



Del Rol N° 84.308-2016.-

Coyhaique, a doce de abril de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 11 y siguientes comparece don Sergio Tillería Tillería, en calidad de Director Región de Aysén (S), del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra del proveedor CLARO CHILE S.A., nombre de fantasía "CLARO CHILE", R.U.T. 96.799.250-k, del giro de su denominación, representada para estos efectos por su jefa de local doña ADRIOLA OJEDA PÉREZ, C.I. N° 8.169.197-0, ambos con domicilio en Moraleda N° 442 de Coyhaique, por infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496;

La denuncia se funda en el reclamo realizado con fecha 6 de diciembre del 2016 ante dicho Servicio y en calidad de consumidora, por doña **VANESSA SOLEDAD CATALÁN MANSILLA**, C.I. N° 12.140.628-4, chilena, domiciliada en calle Oscar de Fisher N° 4372, población Antonio Ronchi, de esta ciudad y comuna de Coyhaique; consistente en que en el mes de Septiembre de 2016, la consumidora contrató con el proveedor denunciado 2 planes telefónicos con equipo incluido por la suma mensual aproximada de \$40.000 por cada uno de ellos, agregando que en noviembre de 2016 ambos equipos presentaron fallas de funcionamiento por lo que fueron ingresados al servicio técnico el día 14 del mismo mes. Luego en comunicación recurrente con



plataforma "call center" de la denunciada se le informó con fecha 5 de diciembre de 2015⁶ que al menos uno de los equipos estaría en la sucursal (sic) sin pronunciarse respecto al segundo aparato. Así, sin tener una respuesta certera respecto de la reparación de los móviles y por la "pésima atención recibida" la consumidora solicita vía reclamo administrativo la anulación del contrato de telefonía suscrito 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 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 los hechos constituyen infracción a lo dispuesto en el artículo 23 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 36 comparece la representante en autos de la denunciada prestando declaración indagatoria en la

que en lo pertinente expone que se hizo devolución de los montos pagados por la consumidora, quien habría recibido conforme quedando nulo los contratos de los servicios de celular contratados;

Que a fojas 38 comparece la consumidora originalmente denunciante, quien en lo pertinente expone desistirse de la denuncia realizada, ya que se le habría pagado por parte de la denunciada los gastos antes realizados;

Que se declara 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 11, declaración de la representante dela proveedora denunciada a fojas 34, la falta denunciada como asimismo su autoría se encuentran plenamente configuradas en autos, en tanto la contravención a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley N° 19.496, se constituye por el retardo en la devolución luego del ingreso a servicio técnico de reparación, respecto de los aparatos telefónicos contratados por la consumidora, causando el consiguiente menoscabo en esta última;

SEGUNDO Que sin perjuicio de lo anterior, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido la Iltna. 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 declaraciones de fojas 36 Y 38; 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. 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;

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 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 11 y siguientes, absolviéndose por consiguiente de responsabilidad infraccional a la denunciada CLARO CHILE S.A. , nombre de fantasía "Claro Chile", representada en por doña Adriola Jeannette Ojeda Pérez, 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;

