Santiago, siete de agosto de dos mil trece.

Proveyendo a fojas 74: téngase presente.

Vistos y teniendo únicamente presente:

1.- Que, conforme al artículo 58 letra g) y demás pertinentes de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Servicio Nacional del Consumidor está facultado para "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".

2.- Que, tratándose de aquellos casos en que se encuentran comprometido los intereses generales de los consumidores, no existe regla especial que altere la competencia general dispuesta por el artículo 50 de la ley 19.496, que implique que los jueces de policía local no sean competentes.

3.- Que, de acuerdo a lo anterior, el conocimiento de la denuncia introductoria de este proceso no corresponde a los tribunales ordinarios de justicia sino al juzgado de policía local correspondiente.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la ley N° 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de cinco de diciembre de dos mil doce, escrita a fojas 25 y siguientes, en cuanto el tribunal a quo se declaró incompetente y, en su lugar, se decide que es competente, debiendo el juez no inhabilitado dar curso a la denuncia, dictando al respecto la resolución que en derecho corresponda.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-137-2013.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Alejandro Madrid Croharé e integrada por la Ministra señora Marisol Rojas Moya y por el Abogado Integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

En Santiago, siete de agosto de dos mil trece, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

SANTIAGO, cinco de diciembre de dos mil doce.

VISTOS:

I.- Que a fojas 6 y siguientes, don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, abogado, Director (S) Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos Nº 333 piso 2, comuna de Santiago, dedujo denuncia infraccional en contra de BANCO RIPLEY, representada legalmente por don OSVALDO ANTONIO BARRIENTOS VALENZUELA, no señala profesión u oficio, ambos domiciliados en Huérfanos Nº 1060, comuna de Santiago, por efectuar publicidad a través de diversos medios de comunicación, sin cumplir con las normas que al efecto establece la Ley Nº 19.496, infringiendo con ello, lo dispuesto en sus artículos 3 inciso primero letra b), 3 inciso segundo letra a), 17 A, y 28 letra d).

II.- Que el Servicio Nacional del Consumidor expone al Tribunal que ejerció la acción en ejercicio de las facultades y la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley Nº 19.496, velando por el interés general de los consumidores, el que en el caso de la infracción de autos se ve comprometido en atención a la naturaleza de las normas infringidas, cuya competencia corresponde en forma exclusiva y excluyente a este Tribunal.

Y CONSIDERANDO:

1º) Que la denuncia se refiere a la posible infracción a los artículos 3º inciso primero letra b), 3 inciso segundo letra a), 17 A, y 28 letra d) de la Ley Núm. 19.496 en que habría incurrido BANCO RIPLEY por efectuar publicidad a través de diversos medios de comunicación, sin cumplir con las normas que al efecto establece la Ley Nº 19.496.

2º) Que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) invoca la norma del artículo 58 letra g) de la Ley Nº 19.496 para sustentar su legitimidad para ejercer la acción persecutoria de la responsabilidad infraccional, norma de orden público que exige al Tribunal examinar su alcance y determinar su legitimación activa, sin perjuicio del análisis

SECRETARIO SANTIAGO

F26
VINTSGTS

respecto a la naturaleza de la denuncia en cuanto a los intereses afectados, que fijará la competencia del Tribunal para fallar el asunto.

3º) Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley Nº 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público con personalidad jurídica y patrimonio propio, calidad en virtud de la cual, se encuentra sometido al principio de juridicidad consagrado en los artículos 6º y 7º de la Constitución Política de la República, y que ha sido definido por la doctrina como *"la sujeción integral a Derecho de los órganos del Estado, tanto en su ser como en su obrar"*[1], lo que garantiza la existencia de un Estado de Derecho a través de una efectiva limitación al ejercicio del poder público.

4º) Que por lo tanto, para determinar si el Servicio Nacional del Consumidor tiene la legitimación activa para deducir la denuncia de autos, es necesario analizar la normativa referida a dicho órgano, de manera de establecer si dicha facultad, le ha sido o no otorgada por ley, y si por ende, se encuentra habilitado para deducir la denuncia.

Adicionalmente cabe examinar si el Tribunal es competente para conocer de esta clase de denuncias, atendida la naturaleza de los intereses afectados, puesto que el SERNAC invoca los *intereses generales de los consumidores* respecto de una clase de infracción que potencialmente afecta a un número indeterminado de consumidores.

5º) Que al efecto, el artículo 58 letra g) de la Ley Nº 19.496, dispone: *"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.

---

[1] Soto Kloss, Eduardo. Derecho Administrativo Bases Fundamentales. Tomo II, El Principio de Juridicidad, p.24.

TERCER TRIBUNAL ... SECRETARIO ... SANTIAGO

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".

6º) Que, de lo dispuesto en la norma recién transcrita, se desprende claramente que, con respecto a la función genérica encomendada al SERNAC en el inciso primero, de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Nº 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, el legislador determina y distingue, en virtud de lo dispuesto en la letra g) del inciso segundo, y lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 58 de la Ley N° 19.496, en qué se traduce el deber genérico de "velar" tratándose del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, y en qué se traduce dicho deber, tratándose del cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor.

7º) Que, con respecto a las primeras, esto es, aquellas disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, el legislador faculta al SERNAC para hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, es decir, la facultad de ser admitido en un proceso ya iniciado por un tercero, del cual no es originariamente parte, con el objeto de defender los intereses generales que puedan estar involucrados en el mismo.

Con respecto a las segundas, esto es, aquellas normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, el legislador faculta al SERNAC no sólo para hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, sino además, lo faculta para denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas.

TERCER JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO SECRETARIO

8º) Que, como puede apreciarse, el legislador ha determinado el sentido y alcance que debe darse al término genérico de "velar", definido por el Diccionario de la Real Academia Española como "observar atentamente algo" o "cuidar solícitamente de algo", disponiendo que, tratándose de disposiciones legales y reglamentarias que guarden relación con el consumidor, el deber de velar, se traduce en la facultad de hacerse parte en las causas en que esté involucrado el interés general de los consumidores, y que, tratándose de normas contenidas en leyes especiales, el deber de velar se traduce no sólo en la facultad de hacerse parte, sino también en la facultad de denunciar los posibles incumplimientos ante las autoridades administrativas o jurisdiccionales que correspondan.

9º) Que lo anterior, sumado a la facultad que el legislador otorgó al SERNAC en el artículo 51 N° 1 con ocasión de las modificaciones introducidas por la Ley N° 19.955, de deducir acciones en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores ante los Juzgados de Letras Civiles, significa sostener, en síntesis: i) que con respecto a las acciones de interés individual, el SERNAC tiene la facultad de hacerse parte, en todas aquellas causas que guarden relación con los derechos de los consumidores, siempre que esté involucrado el interés general de los mismos, lo que incluye tanto disposiciones legales y reglamentarias, como también aquellas referidas a normas establecidas en leyes especiales, pero sólo respecto de estas últimas, tiene la facultad de denunciar directamente los hechos ante la autoridad administrativa o jurisdiccional que corresponda, y; ii) que con respecto a las acciones por interés colectivo o difuso de los consumidores, el SERNAC tiene la facultad tanto de deducir las acciones ante el Juzgado de Letras en lo Civil que corresponda, como también la facultad de hacerse parte, según lo dispuesto en el artículo 51 N° 1 y 3 de la Ley N° 19.496.

10º) Que, a mayor abundamiento, teniendo en cuenta que de acuerdo a la redacción del texto de la ley, el legislador otorgó expresamente al SERNAC la facultad de ejercer las acciones, sólo por la infracción de normas contempladas en leyes especiales tratándose de acciones de interés individual, y en todo caso tratándose de acciones por interés colectivo o difuso, este tribunal estima, que no cabe interpretar

extensivamente dicha facultad al ejercicio de todo tipo de acciones por interés individual, precisamente, por cuanto se trata de normas relativas al funcionamiento orgánico y a las facultades que se otorgan a dicho servicio público, y que por lo tanto, tienen el carácter de normas de orden público, respecto de las cuales no cabe una interpretación analógica o extensiva, sino que deben ser interpretadas restrictivamente, de manera que el servicio público de que se trate, en este caso el SERNAC, no ejerza más facultades que las que el legislador quiso otorgarle, para el ejercicio de sus potestades públicas.

11º) Que además, esta interpretación parece del todo lógica y coherente con lo expresado en la historia fidedigna del establecimiento de la Ley Nº 19.955, publicada el 14 de Julio de 2004, que modifica a la Ley Nº 19.496, en cuanto aparece como una de sus ideas matrices, el atribuir a esta última, el carácter de ley general y supletoria en materia de protección a los derechos de los consumidores, lo que finalmente se concretó en la sustitución del antiguo artículo 2º por una nueva norma que hizo aplicable la Ley Nº 19.496 a casi la totalidad de los actos de consumo, y en la introducción del artículo 2º bis, que otorga a la Ley Nº 19.496, carácter supletorio respecto de aquellas materias reguladas en leyes especiales, situación que, unida a la supresión del antiguo artículo 54, que otorgaba ampliamente al SERNAC la facultad de denunciar las infracciones al tribunal competente, y a la introducción de un nuevo procedimiento por acciones de interés colectivo o difuso en el que se contempla al SERNAC como uno de los legitimados para deducir tales acciones, lleva a concluir inequívocamente, que la intención del legislador, fue la de restringir la facultad de denunciar del SERNAC en materias de interés individual, quedando circunscrita a aquellas normas contempladas en leyes especiales, en aras de la utilización de sus recursos en el ejercicio de acciones por interés colectivo o difuso, procedimiento destinado a la tutela y amparo de los derechos de la generalidad de los consumidores cuyo cumplimiento está llamado a velar, además de obtener una participación más activa de los consumidores en la defensa de sus derechos.

12º) Que ahora, en cuanto al sentido de la restricción de las facultades del SERNAC en el ejercicio de acciones por interés individual,

que se generó con ocasión de las modificaciones introducidas por la Ley N° 19.955, resulta ilustrativo lo expresado en el texto de la historia fidedigna del establecimiento de dicha ley, el que consigna respecto a la redacción del inciso tercero del artículo 58, que: *"El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor señaló que la nueva redacción de este inciso apunta a aclarar que las atribuciones del SERNAC subsisten frente a leyes especiales que también dan reglas sobre los consumidores.*

La Comisión estimó impropio establecer que el SERNAC asumirá la defensa de los consumidores, porque ello podría entenderse en el sentido de que perseveraría en sus mismas alegaciones y acciones o excepciones. Consideró que, siguiendo los mismos conceptos previstos en la letra g) de este artículo 58, lo adecuado es autorizarlo para hacerse parte ante esos órganos jurisdiccionales.

Desde el punto de vista formal, también estimó preferible simplificar la redacción, a fin de expresar que 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 comunes o los que se señalan en esas leyes especiales."[2]

13º) Que, de lo expresado en el texto recién trascrito, puede concluirse inequívocamente, que aquello que motivó la limitación de la facultad de denuncia del SERNAC, fue la intención de evitar la interposición de múltiples procesos con las mismas alegaciones y excepciones en forma reiterativa, lo que trae como consecuencia, pérdida de tiempo y recursos, tanto para el Servicio Nacional del Consumidor, como también para los Juzgados de Policía Local llamados a conocer de dichas acciones.

14º) Que, en cuanto al fundamento de conservar la facultad de denuncia del SERNAC en relación a la infracción de normas contempladas en leyes especiales, este Tribunal estima que ello se debe

---

[2] Segundo Informe de la Comisión de Economía del Senado, Historia de la Ley N° 19.955, p. 350.

a que existe un conocimiento cada vez mayor por parte de la población respecto a los derechos que como consumidor le asisten, lo que se debe en gran parte, a la frecuente difusión de estas materias en los medios de comunicación, como también a la labor de información y educación al consumidor que realiza el SERNAC, en cumplimiento de lo dispuesto en las letras a) y c) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, cuestión que generalmente no ocurre respecto a los derechos de los consumidores establecidos en leyes de carácter especial, siendo necesaria la intervención del SERNAC como denunciante en estas materias, por cuanto generalmente, se trata de normativas de mayor dificultad técnica que requieren de una defensa jurídica especializada.

15º) Que, un buen ejemplo de normas que dicen relación con la protección de los derechos de los consumidores, contempladas en leyes especiales, son las contenidas en la Ley N° 20.423 sobre el sistema institucional para el desarrollo del turismo la que, en el Párrafo 9° del Título VII, contempla normas de protección al turista y establece las infracciones y sanciones a que están sometidos los prestadores de servicios turísticos, disponiendo expresamente que, entre otras instituciones, el Servicio Nacional del Consumidor está facultado para deducir la denuncia ante los Juzgados de Policía Local.

16º) Que además, lo dicho anteriormente concuerda con las ideas matrices expresadas en el mensaje de la Ley N° 19.955, relativas a la creación de las acciones por interés colectivo o difuso, y de obtener y estimular su ejercicio a través de la creación de un procedimiento especial simplificado con respecto al procedimiento civil ordinario, con características novedosas para nuestro sistema, como también con la idea de ampliar el ámbito de aplicación de la ley del consumidor, estableciendo la supletoriedad de la misma con respecto a normas de carácter especial, de manera de enfocar la labor del SERNAC: i) al ejercicio de acciones en defensa interés colectivo o difuso de los consumidores; ii) al ejercicio de acciones en defensa del interés individual, sólo respecto de la infracción de normas de carácter especial, atendida la poca difusión y la dificultad técnica que estas conllevan, y; iii) a la cautela del interés general de los consumidores, haciéndose parte en las demás causas por interés individual, y en las causas por

interés colectivo o difuso deducidas por otro legitimados activos, sin sustituir la labor que debe cumplir el propio consumidor en la protección de sus derechos a través de la interposición de acciones.

17º) Que lo anterior, no implica sostener que el SERNAC pierda la facultad de intervenir un causas relativas al interés particular de un consumidor afectado, por cuanto siempre tendrá la posibilidad de hacerse parte en el proceso, pero ello, en la forma que la ley prescribe, esto es, sólo una vez iniciado el proceso en virtud de la acción interpuesta por el consumidor afectado, y siempre que se encuentre involucrado el interés general de los consumidores.

18º) Que, el ejercicio de las facultades del SERNAC en la forma recién descrita, evitaría el contrasentido que se produce actualmente respecto de las causas que deben conocer los Juzgados de Policía Local, por cuanto el SERNAC interviene denunciando y a la vez haciéndose parte en un mismo proceso, como también deduciendo acciones en defensa del interés colectivo o difuso, amparándose en la existencia de un interés general, y desvirtuando el objetivo de tramitación simplificada de estas causas que se tuvo en vista al entregar su conocimiento a los Juzgados de Policía Local, en circunstancias que, en el primer caso, es el consumidor afectado quien debe deducir la acción y el SERNAC hacerse parte una vez iniciado el proceso, siempre que exista un interés general involucrado en el mismo, y en el segundo caso, la acción debe ser deducida ante los Juzgados de Letras Civiles y tramitada conforme al procedimiento especial que contempla la Ley N° 19.496.

19º) Que, por lo tanto, atendido que la Ley N° 19.496 no otorga al SERNAC la facultad de deducir directamente acciones de interés individual, sino sólo tratándose de derechos contemplados en leyes especiales, de acuerdo a lo expuesto precedentemente, y atendido que la norma invocada como supuestamente infringida no está contenida en una ley especial sino en la propia Ley N° 19.496, este tribunal estima que el SERNAC carece de la legitimidad activa necesaria para deducir la denuncia de autos.

20º) Que con respecto a la naturaleza de la acción deducida por el SERNAC, el artículo 50 de la Ley Nº 19.496 dispone: *"Las acciones que*

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO

derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

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.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados."

21º) Que el artículo 50 A de la Ley Nº 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 2º 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."

22º) Que el artículo 2 bis letra b) de la Ley Nº 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."*

23º) Que, de acuerdo a lo dispuesto en las normas recién transcritas, 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, aquellas que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Que en cambio, las acciones de interés difuso, de acuerdo a la doctrina, *"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".*[3]

24º) Que por lo tanto, puede deducirse inequívocamente, que la Ley Nº 19.496 establece únicamente dos clases de procedimiento 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 2º del Título IV de la Ley Nº 19.496.

Es decir, de las normas transcritas precedentemente, sólo puede concluirse que las acciones de interés individual, esto es, aquellas que

---

[3] Pfeffer Urquiaga, Francisco. Tutela Jurisdiccional de los Derechos del Consumidor. Gaceta Jurídica Nº 205, pág. 21.

se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del 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 Nº 19.496.

25º) Que en el caso de autos, la denuncia se refiere a la posible infracción a los artículos 3º inciso primero letra b), 3 inciso segundo letra a), 17 A, y 28 letra d) de la Ley Núm. 19.496 en que habría incurrido BANCO RIPLEY por efectuar publicidad a través de diversos medios de comunicación, sin cumplir con las normas que al efecto establece la Ley Nº 19.496.

26º) Que la naturaleza de la infracción denunciada importa la afectación potencial del interés de un número indeterminado de consumidores, puesto que el SERNAC no hace radicar la infracción en el perjuicio causado a determinado consumidor sino a una difusa cantidad de consumidores, visitantes del local en donde se constató la existencia del cartel publicitario, quienes al leer el mensaje promocional quedarían afectos a la asimetría en la información e *incerteza* que el SERNAC denuncia.

27º) Que por lo tanto, la acción ejercida afecta los intereses de un grupo indeterminado de consumidores a quienes el mensaje está dirigido, grupo de consumidores cuya cantidad e individualidad no es posible determinar, razón por la cual, a juicio de este Tribunal, la acción deducida defiende el interés de un grupo difuso de consumidores en los términos que señala la ley y que han sido definidos por la doctrina.

28º) Que cabe citar en este sentido lo que doctrinariamente se ha estimado como el procedimiento idóneo: "*... de acuerdo con la norma citada, no serán de la competencia de los Jueces de Policía Local las acciones emanadas de la Ley Nº 19.496 o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, respecto de las cuales son competentes los Tribunales*

Ordinarios de Justicia, de acuerdo a las reglas generales. Atendida la naturaleza de las acciones indicadas, que sin duda creemos son de las más importantes en el contexto de la normativa de protección de los derechos de los consumidores o usuarios, el legislador ha decidido que ellas sean conocidas por los Tribunales Ordinarios de Justicia y de acuerdo a las reglas generales. Aceptamos plenamente este criterio seguido en la reforma aprobada en el año 2004, aunque se trate tan sólo de una excepción, porque somos partidarios de que todas las causas relativas a la normativa del consumidor sean de competencia de la justicia ordinaria."[4]

29º) Que adicionalmente, es necesario tener presente que la interposición de múltiples acciones fundadas en un mismo hecho en contra del proveedor, vulnera 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 Nº 19.496, lo que obliga al Juez a interpretar de manera estricta sus normas, respetando las garantías de un debido proceso, entre los 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 del país.

30º) Que, 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 Nº 5478-2008, de fecha 5 de Enero de 2009, Rol Nº 2084-2008 de fecha 22 de Enero de 2009 y Rol Nº 3564-2009 de fecha 15 de Diciembre de 2009, como también la Tercera, Sexta, Séptima y Octava salas de la Ilustrísima

---

[4] Sandoval López, Ricardo. Derecho del Consumidor. Editorial Jurídica de Chile, págs. 160 y 161.

En el mismo sentido, Cortéz Matcovich, Gonzalo. El nuevo procedimiento regulado en la Ley Nº 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. Editorial Lexis Nexis Chile, primera edición año 2004, pág. 89).

Corte de Apelaciones de Santiago, en las causas Rol Nº 2221-2010, Rol Nº2235-2011, Rol Nº 3110-2010 y Rol Nº 2641-2010, respectivamente.

31º) Que por lo tanto, este Tribunal estima que es incompetente para conocer de la denuncia de autos, tanto por no tener el SERNAC la facultad de deducir la denuncia de autos, como por tratarse de una materia que debe ser conocida en virtud de una denuncia por interés colectivo o difuso, no individual, y en tal calidad, sometida al conocimiento de los tribunales ordinarios de justicia.

Y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley Nº 19.496 y 89 del Código de Procedimiento Civil;

SE RESUELVE:

a) Que este Tribunal **SE DECLARA INCOMPETENTE PARA CONOCER DE ESTOS AUTOS** por carecer el denunciante de legitimación para accionar y por tratarse de una materia susceptible de afectar a una pluralidad de consumidores, la que debe ser objeto de una acción por interés colectivo o difuso de los consumidores, y sometida al conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicia.

b) Que, no obstante ello, 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, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley nº 19.496.

DICTADA POR DON HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.