

Del Rol N° 96.178-2018.-

Coyhaique, a veinte de junio de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 8 y siguientes comparece doña ANDREA ALEJANDRA GUERRERO CABERO, C.I. N° 13.826.501-3, chilena, ingeniera informática, domiciliada en calle Independencia N° 09 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 11 de agosto de 2017 compró en la página web de la querellada un *box spring* marca CIC por un valor total de \$429.990, más el valor de despacho por la suma de \$99.720; siendo la fecha estimada de entrega del producto comprado el día 2 de septiembre de 2017, lo que no ocurrió, por lo que el día 4 de septiembre de 2017 se dirigió a dependencias de la querellada, sin lograr antecedente alguno respecto al producto comprado. Luego al comunicarse con la querellada se le informó que la única forma de solucionar el inconveniente con el envío, era la anulación de la compra o el cambio del producto, ambas opciones insatisfactorias para la querellante; indicando que luego de ello solicitó la anulación dela



venta más una indemnización por los perjuicios causados, sin que existiese una respuesta afirmativa sus requerimiento, manteniendo a la fecha de la presentación de su querella una deuda que alcanza los \$813.522 correspondiente al pago del producto comprado y no recibido. Por dichas consideraciones estima que la querellada ha incurrido en infracción a la normativa del consumidor, solicitando que el Tribunal en definitiva imponga a la querellada el máximo de las multas que la ley establece, con costas.-

Que en el primer otrosí del mismo libelo de fojas 8 y siguientes 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 mismos hechos que fundan su querella, se condene a la demandada al pago de la suma total de \$1.313.500, más intereses reajustes y costas o bien la suma que el Tribunal estime.-

Que a fojas 14 se hace parte en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor;

Que en lo principal y primer otrosí del escrito de fojas 16 y siguiente, consta respectivamente ampliación de querella y demanda de indemnización de perjuicios, agregando que a causa del no pago del producto no entregado por la querellada, se ha generado información en su boletín comercial generada por la propia querellada que ha obstaculizado sus actividades financieras;



Que a fojas 27 consta acta de comparendo oportunidad en que las partes avinieron en 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 querella 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 acreditadas en autos, por cuanto no solo la compra sino también el retardo en su entrega, hecho que definitivamente nunca se concretó o al menos no fue acreditado, con lo que la negligencia imputada en el contexto del artículo 23° de la ley N° 19.496 se encuentra acreditada, como asimismo el menoscabo del consumidor en iguales términos, configurándose la 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 Il. 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 27 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 declara como responsable infraccional a la denunciada DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., representada en autos por don MIGUEL OYARZÚN PAREDES, ambos ya individualizados en autos; **absolviéndosele sin embargo, de sanción** por haber arribado a acuerdo en la materia civil.-

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

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

