



**Del Rol N° 102.516-2018.-**

Coyhaique, a diecinueve de noviembre de dos mil dieciocho.-

**VISTOS:**

Que en lo principal del escrito de fojas 10 y siguientes comparece don DANIEL ADRIAN NEIRA DONOSO, C.I. N° 16.319.403-1, chileno, trabajador independiente, domiciliado en calle 21 de Mayo N° 942 de Coyhaique, interponiendo querrela por infracción a la ley N° 19.496, en contra de CORREOS DE CHILE, sociedad del giro de su denominación, RUT 60.503.000-9, representada por su agente o jefe de local doña JENNIFFER PALMA, desconoce cédula de identidad y profesión, o quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la ley N° 19.496, ambos domiciliados en calle Lord Cochrane N° 226 de Coyhaique. Funda su querrela indicando que con fecha 18 de noviembre de 2017, compró por internet en página Aliexpress un producto similar a un notebook por la suma de U\$ 379.21 (aproximados \$278.392 pesos chilenos) el que fue enviado oportunamente por el proveedor a través del servicio de la querrellada. Indica que con fecha 11 de enero de 2018 fue recepcionado el paquete en dependencias del querrellada, con fecha 19 de enero del corriente mediante correo electrónico se le solicitó al entrega de comprobante de transferencia y/o pago, el que fue entregado con fecha 21 de febrero recibiendo como respuesta que se acusaba recibo de la información la que fue remitida al Servicio Nacional de Aduanas para continuar con el proceso de internación. Así las cosas, y luego de un tiempo sin recibir su producto el querellante expone que consultada la querrellada por la misma se le indicó que se demoraban aproximadamente dos semanas para concretar la entrega, sin embargo transcurrido un mes y medio sin tener respuesta satisfactoria concurrió a la sucursal de Coyhaique de la querrellada en la que se le informó que su encomienda se encontraba en Santiago sin destino prefijado por lo que interpuso reclamo administrativo en contra de Correo de Chile quien informó que el envío fue devuelto al remitente por petición del destinatario.

Así las cosas dado lo realizado por la querellada y el retardo en su actuar generaron que los plazos para pedir la devolución del dinero pagado al remitente habían vencido. Todo el actuar desplegado por la querellada de forma negligente -expone-redundan en un actuar infraccional a lo dispuesto en los artículo 12° y 23° ambos de la ley n° 19.496 solicitando que en base a ello se condene a la querellad al máximo de las multas que dicho cuerpo legal dispone, con costas;

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 10 y siguientes, el querellante de autos interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Correos de Chile, ya individualizado en autos, solicitando se condene a la demandada al pago de la suma total de \$ 928.392 o la suma que el Tribunal estime conforme al mérito de autos, todo con reajustes, intereses y costas. Funda su acción civil en los mismos hechos narrados en su querella agregando que conforme a los mismos se generó como daño emergente la pérdida del dinero pagado por el producto no entregado, a lo que se agrega el daño moral sufrido en tanto el producto era dirigido como regalo a su hija, y que traduce el actor en la suma de \$650.000.

Que a fojas 22 se hace parte en autos, el Servicio Nacional del Consumidor;

Que en lo principal, primer a cuarto otrosíes del escrito de fojas 33 y siguientes, la querellada deduce excepciones a las acciones deducidas y que fueren rechazadas a fojas 54 y siguiente.

Que a fojas 68 y siguiente consta acta de audiencia de comparendo de estilo en la que las partes arribaron a un avenimiento en lo que respecta a la acción indemnizatoria incoada, trayéndose estos autos para resolver la materia infraccional y;

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, conforme al mérito de los antecedentes agregados al proceso, en especial aquella documental acompañada por el querellante a su escrito de

querella, de fojas 1 a 9 inclusive, se logra constatar que efectivamente el consumidor compró un producto en plataforma *aliexpress* por la suma de US 379.11 con fecha 18 de noviembre de 2017 y, a casi 8 meses de dicha compra y transcurridos 4 meses desde que el propio proveedor informa tener en su poder la encomienda, se le informa que fue remitida de vuelta al remitidor original por solicitud del destinatario, afirmación que resulta inverosímil no solo por la falta de antecedentes que respalden dicha aseveración sino además porque la conducta desplegada por el consumidor en sus múltiples correos electrónicos redundaba en un requerimiento contrario a lo aseverado por el proveedor. Encuentra en tal sentido su corolario, el hecho de que la querellada haya acordado un monto indemnizatorio en lo que refiere a la acción civil, todo lo cual ponderado conforme a las reglas de la sana crítica, permiten concluir la configuración de las infracciones denunciadas en lo que respecta a los artículos 12° y 23° de la ley N° 19.496;

**SEGUNDO:** Que sin perjuicio de la conclusión anterior, huelga precisar que las partes suscribieron avenimiento en materia civil; conducta que, como ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido nuestra Iltma. 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, la voluntad de reparar los daños provocados por una posible conducta desplegada, al tenor de 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, permite concluir que 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 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;

**TERCERO:** 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 se declara como responsable infraccional a la denunciada CORREOS DE CHILE, representada en autos por doña JENNIFER PALMA MENDEZ, 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;

