25 JUN

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta Nº 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI Nº 980

RECIBIDO
26 JUN 2013
SERNAC

2591

8 CARTA CERTIFICAD 450848054
A (EMPRESAS) 147
gr $0
SUCURSAL TRIBUNALES (23)
I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO - 3ER JUZG
307369102234

ROL Nº M-2
Carta Certifi

SEÑOR (A)
RODRIGO MARTINEZ ALARCON
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO

08425

CONFORME A LA LEY Nº 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI Nº 980

Santiago, Viernes 14 de junio de 2013

Notifico a UD. que en el proceso Nº **M-27.876-2012,** se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Agréguese al proceso.

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

REGISTRO DE SENTENCIAS
26 JUN. 2013
REGION METROPOLITANA

SECRETARIO

C.A. de Santiago

Santiago, cinco de junio de dos mil trece.

A fojas 59 y 60, téngase presente

Vistos y teniendo presente:

1.- Que, a fojas 8, recurre de hecho el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de la resolución 27 de marzo de 2013 dictada en causa rol 27.876 del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, por medio de la cual se declara inadmisible la apelación recaída sobre la resolución que decide que el tribunal es competente en cuanto se trata de causa de solo interés individual y ordena proseguir su tramitación con la sola presencia de la denunciante y demandante y el denunciado y demandado, excluyendo al SERNAC.

Solicita se acoja el recurso de hecho y se declare admisible la apelación, toda vez que la resolución recurrida, notificada personalmente a su parte con fecha 16 de abril de 2013, hace imposible la continuación del juicio para su parte siendo, en consecuencia, apelable según lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la ley 18.287.

2.- Que, a fojas 51 el Juez recurrido informa señalando que en primer lugar que el recurso de hecho interpuesto con fecha 22 de abril de 2013, es extemporáneo al tenor de los artículos 203 y 200 del Código de Procedimiento Civil pues la resolución recurrida fue notificada a las partes por carta certificada recibida en correos el día 3 de abril de 2013, de manera que el plazo para deducir el recurso de hecho, de acuerdo al artículo 18 de la ley 18287, vencía fatalmente el día 15 de abril de 2013. Señala en definitiva que el recurso fue deducido fuera de plazo, sin que conste en los autos la notificación personal a que se alude en el recurso y

que habría ocurrido el día 16 de abril de 2013, de manera que le corresponde a la Iltma. Corte dilucidar el asunto.

En cuanto al fondo, señala que rige en el caso de autos el artículo 50 letra b) de la Ley 19.496, en el que se señala que en lo no previsto en el presente párrafo, regirá la ley 18.287, y en subsidio, el Código de Procedimiento Civil. Sostiene que era necesario y obligatorio denegar el recurso de apelación cuyo efecto era precisamente trabar la tramitación normal del procedimiento en perjuicio de los intereses de la única consumidora afectada. Esto pues habiéndose declarado la rebeldía de la denunciante y demandante particular, en la causa han quedado sin ratificarse las acciones interpuestas por ella, de manera que de acogerse el recurso de hecho y concederse el recurso de apelación se daría el absurdo de que la causa de sólo interés individual, proseguiría su tramitación con la presumible sola presencia del SERNAC instando por intereses colectivos ajenos a la competencia de los Juzgados de Policía Local.

Concluye el informe del juez que la resolución que se pretende apelar no hace imposible la continuación del juicio pues ordena seguir su tramitación, pero solo con la presencia del consumidor y el denunciado, de manera que solo hace imposible su continuación respecto del SERNAC, situación que la ley 18.287 no distingue.

3.- Que atendido el certificado de seguimiento de la carta de notificación de la resolución recurrida enviada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, que rola a fojas 17 de autos, se advierte que la carta certificada fue ingresada a correos el tres de abril de 2013, de modo que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 18.287 se entiende practicada al quinto día contada desde la fecha de su

recepción por la oficina de correos respectiva, esto es con fecha nueve de abril último, oportunidad a partir de la cual debe computarse el plazo que dispone el artículo 203 del Código de Procedimiento Civil para recurrir de hecho -5 días- que vencieron el 15 de abril último de manera que el recurso de hecho es extemporáneo al haberse interpuesto el día veintidós de abril de 2013.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 18 y 32 de la Ley 18.287, **se rechaza** el recurso de hecho, interpuesto por el SERNAC a fojas 8, por extemporáneo.

Regístrese y archívese.

N°Trabajo-menores-p.local-672-2013.

Pronunciada por la Novena Sala, presidida por la Ministro señora Mireya Eugenia Lopez Miranda, e integrada por el Ministro (S) señor Enrique Faustino Duran Branchi y el Abogado Integrante señor Hugo Alfonso Fernandez Ledesma.
Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.
En Santiago, cinco de junio de dos mil trece, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

933

SANTIAGO, catorce de marzo de dos mil trece.

VISTOS:

I.- Que en estos autos, el día 12 de diciembre del año 2012, se dicto resolución que se encuentra ejecutoriada a la fecha, y en la cual se resolvió esencialmente lo siguiente: i) Respecto de la denuncia efectuada a fojas trece por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra de BANCO SCOTIABANK: Que no ha lugar a tener a dicho Servicio como denunciante en esta causa por carecer de legitimidad para ello; ii) Respecto a la presentación efectuada a fojas 26 por doña CAROLINA ANDREA FILUÑIR NAVARRETE por los mismos hechos: Que ha lugar en cuanto se considera a dicha parte como denunciante y demandante civil en los autos; iii) Que en relación con la petición efectuada a fojas trece y siguientes por el Servicio Nacional del Consumidor en cuanto a ser tenida como parte en la causa: Autos para resolver si se dan las condiciones para ello, particularmente si "resultan comprometidos los intereses generales de los consumidores" en relación con los hechos denunciados.

II.- Que como consta de fojas 69, en la causa se ha certificado que la resolución de fojas 28 y 29 de 12 de diciembre de 2012 se encuentra ejecutoriada, y se ha certificado además que el hecho denunciado constituiría una infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores y no a una ley especial en materia de consumo.

III.- A fin de entrar al análisis de si resulta fundada la petición de Sernac, en cuanto se le permita "hacerse parte" en la causa, en atención a que a consecuencias del hecho denunciado, estarían comprometidos los "intereses generales de los consumidores", debe considerarse primeramente que como se ha expresado en autos existe denunciante y demandante civil, doña CAROLINA ANDREA FILUÑIR NAVARRETE, la cual en copia de reclamo de fojas 1, señala textualmente: *"Con fecha 13 de septiembre realice las gestiones para conseguir un crédito en el banco credichile, el que fue rechazado por tener una deuda castigada con el banco, fue entonces que solicite un informe de la superintendencia que indica que la deuda esta castigada del año 2007, informe que me sorprendió ya que jamás he solicitado un crédito con este banco, debido a tal situación reclame ante la sucursal de bandera en donde me indican que el crédito lo obtuve en la ciudad de Chillán en el mes de abril, cabe hacer presente que jamás me llego cobranza a mi domicilio porque nunca he sacado crédito, cómo solución solicita que eliminen toda deuda asociada a su rut, ya que jamás ha solicitado un crédito a esta entidad y, que borren sus antecedentes como deuda castigada."*

IV.- Que ahora bien, establecido que la cuestión a analizar y resolver, es si a consecuencias del hecho particular denunciado puede concluirse como hace

SERNAC que hay un interés superior comprometido, que le permite hacerse parte, cual es el "General de los Consumidores", ello ha de llevarnos a precisar adicionalmente además, si en dicho evento resulta competente este Tribunal para conocer de causas en que resulta afectado dicho interés supraindividual, el denominado "General de los Consumidores".

V.- Que el análisis y resolución de estas cuestiones, que inciden directamente en la concurrencia o no de las condiciones que la Ley ha establecido como requisito de legalidad del obrar de Sernac y de actuar del Tribunal, resulta imperativo, por ser las normas que rigen estas cuestiones, de Derecho Público, obligatorias y no disponibles para los litigantes y funcionarios públicos, especialmente los jueces, de modo que es al Tribunal al que corresponde dar su genuina interpretación, sentido y alcance.

Que siendo así, se hace imprescindible proceder al análisis de los siguientes puntos:

A) INTERES COMPROMETIDO DEL CONSUMIDOR EN QUE RESULTA COMPETENTE EL JUZGADO DE POLICIA LOCAL;

1) Que para dilucidar si el Tribunal es competente para conocer de causas en que SERNAC pretende hacerse parte en aras de "los intereses generales de los consumidores", es necesario establecer cuales son las vías judiciales contempladas en la Ley N° 19.496, para la protección de los derechos que en ella se contemplan.

Que al efecto, el articulo 50 de la Ley Nº 19.496 dispone: *"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".*

El ejercicio de las acciones puede realizarse a titulo 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 determinados 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 determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Titulo, será necesario acreditar el daño y el vinculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados."

Que el articulo 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.*

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a la acciones mencionada en la letra b) del articulo 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 de generales."

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

2) Que de acuerdo a lo señalado, puede sostenerse que las acciones de interés individual, son aquellas cuyo ejercicio importa solo a la persona del consumidor, esto es, esa en la que existe un solo interesado en poner en movimiento la jurisdicción para la tutela en su provecho propio o, tal como lo expresa el inciso cuarto del articulo 50, aquellas que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

3) Que a su vez las acciones de interés colectivos son aquellas que se ejercen en beneficio de un conjunto determinado o determinable de consumidores ligados con un proveedor por un vínculo contractual y las de interés difuso, "son aquellas cuyos titulares son personas indeterminadas o ligadas entre sí solo por circunstancias de hecho, por ejemplo cuando se introducen al mercado productos inseguros o riesgoso o, cuando por una publicidad engañosa, se induce al consumo de bienes que no tienen las cualidades que el consumidor espera encontrar en ellos".[1]

4) Que de las normas recién transcritas puede deducirse entonces, que la Ley 19.496 establece únicamente dos clases de procedimiento a que puede dar lugar

---

[1] (Francisco Pfeffer Urquiaga) Tutela Jurisdiccional de los Derechos del Consumidor, Gaceta Jurídica Nº 205, pag. 21

su aplicación, a saber: **a)** un procedimiento general, aplicable al ejercicio de las acciones que se ejercen a titulo individual, es decir, en defensa de los derechos de un consumidor afectado, y; **b)** un procedimiento especial, aplicable al ejercicio de las acciones en defensa de un interés colectivo o difuso, es decir, relacionado con una pluralidad de consumidores, determinada o determinable, regulado detalladamente en el Párrafo 2º del Titulo IV de la Ley Nº 19.496.

5) Que así, resulta indiscutible que las acciones que pueden conocer los Juzgados de Policía Local, son exclusivamente aquellas que se promueven en el sólo interés individual, es decir, interpuestas en defensa de los derechos del consumidor afectado y que como toda acción individual tiene que ver con la petición concreta que efectúa el denunciante respectivo, a objeto de que se sancione el actuar del denunciado y si corresponde se le indemnicen sus daños, requerimiento que por su naturaleza, está en el campo exclusivo de sus decisiones, dado lo cual nadie puede obrar en su ausencia.

De lo expuesto fluye en consecuencia, que toda acción promovida en defensa de un interés colectivo o difuso, es decir, con una pluralidad de consumidores determinados o indeterminados, incluyendo por cierto aquellos a que se refiere SERNAC cuando invoca los "intereses generales de los consumidores" a los que hace equivalentes a los que componen "la sociedad toda", debe necesariamente tramitarse de acuerdo con el procedimiento y en el Tribunal que resulta competente, esto es, en la justicia ordinaria conforme se especifica en el Titulo IV de la Ley Nº 19.496.

6) Que así lo ha considerado reiteradamente la jurisprudencia emanada de nuestros Tribunales, particularmente de la Excelentísima Corte Suprema a partir del año 2007 según se pasa a detallar, conociendo de recursos de queja y obrando de oficio.

Que es así como en los autos Rol Nº 3654 -09 dicha Excelentísima Corte Suprema, calificando en definitiva los hechos denunciados, concluyó que los intereses afectados eran colectivos, pues correspondían a la defensa de derechos que son comunes a un conjunto determinable de consumidores y que son aquellos que tienen o han tenido la calidad de alumnos del plantel educacional acusado y que están vinculados a él por un vinculo contractual y no eran ejercidas solamente en beneficio de un consumidor, por lo que acogiendo la queja determino que el Juzgado de Policía Local de San Fernando, no era competente para conocer de dichos autos.

Que muy exhaustivamente, en los autos Rol Nº 4941-11 la Excelentísima Corte Suprema, pronunciándose respecto de la queja interpuesta en contra de los Ministros de la Corte de Apelaciones de Santiago, que habían revocado el fallo de primera instancia del Primer Juzgado de Policía Local de Providencia , que había desechado la denuncia de Sernac, ejercida en el interés general de los consumidores, hizo un análisis particularmente acertado sobre la materia, acogiendo la queja y determinando que el Juzgado citado no era competente para conocer de estos autos, porque eran propios de la justicia ordinaria .

Que fue así, que los Ministros Sres. Nibaldo Segura, Jaime Rodríguez, Hugo Dolmesch y Carlos Kunsemuller argumentaron en su fallo:

***SÉPTIMO**: Que en cuanto a la primera falencia reclamada por esta vía, relativa al desconocimiento de las normas que regulan la competencia de los tribunales para conocer de las acciones previstas en la Ley N° 19.496, resulta indispensable dejar asentado de manera preliminar cuales son las vías judiciales que la normativa legal en estudio prevé para reclamar la protección de los derechos de los consumidores y luego de ello, cuál es la naturaleza de la acción ejercida por el Servicio Nacional del Consumidor en este caso.*

***OCTAVO**: Que, asimismo, para una adecuada solución del presente caso, conviene consignar que la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 que dio origen al procedimiento de marras, según consta a fojas 20 y siguientes del expediente tenido a la vista, fue formulada ante el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia por el Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor en contra del Instituto Profesional AIEP S.A, siendo los hechos que la motivan los siguientes: Durante la primeras semanas del mes de mayo de 2007 el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento, por medio de numerosos reclamos efectuados por los consumidores, de las promesas publicitarias realizadas por la institución educacional denunciada, a través de distintos medios de comunicación, entre ellos su página Web, en que se ofrecía la carrera denominada Perito Criminalista, añadiendo que el campo laboral ofrecido no resulta efectivo ni está conforme con la realidad, de acuerdo a lo informado por las autoridades de las instituciones aludidas.*

***NOVENO**: Que sentado lo anterior, cabe recordar que el artículo 50 A, inciso primero, de la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, entrega a los jueces de policía local el conocimiento de todas las acciones que emanan de dicha ley, pero en su inciso tercero excluye de esta competencia genérica, las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, nacidas de la ley en estudio o de leyes especiales incluidas las acciones de interés colectivo o difuso emanadas*

de los artículos 16, 16 A y 16 B, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Desde ya es útil recordar que, dado su carácter de excepción, el conocimiento por los tribunales ordinarios debe interpretarse restrictivamente frente a la regla general sobre esta materia, que es la competencia de los jueces de policía local.

Si bien es cierto que el artículo 2° bis, letra b), se refiere 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, es el título IV de la ley, el que rige el procedimiento a que da lugar su aplicación y el procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, cuyo párrafo 2° determina concretamente el procedimiento especial a que queda sujeta la protección de esos intereses, cuya sustanciación somete a las normas del procedimiento sumario del Código de Instrucción Civil, con las modificaciones que explicita, lo que es natural, ya que su conocimiento corresponde a los tribunales ordinarios de justicia.

***DÉCIMO**: Que el artículo 50 define lo que debe entenderse por acciones de interés colectivo o supraindividual, como aquellas que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligadas con un proveedor por un vínculo contractual (inciso quinto). De allí que la doctrina les asigna un tinte grupal, común a una categoría o clase de personas ligadas por una relación de base con igual contraparte; pero este núcleo subjetivo en modo alguno significa que el interés no pertenezca a ninguna y que pierda su calidad original de individualidad, porque el sistema jurídico les reconoce una posición preeminente a estos intereses globalmente considerados, es decir, unificados en la figura del interés colectivo, lo que no significa que carezca de relevancia aisladamente considerado. Se trata de intereses personales homogéneos perfectamente diferenciados con un origen fáctico común, cuya pluralidad justifica la tutela especial del proceso colectivo que le brinda el ordenamiento legal.*

En tanto que las acciones de interés difuso se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos (inciso sexto), donde se observan personas indeterminadas o ligadas entre sí por circunstancias de hecho y concurre un interés público para la masa de consumidores sobre un producto o servicio específico, pero es un conjunto indeterminado y no ocasional de sujetos desprovisto de organización y capacidad de defensa, cuyo claro ejemplo lo proporciona el artículo 45. En realidad sólo en este caso se configura una auténtica situación jurídica de interés público.

***DUODECIMO**: Que en la especie la demanda interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad con el artículo 51, N° 1°, letra a), en concordancia con el artículo 58, letra g) e inciso penúltimo, asumiendo la defensa de consumidores indeterminados, cuyos intereses generales denuncia comprometidos, incorpora la cuestión en el ámbito de los intereses difusos al margen de la exigencia contemplada en el artículo 51, N° 1°, letra c), en cuanto requiere un grupo de consumidores afectados en número no inferior a cincuenta personas debidamente individualizadas, y justamente, merced a esa indeterminación y características propias, lo sustrae de la norma común de competencia del juez de policía local, para entregarlo al conocimiento del juez civil ordinario, de acuerdo a las reglas generales.*

***DÉCIMO CUARTO**: Que al tenor de lo concluido y al no acatarse la reglas de competencia que el legislador determinó y a las que debían ceñirse los interesados para solicitar la intervención de los juzgadores del grado, los jueces recurridos, han incurrido en falta o abuso que sólo puede ser enmendado por la vía disciplinaria, acogiendo, en consecuencia, el primer acápite del recurso de queja y anulando todo lo obrado en el proceso".*

Que a su vez concurriendo al fallo dictado el Sr. Ministro don Rubén Ballesteros fundamentó:

1° Que la denuncia infraccional formulada en autos por el SERNAC a fin de resguardar los derechos de los consumidores afectados por la conducta reprochada al Instituto Profesional AIEP, necesariamente ha de ajustarse a algunas de las acciones que previene la Ley 19.496, las cuales, de acuerdo a su artículo 50 inciso 3° pueden formularse 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.

2° Que de lo relacionado se colige que las acciones judiciales destinadas a resguardar los derechos de los consumidores sólo pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de aquellos.

En consecuencia, no existe en la legislación una cuarta categoría de acciones, como las de interés general que propone el Servicio Nacional del Consumidor, pues si bien el artículo 58 letra g) inciso 2° de la Ley N° 19.496 dispone que la facultad de dicho servicio de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes

especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución 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, la misma norma indica expresamente que ello debe hacerse según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

Por lo demás, la conclusión anterior guarda relación y total armonía con el hecho de que la ley en examen sólo contempla dos tipos de procedimientos judiciales, el destinado a la protección del interés individual de los consumidores y el regulado en forma especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

3° Que sentado lo anterior, sólo cabe determinar si la acción ejercida por el Servicio Nacional del Consumidor lo fue en resguardo de un interés individual, colectivo o difuso, descartándose desde ya la primera opción, pues la denuncia de autos no fue promovida únicamente en amparo de los derechos de uno o más consumidores determinados, pues, como se dijo, se basa en la existencia de numerosos reclamos efectuados por los consumidores, que no se individualizan en la denuncia y en este contexto, las copias de los trece reclamos presentados ante el señalado servicio que se acompañan en parte de prueba junto a la acción intentada, no constituyen los únicos consumidores en cuyo resguardo se dedujo la presente denuncia infraccional.

En conclusión, tal como lo sostuvo el Juez a quo en la resolución de catorce de enero de dos mil nueve, escrita a fojas 345 del proceso tenido a la vista, la acción promovida por la parte denunciante no ha sido exclusivamente en defensa de un consumidor afectado, sino que en realidad corresponde a la protección de derechos que son comunes a un conjunto determinable de consumidores y que son aquellos que tienen o han tenido la calidad de alumnos de la carrera de Perito Criminalista del plantel educacional denunciado y que estén ligados a él por un vínculo contractual".

Que de igual modo en los autos Rol Nº 5478-09 la Excelentísima Corte Suprema calificando los hechos determinó acoger la queja, sustentada en que el denunciante Sernac "confundía" los intereses generales de los consumidores con los intereses colectivos , de modo que estos pasaban a ser " generales" y así se llevaba la causa respectiva al Juzgado de Policía Local, cuestión que fue resuelta en dicha queja, determinándose que en realidad los intereses afectados eran colectivos y por ende, lo obrado en el Juzgado de Policía Local era nulo.

Que asimismo en los autos Rol Nº 2084-08 la Excelentísima Corte Suprema acogió la queja interpuesta, calificando los hechos y determinando que los

intereses afectados eran colectivos por lo que resultaba incompetente el Juzgado de Policía Local que había conocido de los hechos, el Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago.

Que por último, en los autos Nº 1031-10 la Excelentísima Corte Suprema califico igualmente que no existían intereses individuales comprometidos sino colectivos, por lo que acogiendo la queja interpuesta, determinó que el Juzgado de Policía Local de Valdivia era incompetente para conocer de dichos autos.

Que es de hacer notar que en todos los casos, la Excelentísima Corte Suprema, jamás tuvo en consideración los denominados " intereses generales de los consumidores" que invoca Sernac como una acción legalmente establecida, sino que se precisó muy claramente, que debía dilucidarse si se estaba en presencia de un interés individual, propio del conocimiento de los Juzgados de Policía Local o de un interés supraindividual afectado y en este último caso, se refirió concreta y únicamente a intereses colectivos y o difusos.

Que de igual modo la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en recurso de apelación interpuesto en los autos Nº 7189 -10 confirmando la sentencia de este Tribunal y, por la cual se acogió la excepción de incompetencia absoluta fundada en que no existe en realidad un interés individual protegido, sino uno de orden supraindividual, argumentó que no es correcta la interpretación que efectúa Sernac en cuanto sostiene que al actuar cuando están afectados los intereses generales de los consumidores, necesariamente debe hacerlo ante el Juez de Policía Local, "porque ello importaría aceptar que fuera de las acciones que se ejercen respecto de intereses colectivos y difusos, hay otra vía, a favor de los consumidores cuyas características la ley no explicita y que tendría que diferenciarse claramente de las otras acciones que sí contempla la ley" (Considerando 2° de ese fallo).

Que finalmente cabe consignar que en los autos Rol Nº 2525-10 de este Tribunal, habiendo sido opuesta incompetencia absoluta por la parte denunciada y demandada de Comercial ECCSA, en razón de que el denunciante Sernac lo hacía invocando intereses generales de los consumidores, en circunstancias que se trataría de intereses difusos, acogida dicha excepción resultó confirmada la resolución del Tribunal por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, que desechó el recurso de apelación interpuesto por el Servicio Nacional de Protección al Consumidor.

Que también en el mismo sentido se han pronunciado las salas Tercera, Sexta, Séptima y Octava de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en las causas Rol Nº 2221-2010, Rol Nº2235-2011, Rol Nº 3110-2010, Rol Nº 2641-2010 y Rol Nº 361-2012, respectivamente.

Que entonces la pretensión de que la definición conceptual "intereses generales de los consumidores" cuenta con acción propia entre las establecidas en el artículo N° 50 de la Ley N° 19.496 carece de todo respaldo en la jurisprudencia dado que ello no es efectivo, como lo ha reconocido sostenidamente la Excelentísima Corte Suprema y la Corte de Apelaciones de Santiago.

Que esta conclusión resulta además absolutamente irrefutable, si se observa que en el debate legislativo originado con ocasión de la ley N° 19.955 que modificando la ley N° 19.496, entre otras innovaciones, estableció el procedimiento jurisdiccional aplicable a las acciones colectivas y difusas, solo se tuvo en mira que existían tres tipos de acciones, conforme a los intereses afectados: el individual, el colectivo o el difuso.

Que desde luego en el propio Mensaje ° 178 -344 del Sr. Presidente de la República de 8 de Septiembre del 2001 en su Título III denominado Contenido del Proyecto en su N° 2 se habla de la incorporación de la defensa de intereses colectivos y difusos como formas de expresión, del interés general de los consumidores, pero no se dota a este interés de recurso jurisdiccional propio.

Que en ello cabe tener en consideración que no existe algo de mayor indeterminación en cuanto a intereses de consumidores, como cuando estos son tantos que conforman la sociedad toda, indeterminación que precisamente es de la esencia de la definición de los intereses difusos, esto es de aquellos que pertenecen a un conjunto indeterminado de consumidores que ni siquiera requieren de un vínculo contractual previo con el proveedor y a los que las jurisprudencia ha hecho equivalentes a los intereses generales de los consumidores.

Que en este mismo orden de ideas en la sesión N° 76 de la Cámara de Diputados de 13 de mayo del año 2003 al presentar el proyecto el diputado informante don Eugenio Tuma, refiriéndose a las modificaciones que introduce el proyecto de ley, luego la Ley N° 19.955, a la Ley N° 19.496 respecto a la innovación N°10 señala textualmente: "Se crea un procedimiento judicial para la defensa de los intereses supraindividuales. Este procedimiento especial cuyo conocimiento corresponde a los tribunales ordinarios, permitirá que todos los casos de la misma naturaleza se resuelvan en un sólo juicio, a diferencia de lo que ocurre en la actualidad en que los efectos de la sentencias sólo son válidos para las partes en el proceso." Y agrega luego el Sr. Tuma que son "difusos aquellos que corresponden a un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Que en la misma sesión el diputado Sr. Saffirio interviniendo expresa: "En segundo lugar con la defensa de los intereses supraindividuales vamos a resolver en un sólo juicio miles de casos...".

Que a su vez del diputado Sr. Aníbal Pérez señala textualmente: "Otra reforma importante radica en la incorporación de una nueva herramienta legal: Los procedimientos supraindividuales, es decir de los que van en defensa de los intereses colectivos y difusos".

7) Que en consecuencia y en razón de ello, ha concluido sostenidamente la Excelentísima Corte Suprema, que las expresiones intereses supraindividuales, de la sociedad toda o generales de los consumidores son análogas en cuanto se trata de intereses que no afectan exclusivamente a un solo consumidor, intereses múltiples en definitiva, para los cuales la Ley 19.955 estableció un procedimiento especial y dos acciones: La que atiende a los intereses de consumidores determinados o determinables (colectivos) y la que atiende a los intereses de los consumidores indeterminados (difusos), y en ambos casos es de la competencia de la justicia ordinaria.

8) Que consecuentemente, las causas en que resulta competente este Juzgado de Policía Local, son aquellas en las que resulta comprometido el sólo interés individual del consumidor respectivo.

Que en el caso de autos y tal como se explicitó anteriormente, en la causa existe denunciante y demandante particular, se trata de doña CAROLINA ANDREA FILUÑIR NAVARRETE, la cual en miras de su interés particular no sólo ha procedido a denunciar los hechos supuestamente infraccionarios de las normas de la Ley Nº 19.496, sino que además ha deducido demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO SCOTIABANK, situación que hace insostenible la pretensión de SERNAC, en cuanto puedan haber dos denunciantes diferentes en una misma causa: el consumidor afectado y dicho servicio, este último en aras de los intereses generales de los consumidores, pues en el primer caso existe un interés individual que hace competente al Juzgado de Policía Local para conocer de él y en el segundo caso en cambio, se trata de una causa de interés múltiple de conocimiento de la justicia ordinaria; lo mismo ocurre con su pretensión de ser tenido como parte en la causa, no estando contemplada de ninguna manera en la legislación el que un mismo proceso sea al mismo tiempo de interés individual y múltiple.

Que la tesis elaborada en los autos por Sernac, significa en la práctica que las acciones colectivas en cuanto tal, creadas por la Ley Nº 19.955 y su correspondiente procedimiento ante la justicia ordinaria, desaparecen de un plumazo, pues el Servicio Nacional del Consumidor pretextando afectación de los intereses generales de los consumidores, podrá denunciar todas y cada una de las situaciones que tienen un interés individual, radicando entonces todas las causas en la justicia de Policía Local, exista concurrencia o no en los autos de dicho consumidor individual afectado.

Que conforme a lo señalado, al obrar Sernac en aras de los intereses generales de los consumidores, no resulta habilitado para denunciar hechos de afectación de un interés individual, máxime que dicho afectado ha comparecido en plenitud a la causa, ni para hacerse parte en esta causa. En consecuencia y dado que la causa se sustenta con la sola presencia del consumidor afectado, el cual como se ha dicho ha denunciado los hechos y presentado demanda civil de indemnización de perjuicios, no le será permitido a Sernac continuar como parte en esta causa, quedando en consecuencia los autos en estado de proseguirse con la sola presencia de la denunciante y demandante civil doña CAROLINA ANDREA FILUÑIR NAVARRETE y del denunciado y demandado civil BANCO SCOTIABANK.

B) INTERES INVOCADO POR EL SERNAC EN LOS AUTOS;

9) Que como se ha señalado precedentemente Sernac ha invocado como fundamento legal de su actuación lo preceptuado en la letra G) del articulo Nº 58 de la Ley Nº 19.496, expresando textualmente a fojas quince: "Así las cosas, y estando comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que este Servicio ha decidido formular la presente denuncia, debido a la falta de deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, afectando así los derechos de los consumidores que disfrutan de ellos confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada."

Que del propio texto fundamentatorio del accionar de Sernac, se desprende que a los intereses a que se refiere son aquellos que la ley consagra como colectivos.

Que el artículo Nº58 letra G) de la ley Nº19.496 dispone textualmente:

"Artículo 58:

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".

10) Que teniendo en consideración entonces, que el interés que SERNAC estima comprometido en esta causa, es el "general de los consumidores" y no uno individual, resulta plenamente aplicable el análisis y la conclusión expuesta en el anterior párrafo letra A: INTERES COMPROMETIDO DEL CONSUMIDOR EN QUE RESULTA COMPETENTE EL JUZGADO DE POLICIA LOCAL, siendo entonces competente para dicho tipo de causas, la justicia ordinaria.

C) INTERES REALMENTE COMPROMETIDO EN ESTA CAUSA;

11) Que en el orden de análisis que se ha efectuado, habiendo quedado establecido: a) Que los Juzgados de Policía Local solo resultan competentes para conocer de causas en que el interés comprometido sea el de un consumidor y no de múltiples consumidores y b) Que en la causa, SERNAC actúa no en interés de un consumidor, sino en el "general de los consumidores", es útil que el Juez de la causa proceda a examinar, si los hechos en que se funda el requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor, son como sostiene dicho Servicio de interés general de los consumidores o no lo son, entendiéndose que en el primer caso resulta ser la justicia ordinaria la competente y no este Tribunal.

12) Que ahora bien, es indudable que no es el Servicio Nacional del Consumidor quien debe calificar en definitiva los hechos, de modo de concluir que ellos afectan o no, a dichos "intereses generales de los consumidores", sino que ello le corresponde exclusiva y excluyentemente al Tribunal, cualquiera que éste sea, no bastando en consecuencia con la mera invocación que efectúa SERNAC en tal sentido, sino que debe examinarse si el hecho denunciado es de aquellos que

objetivamente trasciende de la afectación del interés individual para hacerse propio de la pluralidad de esos hechos, esto es, afectativo del interés individual de muchos consumidores, determinados o determinables.

13) Que la calificación de los hechos, es esencial realizarla, por cuanto incide precisamente en la correspondencia en la legalidad que cabe exigir a un organismo público como es SERNAC, cuando afirma en abono de su obrar que lo hace en pro de los intereses generales de los consumidores, por cuanto es propio de nuestro sistema democrático con estricta separación de funciones entre los poderes del Estado, que a diferencia de lo que ocurre en los regimenes totalitarios, no sea el propio organismo público el que invoque y califique las condiciones de legalidad de su obrar, sino que llevado el tema a la instancia judicial, sea la jurisdicción a la que corresponde calificar si se reúnen dichas condiciones de legalidad en el actuar del servicio público. Que si el espíritu del legislador hubiese sido el que SERNAC calificara los hechos, habría bastado con señalar en la Ley que el obrar del SERNAC presume que existe un interés general de los consumidores comprometido, lo que como se sabe no es así.

Que la situación extrema que pretende SERNAC, en cuanto exige que se le permita actuar en causa que tiene denunciante y demandante particular, haría que la causa tuviese interés individual y supraindividual al mismo tiempo y afectaría la situación procesal y de intereses del denunciado, el que debería afrontar dos persecutores en su contra, el particular respecto de sus legitimas demandas y SERNAC, en pro de múltiples consumidores que en estricto rigor, representan intereses difusos comprometidos.

14) Que ahora bien, el hecho reportado, cual es el que expone en su reclamo la consumidora doña CAROLINA ANDREA FILUÑIR NAVARRETE a SERNAC, consiste en que con fecha 13 de septiembre, realizo las gestiones para conseguir un crédito en el banco credichile, el que le fue rechazado por tener una deuda castigada con el banco, fue entonces que solicito un informe a la Superintendencia, indicando éste que la deuda está castigada desde el año 2007, informe que la sorprendió ya que jamás ha solicitado un crédito con este banco, debido a tal situación reclamo ante la sucursal de Bandera, en donde le indican que el crédito lo obtuvo en la ciudad de Chillán en el mes de abril, señala que jamás le llego cobranza a su domicilio ya que nunca ha sacado dicho crédito; Este hecho, de ninguna manera puede constituir en sí un hecho afectativo de todos los consumidores.

19) De acuerdo a la disposición legal citada, SERNAC válidamente puede obrar de dos formas solamente: Haciéndose parte en causas obviamente ya iniciadas, en las que no puede tener carácter de denunciante y en tal carácter de denunciante en aquellas otras en las que expresamente la ley le autoriza para denunciar.

20) En la primera situación se trata de aquellas causas a las que se refiere el artículo Nº58 letra g) de la ley Nº19.496, en su inciso primero, esto es, en los procesos en que resulten afectados los "intereses generales de los consumidores" por hechos que constituyen infracción a las normas de la de Ley de Protección al Consumidor, causas en que como se reitera, no puede tener carácter de denunciante, sino sólo la facultad de hacerse parte.

En cambio y de acuerdo a lo que establece el inciso segundo de la letra g) del artículo 58 de la Ley Nº19.496 ya señalado, cuando las causas se refieren a hechos que comprometen el interés general de los consumidores, por hechos que constituyen infracciones no a las normas de la ley de Protección al Consumidor, sino a las disposiciones establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, SERNAC no sólo puede hacerse parte en dichos procesos, sino que, además tener carácter de denunciante.

II) Marco legal supuestamente infringido por el hecho denunciado.

21) Como se ha establecido precedentemente, los hechos denunciados constituirían, de acreditarse, una infracción a las normas establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, pues tal situación se encuentra prevista en este cuerpo legal y no en alguna ley especial.

22) Pues bien, siendo así y dado que la única facultad jurisdiccional que la ley ha otorgado al Servicio Nacional de Protección al Consumidor es la de hacerse parte en aquellas causas en las que: a) Ha invocado actuar por estar comprometidos los "intereses generales de los consumidores", a consecuencias del hecho denunciado; b) Dicha fundamentación ha sido reconocida por el Tribunal en la instancia de examinar los supuestos de su competencia y de la legalidad de SERNAC y; c) El hecho denunciado constituye infracción a las normas de la Ley Nº19.496 y no a las de leyes especiales, todos ellos requisitos copulativos, careciendo por el contrario y por disposición de ley de la calidad de denunciante en estos casos, resulta ineludible concluir que en esta causa, SERNAC carece de toda legitimidad activa para obrar como denunciante y como parte.

23) Que no obsta a esta conclusión el arbitrio a que acude el Servicio Nacional del Consumidor, al momento de proceder a formular denuncios en los Juzgados de Policía Local, como en este caso, al denunciar y hacerse parte al mismo tiempo, por cuanto es evidente que de ese modo procura reemplazar la voluntad del consumidor supuestamente afectado, el cual a la fecha de dicho denuncio no había acudido a los Tribunales en ejercicio de su derecho, pero dado que posteriormente si compareció dicho actor legitimo, resulta improcedente el obrar de Sernac como denunciante, y al no verse afectado los intereses generales de los consumidores, inadmisible su petición de ser tenido como parte.

24) Que distinto sería, en el caso al que se ha referido el inciso 2° de la letra g) de la Ley N°19.496, esto es, cuando el hecho denunciado constituye infracción a las normas de leyes especiales, por cuanto allí no sólo SERNAC se encuentra habilitado para obrar, haciéndose parte en las causas respectivas, sino además hacerlo en carácter de denunciante, todo ello sujeto por supuesto a la calificación que efectúa el Juez de la causa, en cuanto los hechos denunciados afectan el interés general de los consumidores.

25) Que en conclusión y de acuerdo a los razonamientos y normas legales invocadas precedentemente, puede colegirse lo siguiente:

a) Que en estos autos, en los que el hecho denunciado afecta a un sólo consumidor doña CAROLINA ANDREA FILUÑIR NAVARRETE, que ha comparecido en autos, la causa cuenta con actor legitimo, por lo que deberá continuarse la tramitación de ella, sin la presencia de Sernac por no poder tener carácter de denunciante en este tipo de causas, ni ser considerado como tal, en atención a que el hecho denunciado no tiene carácter de afectatorio de los intereses generales de los consumidores.

b) Que en todo caso y de haberse considerado por el Tribunal, lo que no se dió, que el hecho denunciado afectaba los intereses generales de los consumidores, la acción que SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afectación de los intereses difusos, debiendo en consecuencia obrar ante la justicia ordinaria.

c) Que esta conclusión final precedente, se funda en el criterio legal de competencia, según el cual la Justicia de Policía Local, sólo es competente, como lo ha establecido la nutrida jurisprudencia a la que

se ha hecho referencia en este fallo, para conocer de causas en que esté comprometido el sólo interés individual.

Por estas consideraciones y teniendo especialmente presente lo dispuesto en los artículos Nº 7 y siguientes de la Ley Nº 18.287 y, lo dispuesto en artículos 3° letras a), b) y d), 12, 23 y 58 letra g) de la ley N°19.496.

SE DECLARA:

A) Que, el Tribunal sólo es competente para conocer de causas en que este comprometido el interés individual de un consumidor afectado, en este caso doña CAROLINA ANDREA FILUÑIR NAVARRETE.

B) Que en la causa, a contrario de lo sustentado por SERNAC, los hechos denunciados no califican en cuanto afectan los intereses generales de los consumidores.

C) Que, en la competencia de los Juzgados de Policía Local no se contempla el conocimiento de causas en que esta comprometido el interés supraindividual de los consumidores, pues ello corresponde a la justicia ordinaria, ni competencia mixta en cuanto pueda desarrollarse ante ella, al mismo tiempo, un proceso en que resulta comprometido un interés individual de un consumidor y el interés general de los consumidores.

D) Que en consecuencia existiendo en la causa, un denunciante y demandante civil particular, corresponde ya que el Tribunal es competente en cuanto se trata de causa de sólo interés individual, prosiga la tramitación de la misma con la sola presencia como denunciante y demandante de doña CAROLINA ANDREA FILUÑIR NAVARRETE y como denunciado y demandado civil BANCO SCOTIABANK.

NOTIFIQUESE.

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

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.