



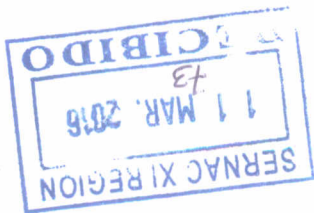
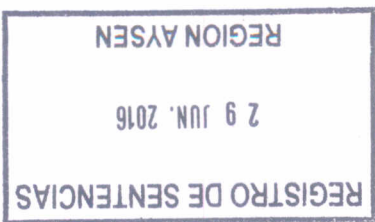
La denuncia se funda en el reclamo realizado con fecha 07 de abril del 2015 ante dicho Servicio y en calidad de consumidor, por don **ORLANDO ERNESTO PAVES PÉREZ**, R.U.T. 16.278.583-4 no se indica profesión o actividad, domiciliado en calle Baquedano esquina Ejército de esta ciudad y comuna de Coyhaique, consistente en que con fecha 01 de abril de 2015 el consumidor toma conocimiento del extravío por parte de la denunciada de un envío internacional a su nombre, efectuando el correspondiente reclamo ante el proveedor recibiendo como respuesta una indemnización máxima de \$26.018 aludiendo el proveedor a políticas de indemnizaciones definidas por la unión

Que en lo principal del escrito de fojas 15 y siguientes comparece doña Karina Acevedo Auad, en calidad de Directora Región de Aysén, del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra del proveedor CORREOS DE CHILE, del giro de su denominación, ignora rut, representada en Coyhaique por doña **Jennifer Palma Méndez**, ignora rut y profesión, o quien haga las veces de tal; ambos con domicilio en calle Cochran N° 226, de esta ciudad, por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 ambos de la ley 19.496.

VISTOS:

Coyhaique, a veintiocho de diciembre de dos mil quince.-

Del Rol N° 71.104-2015.-



postal mundial; siendo dicha respuesta -expone- insatisfactoria para el consumidor, todo lo cual a juicio del Servicio denunciante constituiría infracción a las disposiciones citadas, razón por la cual solicita sea condenado el denunciado al pago del máximo de las multas que la ley establece, con costas;

Que en lo principal del escrito de fojas 23 comparece el consumidor originalmente denunciante y el apoderado de la denunciada, abogado Erwin Iturriaga Iturriaga, presentando avenimiento en lo que respecta a la materia indemnizatoria; el que el Tribunal tuvo presente dándole su aprobación; declarándose cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para resolver la materia infraccional y;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la contravención que se denuncia aparece configurada del mérito de autos, pues en ningún momento la empresa denunciada ha sostenido ni comprobado lo contrario, llegando tácitamente a aceptar lo denunciado, al hacerse cargo finalmente de indemnizar al consumidor conforme fluye de lo principal del escrito de fojas 23 y siguiente;

SEGUNDO: Que como se acaba de señalar, la denunciada y el consumidor han suscrito un avenimiento con relación a las acciones civiles que pudieren emanar del hecho denunciado, otorgándose completo, definitivo y recíproco finiquito;

TERCERO: Que ocurrido lo anterior, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido la última.

Corte de Apelaciones, por ejemplo en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos rol PL IC Nº 6-2014; en sentencia de fecha 19 de agosto de 2014 en autos rol OL IC Nº 13-2014, y en sentencia de 17 de octubre del 2014, en autos rol PL IC Nº 18-2014, aplicar lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la ley Nº 19.496 en concordancia con lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 19 de la ley Nº 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, dicho perjuicio ha sido reparado a conformidad del referido consumidor, sirviendo ello a la vez de estímulo 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 58º de la ley Nº 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, pero no por eso susceptible de ser soslayado de plano, de acuerdo a lo que se ha venido señalando;

CUARTO: Que además el acuerdo reparatorio civil suscrito por las partes, de conformidad al principio de integración del derecho contemplado en el art. 22, inc. final, del C. Civil, aplicable en derecho sancionatorio cuando favorece al inculpado por el principio *pro reo*, no es posible soslayar tampoco 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, leyes más nuevas, lo que implica entonces que 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, pues no resulta congruente que un hecho de mínima gravedad tenga mayor pena que el de mayor gravedad, atentándose contra el principio práctico de hermenéutica de que quien puede lo más, puede lo menos;

QUINTO: Que no contradice lo anterior, sino que más bien complementa, la disposición del art. 11, inc. 1º, de la Ley Nº 18.287, en cuanto dispone que producida conciliación en materia civil, “la causa proseguirá su curso en lo contravencional”, pues la disposición se limita sólo a ordenar que en tal caso lo infraccional necesariamente debe resolverse por sentencia definitiva, pero no dice a priori que dicha sentencia será de todas maneras condenatoria, de manera tal que en su oportunidad la sentencia contravencional podrá ser condenatoria o absolutoria, por lo que absolver lo infraccional por haber mediado un acuerdo reparatorio civil, en definitiva es perfectamente complementario y compatible con la citada disposición del art. 11, inc. 1º, de la Ley Nº 18.287;

SEXTO: Que atendido lo anterior, el Tribunal considera que en este caso se ha extinguido la responsabilidad infraccional del proveedor, para el caso que éste hubiese sido realmente culpable, por haberse configurado la causal legal absolutoria de celebración de un acuerdo reparatorio civil;



SÉPTIMO: Que en el hecho denunciado tampoco

aparece del toda clara la legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor denunciante, pues se trata de un hecho que ha afectado claramente el "interés individual" del consumidor, lo que no es sinónimo ipso jure de inobservancia a la vez de los "intereses generales de los consumidores", según falló recientemente con fecha 24 de abril del 2015 la I. Corte de Apelaciones de Santiago, en causa rol IC pol. local N° 1078-2014, **confirmado en todas sus partes por la Excm. Corte Suprema** el 30.06.15, en recurso de queja rol EC N° 5840-2015, y sin que tampoco nadie haya probado en esta causa que efectivamente se han lesionado además "los intereses generales" de los consumidores, recayendo el onus probandi de tal categoría en quien pretenda beneficiarse de ella, de conformidad al art. 1698 del C. Civil y, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.231, 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 15 y siguientes, absolviéndose por consiguiente de responsabilidad infraccional a la denunciada **CORREOS DE CHILE**, representada en autos por doña Jenniffer Palma Méndez, ambos ya individualizadas, por haberse extinguido la responsabilidad infraccional toda vez que suscribió un acuerdo indemnizatorio en materia civil.-

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto

Quiroz, Autoriza el Secretario Titular, abogado Ricardo Rodríguez

Gutiérrez;

