

Providencia, a diez de diciembre de dos mil trece.

**VISTOS**

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 21 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por Johanna Scotti Becerra, abogada, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR LOS**

**HÉROES**, cuyo nombre de fantasía es Caja de Compensación Los Héroes, representada legalmente por Jorge Luis Leyton Díaz, ambos domiciliados en Holanda 64, 3º piso, Providencia, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que tomó conocimiento del reclamo interpuesto ante el referido Servicio por Erasmo Escala Cisternas, quien tenía una deuda con la Caja de Compensación antes mencionada por un monto de \$1.147.065 (un millón ciento cuarenta y siete mil sesenta y cinco pesos) a pagar en un período de 40 cuotas. Sin embargo, cuando el consumidor se acercó a una sucursal de la denunciada, el 3 de mayo de 2012, a informarse del estado de su crédito, se percató de que su deuda había sido renovada a partir del 31 de enero de 2011.

Es así como el crédito, que originalmente era de 40 cuotas, y que tenía 23 cuotas canceladas al momento de efectuar la repatación unilateral por parte de la denunciada, transforma el saldo insólito en 33 cuotas, siendo la primera cuota de esta nueva repatación la que tenía fecha de vencimiento el 31 de enero de 2011 y la última el día 30 de septiembre de 2013.

Enuncia que Caja de Compensación Los Héroes infringió los artículos 3º inciso 1º letras a) y b), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por todo lo anterior, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas, con costas.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

1.- Que el SERNAC señala expresamente en su presentación de fojas 21, que actúa conforme a las atribuciones que le confiere el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el que

disponer: "...Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores", y continua señalando "La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

2.- Que en estos autos sólo consta la existencia de un consumidor afectado proveedor denunciado Caja de Compensación Los Héroes, consumidor que en efecto, no se hizo parte en el proceso.

3.- Que en consecuencia, al no existir un interés general de los consumidores eventualmente comprometido, al cual se refiere el artículo citado en el considerando primero, no es posible aceptar en la presente causa como fundamento del accionar de parte del SERNAC, las atribuciones conferidas a este servicio por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, debiendo ser el consumidor afectado el titular de la acción de autos y no el Sernac, quien tendría facultades limitadas a hacerse parte de la misma.

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

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231,

Órgano de los Juzgados de Policía Local, 14, 17 y 23 de la Ley 18.287; y, Ley

19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA**

Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 21 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** contra **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES**, por carecer de

legitimación activa.

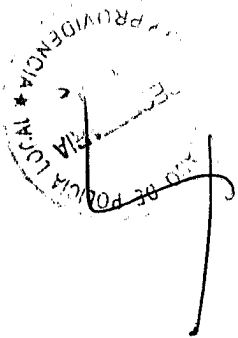


**ANÓTESE Y NOTIFIQUESE**

**ROL 15.906-11-2012**

Dictada por la Jueza Subrogante: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

Secretaría Subrogante: **DOÑA PILAR PÉREZ VILLAR.**



Santiago, cuatro de septiembre de dos mil catorce.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada de diez de diciembre de dos mil trece escrita a fojas 114 y siguientes, con excepción de sus motivos 2°, 3° y 4° que se eliminan:

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

1°) Que es necesario tener en cuenta que la Ley N° 19.496 establece en su artículo 1° que ésta tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio de éstos y señalar el procedimiento aplicable en estas materias, es decir, se trata de una normativa que conforme a su texto tiene el carácter de cautelar y protectora de los derechos de los consumidores.

2°) Que a su vez el artículo 58 de la citada ley señala que el Sernac deberá velar por el cumplimiento de las normas de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor. Agregando en su letra g) que le corresponde “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”.

A su turno el artículo 50 del mismo cuerpo de norma establece en su inciso primero que las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. Agregando en su inciso tercero que “el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores”.

3°) Que, conforme se viene refiriendo, al Sernac le asiste como función esencial el velar por la protección de los “intereses generales de los consumidores” y, dentro de este entendido cuenta con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo. El interpretarlo de modo diverso, en un sentido restringido, implicaría que en la práctica el Sernac carecería de las herramientas necesarias para cumplir debidamente con la función que la ley le ha encomendado, no habiendo sido ésta la intención del legislador tuvo en cuenta cuando estableció un ordenamiento jurídico que otorga al referido servicio un conjunto de funciones, entendidas como aquellos poderes jurídicos que el derecho objetivo asigna a las personas públicas o a sus órganos, a los efectos de que puedan cumplir sus competencias y cometido”

(Flores Dapkevicius, Rubén: Manual de Derecho Público, Derecho Administrativo, Editorial B de F, Buenos Aires, 2007, p.45). Cada una de estas - Y para posibilitar su cumplimiento - importa la atribución al organismo público de potestades las que son en realidad poderes-deberes y, por tanto su titularidad y ejercicio son irrenunciables para el servicio público.

4º) Que la expresión "intereses generales de los consumidores", que utiliza el artículo 58 de la Ley Nº 19.496, es una acepción más amplia que el "interés colectivo o difuso" que menciona el artículo 50 de la misma ley, toda vez que por interés general se entiende el interés de la sociedad, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común, establecido además como fin del Estado y de sus órganos en el artículo 1º de la Constitución Política de la República, y que aquí se particulariza en un aspecto del mismo como es el caso de los consumidores en sentido genérico, y no como un grupo determinado y específico de los mismos.

5º) El interés general engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley Nº 19.496 y lo que debe hacerse es su resguardo, exista o no una acción particular en la que el Sernac deba intervenir por mandato del señalado artículo 59 g). De tal forma, cuando el Sernac actúa en el interés general - cuyo único legítimo activo es él - el objeto es la sanción del proveedor, que con su conducta ha infringido normas de la Ley Nº 19.496 que afectan el interés general de los consumidores.

6º) Que, la defensa del interés general, no conlleva avalar derechos subjetivos, como sí ocurre con las acciones de interés colectivo o difuso, que pueden significar el pago de indemnizaciones a los consumidores. El interés general únicamente avala intereses públicos, que en el caso del artículo 58 letra g) se expresa en el ejercicio de la actividad de policía administrativa que le cabe al Sernac, entendida ésta como el medio por el cual se manifiesta el poder público de la administración de una forma coercitiva, a través del Estado; limitando los derechos y libertades en beneficio de los consumidores. La expresión en estudio, según el profesor Fernández Fredes, establece el cometido institucional, el cual debe informar toda la labor del Servicio y que se le otorga con el objeto de tutelar el interés general de toda la sociedad. Lo que además se encuentra conteste con la doctrina administrativa, conforme a la cual "el servicio público se caracteriza por tener la finalidad de atender la satisfacción de una necesidad de interés público; aquellos servicios vitales para el desarrollo de la vida en sociedad y cuya garantía asume el Estado por razones de solidaridad social y porque su

satisfacción se logra mejor entendiéndolos de manera conjunta" (Fernández Ffrench, Francisco: Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor, Editorial Lexis Nexis, Santiago, 2003, pp.85 y 86).

7?) Que en atención a lo que se viene señalando esta Corte estima que el Setnac está legalmente habilitado para denunciar, el amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley Nº 19.496, los incumplimientos de la misma ley ante los juzgados de Policía Local y de hacerse parte en las causas respectivas, invocando el interés general de los consumidores; por cuanto los hechos constitutivos de la denuncia constituyen "un modus operandi" habitual y genérico de la proveedora respecto de todos sus clientes que utilizan la forma de pago mediante el uso de la tarjeta Hites, por lo cual en esta parte la sentencia será revocada.

8?) Que al efecto la infracción cursada, lo concreto resulta ser que en el escenario de la reprogramación de deuda, el silencio del consumidor no constituye aceptación y al contrario, nace la obligación del proveedor de informar oportunamente, sin que sea el acto anotado de un eventual gran beneficio toda vez que debe primar necesariamente el concepto de buena fe y el consentimiento respecto del contrato.

9?) Que, concordante se ha vulnerado el derecho esencial del consumidor en términos de haber sido oído y de ser informado; lo anterior reñido en el artículo 3, letra a ) y b) de la Ley Nº 19.496, en cuanto a que el silencio de los actos de consumo no constituye aceptación. Así, el contrato de mandato solo tiene por objeto el cobro del crédito, pero en ningún caso puede significar que tal consumidor renuncia a los derechos básicos que se enuncian en el acápite preterito, situación que prohíbe el artículo de la Ley anotada.

10?) Que la actitud de la denunciada conforma la transgresión al artículo 12 de la Ley Nº19.496 en términos de que todo proveedor debe respetar los términos, condiciones y modalidades acordadas con el consumidor, lo que evidentemente amerita la sanción dispuesta en el artículo 24 de la mencionada Ley.

Por estas consideraciones y citas legales y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 144, 175, 177, 310 del Código de Procedimiento Civil y, 58 g) de la Ley Nº 19.496, se declara que **se revoca** la sentencia apelada de diez de diciembre de dos mil trece escrita a fojas 114 y siguientes, y se declara que se hace lugar a la denuncia deducida por el SEHNAC a fojas 21 quien ha actuado de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley Nº19.496, y se condena a Caja de Compensación de

Asignación Familiar Los Héroes representada por don Jorge Luis Leyton Díaz a la sanción de 5 U.T.M. con costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro señor Javier Anibal Moya Cuadra.

Rol N° Policía Local 538-2014

Procurada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago,**  
Presidida por el Ministro señor Javier Anibal Moya Cuadra e integrada por la  
Ministra, señora Jenny Book Reyes y abogada, señora María Cristina  
Gajardo Harboe.  
Autoriza el (la) ministro de fe de esta Ilustre Corte de Apelaciones de  
Santiago la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario  
con esta fecha.



REGISTRADA

2

Providencia, d  
Cumplase.  
ROL 15906-11



154.

Handwritten signature and initials.

Providencia, dieciséis de octubre de dos mil catorce.  
Cumplase.  
ROL 15903-11-2012



20 OCT 2014

Grade  
Village / Cerna  
fallo code