.-

SERNAC XI REGION
21 SET. 2016
277
RECIBIDO

REGISTRO DE SENTENCIAS
16 ENE. 2017
REGION AYSEN

Del Rol Nº 77.766-2016.-

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

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 14 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 COMERCIAL MAIFA LIMITADA, nombre de fantasía "HOTEL DIEGO DE ALMAGRO", R.U.T. 79.743.490-6, del giro de su denominación, representada para estos efectos por su gerente de operaciones doña PAULA GONZÁLEZ PUCHI, ignora otros antecedentes, ambos con domicilio en Avenida Ogana N° 1320 de Coyhaique, por infracción a lo dispuesto en los artículos 23° y 28 letra A, todos de la ley 19.496;

La denuncia se funda en el reclamo realizado con fecha 3 de marzo del 2016 ante dicho Servicio y en calidad de consumidora, por doña **CLAUDIA GUERRERO ALVARADO**, C.I. N° 13.557.612-3, chilena, domiciliada en calle Josefina Aguirre N° 25, población José Miguel Carrera de esta ciudad y comuna de Coyhaique; consistente en que en el mes de Julio de 2015 la consumidora se alojó en dependencia del Hotel denunciado, donde para efectos de registro se le solicitaron sus datos. Luego con fecha 14 de febrero de 2016, esto es para el "día de los enamorados", la consumidora comienza a recibir una serie de

JUZGADO DE POLICIA LOCAL COYHAIQUE

llamados a su teléfono personal solicitándole reservaciones como si fuese el teléfono de contacto del hotel; así, revisado el buscador "google" bajo la premisa "hotel diego de Almagro coyhaique" pudo constatar que el hotel tenía publicado su teléfono personal como contacto para reservas, por lo que se comunicó con la denunciada para efectos de que se subsanara el error, ante lo que el hotel se comprometió en tal sentido sin que a la fecha de la interposición de la denuncia se hubiere cumplido, manteniéndose las molestias por parte de la consumidora por los reiterados llamados. Concluye el servicio denunciante que en base a dichas consideraciones que los hechos constituyen infracción a lo dispuesto en el artículo23 y 28 letra A ambas de la ley N° 19.496, por lo que solicita que se le condene al máximo de las multas que el artículo 24 de la citada ley de protección de derechos del consumidor establece, con costas;

Que a fojas 42 comparece la consumidora señora Claudia Soledad Guerrero Alvarado, C.I. N° 13.557.612-3, chilena, domiciliada en calle Josefina Aguirre N° 25 de Coyhaique, quien en lo pertinente ratifica los hechos contenidos en lo principal del escrito de fojas 14 y siguientes, agregando que desde su comparecencia ante el tribunal y contados 4 meses hacia atrás desde la ocurrencia de los hechos no ha tenido una respuestas satisfactoria por parte de la denunciada;

Que a fojas 43 comparece doña PAULA ANDREA GONZÁLEZ PUCHI, C.I. N° 10.377.404-7, chilena, domiciliada en Avenida Ogana N° 1320 de Coyhaique, quien en lo pertinente y en su calidad de gerente del Hotel Diego de Almagro expone, reconoce

.-

los hechos denunciados y que pese a diligencias realizadas para subsanar los hechos que afectan a la consumidora, no ha sido posible por cuanto quien sería el responsable del error sería Google Chile al ingresar de forma errónea los datos de contacto;

Que a fojas 53 consta comparecencia de la representante de la denunciada quien indica que los hechos habrían sido subsanados;

Que a fojas 59 comparece la consumidora denunciante quien en lo pertinente expone haber aceptado propuesta reparatoria realizada por el proveedor denunciado, desistiéndose de la denuncia interpuesta;

Que a fojas 63 se declaró cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para resolver en lo infraccional y;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que al tenor de los hechos contenidos en lo principal del escrito de fojas 14, ratificación por parte de la consumidora afectada a fojas 42 y comparecencia de fojas 43 de la representante de la denunciada; los hechos se encuentra acreditados y con ello la configuración de la infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley N° 19.496; en tanto no puede sino concluirse que al publicitar antecedentes personales, como es el número de teléfono de un cliente o consumidor, se ha afectado el ámbito de privacidad lo que, ocurre por una negligencia imputable a la proveedora denunciada, sin que sea óbice para la conclusión anterior, la imputación que realiza ésta en orden a

atribuir a terceros el mal uso de antecedentes que se encontraban en poder de la denunciada;

SEGUNDO: Que sin perjuicio de lo anterior, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido la Iltma. Corte de Apelaciones, por ejemplo 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 concordancia 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 contravención a la normativa del rubro por parte de la denunciada, dicho perjuicio ha sido reparado a conformidad del referido consumidor, lo anterior conforme consta de fojas 59; 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 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, pero no por eso susceptible de ser soslayado de plano, de acuerdo a lo que se ha venido señalando;

TERCERO: 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;

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

JUZGADO LOCAL COYHAIQUE

QUINTO: 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 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 23 y siguientes, absolviéndose por consiguiente de responsabilidad infraccional a la denunciada COMERCIAL MAIFA LIMITADA, nombre de fantasía "hotel Diego de Almagro", representada en por doña Paula Andrea González Puchi, todos ya individualizados en autos.-

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

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

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO COYHAIQUE

Coyhaique a once de noviembre de dos mil dieciséis.-

Certifíquese lo pertinente por el Secretario del Tribunal, conforme a lo dispuesto en el artículo 174 del C. de Procedimiento Civil;

SERNAC XI REGION
18 NOV. 2016
317
RECIBIDO

Proveyó el Juez subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez;
Autoriza la Secretaria Subrogante, señora Sonia Riffo Garay.-

ROL 72.598/2015.-

JUZGADO DE POLICIA LOCAL COYHAIQUE

CERTIFICO

Que a esta fecha, la sentencia definitiva dictada en autos a fojas 45 y siguientes, a esta fecha se encuentra firme y ejecutoriada.-

11 de noviembre de 2016.-

JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Sonia Riffo Garay

SECRETARIA SUBROGANTE