RECIBIDO
19 DIC 2014
SERNAC

18 DIC 2014

009943

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

ROL Nº M-10.578-2012/PCM
Carta Certificada Nº: **0**

CORREOS DE CHILE
1 004241947978
NO VÁLIDO COMO
FRANQUEO

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

16781

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, Miércoles 3 de diciembre de 2014

Notifico a UD. que en el proceso Nº **M-10.578-2012,** se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

REGISTRO DE SENTENCIAS
19 DIC. 2014
REGION METROPOLITANA

SECRETARIO
SANTIAGO

Santiago, treinta de octubre de dos mil catorce

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, eliminándose los considerandos undécimo al vigésimo octavo, ambos inclusive.

Y teniendo además, presente:

1°) Que el SERNAC está legalmente habilitado para denunciar, al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley N°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, según los procedimientos que fijan las normas generales o las especiales aplicables, como acción autónoma a la que contempla el artículo 50 de la Ley N°19.496, y que debe ser conocida por la judicatura civil.

2°) Que conforme consta de los documentos de fojas 12 a 14, se encuentra acreditado que el Banco del Estado de Chile emitió una publicidad relativa a créditos hipotecarios, que indujo a don Sergio Olivares González a solicitar una pre aprobación del mismo, el cual en definitiva, no fue cursado por dicha institución, debido a que se trataba de un crédito hipotecario relativo a un inmueble a adquirir cuyo valor era inferior a las 1.000 Unidades de Fomento.

3°) Que tal condición o exigencia para cursar el respectivo crédito, esto es, que el valor del inmueble sea igual o superior a las 1.000 Unidades de Fomento, no se encontraba señalada en la referida publicidad, produciéndose el consecuente error o engaño al consumidor, quien efectuó la respectiva denuncia al SERNAC.

4°) Que los hechos determinados precedentemente constituyen una infracción al artículo 33 de la Ley 19.496, puesto que la referida publicidad contenía expresiones que indujeron a error o engaño al consumidor, ya que ésta no contenía la condición o exigencia relativa a la valor del inmueble a adquirir, causando por tanto un menoscabo al consumidor por publicidad engañosa, por lo que en definitiva, se hará lugar a la denuncia de fojas 20.

Por estos fundamentos, **se revoca** la sentencia de fecha treinta y uno de marzo de dos mil catorce, escrita a fojas 181 y siguientes, y

se declara que se acoge la denuncia de fojas 20, condenándose a la denunciada BANCO DEL ESTADO DE CHILE, como autor de la infracción al artículo 33 de la Ley N° 19.496, al pago de una multa de veinticinco unidades tributarias mensuales, con costas.

El señor juez a quo dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese y devuélvase.

Redactó el Abogado Integrante señor Izquierdo Páez.

N° Trabajo-menores-p.local N°765-2014.

No firma el ministro (S) señor Jorge Luis Norambuena Carrillo, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo, por encontrarse ausente.

Pronunciada por la ***Octava Sala de esta Corte de Apelaciones de Santiago,*** presidida por el ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por el ministro (S) señor Jorge Luis Norambuena Carrillo y por el abogado integrante señor Mauricio Izquierdo Páez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

Not. 25/04/2014
Vence 01/08/2014

SANTIAGO, treinta y uno de marzo del dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 20 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 del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, rol único tributario N° 97.030.000-7, representada legalmente, por don PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O´higgins N° 1111, piso N° 4, comuna de Santiago, en atención al reclamo formulado a ese Servicio por don SERGIO OLIVARES GONZÁLEZ (consumidor), por infringir lo dispuesto en los artículos N°s 3 inciso 1° letra b), 13, 23, 28 letras c) y d), y 33 de la Ley N° 19.496

Señala que en el mes de junio del año 2012, don Sergio Olivares González, postuló a un subsidio habitacional del Estado, para lo que necesitaba una carta de pre-aprobación del crédito hipotecario emitida por el correspondiente banco, la que solicitó al Banco del Estado de Chile, ya que no debía presentarse ningún problema, en consideración de que cumplía con todos los requisitos que la referida entidad bancaria exigía, para optar al "Crédito Hipotecario Microempresarios", lo que constaba al consumidor debido a la publicidad emitida por el banco. Luego, el denunciante indica que, en el mes de septiembre, el consumidor se adjudicó el subsidio habitacional, el que le permitía optar a inmuebles cuyo valor no superara las UF.1.000.-, por lo que concurrió al banco para que se hiciera efectivo el crédito hipotecario, el que se encontraba pre-aprobado, pero en ese momento, la ejecutiva le informó que, el sistema no le dejaba ingresar los datos debido a que el inmueble tenía un valor inferior a UF. 1.000.-. Además, el SERNAC señala que, el Sr. Olivares fue a las agencias inmobiliarias, donde personal del Banco le había dicho que podían solucionar su problema, y luego donde otras personas, a las que fue consecutivamente derivado, pero no obtuvo ninguna solución.

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° 19.496, 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 intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales."

II.- Que a fojas 164 el Tribunal fijó la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos para el día 04 de octubre del año 2013, a las 09:30 horas, la que se celebró con la asistencia de ambas partes, como consta de fojas 177.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produjo. La parte demandante y denunciante ratifica la denuncia y demanda en todas sus partes. La parte querellada y demandada contesta la denuncia y demanda de autos como consta de fojas 172 y siguientes.

Señala que, el banco como entidad autónoma se encuentra facultado para aprobar o rechazar solicitudes de productos o servicios de acuerdo con sus políticas comerciales y normativa interna, lo que se le explico al consumidor en la carta de respuesta al reclamo presentado ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Además, el denunciado señala el rechazo a la solicitud efectuada por el Sr. Olivares, no tiene relación con el folleto que contiene la publicidad a que se refiere la denuncia, sino que obedece a criterios de calificación comercial, los que se efectúan con posterioridad a la pre-aprobación del crédito. Luego el denunciado señala que, el banco no puede atentar contra su política de riesgos, por lo que, advirtiendo que el consumidor no cumplía con los estándares financieros que el banco exigía, tuvo que rechazar el crédito solicitado. Adicionalmente el banco indica que, la obligación de atenerse a lo que se establece en el el documento de pre-aprobación de un crédito nace de la Ley N° 20.555, la que fue promulgada en noviembre del año 2011, esto es, con posterioridad a la supuesta infracción, por lo que en atención a la ley vigente en la época en que ocurrieron lo hechos a que se refiere la denuncia, el documento de pre-aprobación no tenía ningún tipo de carácter vinculante. Luego el banco indica que, el consumidor pudo en cualquier momento acudir a cualquier otro banco para la obtención de crédito, no estando obligado a obtenerlo del Banco del Estado de Chile. Además, el denunciado indica que, los anuncios publicitarios relacionados a productos del banco aluden a la normativa interna bancaria, conforme a la que es necesario que el banco efectúe una evaluación comercial. Finalmente, el denunciado indica que, en ningún momento se ha negado arbitrariamente un servicio y que sería

incomprensible que el banco no quisiera atender a la solicitud del cliente cuando la participación de este en el banco irroga un gran beneficio comercial.

III.- La parte denunciante y demandante acompañó la siguiente prueba documental: a) Copia de documento enviado por SERNAC a la denunciada, como consta de fojas 3; b) Copia de reclamo del consumidor ante el SERNAC, como consta de fojas 4; c) Documento emitido por "Inmobiliaria Doseme LTDA:", como consta de fojas 5 y 6; d) Copia de reclamo ante Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, como consta de fojas 7 a 9; e) Respuesta de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras al reclamante, como consta de fojas 10 y 11; f) Copia de folleto publicitario, como consta de fojas 11 a 14; g) Copia de Certificado de Subsidio Habitacional, como consta de fojas 18, y; h) Respuesta del Banco del Estado a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, como consta de fojas 19 No habiéndose objetado ninguno de los documentos.

IV.- La parte denunciada y demandada viene en acompañar los siguientes documentos: Carta de contestación a don Sergio Olivares González, como consta de fojas 171. No Habiéndose objetado los documentos.

IV.- Que a fojas 178 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia

Y CONSIDERANDO:

1) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se debe a la posible infracción de los artículos N°s 3 inciso 1° letra b), 13, 23, 28 letras c) y d), y 33 de la Ley N° 19.496, en que habría incurrido el denunciado, en perjuicio de don Sergio Olivares González, producto de no haber sido concedido un crédito que se encontraba pre-aprobado, lo que además se realiza incumpliendo las condiciones que señalaba la publicidad.

2) Que, el consumidor particular afectado, don Sergio Olivares González, 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° 3 inciso 1° letra b), de la ley N° 19.496 expresa:

"Son derechos y deberes de los consumidores:[...]; b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación

condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos".

5) Que el artículo 13° de la misma ley, establece que:

"Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas".

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 N° 28 letras c) y d) de la Ley N° 19.496 expresa que:

"Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: [...] c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial; d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a la normas vigentes".

8) Que el artículo N° 33 de la misma ley señala que:

"La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Expresiones tales como "garantizado" y "garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas".

9) 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.

10) Que, el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley Nº 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.

11) 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 si 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.

Que en efecto, y en relación con el fondo del asunto que se propone examinar y resolver al Tribunal, se plantean tres cuestiones intrínsecamente vinculadas entre sí: a) Comprobación en los autos de la existencia del hecho denunciado; b) Comprobado el hecho, la afección que este tendría en los intereses generales de los consumidores, y: c) Sede jurisdiccional competente a la alegación de resultar afectados los intereses generales de los consumidores, por hechos que constituyen infracción a la Ley N° 19.496 de Protección a los Consumidores.

12) Que en relación con el primer asunto que se plantea debe tenerse en consideración que, la audiencia de conciliación, contestación y prueba fijada por el Tribunal, teniendo presente lo dispuesto en los artículos 50 B de la Ley Nº 19.496 y 7° inciso 1º de la Ley Nº 18.287, es la única época procesalmente válida para que las partes rindan la prueba correspondiente, y para ello debe seguirse la regla general de la carga de la prueba u "*onus probandi*" señalado en el artículo 1698 inciso 1º del Código Civil, y que señala "Incumbe probar las obligaciones y su extinción al que alega aquéllas o ésta."

13) Que, entonces, y dado que en autos no compareció el consumidor particular supuestamente afectado, don Sergio Olivares González, por lo que, en la audiencia de

conciliación, contestación y prueba no rindió prueba sobre el hecho denunciado, este sentenciador carece de todo elemento como para dar por establecido en la causa dicho hecho.

Que dado entonces que el reclamante en autos ante el SERNAC, don Sergio Olivares González, no compareció en autos, para establecer el hecho denunciado, habrá que estarse a la prueba aportada por quien fue denunciante en estos autos, precisamente el SERNAC.

14) Que sin embargo, la actuación del SERNAC, en la audiencia de estilo de fojas 177 y siguientes, se limito a: a) ratificar la denuncia, como consta a fojas 177; b) reiterar los documentos acompañados de fojas 1 a 19, como consta a fojas 177 y; c) acompañar un set de sentencias condenatorias que trata sobre materias similares a las de autos, como consta de fojas 177, sin aportar prueba testimonial o documental autentica alguna referida a la situación particular que habría existido entre don Sergio Olivares González y el BANCO DEL ESTADO DE CHILE.

15) Que en conclusión, éste sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente aportado por el supuesto afectado o por SERNAC, como para dar por establecida la veracidad del hecho denunciado, por lo cual en Derecho, dicho hecho no existe y por ende, ninguna consecuencia residual del mismo podría existir.

16) Que la segunda cuestión a resolverse como se dijo precedentemente, era se el hecho denunciado, de ser cierto, podría afectar los intereses generales de los consumidores, pero con lo concluido anteriormente dicho análisis carece de causa pues sino existe hecho acreditado en la causa no hay consecuencias de orden jurídico derivadas de ese hecho, no obstante lo cual el sentenciador cree oportuno señalar lo siguiente: Lo que el Servicio Nacional del Consumidor ha denunciado en estos autos, se refiere al hecho puntual de no haber sido concedido un crédito que se encontraba pre-aprobado, lo que además se realiza incumpliendo las condiciones que señalaba la publicidad, todo ello en perjuicio del reclamante ante el referido Servicio, don Sergio Olivares González, lo que a juicio del denunciante, SERNAC, resulta ser afectatorio de los "intereses generales de los consumidores".

17) Que tal hipótesis, ciertamente es materia de prueba en un estado de Derecho, 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 ese modo llevar al eventual hecho ante la jurisdicción solicitando su sanción, no es en sí 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.

18) 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, BANCO DEL ESTADO DE CHILE, incurre habitual y persistentemente en la practica de no conceder créditos pre-aprobados, lo que además realiza incumpliendo las condiciones que señala en la publicidad y nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, los cuales se vieron afectados por el supuesto hecho infraccionario, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "intereses generales de los consumidores".

19) Que los puntos referidos, entre otros, que son 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 sujeto de derecho. Naturalmente en último término, dichas condiciones de masividad y habitualidad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

20) Que ello es así porque, 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. Estaríamos en tal caso en presencia de un órgano administrativo del Estado con poderes jurisdiccionales lo que no es propio de nuestro Estado de Derecho.

21) Que, ahora bien y en referencia al considerando 11° de este fallo, de la prueba rendida válidamente en la causa por el SERNAC y que en autos rola de fojas 1 a 19, se

desprende que dicho denunciante se abstuvo absolutamente de rendir prueba respecto de lo que le era pertinente, esto es, tanto respecto de la existencia del hecho denunciado como también sobre la afección que el mismo hecho tiene en los intereses generales de los consumidores. Siendo así ha de concluirse que no solo el hecho no fue acreditado, sino que tampoco habrían resultado afectados los "intereses generales de los consumidores" por dicho sucesos de haber sido cierto.

22) Que habiéndose acreditado en la causa que el hecho denunciado no se produjo, por lo cual mal podría afectar los intereses generales de los consumidores, la tercera cuestión es si en todo caso, de haberse acreditado las circunstancias precedentemente especificadas, es el Juzgado de Policía Local la sede jurisdiccional a la que corresponde conocer y dilucidar el asunto.

Que al efecto, el artículo 50 de la Ley 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 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 o que se promueven en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

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

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

Que el artículo N° 50 A de la Ley N° 19.496 dispone:

"Los jueces de Policía Local conocerán de todas las infracciones que emanan de la ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de los contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso primero anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Que por su parte, el artículo 2° de la misma ley, establece lo siguiente:

"No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a la actividad 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, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento"

23) Que, de acuerdo a lo anterior, 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 a la jurisdicción para la tutela de su propio derecho, o como señala el articulo N° 50 de la Ley N° 19.496, aquellas que "se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado".

25) Que a su vez, las acciones de interés colectivo son, como señala el articulo N° 50 antes mencionado, aquellas "acciones que se promueven en defensa de un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual", y las de interés difuso, conforme con el mismo artículo, son aquellas "acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos" o, como lo señala don Francisco Pfeffer Urquiaga, "son aquellas cuyos titulares son personas indeterminadas o ligadas entre sí solo por circunstancias de hecho, por ejemplo cuando se induce al consumo de bienes que no tienen las cualidades que el consumidor espera encontrar en ellos".[1]

26) Que de las normas recién transcritas puede deducirse que, la Ley N° 19.496 establece únicamente dos clases de procedimiento a que puede dar lugar su aplicación, a saber: **a)** un procedimiento general, aplicable al ejercicio de las acciones que se ejercen a título 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

[1] (Francisco Pfeffer Urquiaga) Tutela Jurisdiccional de los Derechos de Consumidor, Gaceta Jurídica N° 205, pag. 21.

colectivo o difuso, es decir, relacionado con una pluralidad de consumidores, determinada o determinable, regulado detalladamente en le Párrafo 2° del Titulo IV de la Ley N° 19.496.

27) Que así, resulta indiscutible que las acciones 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 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, incluyendo por cierto aquellas a que se refiere el SERNAC cuando invoca los "intereses generales de los consumidores", deben necesariamente tramitarse de acuerdo con el procedimiento y en el tribunal que resulta competente, esto es, ante la justicia ordinaria conforme se especifica en el Titulo IV de la Ley N° 19.496.

28) 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°3, 13, 23, 28, 33, 50 A y 50 B de la ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la ley N° 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil, y 1698 del Código Civil.

SE RESUELVE:

A) QUE, SE RECHAZA la denuncia infraccional de fojas 20 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, ni haberse rendido prueba pertinente por el denunciante, por ende no resulta afectados 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 y/o colectivos en su caso", 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 Nº 19.496.

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

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO TITULAR.