



CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
 Res.Exenta N° 249
 Fecha: 18.04.96
 EMPRESA DE CORREOS
 DE CHILE

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

10

ROL N° M-10.104-2012/PCM
 Carta Certificada N°: 0

SEÑOR (A)
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO



12764

8698

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIERA DE LAS PERSONAS DE ESTE DOMICILIO.



I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Jueves 4 de septiembre de 2014



Notifico a UD. que en el proceso N° M-10.104-2012, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.



C.A. de Santiago

Santiago, seis de agosto de dos mil catorce.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada y se introducen en ellas las siguientes modificaciones:

En el motivo noveno se elimina la frase “y testimonial aportada por las partes”; se elimina la última frase del apartado décimo quinto que reza “sino que afectada a los intereses generales de los consumidores”; se suprimen los fundamentos undécimo, duodécimo, décimo tercero, décimo cuarto y décimo octavo.

Y se tiene, además, y en su lugar presente:

1º) Que el juez de la instancia en los considerandos que han sido eliminados se refiere a la facultad del Sernac para defender los “intereses generales de los consumidores”; más aún, en lo resolutivo expresa que “rechaza la denuncia infraccional de fojas 13 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente el consumidor particular afectado a probar dicho supuesto, por lo que mal puede un hecho existente haber afectados los “intereses generales de los consumidores”. Agrega que “se previene en todo caso que en tal evento, la acción que el Sernac debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afección de los “intereses difusos”, debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria.

2º) Que, el señor Juez de Policía Local no debió referirse a los tópicos que han quedado reseñados en el acápite anterior, pues tal conducta significa desconocer el categórico fallo de la Segunda Sala de esta Corte de Apelaciones, que se lee a fojas 134, en cuyo fundamento segundo claramente se consigna “Que tratándose de aquellos casos en que se encuentran comprometidos los intereses generales de los consumidores, no existe regla especial que altere la competencia dispuesta en el artículo 50 de la Ley N° 19.496, que implica que los jueces de Policía Local no sean competentes”, y es en esta virtud que revocó la resolución apelada de 23 de mayo de 2012, escrito a fojas 23 y siguientes, resolviendo que este tribunal de Policía Local es competente para conocer los hechos de la presente causa.

3°) Que, en lo que sí concuerdan estos sentenciadores con el juez a quo, en cuanto afirma en el fundamento décimo quinto -que ha sido modificado- que el denunciante no rindió prueba alguna tendiente a acreditar el reclamo efectuado por Alejandro José Quispe Pérez en contra de la empresa Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. (ABCDIN) y es por este motivo que la denuncia debe ser rechazada.

Por estas consideraciones, y visto además, lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 19.496 se declara:

a) Que **se revoca** la sentencia apelada en aquella parte que impuso el pago de las costas al Sernac, y se resuelve que se le exime de ellas por haber tenido motivo plausible para litigar.

b) Que **se confirma** la sentencia en alzada de fecha 21 de febrero de 2014, escrita a fojas 182 y siguientes, que rechaza la denuncia al no haberse acreditado los hechos de la misma.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro señor Escobar Zepeda.

Rol Corte N° 403-2014.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de la Il^{ta}. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministro señora Marisol Rojas Moya y el abogado integrante señor José Luis López Reitze.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a 06 de agosto de 2014, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

SANTIAGO, veintiuno de febrero de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 13 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° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra redistribuidora DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., cuyo nombre de fantasía es ABCDIN, rol único tributario N° 82.982.300-4, representada legalmente, por don RODRIGO LIBANO GANA, ambos domiciliados en calle Nueva Lyon N° 72 piso 6, comuna de Providencia, por infringir lo dispuesto en los artículos 20 letra c), 21 y 23 de la Ley N° 19.496, todo ello en atención al reclamo formulado a ese Servicio por don ALEJANDRO JOSÉ QUISPE PÉREZ..

Señala que el día 1 de diciembre del 2011, don Alejandro José Quispe Pérez, compró una cámara filmadora maraca Samsung, modelo SMX-F70 por \$119.990.-, con garantía de un año, en el local de la denunciada ubicado en calle Puente N° 593, comuna de Santiago. El reclamante ante el SERNAC indica que, al utilizar la cámara se dio cuenta de que ésta no funcionaba de manera normal, no filmaba en alta definición, las imágenes salían borrosas y el auto enfoque estaba malo. Luego, el reclamante indica que el 16 de febrero de 2012 se dirigió a la tienda para pedir que le cambiaran el producto, a lo cual, dice que le respondieron que no lo iban a hacer debido a que la garantía de 10 días había expirado, pero que podían llevar el producto al servicio técnico, sin embargo, como eso podía demorar y el producto se encontraba dentro de la garantía legal de tres meses, el reclamante dice que se no acepto y al día siguiente concurrió con su reclamo a las oficinas del denunciante. Adicionalmente, el SERNAC señala, que ejerció la acción en conformidad con las facultades y obligaciones que le impone el artículo N° 58 letra g) de la Ley N° 19496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58.- 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. [...] 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

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

TENIDO A LA VISTA.

SANTIAGO... 07 MAR. 2014

SECRETARIO ABOGADO

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 debe a la posible infracción de los artículos N° 20 letra c), 21 y 23 de la Ley 19.496, en que habría incurrido ABCDIN, en perjuicio de don Alejandro José Quispe Pérez, producto haberse negado a realizar el cambio de un producto dentro de los 3 meses de garantía.

2) Que, el consumidor particular afectado, don Alejandro José Quispe Pérez, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

3) Que, en estos autos el SERNAC actúa como denunciante, y según su propia expresión, conforme a lo dispuesto en el artículo N° 58 letra g) de la ley N° 19.496, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten *el interés general de los consumidores*”.

4) Que el artículo N° 20 letra c) de la Ley N° 19.496, establece lo siguiente:

“En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: [...] c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad”.

5) Que el artículo N° 21 de la misma Ley declara:

“El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”.

6) Que el inciso primero del artículo 23 inciso primero de la misma ley dispone:

“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 1698 del Código Civil, en su inciso primero, dice lo siguiente: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o éstas."* En otras palabras, quien alegue un hecho en un juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

8) 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.

9) Que el sentenciador, como cuestión previa, estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa y constituidos fundamentalmente por la prueba documental y testimonial aportada por las partes, no son a juicio del Tribunal entre sí y respecto de los hechos de la causa lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y origen de los hechos denunciados y de quien es en definitiva la responsabilidad infraccional pertinente conforme exige el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ni si ese hecho afectó los intereses generales de los consumidores.

10) Que, debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente al hecho puntual de que el ABCDIN se negó a realizar el cambio de un producto, dentro de la garantía legal de tres meses, lo que a juicio del denunciante, SERNAC, representa un suceso de tal magnitud y significación, que pasa a afectar los "intereses generales de los consumidores".

11) Que tal hipótesis, ciertamente es materia de prueba, por cuanto calificar un acto de los regidos por la Ley de protección al Consumidor de afectatorio de los intereses

generales de los consumidores y de este modo llevar al eventual hecho ante la jurisdicción solicitando su sanción, no es en si un obrar gratuito, esto es, un hecho que SERNAC invoca, califica y resuelve libremente, por cuanto en nuestro país los organismos del Estado como es el caso de dicho denunciante, deben obrar de acuerdo con el Principio de Legalidad que los rige y por ende someterse a la definitiva calificación que de los hechos efectúen los Tribunales de Justicia, en cuanto dichos hechos son los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

12) Que en este punto, el sentenciador no tiene intenciones de ilustrar al SERNAC sobre lo que se supone debió probar en la causa, pero no puede sino consignarse que no hay probanza alguna respecto de las circunstancias siguientes: Efectividad de que el denunciado, ABCDIN, incurre habitual y persistentemente en la practica de negarse a realizar el cambió de productos defectuosos dentro de la garantía de tres meses y; nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, los cuales se vieron afectados por la negativa de ABCDIN a realizar el cambió de producto en las circunstancias antes referidas, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "intereses generales de los consumidores".

13) Que los puntos referidos entre otros que son de obligación de prueba del SERNAC, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para su calificación como afectatorios de "intereses generales de los consumidores", en cuanto reúne las condiciones de masividad y de habitualidad. La condición de masividad del hecho denunciado dice relación con la constatación cierta de una cantidad significativa de consumidores afectados por él, no una mera suposición, y la condición de habitualidad, en cuanto el hecho no es una mera casualidad circunstancial en el obrar del proveedor, sino que obedece a una política específica de dicho agente ante estas eventualidades. Naturalmente en último término, dichas condiciones de masividad y habitualidad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

14) Que en este mismo orden de ideas, si correspondiere efectuar la calificación del hecho afectatorio de los "intereses generales de los consumidores" solo a SERNAC, cualquier acto individual de los que rige la ley N° 19.496, podría quedar al arbitrio en su calificación haciendo absolutamente inocua la obligación legal que tiene SERNAC, en cuanto solo puede, bajo ciertas premisas, comparecer en este tipo de causas.

15) Que, ahora bien y en referencia al punto 9 de este fallo, de la prueba rendida válidamente en la causa por el SERNAC y que en autos rola de fojas 1 a 12, 148 y

no afecta intereses generales

siguientes, y 158 y siguientes, se desprende que dicho denunciante se abstuvo absolutamente de rendir prueba respecto de lo que le era pertinente, esto es, del hecho de que la infracción imputada a ABCDIN, no solamente constituía una infracción que afectaba al reclamante particular, don Alejandro José Quispe Pérez, sino que afectaba a los "intereses generales de los consumidores".

16) Que por el contrario, la actuación del SERNAC, en la audiencia de estilo de fojas 171 y siguientes, se limitó a: a) ratificar la denuncia, como consta a fojas 171; b) reiterar los documentos acompañados de fojas 1 a 12, como consta a fojas 171 y; c) acompañar un set de sentencias condenatorias que trata sobre materias similares a las de autos, las que constan a fojas 148 y siguientes y 158 y siguientes. Todo lo cual se refiere a la situación particular que afecta a don Alejandro José Quispe Pérez y ABCDIN.

17) Que en atención a ello, éste sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido primero que el hecho denunciado tenga una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "intereses generales de los consumidores", y luego, la veracidad del hecho denunciado, lo que se debe a que, al no verse afectado los "intereses generales de los consumidores", no compareció quien debió rendir prueba al respecto del hecho particular.

18) Que siendo así, el Tribunal rechazará la denuncia del SERNAC por no haberse acreditado en la causa de ningún modo que el hecho denunciado se produjo y que haya afectado los "intereses generales de los consumidores", en cuanto ha constituido práctica habitual del denunciado que ha afectado a un número considerable de consumidores.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N° 1, 2, 20 letra c), 21, 23, 50 A y 50 B de la ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la ley N° 18.287; 1, 3 y 4 de la ley N° 20.009; 144 del Código de Procedimiento Civil; 4 y 1698 del Código Civil.

SE RESUELVE:

A) QUE, SE RECHAZA la denuncia infraccional de fojas 13 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente el consumidor particular afectado a probar dicho supuesto, por lo que mal puede un hecho inexistente haber afectado los "intereses generales de los consumidores". Se previene en todo caso que en tal evento, la acción

que el SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afección de los "intereses difusos", debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria.

B) Que, **SE CONDENA** a la parte requirente del SERNAC al pago de las costas del juicio.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

DICTADA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ SUBROGANTE DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO SUBROGANTE.

