

**CAUSA ROL N°845-2020/P**

**Concepción, doce de octubre de dos mil veintiuno**

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Que en lo principal de la presentación de fs.13 y siguientes, **ALVARO MAURICIO DIAZ WORNER**, ingeniero civil, domiciliado en pasaje Cosme Churruca N°220, Valle Las Monjas, Concepción, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a las normas de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de la empresa **STARKEN**, RUT N°76.211.240-K, representada por **RODRIGO JAVIER PIDA**, de profesión u oficio, transporte de carga, ambos domiciliados en calle Camilo Henríquez N°2625, Concepción. En el cuarto otrosí hace presente que comparece personalmente en la presente causa, sin patrocinio de abogado, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la citada Ley.

Que a fs. 21 producto de la situación sanitaria del COVID -19, la Resolución Exenta N° 104 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública de 18 de marzo de 2020 que declara Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe se suspende la audiencia decretada a fs.20.

Que a fs. 26, las partes fueron citadas a una audiencia de conciliación, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.28, se lleva a efecto la audiencia de estilo, la que se verificó con asistencia del querellante y demandante civil **ALVARO DIAZ WORNER**, y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil **STARKEN** representada legalmente por Rodrigo Javier Pida, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia para todos los efectos legales.

Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE**

1.-Que en lo principal de la presentación de fs.13 y siguientes, Álvaro Mauricio Díaz Worner, ya individualizado, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a las normas de la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **STARKEN**, RUT N°76.211.240-K,, representada por **RODRIGO JAVIER PIDA**, ambos ya individualizados, por infracción a los artículos 3 letra b),

e), 12, 13, 14 letra e) y g) y el artículo 23 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por los siguientes fundamentos de hecho y de derecho:

Con fecha 19 de julio de 2019, el actor personalmente indica haber enviado dos bultos desde la sucursal STARKEN de Coyhaique a la de Concepción. Dicho envío lo hizo por pagar, siendo el mismo receptor de los elementos. El encargo era un bulto grande que contenía según el querellante, una máquina testiguera, compuesta por un taladro, la guía sobre la cual se monta el taladro, depósito para el agua, bomba de vacío, kit de instalación, brocas de acero para perforar, las que habrían sido utilizadas en el contrato denominado Evaluación Estructural Cuartel de Bomberos de Palena ID 2929-86-L119. Junto con aquél se envió también otro bulto pequeño consistente en un taladro común.

El querellante hace presente que la entrega la hizo el día 19 de julio de 2019 muy cerca del horario de cierre, un día viernes, por lo que el trabajador de la proveedora que estuvo a cargo de la recepción se apuró mucho sin siquiera consultar el valor de lo que contenían los bultos, el peso total era de 36 Kilos. Sostiene que luego de varios días del envío, los bultos no llegaron a la ciudad de Concepción. Después, de varias idas a la sucursal de la empresa ubicada en calle Camilo Henríquez de esta ciudad, afirma que sólo apareció el taladro, pero no la testiguera.

Finalmente, el día 29 de octubre de 2019, se le instruyó por parte de la empresa que retirara el taladro y se le cobró por el transporte, el importe por el total del servicio, esto es la suma \$51.400.

El representante de STARKEN, le solicitó realizar el reclamo respectivo por la pérdida, estimando el costo del elemento extraviado en el monto de \$5.000.000; a pesar de que el costo de elementos nuevos sobrepasa el valor que se indicó.

Después de varias llamadas, correos electrónicos, y visitas a la oficina, la empresa le propuso pagarle sólo la suma de \$50.000, lo que no alcanza para pagar los pernos utilizados para instalar la testiguera. Por lo tanto, a través del formulario de reclamo N°1022475, solicitó una reconsideración de los hechos.

trabajo 31

Por lo anteriormente relatado, el suscrito presenta un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, pero después de mucho tiempo, SERNAC pudo cerrar el caso, ya que la empresa se negó a responder, indicando que ellos le habrían solicitado información o lo habrían llamado infructuosamente.

Manifiesta haber realizado una llamada a STARKEN, instándole la empresa, a efectuar la correspondiente denuncia, ya que ellos no modificarían su decisión, lo que le ha traído pérdidas tanto por los equipos como por la posibilidad de realizar nuevas prestaciones.

Agrega el querellante que los hechos descritos constituyen infracción a los artículos 3 letra b), e) 12, 14 letra e) y g) y artículo 23 de la Ley 19.496.

Solicita acoger la querrela infraccional a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

Fundado en los mismos hechos, en el primer otrosí de la misma presentación, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querrelada, a objeto se le condene a pagar por concepto de daño material a la suma de \$8.669.501 (ocho millones seiscientos sesenta y nueve mil quinientos uno), la que equivale a la renovación de equipo perdido, incluyendo las coronas de rotación para la extracción de testigo, además, del costo cobrado por el servicio no prestado equivalente a \$51.400. ( cincuenta y un mil cuatrocientos). Por concepto de lucro cesante, demanda la suma de \$9.000.000 y por daño moral la suma de \$800.000, dando un valor total a indemnizar \$18.520.901 (dieciocho millones quinientos veinte mil novecientos un pesos), o la suma que Ssa estime conforme a derecho, más intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

2.- Que el comparendo se llevó al efecto en rebeldía de la querrelada y demandada civil STARKEN.

**3.-PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE y DEMANDANTE CIVIL ALVARO DÍAZ WORNER:**

Documental: Ratifica con citación y bajo el apercibimiento legal según corresponda, los documentos acompañados en el segundo otrosí de la presentación de fs.13 y siguientes:

-Carta enviada por Juan Medina Vargas, Jefe de Unidad Atención no Presencial del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 03 de enero de 2020 y enviada a Álvaro Díaz Worner, fs.1.

-Copia de factura electrónica N°9217377, de fecha 29/10/2019 por un valor de \$51.400, rolante a fs. 2.

- Orden de flete N° 921511767, rolante a fs.2.

- Formulario de reclamo N°1022460 de fecha 29/10/2019 efectuado por el actor, rolante a fs.3.

- Formulario de reclamo N°1022475 de fecha 6/12/2019 efectuado por el actor, rolante a fs.4.

- Cotización N°918361207 de fecha 4/11/2019 emitida por la empresa HILTI, rolante a fs.5 y 6.

- Carta de fecha 10/12/2019, emitida por Olga Gajardo, supervisora de reclamos STARKEN, rolante a fs.7.

- Cadena de correos electrónicos enviados por el demandante, dirigidos a Diana Rey de la empresa STARKEN, rolante a fs. 8, 9,10.

- Copia de cédula de Identidad de Álvaro Mauricio Díaz Worner, emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación, rolante a fs.12.

**4.-** Que para dar por establecido si se han infringido las normas denunciadas, es necesario efectuar las siguientes precisiones:

A fs. 2, el querellante acompaña Orden de Flete Nominativa N° 921,511,767, emitida por la compañía STARKEN Rut N° 76.211.240-K, la cual registra a Coyhaique como la ciudad desde donde se envía el encargo, para ser entregado en la ciudad de Concepción. Consigna, asimismo, la fecha de recepción de la mercadería el día 19.07.2019 y de entrega el día 06.08.2019. El instrumento indica transportar dos bultos con un peso total de 36 kilos. Aparece don Álvaro Díaz Wörner como remitente y destinatario de la carga.

A fs. 2, se acompaña una factura por la suma de \$51.400 emitida por TRANSPORTE Y TECNOLOGÍA Y GIROS EGT LIMITADA RUT 76.211.240-K, de fecha 29.10.2019, coincidiendo el RUT con el del proveedor empresa STARKEN, impreso en la orden de transporte; en consecuencia, ambos documentos emanan de la misma empresa.

Si bien, el proveedor entregó la factura al querellante infraccional, no se puede colegir la conformidad de éste, pues el mismo día, con fecha 29.10.2019, presentó ante la empresa un reclamo, acompañado a fs. 3. Este documento en la glosa de las observaciones, consigna: "Se enviaron dos bultos y solo se recibió uno, la persona en el punto de envío no solicitó el valor declarado. Los elementos que faltan son una testiguera eléctrica más brocas hormigón, fitings y elementos para muestra de hormigón. Valor declarado \$50.000, valor reclamado \$5.000.000."

El consumidor hace una observación similar en el formulario de reclamo del proveedor acompañado a fs. 4, de fecha 06.12.2019: "extravió máquina y herramientas enviadas desde Coyhaique las que no llegaron a destino. Solicita volver a evaluar este caso ya que se ofrece un vale vista de \$50.700 lo que no alcanza para pagar ni siquiera una de las brocas extraviadas. Valor declarado \$5.000.000, valor reclamado \$5.000.000."

A fs. 1, SERNAC informa con fecha 03.01.2020 que no obtuvo de la empresa una respuesta satisfactoria al reclamo deducido por el actor y avisa del cierre del caso.

Que a fs. 9 y siguientes, constan tres correos que en definitiva dan cuenta que el querellante informó al correo electrónico adm.reclamos@starken.cl, el número de flete y la circunstancia de desaparición de al menos un bulto.

5.-Que, del análisis de la prueba rendida en autos, conforme a las reglas de la sana crítica, se acredita la orden de transporte, y que el querellado recibió la carga o bultos, correspondiéndole al proveedor el peso de la prueba, esto es, haber restituido la totalidad de lo transportado al consumidor. El consumidor reconoce sólo haber recibido como destinatario uno de los bultos, el de menor peso. Se concluye, a pesar de la factura, rolante a fs. 2, haber cumplido el proveedor parcialmente la obligación, pues el querellante manifestó su disconformidad al recibir el encargo, a fs. 3, sin ser objetado dicho documento por la querellada.

Que, dichas consideraciones bastan para dar por acreditada la infracción a los artículos 3 letra e) y 12 de la Ley 19.496.

6.- Que, en cuanto a la demanda civil, por concepto de daño material, se ha acreditado la pérdida de uno de los bultos

remitidos por el actor, el de mayor volumen, según lo señalado por éste, con la prueba documental referida en el numeral 3 de esta sentencia.

7.-Que las máximas de experiencia enseñan que los presupuestos constituyen estimaciones subjetivas o cálculos de costos de una obra, pero no acreditan necesariamente que el monto contemplado en éstos sea el que realmente se pague, en definitiva.

8.-Que, por las razones antes dadas, se regula prudencialmente el valor del daño material en la suma en \$4.200.000 (cuatro millones doscientos mil pesos), conforme al artículo 16 de la ley 18.287.

Además, se encuentra acreditado el pago efectuado por el actor a la empresa demandada, por el servicio de transporte, fs.2, en consecuencia, cabe concluir haber recibido la empresa la totalidad del precio por el transporte, debiendo restituirse íntegramente la cantidad de \$51.400 (cincuenta y un mil cuatrocientos pesos).

9. Que en cuanto a la indemnización por lucro cesante y por daño moral, no se dará lugar por no encontrarse suficientemente acreditado.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 4, 12, 23, 24, 26, 50, 50 A, 50 B, y demás pertinentes de la Ley 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley 18.287, 54 de la Ley 15.231 se declara:

I.- Que, ha lugar, sin costas, a la querrela infraccional deducida en lo principal de la presentación de fs.13 y se condena a **STARKEN**, RUT N°76.211.240-K representada por don Rodrigo Javier Pida, al pago de **cinco Unidades Tributarias Mensuales**, o el equivalente en pesos al día de su pago efectivo, como autor de la infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), artículo 12 de la Ley 19.496, en los términos referidos.

Si 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.

hojas 33

**II.-** Que, ha lugar, sin costas, a la demanda civil por concepto de daño emergente, intentada en el primer otrosí de la presentación de fojas 13, en cuanto se condena a STARKEN representada por Rodrigo Javier Pida al pago de la suma de \$4.051.400 (cuatro millones cincuenta y un mil cuatrocientos pesos).

**III.-** Que, no ha lugar, y se rechaza sin costas, la demanda civil intentada en el primer otrosí de la presentación de fojas. 13, por concepto de lucro cesante y daño moral.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.



Dictada por la Sra. Jueza Titular del Segundo Juzgado de Policía Local doña Alejandra Pérez Ulloa, autoriza la secretaria Subrogante doña Blanca Henríquez Martínez.

