

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706

PROVIDENCIA, 14 de ENERO de 2014

15 ENE 2014

Notifico a Ud. que en el proceso N° 027492-06-2012 se ha dictado con fecha ,
14/01/2014 la siguiente resolución :

CÚMPLASE.

REGISTRO DE SENTENCIAS
30 ENE. 2014
REGION METROPOLITANA

SECRETARIO

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706
clasificador 43 correo 9

ROL N°027492-06-2012
CERTIFICADA N°

30 ENE. 2014

5723

SEÑOR

DON(A)

MARTINEZ ALARCON RODRIGO

REPRESENTANTE LEGAL DE

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Calle **TEATINOS**

N°333



sa/Dpto. **PISO 2**

Block

Villa

Clasificación

Comuna de **SANTIAGO**

Santiago, veintiséis de noviembre de dos mil trece.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, previa eliminación de sus fundamentos 2°, 3° y 4°.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que el Servicio Nacional del Consumidor interpone recurso de apelación contra la sentencia de veintisiete de junio de dos mil trece, escrita a fojas 28 y siguientes, por cuanto rechazó la denuncia infraccional formulada a fojas 13, considerando para ello que no existe causa alguna iniciada por denuncia de la consumidora afectada, doña Bárbara Hennings Quintero, estimando que no concurren los presupuestos de la letra g) de la Ley N° 19.496, porque no “existe en la presente causa un interés general, sino que un interés particular de un consumidor debidamente individualizado, quien pudo hacer valer sus derechos individualmente, pero en ningún caso puede el Sernac accionar, invocando un interés general”;

SEGUNDO: Que de la manera señalada, la discusión se centra, en principio, en determinar si el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra habilitado procesalmente para denunciar, en representación de los consumidores, una infracción al estatuto legal antes referido de acuerdo a lo dispuesto en su artículo 58 letra g);

TERCERO: Que es necesario tener presente que la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece en su artículo 1° que el Servicio “tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”, norma, que de la manera establecida, tiene el carácter de cautelar y protectora de los derechos de los consumidores;

CUARTO: Que, por su parte, el artículo 58 del señalado cuerpo normativo, establece que “el Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: “g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”.

No encontrándose definido en la disposición anterior el concepto de intereses general éste debe ser entendido en su sentido natural y obvio, es decir, como aquél interés público que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor. La real Academia Española entiende por general: “Común y esencial a todos los individuos que constituyen un todo, o a muchos objetos, aunque sean de naturaleza diferente”.

Es así como esta disposición reconoce el concepto de interés general y faculta al Servicio Nacional del Consumidor para no sólo hacerse parte en aquellas causas iniciadas por reclamo de los particulares que comprometan el interés general de los consumidores, sino que la facultad del propio servicio para ejercer la acción ante el tribunal correspondiente a fin de perseguir la responsabilidad de quienes vulneren los derechos de los consumidores protegidos de esta manera;

QUINTO: Que, a su vez, el artículo 50 del mismo compendio legal en su inciso primero establece que las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán, frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. A su turno, su inciso tercero dispone que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores;

SEXTO: Que conforme se viene analizando, al Sernac le asiste como función esencial el velar por la protección de los “intereses generales de los consumidores”, y dentro de este entendido es menester que cuente con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo. El interpretarlo de modo diverso -y en un sentido restringido- significaría que en la práctica dicho Servicio carecería de las herramientas necesarias para cumplir de la debida forma con la función que la ley le ha entregado, no habiendo sido ésta la intención que el legislador tuvo en cuenta para establecer una legislación protectora y cautelar de los derechos de los consumidores;

SÉPTIMO: Que todo lo anteriormente razonado determina a esta Corte concluir que el Sernac se encuentra legalmente habilitado para denunciar, al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496, los incumplimientos a la misma ley ante los Juzgados de Policía Local y para hacerse parte en las causas respectivas, invocando el interés general de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o las especiales aplicables;

OCTAVO: Que, de este modo, cuando el artículo 58 del citado estatuto normativo refiere que al Sernac le asiste el derecho a hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales, nada impide que a falta de un juicio previo promovido por uno o más interesados, sea el propio Servicio en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, quien ejerza directamente las acciones tendientes a proteger los derechos e intereses de los consumidores, no pudiendo el juez competente, como lo es el de Policía Local, excusarse del conocimiento del asunto, conforme impone el principio de inexcusabilidad, consagrado constitucionalmente;

NOVENO: Que, de este modo, establecido entonces que el denunciante se hallaba plenamente legitimado para presentar la denuncia de autos, corresponde que esta Corte emita derechamente pronunciamiento sobre la infracción materia de la litis;

DÉCIMO: Que del mérito de la prueba documental allegada al proceso, especialmente, copia del formulario único de atención de público del reclamo N° 6367228; copia simple de la carta certificada enviada por doña Bárbara Hennings Quintero a la denunciada ejerciendo su derecho de retracto dentro del plazo legal; copia simple de formulario de admisión de envíos registrados de Correos de Chile, estampado con fecha 28 de junio de 2012; copia simple del voucher donde aparece registrada la compra que realizó la consumidora con su tarjeta de crédito Visa a New World Beauty; y copia simple del contrato de suscripción a New World Beauty de 20 de junio de 2012 y de sus anexos, antecedentes todos que se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, se tiene por acreditado que el 20 de junio de 2012 doña Bárbara Hennings Quintero firmó un contrato de suscripción con la empresa New World Beauty, en una reunión previamente concertada, a la que fue invitada mediante llamadas efectuadas por el proveedor, pagando en ese mismo acto la suma de \$480.000 con su tarjeta Visa, con la finalidad de obtener descuentos en negocios de diversos rubros y que, pese a que posteriormente, el día 28 del mismo mes y año, la aludida consumidora envió a la denunciada una carta certificada retractándose de la suscripción del referido contrato, New World Beauty procedió igualmente a facturar los cobros, a través de la tarjeta de crédito mediante la cual se pagaría inicialmente el servicio contratado, sin que exista antecedente alguno que de cuenta de que tales cobros hayan sido posteriormente reembolsados a la consumidora;

UNDÉCIMO: Que el artículo 3° bis letra a) de la Ley 19.946 estatuye: *“El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos: a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.*

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato expedida dentro del plazo indicado en el encabezamiento”.

Por su parte, el inciso primero del artículo 23 del citado estatuto legal prevé: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a faltas o deficiencias en la calidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”;*

DUODÉCIMO: Que el cotejo de los hechos establecidos en el motivo décimo a la luz de una ajustada exégesis de la normativa precedentemente reseñada determina necesariamente concluir que la denunciada ciertamente incurrió en la infracción que se denuncia,

específicamente al artículo 3° bis de la Ley 19.946, puesto que verificada formalmente la retractación de la consumidora dentro del plazo legal, lisa y llanamente New World Beauty desconoció el derecho legal que a aquélla le asistía de poner término unilateralmente al contrato, de manera que la denuncia deducida en su contra será acogida, condenándosela al pago de una multa cuyo monto se establecerá en lo resolutive de este fallo.

Y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de veintisiete de junio del año dos mil trece, escrita de fojas 28 a 30, que rechazó la denuncia deducida por el Servicio Nacional del Consumidor; y en su lugar se decide, que dicha denuncia queda acogida y que se condena a New World Beauty, al pago de una multa a beneficio fiscal de 5 Unidades Tributarias Mensuales.

Acordada contra el voto del Ministro Sr. Mera quien estuvo por confirmar la sentencia de primera instancia en virtud de sus propios fundamentos, teniendo para ello, además, en consideración que la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496 sobre Protección de Derechos de los Consumidores, dispone expresamente que el SERNAC se encuentra facultado para actuar -velando por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores- cuando se comprometa el interés general de los mismos, circunstancia que, al tenor de la denuncia de fojas 13, no acontece en autos.

Redacción de la Ministra Suplente Sra. Villadangos y de la disidencia, su autor.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 1.573-2013.-

Pronunciada por la **Duodécima Sala**, presidida por el Ministro señor Juan Cristóbal Mera Muñoz e integrada por la Ministra señora Marisol Andrea Rojas Moya y la Ministra Suplente señora Maritza Elena Villadangos Frankovich.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintiséis de noviembre de dos mil trece, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Providencia, a veintisiete de junio de dos mil trece.

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 13 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **INVERSIONES Y NEGOCIOS SAD LIMITADA**, nombre de fantasía **NEW WORLD BEAUTY**, representada legalmente por Diego Maximiliano Martínez, ignora profesión, ambos domiciliados en Luis Thayer Ojeda 0115, Providencia, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que tomó conocimiento, a partir del reclamo efectuado ante el referido Servicio, por Bárbara Hennings Quintero, quien el 20 de junio de 2012, firmó un contrato de suscripción con la empresa New World Beauty, en una reunión previamente concertada, a la que fue invitada mediante llamadas efectuadas por el proveedor. Ese mismo día le ofrecen suscribir el contrato, debido que para hacer efectivos los descuentos ofrecidos por la denunciada, la consumidora debía expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión. En el acto, la afectada paga la suma de \$480.000 con su tarjeta Visa. Dicho contrato establecía que la consumidora podía obtener descuentos con una Agencia de Viaje, en Estética Integral y Gourmet and Club.

Posteriormente, con fecha 28 de junio de 2012, Bárbara Hennings envió una carta certificada a la empresa denunciada con el fin de retractarse de la suscripción del contrato. No obstante lo anterior, la denunciada facturó los cobros, mediante la tarjeta de crédito, no habiendo realizado la devolución de los montos a la fecha de presentación de la denuncia.

Enuncia que New World Beauty ha infringido el artículo 3º bis inciso primero letra a), inciso segundo y tercero, y artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas, con costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE



1.- Que el SERNAC señala expresamente en su presentación de fojas 13, que actúa conforme a las atribuciones que le confiere el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el que dispone "... Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores", y continua señalando "La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

2.- Que en estos autos, sólo consta la existencia de un consumidor afectado y determinado, esto es Bárbara Hennings Quintero, ligada a la denunciada New World Beauty por un vínculo contractual, consumidor que en efecto, no se hizo parte en este proceso.

3.- Que, en consecuencia, no se puede estimar que existe en la presente causa un interés general, sino que un interés particular de un consumidor debidamente individualizado, quien pudo hacer valer sus derechos individualmente, pero en ningún caso puede el Sernac accionar, invocando un interés general.

4.- Que en atención a lo expuesto precedentemente, el sentenciador no hará lugar a la denuncia de autos, por cuanto, de acuerdo al mérito del proceso, el denunciante no es el sujeto activo de la denuncia entablada, por lo que priva de fundamento a la acción de autos.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de



Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE RESUELVE

Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 13 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, contra **INVERSIONES Y NEGOCIOS SAD LIMITADA**, nombre de fantasía, **NEW WORLD BEAUTY**, por carecer de legitimación activa.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 27.492-6-2012

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

