

Del Rol N° 62.923-2014.-

Coyhaique, a cuatro de septiembre de dos mil catorce.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 29 y siguientes comparece don Sergio Tilleria Tilleria, en calidad de Director Región de Aysén (s), del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra del EMPRESA 2D ELECTRÓNICA S.A. representada para estos efectos por don MARCELO LUNA SANDOVAL, ignora cédula de identidad, profesión, ambos con domicilio en Avenida Baquedano N° 1102 de esta ciudad de Coyhaique; por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 ambos de la ley 19.496. Dicha denuncia se funda en el reclamo realizado ante dicho servicio y en calidad de consumidora por doña MARIA SOLEDAD URIBE, cédula de identidad n° 9.950.066-2, Chilena, no singulariza domicilio, en razón de que el día 2 de abril de 2014, la consumidora denunciante adquirió de la empresa denunciada una estufa de "pellets" modelo "Mary 8.5 kw", por la suma de \$1.182.800, instalando la propia denunciada la referida estufa en el domicilio de la consumidora con fecha 11 de abril de 2014. Agrega que la estufa adquirida, conforme a las características publicitadas por la denunciada establecen que el rango de calefacción de la misma es de 182 metros cuadrados de espacio y entre las funciones que tendría la misma, se aprecia la de "regulación para encendido y

apagado automático mediante práctico panel digital y sonda de ambiente para mantener constante la temperatura programada". Así en los hechos y una vez instalada la referida estufa en la casa de la consumidora de 91 metros cuadrados, la temperatura programada no era alcanzada por el equipo de climatización lo cual generó el reclamo al vendedor don Rodrigo García, lo que motivó una visita técnica donde se constató por parte del técnico de la denunciada que hubo un error en cuanto a la programación del a estufa el día de su instalación ya que se vinculó la configuración de la estufa en comento con otro modelo de estufa. Por último señala el servicio denunciante que la consumidora pudo constatar que el rendimiento especificado para la estufa no era el que realmente tenía;

Dichos antecedentes, de hecho se constituyen según el Servicio denunciante, en un actuar negligente por parte del proveedor en la prestación del servicio pactado, lo que causa un menoscabo al consumidor atendido el incumplimiento en las condiciones contratadas, razones todas por las cuales y previas citas legales, solicita se imponga el máximo de las multas al proveedor denunciado, con costas;

Que en lo principal del escrito de fojas 53 y siguientes doña MARIA SOLEDAD URIBE URIBE, C.I. N° 9.950.066-2, psicopedagoga, domiciliada en calle Sur 1 n° 1265, Villa Estancia Austral de Coyhaique interpone querrela infraccional en contra de la denunciada EMPRESA 2D ELECTRÓNICA S.A. representada por don MARCELO LUNA SANDOVAL, ambos individualizados, por las mismas motivaciones

de hecho narradas, considerando infraccionados no solo el artículo 12 y 23 de la ley 19.496, sino además el artículo 28° letra B) y C) del mismo cuerpo legal, solicitando se imponga en definitiva el máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley N° 19.496, con costas.-

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 53 y siguiente, la consumidora denunciante doña MARIA SOLEDAD URIBE URIBE, C.I. N° 9.950.066-2, psicopedagoga, domiciliada en calle Sur 1 n° 1265, Villa Estancia Austral de Coyhaique interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la denunciada EMPRESA 2D ELECTRÓNICA S.A. representada por don MARCELO LUNA SANDOVAL, solicitando el pago total \$1.182.800, correspondiente al daño material sufrido por la actora, con costas; fundando su pretensión indemnizatoria en los hechos en que se sustenta la denuncia y querrela infraccional;

Que a fojas 63, comparecen doña María Soledad Uribe Uribe y don Marcelo Alejandro Luna Sandoval quienes suscriben transacción en cuanto a la materia indemnizatoria, otorgándose finiquito recíproco respecto de ellas, solicitando de consuno en dicho documento se absuelva a la denunciada de su responsabilidad infraccional

Se declara cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para fallo en lo infraccional y;

.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la contravención que se denuncia pudiere ser de aquellas dispuestas en el artículo 12, 23 de la ley N° 19.496 esto es: a) la inobservancia por parte de la denunciada de la obligación de ésta a respetar los términos convenidos en la entrega de un bien o en la prestación de un servicio; b) el actuar negligente en la prestación del servicio o entrega de un bien por parte de la denunciada como causa de un menoscabo al consumidor;

SEGUNDO: Que ante los hechos, y antecedentes allegados a este proceso, ponderados conforme a las reglas de la sana crítica que impone el artículo 14° de la ley N° 18.287, no logra acreditarse de forma indubitable que la denunciada efectivamente hubiere incurrido en una infracción a la normativa de la ley N° 19.496, específicamente en los citados artículos 12 y 23, por cuanto las alegaciones contenidas en la denuncia realizada por el Servicio Nacional del Consumidor dicen relación precisamente con el no cumplimiento o bien un incumplimiento negligente por parte de la denunciada en cuanto al bien adquirido por la denunciante, y de las probanzas que constan del proceso, se puede advertir que la consumidora adquirió una estufa de las características explicitadas en lo expositivo de esta resolución, pagando un determinado monto por ella y que, conforme a la declaración indagatoria de fojas 59 vuelta, realizada por don Marcelo Luna Sandoval, se logra advertir que efectivamente hubo un error en la configuración de la estufa adquirida, como

asimismo otros problemas de “deficiencia energética”, pero que ellos fueron intentados subsanar por la denunciada de forma oportuna, y que una vez constatado el hecho de que no podrían cumplir con su obligación, se optó por indemnizar los perjuicios causados, suscribiendo un avenimiento en esta sede jurisdiccional, pese a que, conforme lo expone el denunciado, se habría intentado resolver ante el mismo Servicio denunciante, claro que de forma extemporánea; todo lo cual, sumado al hecho de que la propia consumidora afectada, en el punto 4° del acta de avenimiento de fojas 63 solicita se absuelva a la denunciada, no hace sino concluir a este Tribunal que el incumplimiento no reviste las características de constituirse en una conducta infraccional, precisamente por el grado de diligencia mostrado por la empresa denunciada en orden a resolver los inconvenientes o errores cometidos;

TERCERO: Que a lo anterior necesario resulta destacar que la denunciada y la consumidora han suscrito un avenimiento que da cuenta del pago de montos tendientes a resarcir los daños o inconvenientes causados a la señora Uribe Uribe, dándose con ello recíproco finiquito en cuanto a la materia indemnizatoria civil intentada primigeniamente;

CUARTO: Que a la luz de lo expuesto en los considerandos segundo y tercero de esta sentencia, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido nuestra Il. Corte de Apelaciones en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos ROL 6-2014, y en sentencia de fecha 19 de agosto de 2014 en autos ROL 13-2014, aplicar lo dispuesto en el artículo

58 letra f) de la ley N° 19.496 en sintonía con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 19 de la ley N° 18.287, por cuanto habiéndose resguardado los derechos precisamente del consumidor, principal y único afectado con la posible contravención a la normativa del rubro por parte de la denunciada, dicha afectación ha sido reparada a conformidad del referido consumidor, conforme se ha expresado latamente en lo considerativo de esta sentencia, sirviendo ello a la vez de aliciente para que el proveedor denunciado repare efectivamente el mal que eventualmente una conducta suya inapropiada pudiere haber originado y que, conforme al citado letra f) del artículo 58° de la ley N° 19.496, se convierte en un imperativo para el propio Servicio denunciante, por cuanto el referido precepto le impone la promoción del entendimiento voluntario entre las partes, hecho precisamente acaecido en autos, aunque es cierto que en un estadio procesal posterior, no por eso susceptible de ser soslayado de plano;

QUINTO: Que de conformidad a los principios de que en derecho quien puede lo más, puede lo menos, y de la integración del derecho, tampoco es posible soslayar que actualmente en materia penal los acuerdos reparatorios civiles con relación a delitos de connotación patrimonial, **y a todos los cuasidelitos**, extinguen la responsabilidad penal, según establecen los arts. 241 y 242 del Código Procesal Penal, lo que entonces con mayor razón debiera ocurrir con relación a simples infracciones o contravenciones, inconductas de todas maneras de menor juicio de reproche que los delitos y cuasidelitos y, de

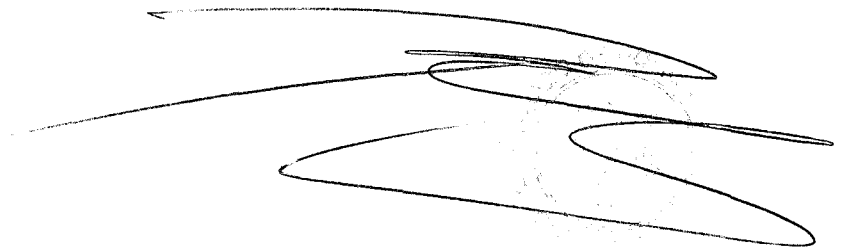
conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3° y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287,

SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia contenida en lo principal del escrito de fojas 29 y siguientes, absolviéndose por consiguiente de la responsabilidad infraccional denunciada a EMPRESA 2D ELECTRÓNICA S.A. , representada en autos por doña **Marcelo Luna Sandoval**, ambos ya individualizados;

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz; Autoriza el Secretario Titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez;

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several sweeping, overlapping loops and lines.

Coyhaique, diecisiete de Octubre de dos mil catorce.

Con la cuenta del señor Relator, se declara:

VISTOS:

1°) Que la presente causa se inició por denuncia interpuesta por el señor Director Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 22 de Julio de 2014, agregada de fojas 29 a 33, en contra de la Empresa 2D Electrónica S.A., representada por don Marcelo Luna Sandoval, por la infracción que habría cometido a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ello con motivo de un reclamo administrativo deducido por doña María Soledad Uribe Uribe, en contra de dicha empresa.

Que, asimismo, con fecha 1 de Agosto de 2014, la referida reclamante interpuso demanda infraccional y civil en contra de la mencionada empresa denunciada, en presentación que rola de fojas 53 a 57.

2°) Que, también consta de estos antecedentes que, con fecha 27 de Agosto de 2014, según acta agregada a fojas 63, las partes, es decir, doña María Soledad Uribe Uribe y el representante de la empresa denunciada, don Marcelo Alejandro Luna Sandoval, arribaron a un avenimiento, mediante el cual la empresa paga la cantidad de \$ 970.000 a la demandante y, además, se conviene el retiro del equipo del domicilio de la señora Uribe, suma que ésta declara haber recibido conforme, y luego se dan por completa, recíproca y definitivamente finiquitados de las acciones civiles; solicitando, finalmente, se absuelva de la infracción denunciada, o bien sea rebajada conforme a lo que prudencialmente el Tribunal estime.

3°) Que, en este escenario, lo que fundamentalmente persigue la Ley 19.496, sobre Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, para sancionar las diversas infracciones son los menoscabos que se producen al consumidor en tales eventos. Así, en su artículo 58 letra f) especifica, como una de las funciones del

Servicio Nacional del Consumidor, la de recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo de la inconformidad, a fin de que, voluntariamente, pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes, estableciendo también que, sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio promoverá un entendimiento voluntario entre las partes y el documento en que dicho acuerdo se haga constar, tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas las estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor; resolución ésta de carácter legal y sustantiva que, a juicio de estos sentenciadores, no puede circunscribirse o limitarse exclusivamente a la instancia administrativa, restringiendo con ello sus efectos jurídicos.

4º) Que, en este contexto, dentro de las facultades con que cuenta el Servicio Nacional del Consumidor, está la de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en las leyes especiales que digan relación con el consumidor, atribución que incluye la de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, como también hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores.

5º) Que, ciertamente, en el caso que se conoce, el asunto debatido discurre, exclusivamente, en la situación particular, única y específica que atañe a la eventual infracción de los derechos de la reclamante y demandante, doña María Soledad Uribe Uribe, quien ha manifestado, personal y explícitamente, su conformidad respecto del acuerdo suscrito con la empresa denunciada, tanto en lo civil como en la solicitud de absolución en lo infraccional -a la que se hizo lugar en la sentencia definitiva-, razón por la cual no afecta los intereses generales de los consumidores, careciendo el Servicio aludido, en consecuencia, de capacidad para intervenir en la

decisión de las partes y del Tribunal, cuyos efectos civiles e infraccionales expresados en el avenimiento respectivo y sentencia definitiva subsecuente, sólo afectan a aquéllas, es decir, a las partes intervinientes en este procedimiento.

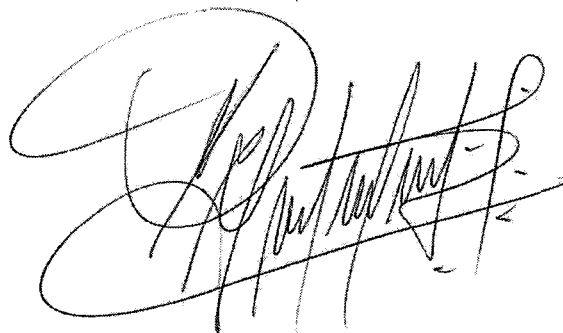
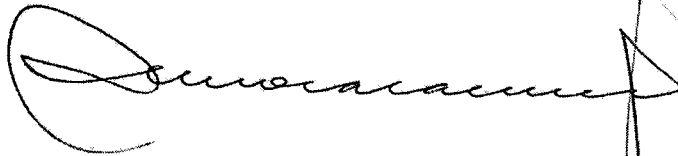
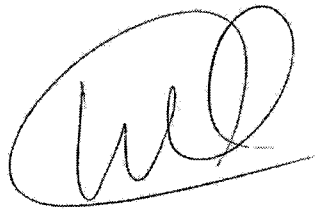
6°) Que, a mayor abundamiento, tal como se consignó precedentemente, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor se limitó sólo a la presentación de la denuncia respectiva, no haciéndose parte en el proceso, por lo que carece de tal calidad, y su intervención, una vez dictada la sentencia definitiva, al deducir un recurso de apelación en su contra, adolece de legitimidad para ejercer dicha impugnación, no siendo procedente entrar a conocer dicho arbitrio procesal.

Por estas consideraciones y disposiciones legales citadas, se declara **INADMISIBLE**, por improcedente, el recurso de apelación deducido, de fojas 68 a 71, por la apoderada del Servicio Nacional del Consumidor, doña María Francisca Ortiz Oberg, en contra de la sentencia definitiva, dictada con fecha cuatro de Septiembre de dos mil catorce, agregada de fojas 64 a 67.

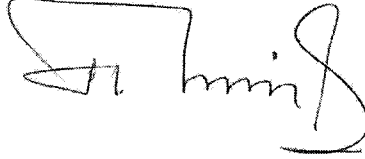
Regístrese y devuélvase.

Rol N° 18-2014.


REGISTRADO



PRONUNCIADA POR LA SEÑORA PRESIDENTE TITULAR DOÑA ALICIA ARANEDA
ESPINOZA, EL SEÑOR MINISTRO TITULAR DON SERGIO FERNANDO MORA
VALLEJOS, Y EL SEÑOR MINISTRO TITULAR DON PEDRO ALEJANDRO CASTRO
ESPINOZA. AUTORIZA DON EDMUNDO ARTURO RAMIREZ ALVAREZ SECRETARIO
TITULAR.



En Coyhaique, a SIETE... DE...
OCTUBRE... DE DOS... MIL... CATORCE
Notifiqué por el Estado Diario
la resolución que antecede



uiz / 23 .

Coyhaique a veintiseis de noviembre de dos mil catorce.-

Por ingresada con esta fecha a mi despacho.-

Cúmplase.-

Certifíquese por el Secretario del Tribunal, lo que corresponda conforme a lo dispuesto en el artículo 174 del Código de Procedimiento Civil.-

Proveyó Juez Titular, Abogado Juan Soto Quiroz.-

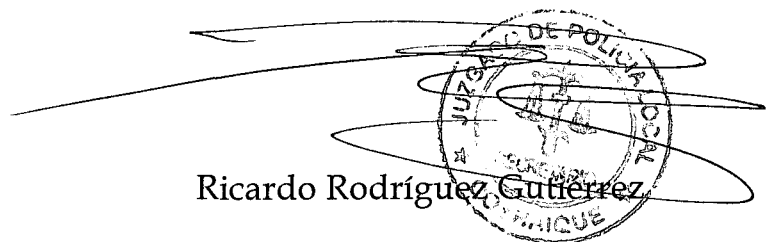
Autoriza Secretario Titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

ROL 62.923/2014.-

CERTIFICO

Que la Sentencia dictada en autos a fojas 64 y siguientes, a esta fecha se encuentra firme y ejecutoriada.-

26 de noviembre de 2014.-


Ricardo Rodríguez Gutiérrez

SECRETARIO TITULAR

