



VOZ: TRANSPORTE  
FICHAJE DE SENTENCIAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR

Hernán Cortez López

AYUDANTE DE INVESTIGACIÓN

Felipe Bravo Sotomayor

Academia de Derecho y Consumo  
2017

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°59

IDENTIFICACIÓN

Partes:	JOHANNE TREIMÚN con CHILEXPRESS S.A.
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Osorno
Ministros:	Sotomayor Neculmán, Max Roberto
N° Rol:	3.174-09
Fecha:	30 de abril de 2010
Sentencia:	Acoge denuncia, acoge parcialmente demanda

**Voces:** Transporte, pérdida del objeto, multa, indemnización.

**Hechos:**

JOHANNE TREIMÚN interpone denuncia infraccional y demanda en contra de CHILEXPRESS S.A. debido a que una carta que envió a un funcionario de SERVICASA a través del servicio de la denunciada (que contenía un contrato de compraventa y mutuo hipotecario tramitado ante notario), no llegó a su destino.

**Argumento:**

*La Denunciante* explica que la empresa se excusó en la estipulación del contrato que la libera de responsabilidad ante pérdidas de ganancia, lucro cesante, ahorros anticipados o pérdidas de oportunidades que sufre el remitente con ocasión del resultado del encargo.

*El Denunciado* solicita rechazo de las acciones, argumentando que el sobre se extravió debido a un caso fortuito del que no se hace responsable. Señala, además, que en la cláusula segunda del contrato se estableció que por las pérdidas del material enviado se pagaría, a título de cláusula penal, hasta cinco veces el precio de transporte del objeto de contrato. Agrega que no existe una exoneración de responsabilidad, sino una limitante de la misma en relación a lo establecido en el artículo 1.545 del Código Civil.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que el contrato de transporte pactado entre las partes no sólo obligaba a la denunciada a despachar el sobre en la fecha convenida, también debía asegurarse que éste llegase a destino. No siendo procedente, por expresa disposición legal del artículo 16 letra c) de la Ley 19.496, hacer recaer el costo y responsabilidad del extravío en la denunciante como pretende la denunciada. Por lo anterior, y por no haber demostrado que el extravío obedezca a causa imputable al denunciante ni menos haberse probado la responsabilidad de un tercero, se acoge la denuncia.

En relación a la demanda, en virtud de lo dispuesto en el artículo 16 letra e), el tribunal no considera lo establecido en cláusula segunda del contrato y acoge la demanda de indemnización por daño emergente y daño moral, ya que el extravío del sobre implica un

malestar por la pérdida de un objeto personal.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 3 letra e), 12, 16 letra c), d) y e), y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°64

IDENTIFICACIÓN

Partes:	LUIS ORTEGA PONCE con LAN COURIER STAFF S.A.
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Iquique
Ministros:	Sciaraffia Estrada, Antonella
N° Rol:	1531-E
Fecha:	28 de junio de 2010
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Transporte, pérdida del objeto, multa, indemnización.

**Hechos:**

El 12 de abril de 2008, un consumidor contrató los servicios de LAN COURRIER STAFF S.A. con el objeto de enviar un celular y sus accesorios a un comprador. El 14 de abril del mismo año, se contacta con la empresa para dejar sin efecto el contrato y solicitar la devolución del paquete, atendido que el destinatario decidió no perseverar en la compra. No obstante, días después se le informó que su paquete fue entregado a otra persona en la tercera región. Producto de lo anterior, interpone denuncia infraccional y demanda.

**Argumento:**

*El consumidor* afirma que han infringido los artículo 12, 16 letras c), d) y e) y 23 de la Ley 19.496.

*El proveedor* señala que la firma del tercero al que fue entregado el paquete extingue la responsabilidad de la empresa. Y que, sin que constituya reconocimiento de los hechos denunciados, está dispuesta a pagar al actor la suma de \$20.004 pesos. Límite máximo de responsabilidad conforme a la legislación vigente.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
El tribunal determina que el actor no ha probado de forma suficiente los hechos que motivan su pretensión, producto de lo cual se rechaza la denuncia infraccional y la demanda civil.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 3 letra b), 12, 16 letra c), d) y e) y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°71

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SOLANGE AZCÁRATE con CRYO-CELL DE CHILE S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Silva Cancino, Mauricio
N° Rol:	2496-10-2012
Fecha:	5 de junio de 2013
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Transporte, limitación de responsabilidad, robo, multa, indemnización.

**Hechos:**

Una consumidora interpone denuncia y demanda de indemnización de perjuicios en contra de CRYO-CELL DE CHILE S.A., señalando que el 29 de septiembre de 2011 habría contratado con la empresa para el procesamiento y almacenamiento de una muestra de cordón umbilical. La empresa procedió a tomar la muestra de sangre con la finalidad de enviarla a Estados Unidos para que fuese procesada y almacenada mediante crío preservación para un eventual uso futuro. No obstante, esta no llegó a su destino debido a que el sistema de transportes fue asaltado. El tribunal de primera instancia acoge las pretensiones, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones.

**Argumento:**

*La demandante* señala que las obligaciones del proveedor nacen desde el momento de la toma de la muestra y subsisten hasta su posterior almacenamiento, por lo que existiría una falta al deber de profesionalidad debido a la escasa diligencia y cuidado con el cual efectuó el resguardo de esta, que ocasionó la pérdida de las células madre de su cordón umbilical, que no podrán ser obtenidas de nuevo. Añade que el contrato suscrito contendría cláusulas abusivas desde la 9 a la 15 y solicita su nulidad.

*La demandada* explica que la camioneta que transportaba la muestra fue asaltada y que no se pudo recuperar su carga. Hecho que informó a la demandante, a quien ofreció disculpas, la devolución del dinero y la posibilidad de tomar otras soluciones alternativas. Sostiene, además, que los hechos habrían ocurrido por fuerza mayor y que estarían exentos de responsabilidad en conformidad al contrato suscrito.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal analiza las cláusulas contractuales y establece que las disposiciones 10, 11, 12, 13, 14 y 15 son nulas al limitar la responsabilidad del proveedor de responder por el incumplimiento del contrato. Agrega que el demandado, junto con el deber de procesar y almacenar las células madre, tomó a su cargo la obligación de recolectar y enviar la muestra

al laboratorio en Estados Unidos. Por ende, el deber de custodiar la muestra resulta necesario para la eficacia y cumplimiento del contrato.

Además, afirma que el bien es irremplazable e invaluable y que el empleo de un sistema de correo común atenta contra el fiel cumplimiento de las obligaciones del proveedor al no garantizar un transporte especial que asegure el envío inmediato y en condiciones óptimas, teniendo en consideración que los contratos deben ejecutarse siempre de buena fe. Obligando no solo a lo que expresamente se señala sino que a todas las cosas que emanan de la naturaleza de la obligación.

Debido a esto, el tribunal acoge la denuncia, señalando que en este caso no se cumplen los requisitos de la fuerza mayor.

Sobre el daño material y extrapatrimonial por el incumplimiento de las normas, se establece que la indemnización de la víctima debe ser íntegra y comprender todo el daño causado por la pérdida de un bien irremplazable, otorgando a la consumidora \$1.021.000 a título de daño emergente y \$60.000.000 por el daño moral experimentado.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 3 letra e), 16 y 23 de la Ley 19.496.