



**Del Rol N° 1263-2019.-**

Coyhaique, a veintiséis de junio de dos mil diecinueve.-

**VISTOS:**

Que en lo principal del escrito de fojas 7 y siguientes comparece doña MELODY ALMENDRA ALVARADO CORVALÁN, C.I. N° 19.403.593-4, trabajadora dependiente, domiciliada en calle Ignacio Serrano N° 3911 de esta comuna de Coyhaique interponiendo querrela infraccional a la ley N° 19.496 en contra de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S. A, RUT 82.982.300-4 nombra de fantasía ABCDIN. Representada conforme a lo dispuesto en el artículo 50C de la ley N° 19.1496, por su jefe de local don MIGUEL OYARZÚN PAREDES o quien haga las veces de tal, domiciliada en calle Prat N° 380 de Coyhaique. Funda su pretensión contravencional indicando que con fecha 14 de mayo de 2018 compró un notebook marca HP modelo 240 G5 PC por la suma de \$199.990 suma que fuere pagada por medio de tarjeta de crédito de la tienda; indica que con posterioridad concurrió a dependencias de la querellada siendo atendida por personal de post venta quienes le indicaron que se comunicara con el fabricante directamente (sic) a lo que se negó ya que había comprado el computador en la tienda de la querellada y no directamente al fabricante. Luego de ello y al no tener respuesta de la querellada se comunicó con el fabricante quien el indicó que conforme al número de boleta de compra del producto, éste no coincidía con aquel que le fuere entregado por lo que concurrió ante la querellada quien le ofreció como opción cambiar la boleta por la de otro cliente, lo que motivó -indica- su negativa. Tales hechos motivaron la denuncia de los mismos ante el Servicio Nacional del Consumidor sin que haya existido una respuesta efectivamente a su requerimiento. Estima por ello la querellante que el proveedor denunciado ha infringido obligaciones legales dispuestas en los artículos 12, 21 y 23 de la ley N° 19.496 por lo que solicita se le condene al máximo de las multas que la ley del rubro dispone, con costas.-



Que en el primer otrosí del escrito de fojas 7 y siguientes la querellante interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querellada, solicitando por las mismas razones que fundan su acción infraccional, se condene a la demandada al pago de la suma total de \$1.99.990 o la suma que el Tribunal sirva fijar conforme al mérito del proceso, todo con reajustes intereses y costas.-

Que en lo principal y primer otrosí del escrito de fojas 27 y siguientes comparece doña Romina escobar Díaz, apoderada por la querellada y demandada, contestando las acciones incoadas solicitando su rechazo, con costas. Funda su defensa negando en primer término las infracciones que se le imputan; que la garantía legal que aduce la querellante estaría prescrita como asimismo la acción legal intentada. En el acápite de la demanda indemnizatoria conocida en autos expone que al no existir responsabilidad infraccional no puede nacer algún derecho en el ámbito resarcitorio civil en favor del consumidor demandante y aun cuando lo hubiere, las argumentaciones resultan difusas.

Que por escrito de fojas 39 y siguientes las partes arriban a un acuerdo en la materia civil incoada, desistiéndose la querellante de su acción civil e infraccional; acuerdo que conforme consta de fojas 43 vta y 44 se encuentra cumplido; por lo que se han traído estos autos para resolver la materia infraccional y;

#### **CONSIDERANDO:**

PRIMERO: Que conforme al mérito del proceso, en especial antecedentes aportados por la querellante y la actitud de la querellada quien con objeto de resarcir los daños que hubieren provocado en el ámbito civil, arribaron a un avenimiento en el ámbito indemnizatorio; los hechos como asimismo la autoría del proveedor se encuentran configurados en autos, concluyéndose entonces en que los mismos configuran una infracción a la ley N° 19.496, en específico lo dispuesto en el artículo 12° y 23° del cuerpo legal citado, ello en tanto ante las posibles fallas del producto comprado a la querellada éste manifestó de forma reiterada evasivas con objeto de no cumplir

con el derecho de garantía legal de la querellante lo que sin duda la ha afectado en el orden patrimonial;

SEGUNDO: 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 pretérito 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 escrito de fojas 39; 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 al consumidor;

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 Subrogante, Abogado  
Ricardo Rodríguez Gutiérrez; autoriza la Secretaria  
subrogante, señora Sonia Rifo Garay.-

