

f. noventa y dos

(92)



PUERTO AYSÉN, a trece de septiembre de dos mil veintidós. -
VISTOS:

- En lo principal del escrito de fs. 10 comparece doña MONICA MUÑOZ VIDAL, funcionaria municipal, cédula de identidad número 9.590.9981, domiciliada en calle Ciro Arredondo N° 601 de la ciudad Aysén y comuna de Aysén, e interpone querrela infraccional en contra de "CHILEXPRESS S.A.", Rut 96.756.430-3, representada por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo don ALFONSO DIAZ IBAÑEZ, ignora RUT, profesión u oficio, o por quién haga las veces de tal, domiciliados en calle Francisco Bilbao N° 820, de Coyhaique. EN LOS HECHOS, señala que con fecha 23 de enero 2022, efectuó la compra de un computador portátil, con la finalidad de ser utilizado por su hijo para el cumplimiento de sus deberes académicos, dado que el que tenía no le permitía realizar correctamente su práctica profesional. Que, con esfuerzo económico, adquirió un computador marca ACER modelos PREDATOR HELIOS 300, procesador INTEL CORE TM I7/16 GB RAM 1512GB SSD/NVIDIA GEFORCE RTX 3050 TI / 15.6" FHD SKU: 2000387229627, por el precio de \$1.129.990. (un millón ciento veintinueve mil novecientos noventa pesos), en forma correcta, vía on-line en la tienda de retail Ripley, pero debido a la urgencia por tenerlo, encargo su retiro en la ciudad de Puerto Montt, para luego, a través de un amigo, efectuar el envío del producto a través de la empresa de transporte "CHILEXPRESS S.A", lo que así se hizo, esperando que finalmente se le entregara el producto de dos a tres días desde la remisión del computador desde su lugar de origen, lo cual no resultó efectivo; y transcurridos los días y no teniendo el producto para su retiro, comenzó a llamar insistentemente, sin resultado, obteniendo sólo respuestas que apuntaban a un extravío de la carga en la agencia en Santiago. Posteriormente se le informa, mediante un correo electrónico, que se indemnizaría por la suma de \$ 800.000, lo que no aceptó, respondiendo que el computador costó mucho más de lo indemnizado, no estando dispuesta a soportar el peso económico de una negligencia de parte de la querellada. Que este computador se adquirió únicamente por contar con características que permiten el desarrollo académico de su hijo y para cumplir con su práctica profesional, quedándose sin lo necesario para cumplir con sus deberes académicos. Que intento vender otro computador que tenía su hijo para buscar financiamiento y adquirir uno nuevo, lo cual aún no daba frutos, sin si quiera detallar los problemas que ha tenido que vivir en su práctica por contar con una laptop que no soporta los programas que requiere para trabajar. Que, por lo anterior, ingreso reclamo ante SERNAC, enrolado bajo el número R2022K6021898, y respecto del cual la querellada respondió que realizaría una transferencia bancaria a la cuenta del remitente, dentro de veinte días hábiles, una vez informados los datos bancarios. Que, además ha ingresado junto a su hijo don Rodrigo Olavarría,



constantes requerimientos a través del Call Center de la empresa y en sus dependencias físicas, cerrando la única sucursal de la querellada en la ciudad de Aysén aproximadamente hace un mes, no teniendo una solución efectiva. Que Chilexpress, ha infringido la Ley 19.496, desde que, en momento alguno le ha entregado información veraz y oportuna, no efectuó la entrega del producto, y ha destacado por entregar un servicio negligente, con consecuencias perniciosas para su persona y su entorno familiar, por lo que acciona judicialmente. EN LOS ANTECEDENTES DE DERECHO dice que los hechos relatados constituirían infracciones contempladas en los siguientes artículos de la ley 19.496 de Protección al Consumidor: Artículo 30 letra b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; 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. " Artículo 23.- "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". Que en el ámbito de sanciones la Ley N° 19.496 en su art. 24 ha establecido circunstancias atenuantes y agravantes del proveedor para ponderar racionalmente y aplicar al caso respectivo una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor, como también la consideración de diferentes criterios que el Tribunal debe tener en la gravedad de la conducta y los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor. Pide, en definitiva, se condene a CHILEXPRESS S.A., al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

-En el primer otrosí del libelo que antecede, doña MONICA MUÑOZ VIDAL, ya identificada, en virtud de lo dispuesto en los artículos 30 e), 50 a), b) y c) de la Ley 19.496, presenta demanda de indemnización de perjuicios en contra de "CHILEXPRESS S.A", ya individualizada, en virtud los mismos los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de su libelo, los que da por reproducidos. Que con motivo de ellos han sufrido daño emergente por un total de \$.1.300.000 que corresponden al valor del producto enviado a través de Chilexpress y los gastos por el servicio de encomienda. También daño moral por \$ 2.000.000 (dos millones), por la gran afectación emocional sufrida, cuadro de estrés y ansiedad, ya que, a la fecha de la demanda le ha sido imposible adquirir un producto similar. En los antecedentes de derecho refiere que la letra e) del artículo 30 de la Ley N° 19.496

f. noventa y tres



(93)

señala 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 cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. ", y que según lo dispuesto en el artículo 50 inciso 20 de la Ley N° 19.496, le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados. Pide, en definitiva, se condene a CHILEXPRESS S.A., al pago de la suma de \$ 3.300.000 (tres millones trescientos mil pesos), o a la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

-En lo principal del escrito de fs. 44 don EUGENIO MEDINA PARRA, Rut 12.361.010-5, abogado, en representación de CHILEXPRESS S.A., Rut N° 96.756.430-3, ambos domiciliados para estos efectos en Calle Francisco Bilbao N° 820, de Coyhaique, contesta la querella presentada en contra de su representada. Señala que no existe infracción a la ley N° 19.946; que respecto de la compra señalada por la parte querellante cuyo envío es encargado a su representada, su origen en la ciudad de Puerto Montt y destino a la ciudad de Puerto Aysén, cuyo contenido fue declarado simplemente como "NOTEBOOK", con valor de \$ 800.000 y a la cual se le asignó la Orden de Transporte N° 28008296805, que no le habría llegado a destino. Que la demandante refiere que se habría enviado un computador marca ACER modelo PREDATOR HELIOS 300, al que en la demanda le asigna el valor de \$ 1.129.990, y que con objetivo de brindar siempre el mejor servicio, Chilexpress ofreció al remitente de la encomienda, la indemnización que se establece en las Normas de Transporte en el caso de cualquier pérdida, merma o daño en el producto, de acuerdo a la política de envío protegido, esto es, \$ 800.000, el valor total declarado por el cliente. Que, por tal motivo, Chilexpress no ha cometido infracción alguna contra la Ley N° 19.496, ya que sí se establece en las normas de Transporte la indemnización correspondiente para cada tipo de siniestro. Caso distinto es que la querellante no esté conforme a lo señalado en las Normas de Transporte, infringiendo por su parte, el deber de informarse, contenido en el Art. 30 letra b) de la ley 19.496. Que, a mayor abundamiento, y luego de haberse realizado todo el proceso de investigación y auditoría interna para identificar el motivo de la no entrega de la encomienda, se informó al cliente oportunamente de lo ocurrido, y se le ofreció la indemnización correspondiente al remitente de la encomienda, don Matías Montiel Guzmán, dándosele la opción de que este le cediera su derecho a la querellante. Que Chilexpress siguió todos sus protocolos aplicables a este tipo de situaciones, además de proceder según las Normas de Transporte convenidas, ajustándose a derecho la indemnización ofrecida al remitente, debido a que se efectúa de acuerdo a lo indicado por el cliente al



momento de encargar su envío, estando ésta en conocimiento de la de normativa del caso. Que en virtud de lo anterior, solicita tener presente que se realizaron todas las gestiones necesarias para dar cumplimiento al servicio, y que no existe una infracción tal que amerite el establecimiento de las multas indicadas, considerando además, que el cliente declaró de manera genérica el contenido, y declaró como valor de la especie enviada la suma de \$ 800.000, de manera que queda de buena fe creer que efectivamente lo enviado corresponde a lo señalado posteriormente en su querrela y demanda civil. Que, las mencionadas Normas de Transporte están publicadas en todas las sucursales a nivel nacional de Chilexpress, además de estar incluidas en su página web, de manera que están accesibles a todo público, cumpliendo así con la obligación legal de dar a conocer de las condiciones del servicio, precio y cualquier otra característica relevante. Que no aceptar la indemnización o reclamar por su monto constituye también una infracción al deber de informarse del art. 3 letra b) de la ley que la querellante dice haberse infringido, toda vez que esta PODÍA Y DEBÍA acceder a las Normas de Transporte, para conocer de las condiciones de contratación. Que el deber de informarse del consumidor no sólo se cumple con "preguntar", sino con realmente leer las condiciones del servicio, acceder a ellas, que están publicadas a su alcance. Que, respecto a la declaración del valor y contenido del producto, si es que ésta no existiera, además de la necesidad de acreditar este hecho, se podría caer en la situación de que se pague por concepto de indemnizaciones valores que no coincidan con el valor real de lo declarado. Es por eso que, para poder acceder al pago del valor real del contenido, deben realizar previamente estas declaraciones, o en caso contrario serán indemnizados por la suma declarada por el cliente en la Orden de Transporte, que en el caso de autos corresponde a \$ 800.000. Que en el caso de autos, y a raíz de la existencia de estas estipulaciones, no se genera un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, toda vez que al solicitar Chilexpress declarar el contenido y valor de las encomiendas, restablece un balance a favor de la empresa, en cuanto a protegerla frente a envíos de menor valor, pero que como llegan cerrados a las sucursales, el cliente podría acceder a indemnizaciones que superen dicho valor por el sólo hecho de declarar -posterior al daño, merma o extravío de la encomienda- un valor más alto que el real. Que, en armonía a este razonamiento, el Código de Comercio previó estas situaciones al establecer en su Art. 185 inciso 2° que "en ningún caso podrá el cargador hacer responsable al porteador de las pérdidas o averías que sufrieren los efectos que no se han expresado en la carta de porte, ni pretender que los efectos expresados en la carta tenían una calidad superior a la enunciada en ella". Que no se puede pretender que Chilexpress, al recibir más de 18 millones de encomiendas, sobres o valijas cerradas al año -y que por norma no se pueden abrir, indemnice del total del

f. noventa y cuatro (94)



valor declarado posterior al extravío de la pieza, a quien, actuando de mala fe y sin acreditar sus dichos, pueda pedir un monto mayor frente a la posibilidad de indemnización. Que es importante reflexionar, respecto a los consumidores que se puede estar formando una aplicación extensiva de la Ley N° 19.496, en el sentido de convertirse en una ley que permita solicitar, a cualquier medio y por cualquier acusación que el cliente haga, indemnizaciones que en derecho no corresponden. Que es una práctica común en la industria del transporte, solicitar la declaración de valor y contenido, tanto a nivel nacional como internacional. Que en el Art. 1558 de Código Civil, señala que el deudor sólo será responsable de los perjuicios que se previeron o pudieron preverse al tiempo del contrato, por lo que si el cliente no declara el contenido y valor de su envío no puede preverse como empresa de transporte, los perjuicios de una encomienda cerrada. Que frente a la acusación de infracción de la Ley N° 19.496, todo rubro tiene riesgos asociados, los que son imposibles de prever y evitar en un 100%. Que, por lo mismo, al momento de redactar las Normas de Transporte, la empresa se vio en la necesidad de regular previamente dichas situaciones de manera que el consumidor tuviera el conocimiento al momento de contratar de cómo la empresa operaría frente a una situación de esa naturaleza. Que, por ello, en cada situación excepcional ocurrida, Chilexpress manifiesta al cliente cómo se indemnizará de acuerdo a lo establecido en las normas. Es decir, todo lo que Chilexpress realiza está perfectamente reflejado en el contrato de transporte, así como es un cumplimiento del servicio el transportar en tiempo y forma solicitado por el cliente, es también cumplimiento del contrato actuar conforme a las normas de cobertura frente a una situación de pérdida, merma o daño. Que da la impresión de que el querellante, en la forma en que explica cómo Chilexpress infringe esta norma, establece un estándar de cumplimiento sin margen de riesgo, imponiendo no sólo a su representada, sino que a cualquier proveedor de bienes o servicios un cumplimiento al 100%. Este criterio no sólo es irracional, sino que también imposible de seguir, y una interpretación de la ley semejante a la que realiza el actor permitiría que en todas y cada una de las situaciones de imposibilidad de prestar el servicio contratado, y pese a existir normas de indemnización pactadas con anterioridad y razonables al servicio de qué se trata, el cliente podrá acudir a la justicia por el sólo hecho de caer en una de estas situaciones excepcionales, lo que afecta a la libertad contractual; y si es que el cliente, conociendo de las Normas de Transporte, decide libremente contratar los servicios aun cuando hay riesgos asociados, ¿por qué el Proveedor debe cumplir más allá de lo pactado? Que, a mayor abundamiento, si hay algo que caracteriza a Chilexpress son sus tasas de cumplimiento y seguridad en el servicio en comparación al mercado, pero eso no implica estar libres de los riesgos asociados al rubro. Que Chilexpress no puede evitar que algunas de las piezas transportadas



sufren algún tipo de retraso, pérdida, merma o daño, y por lo mismo se adelanta a estas situaciones regulando el procedimiento y la forma de obtener una compensación por lo ocurrido en el contrato de transporte, previamente conocido y aceptado por el cliente al momento de solicitar el servicio. Que, en conclusión, no existe infracción a la Ley 19.496 por parte de Chilexpress, por lo que pide, en definitiva, el rechazo de la querrela, con expresa condenación en costas.

-En el primer otrosí de su escrito anterior el abogado señor EUGENIO MEDINA PARRA, en representación de Chilexpress S.A. contesta la demanda de indemnización de perjuicios presentada en contra de su representada, en base a los mismos antecedentes de hecho y de derecho expuestos en la contestación de la querrela infraccional, que da reproducidos. Que frente a los daños reclamados por el actor, señala que no existe relación de causalidad entre estos y el actuar de Chilexpress quien realizó todos los esfuerzos posibles para transportar y entregar la encomienda, e informó al cliente la situación ocurrida oportunamente, ofreciéndole frente a sus reclamos, y de buena fe, una indemnización, por el valor total declarado en la orden de transporte, esto es un notebook de \$ 800.000, sin constituir esto una declaración de responsabilidad de todos los perjuicios señalados por el demandante, actuando su representada de acuerdo a lo convenido en las normas de transporte frente a estos casos, haciéndose responsable por el monto total declarado, siendo estos daños a los que Chilexpress tendría que responder, pero no frente a otros posteriores, los que no se relacionan con el actuar de la empresa. Señala que el daño emergente solicitado por \$ 1.300.000 correspondiente al valor del producto enviado más los gastos por el servicio de encomienda, es improcedente y desproporcionado, pues el contenido declarado fue de manera genérica como "Notebook" y cuyo valor fue fijado voluntariamente por el remitente en \$ 800.000 y así fue consignado en la orden de transporte. Que, por otro lado corresponde se prueben los daños, haciéndose presente que la comentada encomienda se encontraba cerrada por lo que Chilexpress no puede hacerse responsable del contenido de un envío no declarado en la Orden de Transporte, de acuerdo a la equidad y la justicia, principio además expresamente recogido en el Art. 185 del Código de Comercio que dice que: "En ningún caso podrá el cargador hacer responsable al porteador de las pérdidas o averías que sufrieren los efectos que no se han expresado en la carta de porte..." Por ello, dice, que no parece razonable condenar a su representada, recalcando además que no existe incumplimiento de contrato por parte de esta, quien, ha dado estricto cumplimiento a las Normas de Transporte y a las Políticas de envío protegido. Que respecto del daño moral reclamado por la demandante por \$ 2.000.000 fundado en que esta situación le habría generado "gran afectación emocional, cuadro de estrés y ansiedad...", dice que el daño moral corresponde a un menoscabo no patrimonial,



que produce un desequilibrio tal a nivel espiritual y psíquico, cuya reparación se concibe únicamente con una compensación económica. Que, además, la jurisprudencia ha señalado que "a pesar de su naturaleza particular, el daño moral debe ser probado por quien lo reclama, toda vez que este constituye un presupuesto para el origen de la responsabilidad civil, por tanto, aquel que intente beneficiarse de la concurrencia de la misma, tendrá la carga probatoria de demostrar su existencia, por lo que requiere que el mismo sea cierto, vale decir, real y no hipotético, el que deberá ser demostrado por los medios de prueba legalmente establecidos por nuestro ordenamiento jurídico". (Corte Suprema, Rol N 0 2599-15, Considerando 40). Que el avalúo que realiza el demandante no tiene fundamento alguno, toda vez que los hechos relatados no han sido demostrados como constitutivos de daño moral, ni tampoco se otorga algún tipo de criterio o razón para haber llegado al monto señalado pesos). Invocando doctrina de autor y otros criterios jurisprudenciales, señala que el demandante confunde o desconoce el concepto de daño moral, asimilándolo a sentimientos de incomodidad, molestias, preocupación, cuando éste requiere de una magnitud mayor a una mera molestia. Que, además, se debe probar el daño moral conforme lo señala el Código Civil, y en el presente caso, no hay ningún antecedente sobre la existencia de los supuestos perjuicios morales reclamados, considerando especialmente que no solicita suma alguna, por lo que se rechaza toda procedencia de daño, por no cumplirse ninguno de los requisitos que permiten su exigibilidad, como se expuso precedentemente. Pide, en definitiva, se rechace la demanda en todas sus partes, o en subsidio, reducir al máximo las indemnizaciones para no convertirse en un enriquecimiento sin causa, o lo que el Tribunal falle en justicia.

-A fs. 81 se realiza el comparendo de contestación, avenimiento y prueba decretado en la causa con la asistencia de todas las partes, sin arribarse a avenimiento.

-A fs. 86 y sgtes. el Servicio Nacional del Consumidor presenta observaciones a la prueba y señala que se han acreditado los hechos denunciados, presentando la denunciante documentos que no fueron objetados por la contraparte, por lo que hace plena prueba de ellos. Que por otra parte se acreditó el valor del producto que fue enviado a través de la empresa de transportes querellada, se acreditó el extravío de la encomienda, el cual no es imputable a la consumidora y se acreditó el perjuicio económico consistente en el valor del producto extraviado. Que respecto del daño moral, de los antecedentes existentes fluye, en forma clara y cierta, que la consumidora para lograr sus pretensiones jurídicas debió instar, por un tiempo prolongado, para obtener el reconocimiento a sus derechos lo que necesariamente le significó efectuar múltiples diligencias y gestiones, lo que naturalmente provocan un desequilibrio y daño emocional y económico, consistente en incomodidades, malos ratos, menoscabos y pérdida de tiempo que redundan en el aspecto



emocional, el que debe ser indemnizado, sumado a que el daño moral consiste en la aflicción, pesar o sufrimientos psíquicos que experimenta una persona por un daño a él o a un familiar cercano, y por ende su apreciación pecuniaria queda entregada a la entera y discrecional estimación del juez, pues dada su naturaleza intangible, no requiere ni puede ser acreditado en sí, pues emana directa y necesariamente del ilícito, así lo ha fallado la E. Corte Suprema por ejemplo en Causa Rol 1513-2001. Que respecto de las sanciones procedentes al caso, la Ley N° 21.081 que modifica la Ley N° 19.496 ha venido a establecer, en el artículo 24 cierta regulación particular que, ha de tenerse presente por el Tribunal tiempo de dictar sentencia definitiva, debiendo considerar para determinadas infracciones, las circunstancias atenuantes y agravantes del proveedor demandado que señala para finalmente, ponderar racionalmente cada una de ellas y aplicar al caso respectivo una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor". Que también la ley contempla se considere como criterios a considerar prudencialmente, la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiere, la duración de la conducta y, la capacidad económica del infractor; y que en la determinación de la multa se deberá considerar como atenuante calificada la reparación efectiva del daño causado al consumidor materializada antes de la sentencia definitiva. Pide se condene a la querellada a las siguientes multas: Infracción Artículo 3° letra b), 300 UTM; Infracción Artículo 12, 300 UTM; y Artículo 23 inc. 1°, 300 UTM.

-Se trajeron los autos para resolver; y,

CONSIDERANDO:

I EN LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que la querellante señala que con fecha 23 de enero de 2022 compro para su hijo un computador portátil marca HACER, modelo Predator Helios por el valor de \$ 1.129.990 , vía online, en la tienda retail Ripley, optando ser retirado en la ciudad de Puerto Montt para luego ser enviado a través de un amigo por medio de la empresa de transporte CHILEXPRESS de Puerto Montt, y que le sería entregado después de dos a tres días, lo que no ocurrió, y que al cabo de un tiempo y tras insistentes llamadas a Chilexpress, se obtuvieron respuestas que apuntaban a un extravío, informándole que se indemnizaría por \$ 800.000, lo que no acepto por ser un monto inferior al que correspondía, incurriendo además Chilexpress, en haber faltado al deber de haberle entregado información veraz y oportuna. Por su parte, la querellada señala que el envío es encargado a su representada, con origen en la ciudad de Puerto Montt y destino a la ciudad de Puerto Aysén, cuyo contenido fue declarado simplemente como "NOTEBOOK", con valor de \$ 800.000 y que no

habría llegado a destino, por lo que Chilexpress ofreció la indemnización que se establece en las Normas de Transporte, es decir, el valor total declarado por el cliente, esto es \$ 800.000, luego de haberse realizado todo el proceso de investigación y auditoría interna para identificar el motivo de la no entrega de la encomienda, e informándosele al cliente oportunamente de lo ocurrido sin que nunca se negara realizar el pago de la compensación.

SEGUNDO: Que para acreditarse la compra del computador móvil notebook que la querellante identifica como un ACER modelo Predator Helios, a fs. 38 y 39 rola orden de compra emitida por Ripley por un valor de \$ 1.129.990, para ser retirado por don Matías Montiel Guzmán; y a fs. 34 y 35 rola Estado de Cuenta de doña Mónica Araceli Muñoz Vidal, emitida por Tarjeta Ripley Mastercard en que figura la operación de fecha 23 de enero 2022, compra Ripley Internet, Note Hacer PH315 i7/16G/51 monto \$ 1.129.990. Por su parte Chilexpress acompaña a fs. 62 copia simple de la Orden de Transporte N° 28008296805, fecha de envío 24 de enero de 2022, destinatario Rodrigo Olavarría Muñoz, remitente Matias Eduardo Montiel Guzman, Contenido Notebook, valor declarado \$ 800.000. También, de fs. 63 a 66 Chilexpress acompaña texto de normas de transporte que regula los envíos de encomiendas; a fs. 66 acompaña texto de política de envío protegido. A fs. 67 y 68 rolan correos electrónicos de Chilexpress a doña Mónica Muñoz Vidal sobre pago del valor declarado por \$ 800.000.-

TERCERO: Que de acuerdo a lo expresado por las partes y antecedentes aportados por las mismas, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica queda establecido que el notebook comprado por la querellante no llegó a destino, lo cual fue reconocido por la querellada, siendo este notebook de marca ACER modelo Predator Helios, por lo cual Chilexpress resuelve pagar en compensación a aquella, la suma de \$ 800.000 porque señala que este fue el valor que se declaró en la orden de transporte correspondiente, en base a la normativa que rige en la materia, pago que el Tribunal no puede aceptar como procedente para reparar el perjuicio ocasionado a causa del extravío, porque el artículo 2° transitorio de la ley 19.496 señala que quedan derogadas todas las normas contrarias a la ley de protección del consumidor, es decir, que esta normativa de la ley del consumidor prevalece sobre toda otra norma que se le oponga, por lo tanto, no es aplicable al consumidor la obligación de declarar el contenido de una encomienda como tampoco las normas que señala la querellada, pudiendo la parte correspondiente acreditar por algún medio de prueba legal, el contenido de un envío que no declaró al ser entregado al del transportista. Así, tampoco puede ser factible que con la compensación por pérdida que realiza la empresa transportista quede reparada la falta. Reafirman la pretensión infraccional de la querellante, el reclamo efectuado al Servicio Nacional de Consumidor, SERNAC, de fs. 2, y la respuesta de este de fs. 3; más el reclamo



efectuado al Sernac por don Matías Montiel Guzmán, de fs. 6, y la consecuente respuesta de fs. 7.

CUARTO: Que para efectos de calificar el actuar de Chilexpress, se debe tener presente que al recibir ésta el encargo del envío de la encomienda, asumió la responsabilidad y el deber profesional de hacerse cargo de que llegara a su destino y fuera recibido por su destinatario. Esto significa que le asistía la obligación de tomar todas las medidas de recaudo para el cumplimiento del servicio contratado, lo que, al parecer, no sucedió en el caso sublite, desde que la encomienda no llegó a su destino por haberse extraviado durante su trayecto, perdiéndose la cadena de custodia a que estaba obligado mantener, y estableciéndose de acuerdo a la investigación que dice haber efectuado que, efectivamente, así ocurrió, informándose de ello a la interesada cuando ésta comenzó a hacer las consultas debido a la demora de la entrega.

QUINTO: Que el Artículo 3° letra d) de la ley 19.496 señala como un derecho para el consumidor "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle". Por su parte el Artículo 12 de la misma ley dice que "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; y el Artículo 23 inciso 1° de la misma ley en mención refiere que 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". Según lo señalado, entonces, y de acuerdo a los antecedentes arriba indicados la querellada incurrió en los hechos que constituyen las infracciones descritas, por cuanto es un hecho que la encomienda que se recepción por parte de Chilexpress para ser entregada a su destinataria, no llegó al destino solicitado, extraviándose en el trayecto sin explicación de lo sucedido, por lo que se puso a disposición de la querellante denunciante por medio de su mandatario don Matías Montiel Guzmán a quien se le encargo el envío, la compensación correspondiente según la unilateral normativa de la empresa. Es decir, la denunciada solo se limitó a informar el hecho del extravío sin poder determinar ni informar en dónde y/o cómo se produjo el desaparecimiento del producto encomendado y ante lo sucedido despliega una conducta meramente administrativa y protocolar para entregar una compensación que solo resguarda sus intereses y no los de la afectada. Este Tribunal estima que el actuar de la querellada ha sido negligente y de ello se ha causado menoscabo al consumidor querellante, toda vez que el servicio tuvo fallas o deficiencias en su seguridad, no

f. noventa y siete



pudiendo aceptarse que as, simplemente, se haya extraviado sin explicación alguna, un bien objeto de servicio de transporte a cargo de la querellada.

SEXTO: Que no existe constancia de agravantes ni atenuantes invocadas.

II EN LO CIVIL

SEXTO: Que el artículo 3° letra e) de la ley 19.496 señala para el consumidor el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea. Que en el caso de autos se dan los requisitos para que proceda la demanda civil interpuesta, pues, a causa del incumplimiento de la querellada y demandada, se ocasiono a la demandante daños materiales y morales que deben ser indemnizados.

SEPTIMO: Que la demandante solicita se le cancele el valor del notebook y valor de despacho por \$ 1.300.000, que sería el perjuicio patrimonial sufrido; más daño moral por molestias angustia, tiempo perdido y angustia, que valoriza en \$ 2.000.000.

OCTAVO: Que para darse por acreditado que el notebook del actor indicado en la demanda, era el que se contenía en la encomienda extraviada, han de considerarse los documentos acompañados en el considerando segundo del presente fallo, los que dan cuenta de su valor, ascendente a \$ 1.129.000, no pudiendo considerarse el diferencial de \$ 171.000 que correspondería a gastos de envío, por no haberse acreditado. En consecuencia, el daño emergente debe ser fijado en la primera de las sumas indicadas.

NOVENO: Que respecto del daño moral reclamado, tal como lo refiere el SERNAC, la demandante ha padecido un tiempo prolongado para obtener el reconocimiento a sus derechos, lo que necesariamente le ha significado efectuar múltiples diligencias y gestiones, y que, naturalmente, le han debido provocar un desequilibrio y daño emocional y económico, consistente en incomodidades, malos ratos, menoscabos y pérdida de tiempo que redundan en el aspecto emocional habida, consideración de que el daño moral consiste en la aflicción, pesar o sufrimientos psíquicos que experimenta una persona y/o un miembro de su familia, daño que es capaz de producirse en las circunstancias como las señaladas en la querella y demanda. Que en el caso de autos se estima prudente en fijar este daño en la suma de \$ 350.000 atendido el hecho infraccional ocurrido y la magnitud de los efectos producidos a la demandante, quien básicamente sufrió como cualquier persona en su situación, una afectación psíquica y emocional que se resume en frustración, malos ratos, impotencia, pérdida de confianza y estrés.

Y VISTOS, además, los artículos 13, y14 de la Ley 15.231; 1, 20, 26, 50, 50 A y 61 de la Ley 19.496; y arts. 1, 7, 14, 17, 18, 19 y demás pertenecientes a la Ley 18.287, sobre procedimientos ante los Juzgados de Policía Local.



SE RESUELVE:

1° Que SE HACE LUGAR A LA QUERRELLA INFRACCIONAL de lo principal del escrito de fs. 10 presentada por doña MONICA MUÑOZ VIDAL en contra de CHILEXPRESS S.A.", Rut 96.756.430-3, y, por las infracciones que se le imputan, SE CONDENA a ésta al pago de una multa a beneficio municipal ascendente a QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (15 UTM). Si no se pagare dicha multa dentro de plazo legal, la representante de la empresa, ya indicada, o quien haga sus veces, cumplirá, por vía de sustitución y apremio, quince noches de reclusión nocturna en el Centro de Detención Preventiva correspondiente a su domicilio.

2° Que SE HACE LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs.10 por doña por doña MONICA MUÑOZ VIDAL en contra CHILEXPRESS S.A., Rut 96.756.430-3, debiendo ésta pagar en favor de aquella, la suma de \$ 1.129.300 (un millón ciento veintinueve mil trescientos pesos) por concepto de daño emergente, y \$ 350.000 (trescientos cincuenta mil pesos) por concepto de daño moral.

3° QUE SE CONDENA EN COSTAS a la parte perdedora.

Regístrese, notifíquese, cúmplase y en su oportunidad, archívese. -

ROL N° 435-2022.-

Pronunciada por don OSCAR MACIAS CONTRERAS, Juez de Policía Local de Aysén, Titular. Autoriza don HECTOR BALLESTEROS MUÑOZ, Secretario Sbgte.