



Del Rol N° 67.011-2015.-

Coyhaique, a veintitrés de abril de dos mil quince.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 22 y siguientes comparece don Sergio Tilleria Tilleria, en calidad de Director Región de Aysén (s), del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra del CORREOS DE CHILE representada para estos efectos por don SAMUEL NAHUELQUEO ARCE, ignora cédula de identidad, profesión, ambos con domicilio en calle Lord Cochrane N° 226 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 consumidora por doña PAULA MARCELA MELIPICHUN, cédula de identidad n° 16.460.589-2, Chilena, domiciliada en calle Barros Arana N° 1092 de Coyhaique, en razón de que el día 9 de septiembre de 2014, la consumidora denunciante recibió en dependencias de la denunciada envío inter nacional a su nombre. Agrega que en reiteradas ocasiones la consumidora se constituyó en dependencias de Correos sucursal Coyhaique con objeto de retirar su encomienda, entregándosele excusas en cuanto al “paradero de la misma” (sic) sin dar una respuesta afirmativa a su requerimiento.



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 29 comparece doña Paula Marcela Melipichún saldivia y doña Monica carolina Oyarzún carrasco, cédula de identidad N° 9.323.516-9, en representación del proveedor denunciado, suscribiendo transacción en materia indemnizatoria, otorgándose amplio finiquito, conforme fluye de la cláusula cuarta de la presentación singularizada;

Que a fojas 31 se declaró cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para fallo 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, se considera que la denunciada habría efectivamente incurrido en una infracción a la normativa de la ley N° 19.496, específicamente en los citados artículos 12 y 23, por cuanto las alegaciones contenidas en la denuncia realizada por el Servicio Nacional del Consumidor dicen relación precisamente con el no cumplimiento o bien un incumplimiento negligente por parte de la denunciada en cuanto a los servicios contratados, lo que se constata por la propio reconocimiento del extravío de la encomienda que la consumidora debió recibir y que, conforme a la documental de fojas 12 ha sido reconocido por parte de personal de la propia denunciada;

TERCERO: Que sin perjuicio de lo razonado en el basamento que precede huelga señalar que la denunciada y la consumidora han suscrito transacción en que da cuenta del pago de montos tendientes a resarcir las perdidas denunciadas por la señora Melipichún Saldivia, lo anterior conforme al contenido de lo principal de escrito de fojas 29 y siguiente, dándose con ello recíproco finiquito en cuanto a la materia indemnizatoria que subyace a la denuncia infraccional realizada por el Servicio Nacional del Consumidor

CUARTO: Que a la luz de lo expuesto en el considerando tercero de esta sentencia, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y ratificado por nuestra Iltrma Corte de Apelaciones en autos ROL 6-2014, 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 del consumidor,



precisamente 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 mismo, conforme se ha expresado latamente en lo considerativo de esta sentencia y; de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3 y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287;

SE DECLARA:

Que se absuelve de la responsabilidad infraccional denunciada a CORREOS DE CHILE, representada en autos por doña **Mónica Oyarzún Carrasco**, 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;

