

Proceso Rol N° 14.047-10-2019

Las Condes, diez de Junio de dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fs. 11 y ss., **Marco Antonio Rodríguez Moreira**, Comunicador Social, domiciliado en Badajoz N° 70, Las Condes, interpone querrela infraccional en contra de **Chilexpress S.A.**, sociedad representada por don **Cristóbal Lyon**, domiciliados en calle Joaquín Pérez N° 1364, Pudahuel, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496, Ley de Protección a los Derechos del Consumidor, en que habría incurrido la denunciada, por cuanto, el día 24 de Agosto de 2018, concurrió a las oficinas de la denunciada ubicadas en el mall Alto Las Condes, solicitando el envío de una encomienda a la ciudad de Calama, que contenía tres tubos de oxígeno, que debían ser entregadas en esa ciudad el día 25 de Agosto de 2018, según lo contratado, habiendo pagado por el servicio la suma de \$17.828.-; sin embargo, el paquete no llegó a su destino en la fecha acordada, sino que el día 27 de Agosto, por lo que su contenido no pudo ser entregado a su destinatario, debiendo ser devuelta la encomienda al domicilio de la oficina de origen, razones por las cuales estima que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, debiendo ser condenada al máximo de la multa que establece la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$107.846.- por concepto de daño emergente y la suma de \$1.450.590.-, por daño moral, más intereses, reajustes y costas, demanda civil que no fue notificada.

A fs. 38, comparece don **Boris Alonso Mella Mella**, Cédula Nacional de Identidad N° 15.527.319-4, domiciliado en calle José Joaquín Pérez N° 1376, Pudahuel, en representación de **Chilexpress S.A.**, quien expone que el día 24 de Agosto de 2018, su representada realizó el transporte de tres tubos de Oxígeno a la ciudad de Calama para que fuesen entregados, según el denunciante, el día 25 de Agosto a una delegación deportiva de alto rendimiento, sin embargo, por un tema de tiempo y forma las solicitudes de envío de los días Viernes, son recepcionadas en el lugar de destino los días

Lunes, motivo por el que las especies llegaron a la ciudad de Calama, el día 27 de Agosto, circunstancia que fue debidamente informada al consumidor.

A fs. 50 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de don **Boris Mella Mella**, apoderado de la parte querellada y demandada, en rebeldía del denunciante, ocasión en que llamadas las partes a conciliación ésta no se produce atendida la rebeldía consignada, contestando la compareciente por escrito, mediante presentación agregada a fs. 43, alegando como defensa la prescripción de las acciones deducidas en su contra, solicitando además el rechazo de la denuncia en todas sus partes, con costas, por no existir infracción alguna.

En cuanto a las pruebas rendidas, la parte querellante acompañó con citación a fs. 42 y ss., las normas del contrato de transporte de Chileexpress, el que de ser atingente y necesario, será considerado.

A fs. 52, la causa queda en estado de dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la Excepción de Prescripción:

PRIMERO: Que, a fs. 42 la parte de Chilexpress S.A., opone excepción de prescripción, fundada en que las supuestas infracciones que alega la parte denunciante se habrían cometido el día 24 de Agosto de 2018, al solicitar el envío de la encomienda y la denuncia presentada ante el Tribunal el día 12 de Marzo de 2019, habiendo transcurrido el plazo que señala el artículo 26 de la Ley N° 19.496, que establece que las acciones prescriben en el plazo de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante no evacuó el traslado conferido a fs. 50.

TERCERO: Que, el artículo 26 de la Ley N° 19.496 dispone: “ *Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.*”

CUARTO: Que, en la especie, consta de lo señalado por el propio denunciante en el libelo de fs. 11, así como de los documentos acompañados por dicha parte a fs. 1 y ss., que en efecto, los hechos que denuncia se

habrían producido el día 24 de Agosto de 2018, constando asimismo que la denuncia de fs. 11 se interpuso con fecha 12 de Marzo de 2019.

QUINTO: Que, cabe señalar que de conformidad a lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 26 de la Ley N° 19.496, el reclamo que se interpone ante SERNAC, suspende el plazo de prescripción, el que continúa corriendo una vez concluida la tramitación del mismo, y en este caso, fluye del documento de fs. 7 que el reclamo se interpuso con fecha 21 de Noviembre de 2018 y que su tramitación concluyó con fecha 10 de Diciembre de 2018, por lo que el plazo de prescripción continuó corriendo hasta completar los seis meses, descontando los 20 días de tramitación del reclamo ante SERNAC, plazo durante el cual se suspendió la prescripción.

SEXTO: Que, en mérito de lo señalado en los motivos anteriores, deberá rechazarse la excepción de Prescripción alegada por la parte denunciada de Chileexpress.

b) En el aspecto infraccional :

SÉPTIMO: Que la parte querellante, sostiene que Chileexpress S.A., habría vulnerado lo dispuesto en la Ley N° 19.496, toda vez que contratado su servicio para el envío de un paquete a la ciudad de Calama, pagando la tarifa cobrada al efecto, que ascendería a la suma de \$ 17.828.-el envío no habría llegado en la fecha acordada; incurriendo en un incumplimiento que le habría causado perjuicios.

OCTAVO: Que, la parte querellada sostiene que la entrega del paquete al destinatario no se habría efectuado dentro de los plazos acordados, por cuanto las solicitudes de envío de los días Viernes son recepcionadas en el lugar de destino los días Lunes, lo que se informa a los clientes al efectuar el encargo, razón por la que la encomienda llegó el día Lunes 27 de Agosto a su destino, siendo devuelta al remitente, a su solicitud, cumpliéndose a cabalidad con el contrato de transporte celebrado.

NOVENO: Que, los antecedentes acompañados al proceso, permiten dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, el denunciante, envió con fecha 24 de agosto de 2018 desde la oficina de Chileexpress, ubicada en el Mall Alto Las Condes, una encomienda que contenía tres tubos de oxígeno, para ser entregada en la ciudad de Calama el día Sábado 25 de Agosto; **2)** Que, el

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

actor pagó por el envío la suma de \$ 17.828.- (fs.1); y **3)** Que, la encomienda fue recibida en su destino el día 27 de Agosto de 2018, según consta de las declaraciones efectuadas por el querellante en su libelo de fs. 11 y por la querellada en su indagatoria de fs. 38 , como en su escrito de contestación de fs. 43 y ss.

DÉCIMO: Que, la parte denunciada, alega en su defensa que por razones de procedimiento y normas del contrato, **los envíos de los días Viernes, son recepcionados en su destino los días Lunes**, razonamiento que resulta del todo **insuficiente** para considerar en su defensa, **puesto que en el documento de fs. 1 se señala como fecha de entrega, el día Sábado**, además al contestar la querellada el reclamo a SERNAC (fs. 10), reconoce expresamente que el servicio contratado no se cumplió, y que se está gestionando la devolución del costo del servicio al actor.

UNDÉCIMO: Que, en mérito de lo señalado en las consideraciones anteriores, el sentenciador concluye que la denunciada Chilexpress S.A., es responsable de infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos y condiciones bajo las cuales debía prestar el servicio, puesto que no entregó el paquete a su destinatario en la fecha pactada de conformidad a lo señalado en las motivaciones anteriores, debiendo acogerse la querrela de fs. 11 y ss.

c) En el aspecto civil:

DUODÉCIMO: Que, la demanda civil incoada a fs. 11 y ss., no fue notificada en tiempo y forma, razón por la que no cabe pronunciarse a su respecto.

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 de prescripción opuesta a fs. 43 por la querellada **Chilexpress S.A.**

b) Que, **se acoge** la querrela de fs. 11 y ss. y **se condena a Chilexpress S.A.** representada por don **Alfonso Díaz Ibañez**, según consta de fs. 19 y ss.,

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

y se le condena a pagar una multa equivalente en pesos a **10 UTM (diez unidades tributarias mensuales)** por ser autora de infracción al artículo 12 de la Ley 19.496.

c) Que, el Tribunal no se pronunciará respecto de la demanda civil interpuesta a fs. 11 y ss. por don **Marco Antonio Rodríguez Moreira**, en contra de **Chileexpress S.A.**, por no haber sido notificada en tiempo y forma.

d) Que, cada parte pagará sus 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 personalmente o por cédula

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 TITULAR.

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. SECRETARIA.

