



OCHENTA y NUEVE 89

Rol N° 8124-2018/JVJ

Talca, nueve de mayo de dos mil diecinueve.

VISTO:

A fojas 8 y siguientes don **FRANCISCO STECHER RUIZ**, Cédula Nacional de Identidad N° 6.905.958-9, profesor, domiciliado en 18 Poniente 0762, Villa Magisterio, Talca, actuando por sí mismo en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 C de la Ley N° 19.496, dedujo denuncia infraccional y demanda civil en contra de **"EMPRESA STARKEN"**, Rut N° 80.314.700-0, representada por **JOSÉ VILLALOBOS MUÑOZ**, Jefe Oficina de Talca, domiciliado en Av. San Miguel 2630.

Fundamentos de la denuncia: En lo fáctico expuso que *"con fecha 22 de junio de 2018, envié a un familiar que vive en Villa Las Palmas de Nos, calle Las Águilas 950, comuna de San Bernardo, a través de empresa STARKEN, un mueble de madera de mañío, cómoda Toilete con respaldo para espejo, embalado con cartón como me lo señalaron en dicha empresa, Av. San Miguel 2630, Talca. (2 fotografías, antes y después de embalar el mueble, dejo en claro que retiré los 5 cajones y el espejo para alivianar el envío, quedando el soporte respaldo del espejo adosado a la base del mueble). Para mayor seguridad, en este embalaje, escribí en dos lugares muy visibles el destino al cual dirigía el mueble, uno en su base y el otro en respaldo del espejo, como también inscribí el remitente. (Se adjunta copia de la boleta orden de flete)"*.

Añade que el 23 de junio de 2018 recibió llamado desde el domicilio de destino en Nos, San Bernardo, mediante el que le informan que *"intentan entregar solo el respaldo del espejo roto, faltando el mueble base completo"*. (Explica que adjunta fotografías del respaldo del mueble donde se apreciaría que está quebrada la madera). En el mismo orden de ideas relata que el funcionario encargado del reparto habría expresado que solo le fue entregada esa encomienda en la bodega y que dicho funcionario se habría percatado de la rotura del cartón y de la madera quebrada y que también habría dicho que entendía lo que se le estaba pidiendo. Agrega que *"conversando con dicho funcionario le indico que la dirección está anotada en dos partes y que por consiguete si el resto del mueble (base) está en bodega, lo busquen y procedan a entregarlo completo. Le indico a mi familiar que devuelva el respaldo y exija su entrega total"*.

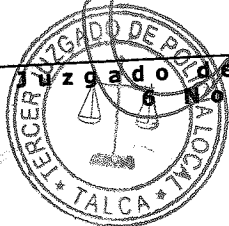
Seguidamente –según relata- el querellante se dirigió a la oficina en Talca de la querellada donde le informaron que el mueble salió en perfectas condiciones y le sugieren llenar el formulario de reclamo pre-impresso que ellos tienen.

También refiere que en dicho lugar le preguntaron si tenía boleta o algún otro documento que permitiera valorizar el mueble en cuestión y que él habría explicado que no lo tenía porque se trataba de un mueble antiguo de procedencia familiar, razón por la cual le habrían manifestado que no podía exigir más de \$50.000.- por los daños, correspondiendo dicho monto al valor máximo por el que responde la empresa, y que posterior a 30 días le harían llegar una respuesta, la que, según sostiene el actor de autos, aun no recibe pese a contar con su número de celular y su correo personal.

Expone que él ha llamado en reiteradas ocasiones a la empresa (al N° que figura en su sitio web) y que siempre recibe como respuesta que no dan teléfonos ni nombres con los que pueda contactarse y que debe esperar pacientemente su respuesta. Relata que en algunas ocasiones lo han dejado esperando ser transferido a algún "jefe" o bien, le han dicho que no llame más y que espere, y explica que cuando por fin obtuvo respuesta (en la oficina de Talca y después de haber ido en varias ocasiones) dicha contestación habría consistido en que le debería llegar un indemnización por \$ 50.000 pero que no le entregarían el mueble.

El actor de autos prosigue el relato fáctico narrando que dedujo reclamo en SERNAC y que la respuesta de la empresa STARKEN consistió en que se encontraba disponible en agencia Talca una

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
La presente es copia fiel de su original



09 ENE. 2020
TALCA, de de



NOVENTA 90

indemnización por \$ 50.000.- Sin embargo, según sostiene, al día 24 de septiembre de 2018 aun no recibía notificación de indemnización ni entrega del mueble.

Finaliza explicando que *"la razón de esta demanda es solo recuperar el mueble que es parte de un mobiliario completo de dormitorio y su reparación. Además no puede aducir que el mueble se extravió o se perdió, ya que como se lo he manifestado, tanto la dirección de remitente como de destino se encuentran en el mueble base que no fue entregado y en el respaldo que intentaron entregar"*.

En cuanto al derecho, expone que la conducta del proveedor se traduce en una infracción a los artículos 3 letra b), d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

En razón de todos sus argumentos, el actor solicita que se condene al infractor *"al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los consumidores, con costas"*.

Fundamentos de la demanda: En cuanto a los fundamentos fácticos de la acción civil, el demandante alude a los hechos narrados en la querella infraccional dándolos por expresa e íntegramente reproducidos para efectos de la demanda.

Seguidamente el actor describe los perjuicios sufridos, señalando que *"he tenido que incurrir en gastos de traslado, papeleos, consultas con profesionales, trámites por teléfono, permisos en mi trabajo por medios días o días completos, pérdida de horas de mi tiempo para realizar esta demanda"*.

Además señala que ha tenido que *"aceptar improprios, bajezas de parte del personal de la empresa Starken, rabia e impotencia ya que en ocasiones me dejaron colgado al teléfono"*.

Asimismo explica que ha sufrido *"pérdida de confianza con mi familia, por los sentimientos de culpabilidad a los cuales me he enfrentado al ser yo el responsable de tal envío"*.

Por último refiere que su mayor preocupación radica en *"no recibir una respuesta de parte de la empresa de no recuperar este valioso mueble herencia de la familia"*.

Seguidamente, el actor desglosa los daños y sus montos según el siguiente detalle:

a) DAÑO PATRIMONIAL: \$220.000: b) DAÑO MORAL: \$100.000.- *"por las molestias ocasionadas, y el disgusto provocado por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen trámites y molestias que no debí soportar, de no haberse producido la infracción que demando"*.

En cuanto al derecho alude a las normas citadas en la acción infraccional, las que da por reproducidas.

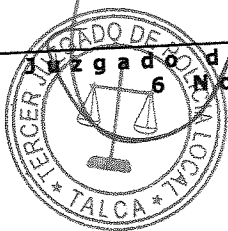
Asimismo, agrega que existe relación de causalidad entre la infracción cometida por la demandada y el resultado generado.

A fojas 14 el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional y la demanda civil y citó a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, fijando día y hora al efecto.

A fojas 17 y siguientes el actor de autos don **FRANCISCO STECHER RUIZ** corrigió y complementó la querella infraccional y demanda civil en los siguientes términos:

En cuanto a la corrección: Refiere *"vengo en corregir la individualización de la querella y del mismo modo de la demanda civil deducida, conforme se señala '...Que vengo en interponer querella infraccional en contra de la empresa Starken, Rut N° 80.314.700-0, sociedad del giro de su denominación, representada en Talca por don RAMÓN VILLALOBOS MUÑOZ, de quien ignoro"*

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original.
09 ENF 2020
TALCA, de de



NOVENTA Y UNO 91

segundo nombre, profesión u oficio, jefe de la oficina Talca de la empresa demandada, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida San Miguel número 2630'".

En cuanto a la complementación: Expone que "conforme con lo señalado en la presentación de fecha 02 de octubre del año 2018, deduje demanda civil, sustentada en los mismos hechos que fundamentan la querella infraccional, lamentablemente habiendo concurrido sin la representación de abogado, incurri en varias omisiones que deben ser subsanadas antes de notificar ambas acciones".

Seguidamente relata los mismos hechos expuestos en el libelo de fs. 8 y siguientes especificando y aclarando que la empresa que realizó el envío materia de autos es la "Empresa Starken", ex Tur Bus Cargo.

Agrega que en dicha empresa (ubicada en Avenida San Miguel N° 2630, Talca) le habrían indicado que el mueble debía ser embalado con cartón, agregando que "como el mueble tiene 5 cajones y un espejo, estos los retiré para protegerlos, aminorar el peso. Posteriormente los llevaría en mi vehículo".

Asimismo añade que, por seguridad, escribió en dos lugares visibles la dirección donde debía ser entregado el mueble así como los datos del remitente.

También aporta el nombre del receptor del mueble, señalando que se trataba de doña VIVIANA ROA CERDA, quien, le habría informado -vía telefónica- el estado en que se encontraba el mueble.

Otro antecedente que agrega dice relación con la valoración del mueble. Al respecto refiere que "el valor del mueble supera con creces la suma indicada (\$50.000.-), por su antigüedad, su madera, su construcción, pero lo más importante, es que el mueble pertenece por años a nuestra familia y ha sido heredado sucesivamente a una de las mujeres de ella, a fin de conservar el patrimonio familiar, valoración que no es cuantificable monetariamente, ya que involucra los sentimientos de toda una familia y su identidad".

Además el actor hace presente que "lo que esta parte solicita no es solo recuperar el mueble, para poder repararlo, y la aplicación de las sanciones legales correspondientes, sino que además la solución de los perjuicios sufridos por esta parte".

A continuación, solicitando que su presentación se tenga como parte integrante de la querella infraccional y demanda civil deducidas con fecha 02 de octubre de 2018 (fs. 8 y siguientes), hace un nuevo desglose y valoración de los perjuicios, según pasa a detallarse:

a) DAÑO: \$400.000.- "Dado que lo que se ha perdido y destruido es un mueble antiguo, cuyas características particulares o especiales, por como ya hemos dicho, antigüedad, tipo de madera, diseño, implican un valor comercial de \$400.000.- (...) muebles de similares características son ofertados en distintas páginas de internet y locales de venta de muebles antiguos de Santiago en valores similares".

Respecto a este mismo ítem, el actor de autos expresa que junto con el pago de la suma indicada solicita, además, "la entrega material de las partes del mueble que fueron entregadas a la empresa demandada, a fin de poder efectuar si fuere posible su reparación".

b) LUCRO CESANTE: \$300.000.- "Dado que el mueble tenía por objeto el uso inmediato, se ha producido un perjuicio por el tiempo que la beneficiaria no ha podido tener el mueble a su disposición y usarlo conforme la naturaleza del bien. El perjuicio sufrido en este sentido es consecuencia directa de la irresponsabilidad de la empresa demandada, por lo cual evaluaciones

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 de octubre de 2018



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original.

09 FNE 2020
TALCA, de de



NOVENTA y dos 92

que desde el día 23 de junio a la fecha se ha generado un perjuicio que desde su valoración económica asciende a la suma de \$300.000.-".

c) **DAÑO MORAL: \$5.000.000.- (cinco millones de pesos)** "Claramente y dado que el valor del mueble no es solo económico, si que tiene un valor esencialmente sentimental, su estado de conservación es excepcional y que puesto que se trata de un bien que es parte del patrimonio familiar y tiene varias generaciones que han disfrutado de él como parte de dicho patrimonio pasando de generación en generación a las mujeres de nuestra familia, se ha producido para mi familia un daño moral muy importante, lo que se ha acentuado por el maltrato sufrido durante todo este tiempo por parte de la empresa demandada a quien no le ha importado en lo absoluto el respeto que toda familia merece y el tratamiento digno que el mismo texto constitucional ha establecido para toda persona, tal como lo dispone en su artículo 1 de la Constitución Política de la República, transgrediendo uno de los principios más importantes que sustentan a nuestro ordenamiento, y que constituye una de las obligaciones más importantes en nuestro sistema institucional, el respeto a la familia. De este modo, y aplicando lo señalado en el artículo 2314 del Código de Procedimiento Civil, el grave daño causado a nuestra familia, especialmente de carácter moral, mismo que debe ser reparado íntegramente por la empresa demandada y que esta parte avalúa en una suma de \$5.000.000.- (cinco millones de pesos)".

Por último el actor de autos don **FRANCISCO STECHER RUIZ** designó abogado patrocinante y confirió poder a doña **ALIN PAOLA ACEVEDO ROJAS**.

A fojas 22 el Tribunal tuvo por corregida y complementada la querella infraccional y la demanda civil.

A fojas 48 y siguientes se llevó a efecto la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la comparecencia de la parte querellante infraccional y demandante civil don **FRANCISCO STECHER RUIZ** y de su abogado don **EDUARDO ALFARO PONCE** (quien comparece en virtud de delegación de poder rolante a fs. 24) y la comparecencia de la parte querellada infraccional y demandada civil "**EMPRESA STARKEN**" representada por don **RAMÓN VILLALOBOS MUÑOZ (Jefe de Oficina de Talca)**.

La parte querellante y demandante ratificó sus acciones, las que fueron contestadas -de forma verbal- por la parte querellada infraccional y demandada civil, señalando que "se hizo hincapié en busca de una solución ofreciendo reparación del mueble tratando de igualar la suma solicitada por el demandante para reparación del mueble a la vez también ofreciendo una suma de dinero por el daño moral que el señor demanda y haciéndose cargo de los traslados del mueble a su hogar y otra parte que hubo si voluntad de solucionar el problema cancelando el valor declarado del mueble que eran \$50.000 que el aceptó al momento de realizar el envío el cual está escrito y figurado en un contrato que él lo tiene de su parte y eso está escrito en el reclamo que el formuló el aceptó en el reclamo que formuló de puño y letra en formato que facilitó la empresa".

Prosiguiendo la audiencia de contestación, conciliación y prueba, el Tribunal tuvo por contestada la querella infraccional y la demanda civil y, seguidamente, llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo. A continuación se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que rola en autos.

Seguidamente, la parte querellante infraccional y demandante civil solicitó diligencia probatoria consistente en exhibición de los siguientes documentos de acuerdo a lo establecido en el artículo 349 del Código de Procedimiento Civil:

- 1.- El reclamo formulado por el Sr. Stecher al momento de tomar conocimiento de los daños del mueble entregado a la empresa Starken, presentado el día 23 de junio de 2018 en las oficinas de la empresa ubicadas en avenida San Miguel N° 2630.
- 2.- Resolución respecto del reclamo formulado por el Sr. Stecher al cual se hace alusión a la primera exhibición de documentos ya solicitada.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



La presente es copia fiel de su original.

09 ENE. 2020
TALCA, de de



NOVENTA Y TRES 93

3.- El reglamento de la empresa Starken respecto al transporte, cuidado, entrega y conservación de las encomiendas que son parte del giro de esta empresa.

Acogiendo la solicitud de la diligencia probatoria indicada, el Tribunal fijó día y hora de audiencia de exhibición de documentos y, asimismo, llamó a las partes nuevamente a conciliación, sin que esta se concretara.

Seguidamente el Tribunal dejó constancia que el Sr. Villalobos se comprometió a poner a disposición del demandante el referido mueble el día 30 de enero de 2019 en la sucursal de Talca Andrés Vaccaro N° 2630, que podía ser retirado por el actor sin *costa*.

Además la parte querellante infraccional y demandante civil solicitó la diligencia de *"producción de una prueba pericial documental para que una persona entendida en el tema pueda confeccionar un informe respecto a los daños sufridos en el mueble objeto de juicio, su tasación su valor y lo perjuicios que se ocasionaron en el mismo"*.

El Tribunal, acogió la solicitud relativa a la prueba pericial, otorgando un plazo de 10 días hábiles para dicho efecto bajo apercibimiento de tenerlo por desistido de la diligencia sino lo hiciere.

A continuación, y en mérito de lo obrado, el Tribunal puso fin a la audiencia de contestación, conciliación y prueba.

A fojas 58 el abogado don EDUARDO ALFARO PONCE, por la parte querellante y demandante, dio cuenta de incumplimiento de la obligación (compromiso) de la contraria en orden a restituir al actor de autos el mueble materia de esta causa, pues, según sostiene en su presentación, la querellada y demandada le habría señalado que el mueble no había llegado y que no estaba en la empresa.

A fojas 59 el Tribunal confirió traslado.

A fojas 60 y siguiente el abogado don EDUARDO ALFARO PONCE, por la parte querellante y demandante, solicitó ampliación de plazo para *"acompañar los presupuestos de un mueble de similares características"*.

A fojas 63 el abogado don EDUARDO ALFARO PONCE, por la parte querellante y demandante, afirmó *"cumplir con lo ordenado acompañando correo electrónico y presupuesto"*.

A fojas 64 el Tribunal rechazó la solicitud de ampliación de plazo para diligencia por encontrarse pendiente el traslado y tuvo por acompañado el documento (*"correo electrónico y presupuesto"*).

A fojas 67 la Sra. Secretaria (S) del Tribunal certificó la no comparecencia de las partes a la audiencia de exhibición de documentos decretada en autos.

A fojas 68 y siguientes el abogado don EDUARDO ALFARO PONCE, por la parte querellante y demandante, solicitó al Tribunal que la receptora ad-hoc designada en autos compareciese en dependencias de la querellada y demandada a fin de que levantase acta certificando el incumplimiento de la contraria en relación a lo consignado en el acta de audiencia, específicamente en aquella parte que reza de la siguiente forma:

*"Se deja constancia que el Sr. Villalobos se compromete a poner a disposición del demandante el referido mueble el día 30 de enero de 2019 en la sucursal de Talca Andrés Vaccaro N° 2630, que puede ser retirado por el actor sin *costa*"*.

A fojas 71 el Tribunal rechazó lo solicitado por la parte querellante y demandante a fojas 68.

Tercer



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL T.

La presente es copia de su original.

09 ENE. 2020

TALCA, de de



NOVENTA Y CUATRO 94

A fojas 73 el Tribunal ordenó que se certificase si la parte querellada infraccional y demandada civil había evacuado el traslado conferido a fojas 59 de autos.

A fojas 74 la Sra. Secretaria (s) del Tribunal certificó que la parte querellada infraccional y demandada civil no evacuó el traslado conferido por el Tribunal.

A fojas 75 el Tribunal tuvo por evacuado el traslado en rebeldía de la parte querellada infraccional y demandada civil.

A fojas 84 quedaron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA QUERRELA INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la querella infraccional y demanda civil impetradas en este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor, cuyo contenido se detalló en la parte expositiva de la presente sentencia.

SEGUNDO: Que, la parte querellada y demandada contestó las acciones incoadas en su contra de forma verbal en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, en los términos reproducidos en la parte expositiva de la presente sentencia.

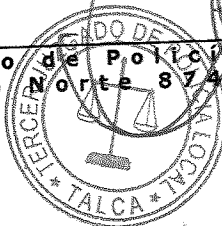
TERCERO: Que, la parte querellante infraccional y demandante civil, rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 1 a 7 y fojas 32 a 39 consistente en: **1)** Copia simple de orden de flete N° 913.636.672 de fecha 22 de junio de 2018, pagado a domicilio; **2)** Copia simple de fotografía del mueble antes de enviar; **3)** Copia simple de fotografía del mueble embalado; **4)** Copia simple de fotografía de "Parte del Mueble" que se intentó entregar en destino (muestra detalle de la rotura de las maderas); **5)** Copia simple de "Formulario de Reclamo" pre-impreso de empresa; **6)** Copia carta enviada por SERNAC al demandante; **7)** Copia Carta respuesta enviada por Starken a SERNAC Talca; **8)** Presupuesto emitido por el taller de carpintería de terminaciones en madera Jacob Rebolledo Castillo de 19 de octubre de 2018 por un valor \$425.000 (cuatrocientos veinticinco mil pesos); **9)** Cotización emitida por taller ARTESANO por don Sergio Lara y por un valor de \$400.000 (cuatrocientos mil pesos); **10)** Copia simple de orden de flete nominativa N° 913636672 valor del flete \$8.990 (ocho mil novecientos noventa pesos) y boleto de transporte de carga y encomienda por un monto de \$8.990 (ocho mil novecientos noventa pesos) de 22 de junio de 2018; **11)** Copia simple de fotografía respecto del mueble objeto del juicio antes de ser embalado y con ubicación en la ciudad de Talca en el domicilio del demandante; **12)** Fotografía del mueble objeto del juicio ya embalado en el domicilio del demandante en la ciudad de Talca; **13)** Fotografía de una parte del mueble en el destino de la encomienda en la comuna de San Bernardo.

CUARTO: Que, además de la documental, la parte querellante infraccional y demandante civil rindió prueba testimonial consistente en la declaración de los testigos, no tachados, doña **MARGARITA DE LAS MERCEDES CERDA MUÑOZ**, Cédula Nacional de Identidad N° 4.298.487-6 y doña **XIMENA VALERIA ROA CERDA**, Cédula Nacional de Identidad N° 12.296.496-5 quienes, previamente juramentadas, expusieron:

La testigo CERDA MUÑOZ: "Conozco muy directamente el caso soy familiar, hermana de la señora de don Francisco, por lo tanto conozco de la existencia de este mueble desde sus inicios fue adquirido en un juego de dormitorio hace aproximadamente unos 40 años, se mantenía en muy buenas condiciones y ya formaba parte del patrimonio familiar, eran unos muebles prácticamente exclusivos en mañío, madera nativa que se cuidaban como todos los muebles de la casa, todavía existen muebles en mi casa muy antiguos, fui al domicilio el día anterior cuando se estaba

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original.

TALCA, 09 ENE. 2020

6



NOVENTA Y CINCO 95

haciendo el embalaje vi que se hizo en un cartón muy grueso con mucha cinta de manera que iba muy protegido, estaba en perfectas condiciones, en excelentes condiciones". La testigo fue repreguntada y contrainterrogada respectivamente y también fue interrogada por el Tribunal.

La testigo ROA CERDA: "Yo estaba en el lugar cuando llegó el mueble en la casa de mi hermana en San Bernardo, cuando llegó el mueble, llegó solamente la parte del espejo, llegó destrozado, habían dos jóvenes que traían el mueble al verlo destrozado, llamamos inmediatamente a mi tío Francisco y le comunicamos la manera en que había llegado el mueble incluso le sacamos una foto y se la enviamos, por lo mismo no quisimos recibir la parte del mueble, que venía destrozado no venía completo, y le insistimos a los jóvenes que trajeron que no lo íbamos a recibir porque faltaba la otra parte ellos insistían en que solamente había llegado esa parte, la que estaba destrozada al mantener el diálogo les mencionamos que el mueble venía completo pero ellos insistían en que veían solo esa parte como no lo recibimos ellos trataron de comunicarse a la empresa por teléfono no sé si se comunicaron porque no podían comunicarse con ellos, yo constantemente estoy allá y viajo a Santiago". La testigo fue repreguntada y contrainterrogada respectivamente.

QUINTO: Que, asimismo, la parte querellante y demandante produjo prueba confesional de fojas 54 y siguientes (llevada a efecto en el comparendo de estilo) en virtud de la cual absolvió posiciones don RAMÓN VILLALOBOS MUÑOZ, representante de la empresa Starken. El absolvente depuso al tenor del pliego de posiciones rolante a fojas 45 y siguiente.

SEXTO: Que, por último, la parte querellante y demandante solicitó diligencias probatorias consistentes en:

- 1) exhibición de documentos;
- 2) "producción de prueba pericial documental" relativa a los daños y tasación del mueble materia de autos.

La primera de las diligencias no se llevó a cabo pues ninguna de las partes compareció a la audiencia fijada al efecto por el Tribunal, de lo que se dejó constancia en certificación de la Sra. Secretaria (s) del Tribunal, rolante a fs. 67.

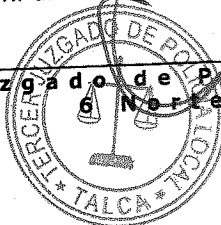
Respecto a la segunda diligencia, la parte solicitante acompañó -a fojas 62- la impresión de un correo electrónico en donde figura la cotización de confección de mueble, documento que no corresponde a la diligencia solicitada por la actora y decretada por el Tribunal en la audiencia de estilo, por lo que si bien se tuvo por acompañado en su momento (a fojas 64), no se considerará como prueba.

SÉPTIMO: Que, la parte querellada infraccional y demandada civil rindió prueba documental, no objetada, rolante a fojas 40 a 43 consistente en: **1)** Informe ejecutivo de reclamo N° 268861 interpuesto por don Francisco Stecher, emitido el 03 de julio de 2018; **2)** Formulario de reclamo 2688861; **3)** Emisión de vale vista compensatorio a nombre de don Francisco Stecher Ruiz por un valor de \$50.000 de fecha 9 de julio de 2018; **4)** Orden de indemnización para don Francisco Stecher Ruiz, por la suma de \$50.000, firmada por doña Olga Gajardo S., Supervisora de Calidad y Servicio de Starken, por poder de don Rodrigo Prida Ruz, Gerente de Carga de Starken.

OCTAVO: Que, ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes y la prueba rendida en autos, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, el Tribunal ha formado convicción en cuanto a que, con fecha 22 de junio de 2018, don FRANCISCO STECHER RUIZ envió - por medio del servicio contratado con la empresa Starken - un mueble de madera de maño consistente en cómoda toilette con respaldo para espejo, desde la ciudad de Talca hasta la comuna de San Bernardo al domicilio de una familiar, envió que, sin embargo, no arribó completo a su destino pues solo llegó el respaldo del mueble en deterioradas condiciones (roto o quebrado en la parte que debía reinstalarse el espejo), faltando su base.

También ha quedado en evidencia que, en definitiva, la cómoda toilette materia de autos, nunca fue entregada a su destinatario ni al Sr. STECHER RUIZ pese al compromiso que, en ese sentido,

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA
La presente es copia fiel de su original.
09 ENE. 2020
TALCA, de de



NOVENTA Y SEIS 96

asumió la empresa Starken en la audiencia de estilo realizada en autos, instancia en la que se comprometió a poner el mueble a disposición del demandante el día 30 de enero de 2019.

NOVENO: Que, la efectividad de los hechos que se tienen por acreditados, el Tribunal la infiere de los antecedentes y prueba rendida en autos, a saber:

La existencia del acto de consumo que une a las partes de esta causa, se encuentra acreditada en virtud de la "Orden de Flete Nominativa N° 913.636.672" acompañada como medio de prueba por la parte querellante y demandante (rolante a fs. 1). Relación de consumo que en todo caso no fue controvertida por la parte querellada y demandada.

En cuanto al incumplimiento del proveedor de autos de su obligación de entregar el mueble (completo) en el lugar de destino, resultan claves las declaraciones de la testigo, no tachada, Srta. ROA CERDA, quien, dando razón de sus dichos, declaró que ella se encontraba en el domicilio de destino del mueble en San Bernardo cuando llegó solo una parte de este. En este sentido refiere: *"Yo estaba en el lugar cuando llegó el mueble en la casa de mi hermana en San Bernardo, cuando llegó el mueble, llegó solamente la parte del espejo, llegó destrozado, habían dos jóvenes que traían el mueble..."*

La misma testigo al ser repreguntada afirmó que el mueble, cuando llegó a su destino, fue revisado en forma inmediata y venía incompleto, destrozado y le faltaba una parte. Asimismo, describió el mueble explicando que *"el mueble es uno, y lo que constituye el mueble es su espejo completo, trae una cajonera en la parte central donde va el espejo y en la otra parte larga como cómoda también trae tres cajones"*. Seguidamente, la misma testigo aseveró que el proveedor de autos solo iba a entregar una parte del mueble *"solo una que es la parte del espejo que estaba destrozada, pero no se recibió"*.

Al preguntársele a la referida testigo en orden a si sabía qué pasó con las faltantes partes del mueble, contestó que no sabía y que se les había consultado a los peonetas quienes tampoco sabían y que estos *"solo se remitieron a contestar que llegó esa parte"*, agregando que *"como no llegó completo por lo tanto no se recibió"*.

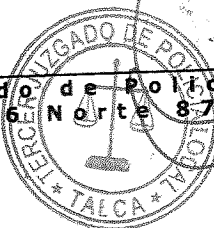
Pero la declaración de la testigo antes referida, no es lo único que consideró el Tribunal para tener por acreditado el incumplimiento del proveedor de autos, sino que dicho incumplimiento también es posible inferirlo de la respuesta de la empresa Starken a las acciones incoadas en autos. En efecto, en el comparendo de contestación, conciliación y prueba la referida empresa, al emitir su contestación, expuso que *"se hizo hincapié en busca de una solución ofreciendo reparación del mueble tratando de igualar la suma solicitada por el demandante para reparación del mueble a la vez también ofreciendo una suma de dinero por el daño moral que el señor demanda y haciéndose cargo de los traslados del mueble a su hogar..."*.

Dicha contestación, para esta judicatura, se traduce en un reconocimiento implícito de que el mueble efectivamente, y tal como lo sostiene el querellante y demandante, se encontraba en mal estado al momento de llegar a su lugar de destino y que posteriormente quedó en poder del proveedor, **de otra forma no se explica el ofrecimiento de reparación del mueble y la oferta de trasladarlo al hogar del actor, así como tampoco se explica el ofrecimiento de una suma de dinero por el daño moral ocasionado.**

Por otro lado, lo declarado por el actor de autos en lo relativo a que nunca se concretó la entrega del mueble en el lugar de destino, se encuentra refrendado por lo declarado por el propio representante de la empresa Starken, don RAMÓN VILLALOBOS MUÑOZ, al absolver posiciones, ya que en dicha instancia este último expuso que la entrega del mueble en el lugar de destino (Villa las Palmas de Nos, calle Las águilas 950 de la comuna de San Bernardo) no se efectuó, señalando expresamente que *"se entregó pero no se concretó la entrega por daño en el bulto"*.

DÉCIMO: Que, en virtud de los hechos acreditados en la causa, esta judicatura concluye que se encuentra configurada la hipótesis infraccional contemplada en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 que dispone:

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA
La presente es copia fiel de su original.

09 ENE. 2020

TALCA, de de



NOVENTA y SIETE 97

"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

En la especie, la negligencia de la querellada se traduce en el deterioro de la parte del mueble que llegó al destinatario y que éste rechazó por la misma razón, a más de la no entrega del mueble (completo o en fragmentos) ni al destinatario original ni al consumidor contratante del servicio. A mayor abundamiento, la devolución o entrega del mueble **no fue acreditada por la querellada** durante todo el transcurso del proceso, pese a que en el contexto del comparendo de estilo, el propio representante de Starken, Sr. Villalobos Muñoz, se comprometió a poner el mueble a disposición del actor en la sucursal de la ciudad de Talca, autoimponiéndose como plazo el día 30 de enero de 2019, lo que según los antecedentes de autos tampoco acreditó haber cumplido. En este sentido, para el Tribunal no resulta aceptable que la querellada a más de no brindar un servicio de calidad, no haya dado una respuesta al actor respecto de lo que ocurrió con el mueble cuyo traslado les confió o encomendó.

En el mismo orden de consideraciones es menester precisar que la querellada y demandada no acreditó de modo alguno que, actuado con la diligencia debida, hubiese tomado las providencias necesarias para que el mueble no se deteriorara en su traslado, ni tampoco acreditó que este hubiese llegado con todas sus partes y sin daño al domicilio de destino.

DÉCIMO PRIMERO: Que, en razón de los hechos acreditados en autos, el Tribunal también entiende vulnerado, en la especie, el artículo 12 de la Ley N° 19.496 que preceptúa:

"Artículo 12. Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado 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".

Sobre este punto cabe precisar que aunque no se acompañó al Tribunal ningún contrato u otro documento que diera cuenta de los términos precisos del servicio de transporte que se comprometió a efectuar el proveedor de autos, para esta judicatura resulta obvio y del todo lógico que dicho servicio a lo menos contemple, dentro de sus obligaciones, la entrega oportuna, completa y eficiente de él o los bienes, productos o valores cuyo traslado se le encomienda, cuestión que no aconteció en estos autos.

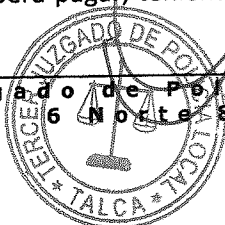
DÉCIMO SEGUNDO: Que, habiendo sido acreditado el actuar infraccional de la querellada se acogerá la acción infraccional deducida en su contra, concluyendo el Tribunal que el proveedor incurrió en la hipótesis infraccional del artículo 23 y que además infringió el artículo 12 de la L.P.C., consecuentemente se sancionará al querellado de la forma que se especificará en la parte resolutive de la presente sentencia.

B) EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

PRIMERO: Que, encontrándose acreditada la responsabilidad infraccional que le cabe a "STARKEN" en los hechos materia de la presente causa, el Tribunal procederá a acoger **parcialmente** la demanda civil de indemnización de perjuicios incoada en autos, en los términos que pasan a expresarse.

SEGUNDO: Que, en cuanto al daño patrimonial, y no constando en autos que el mueble objeto de esta causa haya sido entregado por la denunciada al consumidor don FRANCISCO STECHER (en el estado que fuera), el Tribunal **regulará prudencialmente** el monto de indemnización que, por dicho concepto, el demandado deberá pagar, teniendo especialmente en cuenta los presupuesto

Tercer Juzgado de Policía Local de Talca



6 Norte 874 presente es copia fiel de su original.
09 ENE. 2020
TALCA, de de



NOVENTA y Ocho 98

acompañados por el actor, rolantes a fs. 32 y 34 vta., los que no fueron objetados por la contraria, y que corresponderá al valor de fabricación de un mueble de similares características y calidades que el entregado por el actor a la demandada para su transporte y entrega en la Comuna de San Bernardo.

Que en cuanto a la alegación de la demandada respecto a que el valor declarado del bien ascendía, según lo consignado en el contrato, a la suma de \$50.000, el Tribunal no considerará tal argumento para fijar el valor del mueble, puesto que atendidas las características especiales del mismo, esto es su antigüedad y la calidad de la madera con la que habría sido manufacturado, permiten presumir, conforme a las reglas de la lógica y las máximas de la experiencia, que dicho valor resulta completamente insuficiente a modo de indemnización, máxime si tal monto se consignó, tal como afirmó el demandante, únicamente debido a no contar con algún documento que acreditara el valor del bien, lo que resulta lógico tratándose de un mueble de a lo menos 40 años de antigüedad.

Por otro lado, pero en el mismo orden de consideraciones, si bien la demandada acompañó copia simple de **vale vista compensatorio** emitido el 9 de julio de 2018 a nombre de don Francisco Stecher Ruiz por un valor de \$50.000, no consta que éste lo haya cobrado, puesto que el representante de la demandada nada dice al respecto en su contestación, y por su parte el actor, en su libelo de querella y demanda tampoco hizo mención alguna a haber siquiera recibido dicho documento, puesto que siempre sostuvo estar en desacuerdo con dicha avaluación de daños, por lo que no se considerará este documento al momento de fijar el monto a indemnizar.

TERCERO: Que, respecto al daño moral, para esta judicatura resulta lógico y verosímil que la conducta infraccional del proveedor demandado de autos le haya ocasionado al demandante don FRANCISCO STECHER RUIZ diversas aflicciones, molestias y disgustos que deben ser indemnizados, es más, la propia interposición de la querella y demanda de autos implica para el actor inversión de tiempo y recursos que no habrían tenido que soportar de no haberse cometido la infracción por la parte demandada, razón por la cual el Tribunal acogerá la demanda, fijando un **valor prudencial** por dicho concepto.

Sin perjuicio de lo precedentemente expuesto, cabe precisar que el monto de indemnización por el rubro en comento se fijará solo a favor de don FRANCISCO STECHER RUIZ, pues, pese a que este afirmó que **su familia** había sufrido perjuicio moral producto del actuar infraccional de la demandada, lo concreto es que, en la especie, la demanda civil de indemnización de perjuicios fue deducida únicamente por el Sr. STECHER RUIZ sin que hubiese comparecido en estos autos, como demandante, algún otro miembro de su grupo familiar y sin que hubiese acreditado, el actor de autos, tener algún tipo de facultad para representar a su familia o a algún integrante de ella.

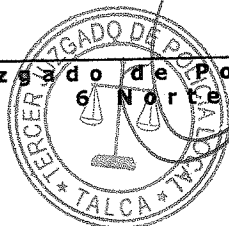
CUARTO: Que, en cuanto al lucro cesante, se rechazará lo pedido en la demanda por dicho concepto por no haberse acreditado su procedencia y monto; y

Conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 12, 23, 24, 50 A y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14.

RESUELVO:

- 1) **ACOGER** la querella por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta a lo principal de presentación fojas 8 y siguientes y corregida y complementada a fs. 17 y siguientes por don **FRANCISCO STECHER RUIZ**, siendo patrocinado y representado por la abogada doña **ALIN PAOLA ACEVEDO ROJAS**, en contra de **"EMPRESA STARKEN"**, RUT N° 80.314.700-0, representada legalmente por su Jefe de Oficina de Talca don **RAMÓN VILLALOBOS**

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



La presente es copia fiel de su origen.

09 ENE. 2020

TALCA, de de



NOVENTA Y NUEVE 99

MUÑOZ, Cédula Nacional de Identidad N° 10.369.764-6, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida San Miguel N° 2630, Talca y consecuentemente, condenar a la querellada al pago de una multa equivalente a **VEINTICINCO (25) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, por haber incurrido en la hipótesis infraccional contemplada en el artículo 23 inciso primero de dicho cuerpo legal y haber infringido asimismo su artículo 12.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de 5 días, sufrirá su representante legal don **RAMÓN VILLALOBOS MUÑOZ**, o quien corresponda, por vía de sustitución y apremio, **15 noches** de reclusión en el centro penitenciario que corresponda, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra, de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

2) **HACER LUGAR** parcialmente a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de presentación fojas 8 y siguientes y corregida y complementada a fs. 17 y siguientes, por don **FRANCISCO STECHER RUIZ**, siendo patrocinado y representado por la abogada doña **ALIN PAOLA ACEVEDO ROJAS**, en contra de "**EMPRESA STARKEN**", RUT N° 80.314.700-0, representada legalmente por su Jefe de Oficina de Talca don **RAMÓN VILLALOBOS MUÑOZ**, Cédula Nacional de Identidad N° 10.369.764-6, por las razones expuestas en los considerandos de la letra B) de la presente sentencia, y consecuentemente condenar a la demandada a pagar al demandante don **FRANCISCO STECHER RUIZ**, una indemnización de perjuicios ascendente a \$400.000.- (cuatrocientos mil pesos) por daño patrimonial y \$500.000.- (quinientos mil pesos) por daño moral, vale decir, una suma total de **\$900.000 (novecientos mil pesos)** sin reajustes por no haber sido solicitados y sin intereses corrientes, por no tratarse de una operación de crédito de dinero, según lo resuelto por la ltma. Corte de Apelaciones de Talca, en fallo recaído en causa crimen Rol N° 138/14, de 26 de enero de 2015.

3) **NO CONDENAR** en costas a la parte querellada y demandada civil por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Anótese, notifíquese en forma legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496 y archívese en su oportunidad.

Resolvió doña **CARLA CARRERA MADRID**, Jueza Letrada Subrogante.

Autoriza doña **MARGARITA ASTUDILLO LASTRA**, Secretaria Subrogante.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original.
69 ENE. 2020
TALCA, de de

Justo has - R

TALCA, A 26 DE Septiembre DE 2019, SIENDO LAS 17:32 HORAS,
EN EL DOMICILIO DE AUTOS, QUE CORRESPONDE A CALLE 1 ORIENTE N°
1676, DE LA CIUDAD DE TALCA, PROCEDO A NOTIFICAR
Cédula A DON NICOLAS ANDRES SALHUS MARDONES,
ABOGADO EN REPRESENTACION DE "EMPRESA STARKEN", SENTENCIA
DEFINITIVA ROLANTE A FOJAS 89 Y SIGUENTES DE AUTOS, DE 09 DE MAYO
DE 2019, RECAIDA EN LA CAUSA ROL 8124-2018-JVJ, POR INFRACCION A LA
LEY 19.496, DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA, DEJANDO
COPIA INTEGRAL Y LEGIBLE DE TODO LO NOTIFICADO PARA SU ACERTADA
INTELIGENCIA. a don Luis Recrea Pizarro Y Si FIRMÓ.
CAUSA ROL 8124-2018/JVJ

[Handwritten signature]
16.091.946-8

[Handwritten signature]
Margarita Astudillo Castro
RECEPTORA AD HOC

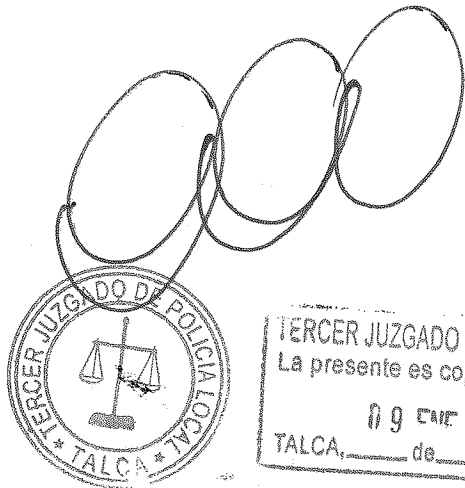
Derechos \$25.000

Correos Chile Formulario de Admisión
CURSAL TALCA
Cajero: TAPIA ESPINOSA MARCELA DEL CARI
27/09/2019-10.39
Servicio: 3-CARTA CERTIFICADA NACIONAL EST
Peso: 50 grs
ente: MARGARTA ASTUDILLO
atario: NICOLAS SALHUES
don: 1 ORIENTE -1676
na: TALCA
jo Postal: 3461473
jo Envío: 1176180796435
Servicio: \$ 1.200

conocer las condiciones c
cio. Ingrese a www.correos.cl

Incorporo a estos autos comp
bente de curso de Carta Certi
da despatchada a don Nicola
Andrés Salhus Mardones, ab
con domicilio en 1 Oriente 16
Talca, de 27 de Sept. 2019, c
bente N° 1176180796435, Empresa
de Chile. En causa Rol 8124
Por Infracción Ley 19.496.
Anexo de notificación recibida
conforme a la ley =

[Handwritten signature]
Margarita Astudillo
RECEPTORA AD HOC



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA
La presente es copia fiel de su original.
09 SEP 2019
TALCA, de de



fauto des - 102

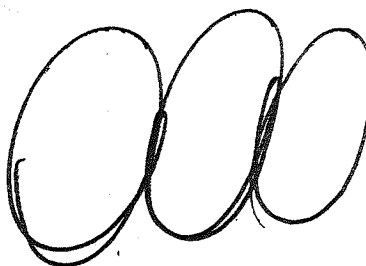
Talca, veintitrés de mayo de dos mil diecinueve.

CERTIFICO:

Que el día de hoy, siendo las 13:00 horas, en Secretaría del Tribunal se notificó personalmente al abogado don EDUARDO ALFONSO ALFARO PONCE, Cédula Nacional de Identidad N° 17.685.935-0, en representación de don FRANCISCO STECHER RUIZ, la Sentencia definitiva de 09 de mayo 2019, rolante a fojas 89 a 99 de autos, entregando copia íntegra de todo lo notificado, y para constancia firmó.

ROL N° 8124-2018/JVJ


EDUARDO ALFONSO ALFARO PONCE
C.I. 17.685.935-0



CARLA CARRERA MADRID
SECRETARIA LETRADA TITULAR



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-
La presente es copia fiel de su origen.
09 ENE. 2020
TALCA, de de