... de noviembre de 2012...
SECRETARIO QUE SUSTRIBO...
... 2012, de encuentros firmes y copulados...

DANIEL LEIGHTON PALMA
SECRETARIO ABOGADO

REGISTRO DE SENTENCIAS
27 NOV. 2013
REGION METROPOLITANA

x 01 4366-PCM-712

SANTIAGO, veintitrés de Julio de dos mil trece.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 36 y siguientes rola denuncia efectuada al Tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, abogada, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de INSTITUTO CENTRAL DE CAPACITACIÓN EDUCACIONAL S.A, representada legalmente por don ALBERTO ERNESTO GARCÍA DOMÍNGUEZ, ambos domiciliados en Catedral N° 1424, comuna de Santiago, en atención al reclamo formulado ante el Director Nacional de ese Servicio, por un grupo de apoderados del establecimiento con fecha 22 de Septiembre de 2011, referido al incumplimiento de la denunciada en la prestación del servicio de un curso de asistente de farmacia, respecto a un grupo de al menos once alumnos, a quienes no se les habría impartido la totalidad de las horas ofrecidas.

II.- Que, el artículo N° 58 letra g) de la Ley N° 19.496, dispone lo siguiente: *"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.

La facultad de velar por el cumplimiento de las 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".

Y CONSIDERANDO:

1) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se refiere a la posible infracción a los artículos 3 letras b) y c), 12, 23 y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, en que habría incurrido INSTITUTO CENTRAL DE CAPACITACIÓN EDUCACIONAL S.A, en perjuicio de un grupo de al menos once alumnos, por no impartir la totalidad de las

horas ofrecidas por el curso de asistente de farmacia contratado por las mismas.

2) Que ninguno de los consumidores particulares supuestamente afectados, compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindieron prueba.

3) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador".

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

4) Que el artículo 3 letras b) y c) de la Ley N° 19.496, dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;

c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;"

5) Que el artículo 12 de la Ley N° 19.496 dispone: *"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."*

6) Que, el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 establece que: *"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 fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

7) Que el artículo 28 letra c) de la Ley N° 19.496 dispone: *“Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:*

c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;”

8) Que el artículo 50 incisos tercero a quinto, dispone: *“El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.*

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.”

9) Que el artículo 50 A de la Ley N° 19.496 dispone: *“Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.*

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.”

10) Que el artículo 2 bis letra b) de la Ley N° 19.496, a que hace referencia la norma recién transcrita, dispone: *“No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las*

*actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo: **b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento.***

11) Que de acuerdo a lo señalado, puede sostenerse que las acciones de interés individual, son aquellas cuyo ejercicio importa sólo a la persona del consumidor, esto es, respecto del único interesado en que se ponga en movimiento la jurisdicción para la tutela en su provecho propio o, tal como lo expresa el inciso cuarto del artículo 50.

12) Que en cambio, las acciones de interés difuso "son aquellas cuyos titulares son personas indeterminadas o ligadas entre sí sólo por circunstancias de hecho, por ejemplo, cuando se introducen al mercado productos inseguros o riesgosos o, **cuando por una publicidad engañosa, se induce al consumo de bienes que no tienen las cualidades que el consumidor espera encontrar en ellos"** (Francisco Pfeffer Urquiaga, Tutela Jurisdiccional de los Derechos del Consumidor. Gaceta Jurídica N° 205, pág. 21).

13) Que de las normas recién transcritas, puede deducirse inequívocamente, que la Ley N° 19.496 establece únicamente dos clases de procedimientos a que puede dar lugar su aplicación: **a)** un procedimiento general, aplicable al ejercicio de las acciones que se ejercen a título individual, y; **b)** un procedimiento especial para la defensa del interés colectivo o difuso establecido en el Párrafo 2° del Título IV de la Ley N° 19.496.

Es decir, de las normas transcritas precedentemente, sólo puede concluirse que las acciones de interés individual, esto es, aquellas que se promueven por el consumidor afectado, deben tramitarse de acuerdo al procedimiento señalado en los artículos 50 A y siguientes, ante los Jueces de Policía Local, mientras que las acciones que se ejerzan en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado, determinable o indeterminable de consumidores, deben seguirse ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, conforme al procedimiento regulado en los artículos 51 y siguientes de la Ley N° 19.496.

14) Que en el caso de autos, la denuncia deducida por Sernac se refiere a la infracción en que habría incurrido INSTITUTO CENTRAL DE CAPACITACIÓN EDUCACIONAL S.A, en perjuicio de un grupo de al menos once alumnos, según lo señala expresamente la denunciante en su libelo, por no impartir la totalidad de las horas ofrecidas por el curso de asistente de farmacia contratado por las mismas, hecho del que habría tomado conocimiento con ocasión del reclamo presentado por un grupo de apoderadas de dichos alumnos, ante el Director Nacional del Servicio.

15) Que del propio libelo del Sernac, se desprende que la acción ejercida se refiere a la protección de los intereses de un grupo determinable de consumidores afectados, compuesto por al menos once personas según señala Sernac en su libelo, y cuyos reclamos fueron acompañados a fojas 1 a 35, 54 y 55, acción cuyo conocimiento corresponde a los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 2 bis letra b), 50 y 50 A de la Ley N° 19.496.

16) Que de no ser así, nada obstaría a que un indeterminado número de consumidores, que se estimaran afectados por la cuestionada publicidad, iniciaran individualmente acciones destinadas a obtener la sanción de la conducta infraccional, que es precisamente lo que el legislador busca evitar con la introducción de un procedimiento especial para proteger los intereses supraindividuales, como consta de la historia fidedigna del establecimiento de la Ley N° 19.496. El mensaje del Ejecutivo con que se dio inicio a la tramitación constitucional, expresa: *"El proyecto incorpora la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, institución que simplificará significativamente la solución de problemas que afectan intereses supraindividuales. Tal protección viene a dar respuesta a la necesidad de articular herramientas procesales adecuadas que permitan poner en práctica instituciones sustantivas, como la declaración de nulidad de cláusulas abusivas, y el ejercicio de acciones colectivas resueltas por medio de una sentencia única."*

De esta manera, se evita recargar a las partes y a los tribunales de manera innecesaria con centenares y, a veces, miles de casos iguales.

La defensa de los intereses generales de los consumidores es una institución que ya forma parte de la legislación comparada y tiene

efectos económicos importantes en la demanda (consumidores) y en la oferta (proveedores).

En efecto, por el lado de los consumidores, permitirá dar solución a problemas de consumo masivos en los que, por distintas razones, actualmente no se otorga la debida protección (costo de reclamar mayor al beneficio del reclamo, dificultades en dicho proceso, dificultad para tomar conocimiento de la ocurrencia de una infracción, entre otras).

Por el lado de la oferta, un mecanismo como el que se propone, en que las soluciones son colectivas, desincentiva posibles prácticas de infracción masiva, en las cuales es un hecho cierto que sólo algunos consumidores reclaman y, por lo tanto, aún con multas y posibles indemnizaciones individuales, la conducta infraccional puede ser rentable.” (Historia de la Ley N° 19.955, pág 7, Biblioteca del Congreso Nacional).

17) Que adicionalmente, es necesario tener presente que la eventual interposición de múltiples acciones en contra del proveedor, vulneraría el principio general del derecho penal que señala que nadie puede ser condenado dos veces por un mismo hecho, principio que es plenamente aplicable a las disposiciones de carácter contravencional de la Ley N° 19.496, lo que obliga al Juez a interpretar de manera estricta sus normas, respetando las garantías de un debido proceso, entre las que cabe contar el principio del non bis in ídem.

Así, debe interpretarse que todas las acciones que pretendan la defensa de intereses supraindividuales, esto es, de un grupo determinado, determinable o indeterminado de consumidores, deben tramitarse a través del procedimiento que la ley ha establecido para ello, de tal manera de evitar el pronunciamiento de múltiples sentencias en diversos Juzgados de Policía Local.

18) Que, por las consideraciones expuestas y normas citadas, el Tribunal desechará la denuncia deducida por el Servicio Nacional del Consumidor a fojas 36. Cabe señalar que en el mismo sentido se ha pronunciado la Excelentísima Corte Suprema de Justicia en las sentencias pronunciadas en los recursos de queja Rol N° 5478-2008, de fecha 5 de Enero de 2009, Rol N° 2084-2008 de fecha 22 de Enero de 2009 y Rol N° 3564-2009 de fecha 15 de Diciembre de 2009, como también la Tercera, Séptima y Octava salas de la Ilustrísima Corte de

Apelaciones de Santiago, en las causas Rol N° 2221-2010, Rol N° 3110-2010 y Rol N° 2641-2010, respectivamente.

Y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496;

SE RESUELVE:

a) Que, **SE DESECHA** la denuncia deducida por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, en representación del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en contra de INSTITUTO CENTRAL DE CAPACITACIÓN EDUCACIONAL S.A, representada legalmente por don ALBERTO ERNESTO GARCÍA DOMÍNGUEZ, en cuanto este Tribunal resulta **ABSOLUTAMENTE INCOMPETENTE PARA CONOCER DE ESTOS AUTOS**, por corresponder su conocimiento a los tribunales ordinarios de justicia, según lo expuesto en la parte considerativa de esta sentencia.

b) Que, no obstante, no se condenará al denunciante al pago de las costas, por estimar el Tribunal que tuvo motivo plausible para litigar.

c) Que, una vez ejecutoriada la presente resolución; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE.

DICTADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.