

**CONCEPCIÓN**, cinco de marzo del año dos mil catorce.-

**VISTOS:**

Que, a fojas 1 y siguientes, rola Resolución Exenta Nº 0367 de 22 de marzo de 2013 del Servicio Nacional del Consumidor, la que delega en los Directores Regionales Titulares o Subrogantes la facultad de asumir la representación judicial del servicio en las causas que se promuevan con relación a la ley 19.496.-

Que, a fojas 4 y siguientes, rola fotocopia de resolución Exenta Nº 1714, de 23 de noviembre de 2012, del Servicio Nacional del Consumidor, en donde se establece la calidad de Director Regional Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor en la VIII Región de Rodrigo Nahuelcura Villaman.

Que, a fojas 8 a 28, rolan documentos acompañados por la parte denunciante Sernac, correspondientes al reclamo efectuado por el consumidor César Leiva Pérez.

Que, a fojas 29 y siguientes, EN LO PRINCIPAL, de su presentación, Rodrigo Nahuelcura Villaman, Director del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, interpone denuncia infraccional en contra de CMR Falabella, representada para estos efectos por Claudio Cisternas Duque, por los hechos y el derecho que allí se consigna; en el PRIMER OTROSI, acompaña documentos; en el SEGUNDO OTROSI, se hace parte; en el TERCER OTROSI, solicita se exhorte; y en el CUARTO OTROSI, otorga patrocinio y poder a la abogada Cecilia Pilar González Ruiz.

Que, a fojas 35, el Tribunal cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, resolución que no es notificada legalmente a las partes.



Que, a fojas 38, rola certificación de la secretaria subrogante del Tribunal, que la audiencia fijada para el día ocho de agosto del año dos mil trece, no se realizó, por no contar en autos que la parte denunciada estuviese debidamente notificada; y resolución del Tribunal citando nuevamente a audiencia de estilo, resolución que es notificada legalmente a las partes.

Que, a fojas 56 y siguientes, rola poder especial, otorgado por escritura pública en Notaria de Santiago de Enrique Morgan Torres, con fecha 10 de enero de 2000, por el cual Promotora CMR Falabella S.A., otorga patrocinio y poder al abogado Juan Carlos Condeza Neuber.

Que, a fojas 62, Juan Carlos Condeza Neuber, por la parte denunciada, EN LO PRINCIPAL, de su escrito, se hace parte; en el PRIMER OTROSI, acompaña documentos; y en el SEGUNDO OTROSI, patrocinio, poder y delegación en el abogado Benjamín Fuentes Germany.

Que, a fojas 64 y siguiente, Benjamín Fuentes Germany, en representación de la parte denunciada, EN LO PRINCIPAL, de su escrito, opone excepción que indica; y en el OTROSI, contesta denuncia.

Que, a fojas 66 y siguientes, rola acta de comparendo de estilo.

Que, a fojas 67 y siguientes, Romanette Aguilera García, por la parte denunciante, contesta traslado.

Que, a fojas 71, rola resolución del Tribunal.

Que, a fojas 72 y siguiente, el Tribunal resuelve excepción de incompetencia, planteada a fojas 64 y siguientes, por la denunciada CMR Falabella, declarando su competencia para conocer de la denuncia presentada por Sernac, de fojas 29 y siguientes, y cita a las partes a

audiencia de continuación del comparendo de estilo, resolución que es notificada legalmente a las partes a fojas 74.

Que, a fojas 75, rola certificación de la secretaria subrogante del Tribunal, y resolución del Tribunal, verificándose el comparendo en rebeldía de las partes.

Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:**

1.- Que, a fojas 29 y siguientes, en lo principal de su escrito, Rodrigo Nahuelcura Villaman, Director del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpone denuncia infraccional, en contra de CMR Falabella, representada para estos efectos por Claudio Cisternas Duque, por incurrir en infracción a los artículos 12, 23 y demás pertinentes de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, debido a que, ha tomado conocimiento, a partir del reclamo efectuado por César Leiva Pérez, N° de caso 6763749, que la denunciada infringió lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, situación que afecta al consumidor, podría sucederle a otros, a quien se le estarían haciendo cobros en su tarjeta CMR, por más de un año hacia atrás y él no ha dejado de cancelar ninguna cuota. El proveedor denunciado entrega respuesta a Sernac indicando, que no acoge reclamo, y explica que su cuenta ha sido transformada en Tarjeta Visa y que las modalidades de pago son distintas a la antigua CMR. Que atendido los hechos expuestos, existe clara infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 y demás pertinentes de la ley 19.496, siendo el servicio financiero deficiente o inexistente, toda vez que el cliente al consultar una

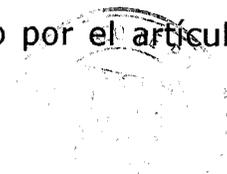


explicación sobre los cobros de su tarjeta CMR, no le otorgan respuestas, ni paralizan las cobranzas que derivan de algún atraso. Ha existido un incumplimiento contractual, exigiendo cobros excesivos, provoca un menoscabo al consumidor. La conducta de la denunciada importa una falta de correspondencia objetiva entre lo efectivamente contratado y lo que finalmente la denunciada entregó como contraprestación, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, por cada una de las infracciones cometidas artículo 12, multa de 50 UTM y artículo 23, multa de 50 UTM, con costas.

2.- Que, a fojas 66, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la parte denunciante SERNAC, representada por la abogada Cecilia González Ruiz, y de la parte denunciada Promotora CMR Falabella S.A., representada por el abogado Benjamín Fuentes Germany. La parte denunciante, ratifica denuncia de fojas 29 y siguientes, en todas sus partes, con costas. La parte denunciada, contesta denuncia solicitando se rechace en todas sus partes, con costas, en base a los argumentos expuestos en minuta escrita que acompaña, y que consta rolante a fojas 64 y siguiente de autos. En lo principal de su escrito, opone excepción de previo y especial pronunciamiento –excepción de incompetencia absoluta-, con costas, basándose en que, de la denuncia del Sernac se puede inferir que no está denunciando simplemente en defensa de los intereses de un consumidor en particular, sino que lo está haciendo en defensa de intereses colectivos o difusos de consumidores indeterminados, acciones que según lo disponen los artículos 51 y siguientes de la ley 19.496, debe conocerlas un juez de letras en lo civil. En subsidio, para el caso en que la excepción de

incompetencia absoluta sea rechazada, deduce excepción de falta de legitimidad activa del denunciante, con costas, en base a que la ley no faculta a Sernac, asumir la defensa en juicios de los derechos de un consumidor en particular, su función es velar por el respeto a los derechos de los consumidores en forma indeterminada, y como se desprende del artículo 58 de la ley 19.496, el Sernac solamente puede denunciar, cuando se hayan infringido leyes especiales, y solo se podrá hacer parte, cuando estén afectados los intereses generales de los consumidores. En el otrosí, contesta denuncia de autos, negando que se hayan cometido infracciones a la ley 19.496, puesto que su actuar se ha enmarcado por completo dentro de los términos y condiciones contratados con el consumidor. No es efectivo que se estén cobrando montos distintos a los pactados e informados oportunamente, correspondiéndole acreditar los hechos que señala. En subsidio, solicita que para el caso de que su representada sea condenada, se fije como multa el mínimo legal posible.

**3.-** Que, a fojas 67, Cecilia González Ruiz, en representación de la parte denunciante Sernac, contesta traslado conferido por el Tribunal a fojas 66 de autos, expone que la legitimación del servicio, está consagrada en el artículo 58 letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, está dado por un concepto más amplio, cual es el llamado interés general de los consumidores. Entre esta última institución (interés general de los consumidores) y la del interés colectivo, hay una relación género-especie, en donde todo interés colectivo es interés general, pero no todo interés general es interés colectivo. El Servicio Nacional del Consumidor, ejerció la acción velando por el interés general de los consumidores, facultado por el artículo 58



letra g) de la ley 19.496, y por ende, el Tribunal es competente para conocer y resolver sobre el hecho denunciado, por estar comprometido el interés general de los consumidores, solicitando el rechazo de la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal.

4.- Que, a fojas 72, el Tribunal resuelve competencia absoluta interpuesta a fojas 64 y siguientes, por la denunciada CMR Falabella, a través de su apoderado Benjamín Fuentes Germany, por los argumentos de hecho y de derecho expuestos precedentemente, declarando su competencia para conocer de la denuncia presentada por Sernac, de fojas 29 y siguientes.

5.- Que, a fojas 75, previa certificación de la Secretaria Subrogante del Tribunal, se verifica continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, en rebeldía de las partes.

6.- Que, respecto de la excepción de falta de legitimidad activa del denunciante, interpuesta por el apoderado de la parte denunciada Promotora CMR Falabella S.A., Benjamín Fuentes Germany a fojas 64 y siguientes, teniéndose en consideración lo prescrito en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496, 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 del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", ordenando en su inciso segundo que le corresponderá especialmente, entre otras, la función de "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 lo dispuesto en su inciso tercero "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 hacerse parte en las causas que estén afectados intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que señalaren en esas leyes especiales”, considerando asimismo que el ejercicio de una acción de interés individual, perfectamente puede estar comprometido “los intereses generales de los consumidores”, única exigencia contenida en la letra g) del artículo 58 de la ley en comento, se rechaza la excepción de falta de legitimidad activa del denunciante, interpuesta por el apoderado de la parte denunciada Benjamín Fuentes Germany a fojas 64 y siguientes.

**7.-** Que, en cuanto a la denuncia infraccional, de fojas 29 y siguiente, los antecedentes de autos y prueba rendida, analizada conforme a las reglas de la sana crítica, no es suficiente para configurar, respecto de los hechos alegados en la denuncia, infracciones a la Ley de Protección del Consumidor. La parte denunciante Sernac, no logra acreditar con la prueba acompañada de fojas de fojas 8 a 28 de autos, que la denunciada CMR Falabella, realice cobros indebidos y que no respete los términos, condiciones y modalidades convenidas con sus clientes, causando menoscabo de esta forma a los consumidores. Por consiguiente, no procede acoger la denuncia infraccional, debiendo absolverse a la denunciada de autos.

Y, teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley 18.287, en los artículos 13, 14 y



demás pertinentes de la ley 15.231 en actual vigencia; 1, 12, 23, 24, 50, 58 y demás pertinentes de la ley 19.496; **SE DECLARA:**

**1.-** Que, no ha lugar a la excepción de falta de legitimidad activa del denunciante, interpuesta por Benjamín Fuentes Germany, en representación de la denunciada Promotora CMR Falabella S.A., a fojas 64 y siguientes.

**2.-** Que, no ha lugar a la denuncia infraccional de fojas 29 y siguiente, interpuesta por Servicio Nacional del Consumidor, y se absuelve de ésta a Promotora CMR Falabella S.A., representada legalmente por Claudio Cisternas Duque, ya individualizados.

**3.-** Que, no se condena en costas a la denunciante, por estimar haber tenido motivo plausible para litigar.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

Dictada por el Sr. Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, don **Fernando Barja Espinoza**. Autoriza Secretaria Titular Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.-

**ROL 4.084-13**



A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the Secretary Titular mentioned in the text.