



Del Rol N° 72.600-2015.-

Coyhaique, a trece de junio de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 18 y siguientes comparece doña Karina Acevedo Auad, en calidad de Directora Región de Aysén, del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra del BLUEXPRESS S.A. representada para estos efectos por don JUAN SOTO RUIZ, ignora cédula de identidad, profesión, o por quien haga las veces de jefe de local conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C de la ley N° 19.496; ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 1848 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 consumidor por don ANGEL MAURICIO URRUTIA SANHUEZA, cédula de identidad n° 17.594.895-3, Chileno, domiciliada en calle siete N° 2880 de esta ciudad y comuna, en razón de que el consumidor individualizado con fecha 17 de abril de 2015 envía desde la ciudad de Calama a través de servicio de transporte contratado a la denunciada encomienda con ropa comprada el día anterior cuyo valor aproximado era de \$825.000, para ser recepcionado en la ciudad de Coyhaique. Agrega que dicho envío fue contratado con servicio denominado de segunda prioridad “entrega en 24 horas en ciudades bases del país” y en definitiva



dicha encomienda no fue entregada dentro del plazo convenido e incluso se esperaron 2 días hábiles para efectuar reclamos por vía telefónica ante las cuales la respuesta era que debía esperar (sic). En atención a lo anterior, con fecha 20 de mayo de 2015 se efectúa por parte del consumidor reclamo directamente al proveedor denunciado el que, con fecha 22 de mayo de 2015 ofrece una indemnización única al consumidor que no se condice con los valores reclamados. Posterior a ello, y dado a que no se había entregado el paquete encomendado para su transporte, el día 8 de junio de 2015, el consumidor presenta reclamo administrativo en contra de la denunciada.

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 33 y siguiente, comparece don JUAN SOTO RUIZ en representación de la denunciada, formulando descargos a la denuncia conocida en autos quien en lo pertinente expone que la denunciada no incurre en ninguna infracción a la ley N° 19.496 esto por cuanto el proveedor habría cumplido con el transporte encomendado pero, al ser extraviado el mismo se obligó a pagar la suma convenida, lo anterior en base a los términos de los contratos de transporte que el proveedor suscribe con sus clientes y que fueron aprobados en

su oportunidad por el propio servicio denunciante. Agrega el denunciado que como para todas las empresas de transporte, resulta imposible asegurar a todo evento que sus envíos no resultarán extraviados pues en su manipulación intervienen una serie de personas respecto de las cuales no tiene ninguna injerencia, llegando incluso a perder encomiendas por robo o hurto hecho este último que indica como público y notorio; razones que llevan a las empresas de transporte a obligarse a indemnizar a todo evento a sus clientes, sin embargo como no se conoce el contenido de aquel ni su valor, se estableció un sistema uniforme de indemnización en relación al peso de éstas y que los límites de pago no resulta antojadizo de la denunciada sino más bien obedece a la aplicación de los términos y condiciones acordados; solicitando por dichas consideraciones se rechace la denuncia en su contra, con costas.-

Que en lo principal del escrito de fojas 46 y siguientes comparece don Waldemar Sanhueza Quiniyao, abogado, por don Ángel Mauricio Urrutia Sanhueza, interponiendo querrela infraccional en contra Bluexpress S.A. representada por don Juan Soto Ruiz, ambos individualizados por las mismas consideraciones de hecho en que se funda la denuncia de fojas 18 y siguientes, solicitando se condene al proveedor denunciado al máximo de las multas legales, con costas;

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 46 y siguientes comparece don Waldemar Sanhueza Quiniyao, abogado por don Ángel Mauricio Urrutia Sanhueza interponiendo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Bluexpress S.A.



representada en autos por don Juan Soto Ruiz, ambos ya individualizados en autos; solicitando el pago total \$2.114.668, correspondiente al daño material y moral sufrido por el actor, con costas; fundando su pretensión indemnizatoria en los hechos en que se sustenta la denuncia infraccional;

Que en escrito de fojas 67 y siguientes comparece don Juan Soto Ruiz formulando defensas a la acción infraccional y civil incoadas en autos, solicitando el rechazo de ambas con costas;

Que a foja 71 se celebró comparendo de estilo, con la comparecencia de los apoderados del servicio denunciante, del querellante y demandante y del denunciado y demandado en autos;

Que a fojas 97 y siguiente comparece el apoderado de la demandante y de la demandada presentado avenimiento en la materia civil, teniéndose por aprobada, por resolución de fojas 99.-

Que a fojas 107 se declaró cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para su resolución en lo infraccional y,

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la contravención que se denuncia pudiere ser de aquellas dispuestas en el artículo 12 y 23 de la ley N° 19.496 esto es, 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 –cuyo es el

caso de marras- con el consumidor y el actuar negligente en la prestación del servicio 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, permite concluir que efectivamente el proveedor denunciado en su oportunidad actuó de forma negligente en la prestación del servicio de transporte convenido, en tanto dicho servicio nunca se concretó o al menos, de ello no ha allegado antecedente alguno al proceso el proveedor, en tanto en sus defensas alega que ante el extravío de la encomienda ofreció de forma diligente la indemnización respectiva; la que en tanto no fue aceptada por el propio consumidor, por lo que no puede sino concluirse que dicho extravío –independiente del valor o cuantía de lo disputado- ha causado un menoscabo económico o patrimonial en el consumidor denunciante; teniéndose por configurada en consecuencia la infracción a la normativa invocada por el servicio denunciante y el querellante en sus respectivos libelos;

TERCERO: Que sin perjuicio de lo razonado en el basamento que precede, necesario y pertinente es también señalar que la denunciada y el consumidor han suscrito avenimiento en lo que respecta a los interés indemnizatorios conocidos en autos y que dan cuenta del pago de montos tendientes a resarcir las pérdidas denunciadas por Urrutia Sanhueza, lo anterior conforme al escrito de fojas 97 y siguiente, dándose con ello recíproco

finiquito en cuanto a la materia indemnizatoria civil intentada primigeniamente;

CUARTO: Que a la luz de lo expuesto en el considerando tercero de esta sentencia, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido nuestra Iltrma. Corte de Apelaciones en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos rol PL IC N° 6-2014; en sentencia de fecha 19 de agosto de 2014 en autos rol OL IC N° 13-2014, y en sentencia de 17 de octubre del 2014, en autos rol PL IC N° 18-2014, 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 cuya 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 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 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;

SEXTO: Que no contradice lo anterior, sino que más bien complementa, la disposición del art. 11, inc. 1º, de la Ley N° 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 N° 18.287;

SÉPTIMO: Que atendido lo anterior, el Tribunal considera que en este caso se ha extinguido la responsabilidad infraccional del consumidor, para el caso que éste hubiese sido realmente culpable, por haberse configurado la causal legal absoluta de celebración de un acuerdo reparatorio civil y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3º y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2º, 19 inciso 2º 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 25 y siguientes, absolviéndose por consiguiente de la responsabilidad infraccional denunciada a BLUEXPRESS S.A., representada en autos por don **Juan Sergio Soto Ruiz**, 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;



Coyhaique a primero de agosto de dos mil dieciséis.-

Como se pide, certifíquese lo pertinente por el señor Secretario del Tribunal, conforme a lo dispuesto en el artículo 174 del C. de Procedimiento Civil.-



Proveyó el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario Titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.

ROL 72.600/2015.-



CERTIFICO

Que la Sentencia definitiva dictada en autos a fojas 108 y siguiente, a esta fecha se encuentra firme y ejecutoriada.-

URCUTIA/BOVEDAS

01 de agosto de 2016.-

Ricardo Rodríguez Gutiérrez

SECRETARIO TITULAR



