

Del Rol N° 69.484-2015.-

Coyhaique, a once de septiembre de dos mil quince.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 7 y siguientes comparece doña Karina Acevedo Auad, en calidad de Directora Región de Aysén, del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra de EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES, nombra de fantasía TUR BUS CARGO del giro de su denominación, representada para estos efectos por doña CAROLYN VON MAREES PEEDE, ignora cédula nacional de identidad y profesión, ambos con domicilio en calle Magallanes N° 303 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 con fecha 15 de mayo de 2015 por do FRANCISCO MONTERO BARROS, cédula de identidad n° 13.019.636-5, Chileno, domiciliada en camino a Balmaceda kilómetro 2 sector Recta Foitzick de Coyhaique, en razón de que con anterioridad a su reclamo, en fecha que no determina, el referido consumidor habría cotizado el transporte para el envío de un paquete con dimensiones específicas, con un valor del servicio de \$14.200. Así al ir a retirar el producto con fecha 15 de mayo de 2015, conforme a boleta, el consumidor debió pagar la suma de \$23.160; estimando el Servicio denunciante que, conforme a los



fundamentos de hecho de la denuncia, se configura infracción por parte del proveedor denunciado a las disposiciones del artículo 12° y 23° de la ley N° 19.496 por lo que solicita se le condene al máximo de las multas que la citada ley impone, con costas;

Que a fojas 14 comparece doña CARLYN VON MAREES PEEDE, C.I. N° 13.723.854-3, chilena, domiciliada en calle Magallanes N° 303 de Coyhaique en representación del proveedor denunciado, formulando declaración en lo principal de dicha presentación, en la que expone sucintamente que con fecha 6 de agosto (sic) entre su representada y el consumidor originalmente denunciante se suscribió finiquito por medio del cual su representada indemniza a este las molestias o perjuicios producidos, acompañando específicamente documento en el que la denunciada paga la suma de \$50.000 por conceptos indemnizatorios, según expone;

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 14 la representante de la denunciada, solicita en mérito de lo expuesto en lo principal se tenga presente el ánimo conciliador;

Que a fojas 16 se trajeron estos autos para resolver la materia infraccional y;

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que la contravención que se denuncia pudiere ser de aquellas dispuestas en el artículo 12, 23 de la ley N° 19.496 esto es: a) 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; b) el actuar negligente en la prestación del servicio o entrega de un bien por parte 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, en especial al documental acompañada a la denuncia en la que consta respo4susta vía correo electrónico desde la plataforma de “atención al cliente” p0or parte del proveedor denunciado en la que reconoce que existe un desfase de los valores reales de transporte de encomiendas y el publicado en internet, se tiene por configurada la falta denunciada, por cuanto de forma negligente el proveedor ha inducido al consumidor al error en cuanto a las estimaciones pecuniarias del costo del servicio a contratar lo que en consecuencia al menos produce un menoscabo en lo económico en cuanto a las diferencias de valores estimados por el consumidor originalmente y lo realmente pagado, conforme a la documental de fojas 6, cuya diferencia asciende a casi \$9.000;

TERCERO: Que, sin perjuicio de lo anterior, resulta necesario destacar que la denunciada y el consumidor han suscrito una transacción que da cuenta del pago de montos tendientes a resarcir los daños o inconvenientes causados al señor Montero Barros, dándose con ello recíproco finiquito en cuanto a la materia indemnizatoria civil intentada primigeniamente,



CUARTO: Que a la luz de lo expuesto en los considerandos segundo y tercero de esta sentencia, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido nuestra Illma. Corte de Apelaciones en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos ROL 6-2014, y en sentencia de fecha 19 de agosto de 2014 en autos ROL 13-2014, 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 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, no por eso susceptible de ser soslayado de plano;

QUINTO: Que de conformidad a los principios de que en derecho quien puede lo más, puede lo menos, y de la integración del derecho, tampoco es posible soslayar que actualmente en materia penal los acuerdos reparatorios civiles con

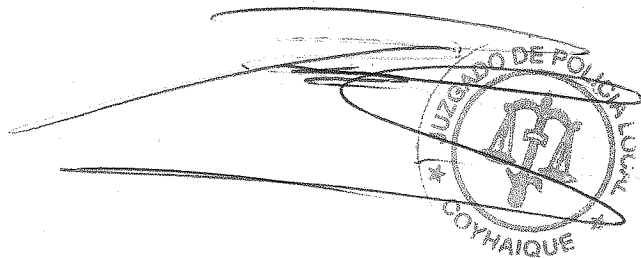
relación a delitos de connotación patrimonial, **y a todos los cuasidelitos**, extinguen la responsabilidad penal, según establecen los arts. 241 y 242 del Código Procesal Penal, lo que entonces con mayor razón debiera ocurrir con relación a simples infracciones o contravenciones, inconductas de todas maneras de menor juicio de reproche que los delitos y cuasidelitos 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 no ha lugar a la denuncia contenida en lo principal del escrito de fojas 7 y siguientes, absolviéndose por consiguiente de la responsabilidad infraccional denunciada a EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES, representada en autos por doña **Carolyn Von Marees**, 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;



12

00

00