

Del Rol N° 93.340-2017.-

Coyhaique, a ocho de enero de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 9 y siguientes comparece doña **YOHANA ETELVINA AVILA AVILA**, C.I. N° 14.036.762-1, chilena, trabajadora en ventas, domiciliada en calle Valle Colonia N° 2838 de Coyhaique, interponiendo querrela infraccional a la ley N° 19.496, en contra de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., nombre de fantasía ABCDIN S.A., RUT 82.982.300-4, representada por su jefe de local don MIGUEL OYARZÚN PAREDES o quien haga las veces de jefe de local en conformidad al artículo 50 lera c de la ley N° 19.496 domiciliados en calle Arturo Prat N° 380 de Coyhaique. Funda su denuncia exponiendo que con fecha 24 de Junio de 2017 compró dos teléfonos celulares marca Samsung modelo J5 por la suma de \$119.990 y, uno de ellos presentó fallas de funcionamiento por lo que con fecha 24 de Julio de 2017 solicitó a la denunciada el cambio de equipo debiendo dejar el teléfono en la tienda para que fuere remitido a Servicio Técnico; luego al dejar dicho teléfono en el local de la denunciada se le entregó orden de trabajo N° 500148 en el que se dejó constancia de haber sido recibido en buen estado con embalaje original, indicado la siguiente falla “no funciona pantalla táctil, pantalla touch, pantalla manchada”. Luego de transcurrido un mes indica la consumidora haberse acercado a la tienda para conocer el estado

de su solicitud encontrándose con la sorpresa de que el teléfono había llegado quebrado al servicio técnico, sin embargo le señalaron que la empresa cambiaría el teléfono pero que era necesario hacer un requerimiento el que no prospero. Ante dicha situación solicitó hablar con el jefe del local de la querellada, quien le informó que podría operar la garantía legal por cuanto la pantalla se encontraba quebrada, imputándosele tal hecho a la consumidora; razones que le llevaron -indica- a realizar denuncia ante el servicio nacional del consumidor; solicitando por lo mismo se le condene a la denunciada al máximo de las multas que la ley N° 19.496 dispone, con costas;

Que en el primer otrosí comparece la consumidora querellante interponiendo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., ya individualizado, solicitando, en base a los mismo hechos que fundan su querella, se condene a la demandada al pago de la suma total de \$524.990 más intereses reajustes y costas o bien la suma que el Tribunal estime.-

Que a fojas 16 se hace en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor;

Que a fojas 18 consta emplazamiento de la denunciada y demandada civil en la persona de su jefe de local don MIGUEL OYARZÚN PAREDES;

Que a fojas 26 consta acta de audiencia de comparendo de estilo decretada en autos, en las que la demandante y demandada arribaron a un avenimiento respecto a la materia civil incoada en autos;

Que se declara cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para resolver en lo infraccional y;

**CONSIDERANDO:**

PRIMERO: Que conforme al mérito de la querrela de autos, y la documental a ella acompañada, y no objetada de contrario por la demandada, como asimismo el tenor del acuerdo arribado en materia civil por las partes; los hechos imputados como asimismo la responsabilidad infraccional se encuentran plenamente acreditados en autos, por cuanto no solo la compra de los dispositivos telefónicos móviles sino también el funcionamiento defectuoso y la subsecuente inercia -y con ello negligencia- por parte del proveedor denunciado se configuran plenamente, al no haberse dado respuesta satisfactoria al consumidor sino hasta la etapa de conciliación en el presente proceso, conducta que configura contravención a los artículos 12° y 23° de la ley N° 19.496

SEGUNDO: Que sin perjuicio de lo anterior, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido la Iltrma. 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 del acta de audiencia de comparendo de fojas 26 y siguiente; 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 **se absuelve de responsabilidad infraccional** a **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES**

S.A., representada en autos por don MIGUEL OYARZÚN  
PAREDES, ambos 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;

