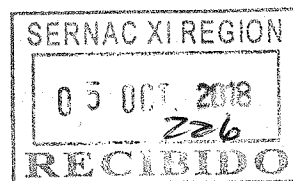


Del Rol N° 99.839-2018.-



Coyhaique, a veintiocho de septiembre de dos mil dieciocho.-

**VISTOS:**

Que en lo principal del escrito de fojas 4 y siguientes comparece doña FABIOLA VALENCIA EURIBE, C.I. N° 23.151.759-6, domiciliada en Calle Cerro Pirámide N° 1729 de Coyhaique interponiendo querrela infraccional a la ley N° 19.496 en contra de CORREOS DE CHILE, RUT 60.503.000-9, representada por su jefa de sucursal doña JENNIFER PALMA, ignora cedula de identidad, o en su defecto o por quien haga las veces de tal conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C de la ley N° 19.496; ambos domiciliados en Lord Cochrane N° 226 de Coyhaique. Funda su pretensión contravencional indicando que en diciembre de 2017 compró por internet una muñeca *reborn* por la suma de \$36.000 la que fuere enviada oportunamente por el proveedor a través del servicio de encomienda de la querellada desde Japón. Agrega que con fecha 16 de Diciembre de 2017 se envió desde Japón a Chile, siendo recepcionado en oficinas de la querellada con fecha 12 de enero de 2018 y, en su sucursal de esta ciudad con fecha 29 de enero de 2018. Al concurrir a dicha sucursal indica la querellante se le informó verbalmente que el producto tenía la calidad de extraviado por lo que interpuso reclamo ante la empresa, del que no obtuvo mayor información. Así, con fecha 12 de febrero de 2018 formuló reclamo administrativo ante el SERNAC sede en la que la querellada informó que corroborando el extravío del producto pero que, dada las condiciones de transportes, no correspondía indemnizar a la querellante sino al proveedor que remitió originalmente el producto. Con fecha 3 de abril de 2018, revisó el estado de envío de su producto corroborando que el producto había llegado a Coyhaique pero que por un error habría sido devuelto a Santiago, información que fuere corroborada a la querellante por el Centro Tecnológico Postal de la querellada; sin que a la fecha se le hay dado una respuesta que de conformidad a la pérdida del producto transportado; estimando la querellante en tal contexto que la



querellada habría infringido lo dispuesto en los artículos 3° letra B°, 12° y 23° todos de la ley N° 19.496, por lo que solicita se le condene al máximo de las multas que la ley del rubro impone, con costas;

Que en audiencia de comparendo de estilo (fs 175 y siguiente) , la querellada representada por su apoderada letrada, formuló sendas defensas, contenidas en dos minutas escritas agregadas de fojas 131 a 174 inclusive. En el referido libelo opuso: A) La ineptitud del libelo por razones que indica (En lo principal y tercer otrosí del escrito de fojas 131 y ss) ; b) Falta de Legitimación activa (segundo otrosí escrito de fojas 131 y ss; A dichas defensas agrega escrito de contestación de querrela y demanda (en lo principal y primer otrosí del escrito de fojas 150 y ss), exponiendo en este acápite los mismos argumentos expuestos en el primero de sus libelos agregando que no se habría incumplido por la querellada las obligaciones contenidas en la ley N° 19.496,m solicitando por todas las consideraciones latamente desarrolladas en sus presentaciones, que se rechace la acción infraccional y asimismo respecto de la demanda civil de autos, con costas.-

Que a fojas 182 comparecen las partes suscribiendo un avenimiento en la materia civil incoada en autos , acuerdo cumplido a foja 183 trayéndose estos autos para resolver en lo que respecta a la infraccional y;

#### **CONSIDERANDO:**

PRIMERO: Que en lo que respecta a las defensas formales opuestas por la querellada a fojas 131 y siguientes huelga precisar que la ineptitud de libelo opuesta se funda en la falta de individualización de la querellada en el escrito de querrela, sin embargo a juicio de este sentenciador dicho imperativo se encuentra dado para los efectos de juicios de índole netamente civil, lugar en que las partes se enfrentan en una posición de simetría -distinto al caso de marras- y aun así, la individualización realizada por la querellante respecto de su representante legal (art 50 C ley N° 19.496) resulto eficaz en tanto logró emplazar a la querellada respecto de las acciones incoadas.

Motivos por los cuales carece de sustento su alegación al menos en este aspecto.

+SEGUNDO: Que respecto de su segunda defensa formal (falta de legitimación activa de la querellante y demandante) lo cierto es que si bien pudo haberse pactado los términos del servicio de encomienda con quien remitió originalmente el producto, lo cierto es que la directa afectada por la conducta que se imputa a la querellada es precisamente de la consumidora querellante, constituyéndose en tal sentido lo que en doctrina se ha venido en llamar *consumidor material final*, razón que motiva nuevamente a desestimar la alegación de la querellada en este orden de ideas. Máxime cuando al suscribir avenimiento respecto de la acción civil., la querellada valida la calidad de tal en la querellante;

TERCERO: Que ahora bien, y en cuanto al fondo del caso sub judice, lo cierto es que tanto los hechos como también la autoría de los mismos se encuentran plenamente configurados en autos, y con ello la infracción imputada. Lo anterior por cuanto queda asentado en autos que se contrató el servicio de encomienda de un producto el que definitivamente no llegó a manos de su destinatario final, ya sea por el extravío del producto o por la errónea remisión de vuelta al remitente, lo cierto es que no se concluyó de forma diligente con el servicio contratado a la querellada, hechos que por cierto y como se adelantare configuran infracción a lo dispuesto en los artículos 12° y 23° ambos de la ley N° 19.496

CUARTO: 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 PL 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 182 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;

QUINTO: 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;

SEXTO: Que no contradice lo anterior, sino que más bien complementa, la disposición del art. 11, inc. 1°, 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. 1°, de la Ley N° 18.287;

SEPTIMO: 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 3° y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287,

**SE DECLARA:**

Que se declara como responsable infraccional a la denunciada COREOS DE CHILE, representada en autos por doña JENNIFER PALMA, 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;



