

Envío de paquetería:

Cuando la encomienda no llega a destino

Qué hacer si se perdió, fue sustraída, llegó incompleta o rota o no traía el artículo que adquirió. ¿Existe una ley que regule a los servicios de transporte o *couriers*? Conozca sus derechos.

A Rodney Steinsapir le mandaron desde Temuco a Santiago 8 kilos de miel a través de un *courier* y que fueron "muy bien embalados por el proveedor". La empresa transportadora —según contó a Línea Directa— la revisó y aceptó el empaque. Se declaró un valor de \$40.000 y el despacho salió \$16.122. Todo bien hasta que lo recibió, fuera de plazo, por "dos intentos fallidos de entrega", pese a que es un edificio con conserjería. El contenido venía en malas condiciones y si bien aceptaron reembolsarle, después se desistieron, argumentando "mal embalaje".

El lector lo niega y dice que la mercadería estaba muy bien envuelta. El despachador solo ofreció reintegrarle el valor del flete, lo que no aceptó.

El comercio electrónico ha aumentado el negocio de envíos dentro de Chile y desde el extranjero en forma exponencial. El problema es que a veces las encomiendas no llegan al día prometido, se reciben con mermas o, simplemente, se pierden en el camino, generando molestias entre los consumidores.

En el caso de envíos desde el extranjero, Línea Directa ha recibido muchos casos en que las encomiendas están retenidas en la Aduana para inspección, en cuyo caso se debe insistir en este último servicio, aunque algunos lectores se quejan de que ninguna de las partes les entrega información de sus pedidos.

Algo distinto es cuando el producto que se recibe no es lo que se había comprado. En ese caso, el reclamo se debe hacer a la empresa que lo vendió, como sucede con el *retail* o tiendas en internet.

Normas legales

¿Qué derechos tiene el consumidor?

El abogado Alejandro Gómez Sotomayor, director del Diplomado Derecho Municipal y subdirector de Centro de Educación Ciudadana de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad San Sebastián, nos aclaró que en Chile no existe una ley específica que regule de manera exclusiva los servicios de envío de encomiendas o *couriers*.

Sin embargo, su funcionamiento y relaciones jurídicas pueden analizarse a partir de tres cuerpos normativos:

■ **LEY N° 19.496:** Regula la relación entre consumidores y proveedores en general, incluyendo servicios de transporte de bienes.

■ **CÓDIGO DE COMERCIO:** En su regulación sobre los contratos de transporte, establece principios generales sobre las obligaciones y responsabilidades del transportista, incluidos los daños, pérdidas o demoras en la entrega.

■ **CONDICIONES CONTRACTUALES ESPECÍFICAS DEL PROVEEDOR:** Lo que ofrece cada *courier* al cliente (términos y condiciones, garantías, tiempos de entrega, límites de indemnización, etc.) constituyen un contrato entre las partes, que obliga al proveedor a su cumplimiento. Estas condiciones deben respetar los principios de la buena fe contractual y no pueden eximir de manera abusiva responsabilidades legales.

El abogado precisa que las normas anteriores no hacen distinción según el medio de transporte (camión, bus, avión, etc.), sino que regulan la relación contractual entre ambos, enfocándose en el cumplimiento del servicio. "Si existen normativas técnicas o sectoriales para cada tipo de transporte, pero no afectan las obligaciones comerciales básicas frente al cliente", informa.

Cumplir con lo ofrecido

En el Sernac reafirman que por tratarse de la contratación de un servicio esta materia es regulada por la Ley del Consumidor y los clientes tienen derecho a que se cumpla todo lo ofrecido, sin distinguir si son encomiendas enviadas por vía terrestre o aérea.

Destacan que estos envíos suelen tener un alto valor personal. Por eso, además de las sanciones para la empresa por incumplimiento, los consumidores pueden exigir las indemnizaciones que correspondan a todo el daño causado. Ello incluye las molestias, las oportunidades de trabajo que perdieron, o si lo enviado tenía un valor sentimental, entre otros.

En caso de infracción, una empresa se arriesga a multas de hasta 300 UTM (unos \$20 millones 600 mil), dijeron.

En ese organismo precisan que si una persona adquiere un producto en una empresa nacional —la cual compromete el despacho a través de un *courier*—, y se produce un retraso o daño en la mercadería, el consumidor debe reclamar ante la entidad a la cual le compró. Esta se encuentra obligada a darle una solución, junto con una compensación por el daño causado o bien recurrir al Sernac.

Distinto es si la compra la realiza a través de una empresa internacional. Aquí advierten que la Ley del Consumidor tiene alcance territorial, y, por lo tanto, no aplica a compras realizadas fuera del país. Igual se puede reclamar ante la firma extranjera. En estos casos, en el Sernac buscan una solución a través de la mediación con los representantes nacionales de las marcas. Si una firma internacional tiene representación en Chile, los afectados pueden pedir los derechos que establece nuestra ley.

En general, las indemnizaciones por daños o pérdidas dependen de los pesos y tamaños del envío y son fijadas por cada empresa.

Empresa postal

Arturo Mardones compró unos vinos en marzo en una tienda de Inglaterra y tras meses de espera CorreosChile le informó que el producto se encontraba "esperando presentación a Aduana". De la empresa postal le explicaron que esa entidad era "la responsable del proceso de fiscalización y que una vez con-



CONTRATO. Las condiciones que las empresas ofrecen, como términos del servicio, garantías, tiempos de entrega o límites de indemnización constituyen un contrato entre las partes y deben cumplirse, afirma el abogado de la USS, Alejandro Gómez

■ Sentencia por pérdida en el despacho

El año pasado se conoció un fallo de un tribunal de Coyhaique a favor de una consumidora, a quien una empresa de *courier* le extravió un computador. Este le había costado más de \$1 millón pero la compañía le ofreció \$800 mil como compensación. El transportista argumentaba que las condiciones están publicadas en su página web y en todos sus locales y adjuntó que la cliente declaró la carga en \$800 mil, por lo que habrían cumplido con el deber de entregar información veraz y oportuna. La afectada apeló a la Ley del Consumidor y el tribunal determinó que no era aceptable el monto inicial como forma de reparación por el daño ocasionado. Ello, porque el artículo 2° transitorio de la Ley 19.496 (del consumidor) indica que quedan derogadas todas las normas en contrario, de modo que esta prevalece siempre sobre toda aquella que se le oponga. A su vez, el JPL determinó que no se aplica la obligación de declarar el contenido de una encomienda si el consumidor puede probar el valor del producto que entregó a despacho. Se aclaró que es deber del proveedor tomar los resguardos para que el paquete llegara seguro a destino. Además del valor total del equipo el transportista debió pagar \$350 mil por daño moral y una multa de 15 UTM a beneficio municipal.

cluido este se da inicio a la clasificación para su despacho".

En CorreosChile disponen de diversos servicios, los cuales manejan distintas condiciones y plazos. Los tiempos van de 2 a 30 días hábiles, los que varían si son paquetes provenientes del extranjero. No precisaron que en el caso de envíos nacionales hay ofertas que van desde las 24 horas hasta 15 días hábiles, cuando el despacho se realiza por vía terrestre a una zona austral. En caso de extravío, falta de contenido o avería del producto se realizan compensaciones, de acuerdo al servicio contratado.

Estas siempre se pagan al remitente, en el caso de extravío. Para los casos de falta de contenido o avería, la indemnización se puede cancelar a este último o al destinatario. Este beneficio está normado de acuerdo a la resolución que regula al servicio contratado. Para conocer detalles ingrese a www.correos.cl.

Nos precisaron que los envíos que ingresan al país deben pasar por un proceso de internación donde intervienen otras instituciones del Estado para resguardar que los productos cumplan con las normas establecidas y paguen los impuestos.

Para que el envío pueda ser distribuido por CorreosChile, esta encomienda debe contar con la revisión y aprobación de la entidad fiscalizadora. En ocasiones, la autoridad podría solicitar documentos para acreditar el contenido o pa-

ra que se autorice su internación al país.

Lo mismo nos explicaron en DHL Express, donde dijeron que los tiempos de tránsito de un paquete internacional fluctúan según el origen y destino de los envíos. En estos casos, el importador o cliente debe presentar documentación adicional para que su compra sea liberada. Es algo que como empresa no pueden controlar, advirtieron.

Otras causas de retraso de entregas pueden ser condiciones climáticas, como desvío de vuelos por neblina en pista, lo cual es frecuente en invierno.

"Entregas fallidas"

Carlos Letelier esperaba un envío desde EE.UU pero el *courier* lo fueron a dejar cuando no estaba en su domicilio. "Pedí que me lo volvieran a llevar, acordando día y hora. Esa vez me mantuve en casa atento a la entrega. Como no llegaban llamé y dijeron que habían venido y que no encontraron a nadie. No es verdad", se lamentó.

Las quejas de los usuarios no siempre encuentran una vía de contacto. No obstante, en DHL dicen que cuentan con canales directos de comunicación con sus clientes para que hagan consultas y reclamos. Está la página web (www.dhl.com) y el correo cliente.cl@dhl.com, donde ofrecen responder dentro de 8 horas hábiles.

Otro *courier*, Blue Express, precisó

que para evitar errores y entregas fallidas, cuentan con sistemas de clasificación automatizada y un modelo de notificaciones proactivas que mantienen siempre informado al cliente y les permite actuar antes de que se genere una incidencia.

Dan la opción de cambiar la dirección de entrega y gracias a sus alertas, el cliente puede corregir su información antes de que el envío salga a ruta o incluso reprogramar la entrega si esta no pudo concretarse. Ello reduce las devoluciones y ofrece mayor efectividad en los tiempos de despacho, aseguraron.

Para entregas a domicilio, realizan tres intentos y, si no se concretan, gestionan la devolución al remitente. Si se trata de despachos en los Puntos Blue Express, el cliente cuenta con 5 días para retirar su encomienda. Si el plazo vence, el paquete se retira de allí y se devuelve al remitente, enviando recordatorios previos para evitar que el envío sea catalogado como "no retirado".

Si excepcionalmente hay una entrega equivocada, explican, activan protocolos de recuperación prioritaria para localizar el envío y redirigirlo correctamente. Si ello no fructifica, se inicia un proceso de indemnización de acuerdo con los términos comerciales y seguros vigentes.

Declarar contenido

En la página web de Chilexpress, se informa a los usuarios que las encomiendas deben cumplir con las especificaciones de las Normas de Transporte y Guía de Servicios para su traslado seguro y advierten que no se responsabilizan por la pérdida, merma o daño de aquellas que no cumplan con esas condiciones.

En caso de extravío, pérdidas o daños totales —que sean declarados por la empresa de acuerdo a sus canales de atención— el cliente recibirá una compensación única y total, correspondiente al valor declarado del contenido más aquel del servicio pagado, afirman en el sitio web. Si son mermas o daños parciales, la indemnización considerará el valor de los objetos extraviados o dañados, o bien, su totalidad cuando estos no sean reemplazables o reparables.