar a las 19.00 horas del día martes 09 de mayo de 2017.

c.- Que, se acreditó en autos, que el referido sobre sólo estuvo disponible en la oficina de destino, San Antonio, el día 10 de mayo de 2017.

d.- Que la Empresa reconoce el incumplimiento e incluso hace presente que se adjudicaron responsabilidades a su interior de la empresa.

e.- Que no se atenderá a la circunstancia de calificar el contenido del sobre encargado entregar como documento al portador para excepcionarse del cumplimiento de la obligación de transporte, atendido que la demandada no aportó probanzas orientadas a acreditar que el documento "Normas de Transporte" que acompaña, es parte integrante del contrato y debido a que dicho documento tiene como fecha el año 2016 y el hecho denunciado ocurrió el año 2017.

10° Que la empresa Chile Express S.A. no acreditó, como lo sostuvo, que realizó gestiones necesarias para dar cumplimiento al servicio ni las razones excepcionales que produjeron el retraso.

11° Que, en consecuencia, se ha acreditado que el proveedor del servicio, empresa Chilexpress S.A. incumplió las condiciones de contratación del Servicio, transgrediendo de este modo el Art. 12 y el Art. 23 de la Ley N° 19.496.

12° Que para determinar la entidad de la sanción a aplicar se ha tomado en consideración a) el grado de negligencia en que ha incurrido el infractor, considerado grave debido a la naturaleza del servicio que presta consistente, precisamente, en un servicio de mensajería expreso en que la centralidad de la prestación es la oportunidad y seguridad en el despacho y recepción de lo transportado; y b) la actitud adoptada durante el proceso de mediación ante el Sernac, oportunidad en que no obstante reconocerse el incumplimiento, no ofreció solución al afectado, limitándose a indicar que el sobre estaba disponible en destino al día siguiente del pactado.

13° Que, con el mérito de los antecedentes y pruebas de autos, analizados conforme a las reglas de la sana crítica, y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 4, 12, 23, 24, 50 A, 50 B, y demás pertinentes de la Ley N°19.496, artículos 7, 8, 9, 14, 17 y 18 y demás normas pertinentes de la Ley N°18.287 y de la Ley N° 15.231:

SE RESUELVE

Que, se hace lugar, con costas, a la denuncia infraccional deducida a fs. 20 y siguientes y se condena a **CHILEXPRESS S.A., RUT N°96.756.430-3**, representada legalmente por don **Juan Pablo Álvarez**, ya individualizado en autos, al pago de una multa a beneficio fiscal de **30 Unidades Tributarias Mensuales** o su equivalente en pesos al día de su pago efectivo, como autor de la infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N°19.496, con ocasión del atraso en la entrega de un sobre conteniendo dos entradas para un espectáculo musical, servicio contratado el día 08 de mayo de 2017, por don



Rodolfo Marcelino Bizama Zambrano, para ser recibido el día 09 de mayo de 2017, en la ciudad de San Antonio, envió que sólo estuvo disponible para el destinatario el día 10 de mayo del mismo año.

Si la infractora no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente. Causa Rol N°10.537-2017.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.



Dictada por la Sra. Secretaria Titular del Segundo Juzgado de Policía Local, doña Ximena Torrejón Cantuaria, subrogando legalmente, autoriza el Sr. Secretario Subrogante don Boris Sepúlveda Parra.



Concepción, 21, Noviembre - 2019.



BLANCA HENRIQUEZ MARTINEZ
RECEPTOR AD-HOC
2º JUZGADO POLICIA LOCAL