



009943

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 POLICIA LOCAL  
AMUNATEGUI N° 980

CORREOS DE CHILE



ROL N° M-18.034-2011/PCM 1  
Carta Certificada N°: 0

004241 947918  
NO VALIDO COMO  
FRANQUEO

SEÑOR (A)  
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL  
TEATINOS 50 PISO 2  
SANTIAGO

16779

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER  
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
AMUNATEGUI N° 980



Santiago, Miércoles 3 de diciembre de 2014



Notifico a UD. que en el proceso N° M-18.034-2011, se ha dictado la siguiente resolución:

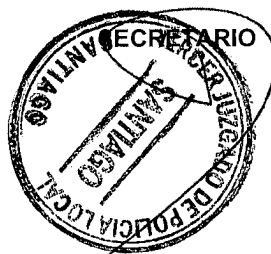
VISTOS:

Cumplase

*de la ley*

NOTIFÍQUESE.

REGISTRO DE SENTENCIAS  
19 DIC. 2014  
REGION METROPOLITANA



Santiago, veintidós de octubre de dos mil catorce.

A fs.223 y 224: Téngase presente.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos 13° a 24°, que se eliminan.

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

1°) Que lo razonado por el Tribunal a quo en los considerandos que por este acto se eliminan, resulta del todo inoficioso toda vez que dichas materias ya fueron objeto de pronunciamiento por parte de esta Corte mediante sentencia de fecha veintiuno de agosto de dos mil trece, escrita a fs. 145 y siguientes.

2°) Que las demás argumentaciones contenidas en el escrito de apelación de fojas 173, no logran convencer a esta Corte como para alterar lo que viene decidido, salvo en que al haberse recibido la denuncia de la consumidora por parte del Sernac y actuado en consecuencia, la condena en costas resulta improcedente.

Y vistos también, lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287 que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se revoca la sentencia apelada, de dos de abril de dos mil catorce, escrita a fojas 149 y siguientes, en aquella parte que condena en costas al Sernac, y en su lugar se decide que se le exime del pago de las mismas.

Se confirma, en lo demás apelado, la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-888-2014.

Pronunciada por la **Séptima Sala de la Il. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile e integrada por el Ministro (S) señor Tomas Gray Gariazzo y por el abogado integrante señor José Luis López Reitze.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintidós de octubre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

**SANTIAGO**, dos de abril de dos mil catorce.

**VISTOS:**

I.- Que, a fojas 14 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° 50, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de PARIS S.A., representada legalmente por don ZACARIAS DUEÑAS BENADOVA, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 1022, piso 7°, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña LUISA XIMENA GALLEGUILLOS ESPINOSA, la cual en copia de reclamo de fecha 15 de Julio del año 2011, señala textualmente: *"Realice la compra de un computador el día 11 de mayo del 2011, por un valor de \$229.990, el tema es que este computador presento fallas en su teclado en donde algunas teclas no funcionaban y además de desgastaron las teclas, fui a París a reclamar y no me quisieron dar ninguna solución y me indicaron que ellos no se hacen responsables, debido a que ellos son solo intermediarios y por ser empresa de Retail solo venden y no se pueden responsabilizar por los productos que venden, y en caso de algún problema debía concurrir directamente al servicio técnico o al fabricante, dada esa respuesta concurrí al servicio técnico Edapi, en donde realizaron un informe técnico que determino que el producto efectivamente tiene fallas, y que estas no son atribuibles al consumidor, debido a que establece claramente que no hay intervención de terceros, con ese informe técnico me devolví a Paris, en donde me atendió la jefa de atención al cliente Sra. Ivonne Espinoza , quien me dijo que según la Ley N° 19.496 ellos no son responsables y que debía ir a Samsung a reclamar indicando que Sernac no sabe interpretar la Ley 19.496, y que Sernac debiera saber que es una empresa de Retail, eludiendo su responsabilidad legal, envié un correo electrónico a Samsung solicitando el cambio del producto, y adjuntando el informe técnico de Edapi, en donde me respondieron que no procede el cambio porque hay una intervención de terceros, toda vez que ni siquiera revisaron el producto, y aún indicando que el informe de Edapi que no hay intervención, me devolví nuevamente a Paris y hable con la jefa nuevamente, quien me dijo que reclamara donde quisiera porque no me iba a cambiar el producto, ni menos anular la compra,*

*porque la Ley ella se la sabia y esa Ley la amparaba. Como solución exige el cambio del producto o la devolución del dinero”.*

**II.-** Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la Ley N° 19.496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58:

*Letra 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”.*

**III.-** Que, a fojas 31 y siguientes, la empresa requerida PARIS S.A., contesta la acción deducida en su contra, solicitando su rechazo por improcedente y carente de todo fundamento legal y factico. Expone, en síntesis, que el Servicio Nacional del Consumidor ha incurrido en falta al tratar de utilizar la vía judicial para perseguir la aplicación de una sanción sin fundamento alguno, aduciendo un supuesto desconocimiento de garantía y cambio de producto, situación que no es tal, por cuanto el producto se encuentra en óptimas condiciones de uso y goce. Señala que el producto fue adquirido por doña Ximena Galleguillos Espinoza con fecha 11 de mayo de 2011. Con fecha 4 de julio de 2011, ingresó al servicio técnico EDAPI, a elección y solicitud de la clienta, por presunto problema de falla de teclado. Revisando el producto se pudo constatar que el equipo enciende y se inicia funcionamiento en perfectas condiciones, que falla de teclado letras “a” y “I” poseen poca sensibilidad al pulsarlas, teclado no presenta intervención, sólo desgaste leve en color de teclas, el disco duro y memoria RAM superan test de la marca OK., se realiza informe técnico a solicitud de cliente, equipo sin reparación, cliente no acepta reparación. Expresa que el producto fue entregado a la clienta operativo y apto para su uso o consumo con fecha

8 de julio de 2011. Indica que el producto, a partir de la fecha de adquisición y hasta un año después, cuenta con garantía del fabricante proveedor. Ella procede cuando el producto presenta falla imputable a la fabricación del mismo, ya sea en mano de obra o en cualquiera de sus componentes y se excluye expresamente de la garantía cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales y/o cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso. Dice que en este caso, el producto presenta un desgaste anormal en el color de las teclas y poca sensibilidad al pulsarlas (letras "a" y "I"), lo que no es responsabilidad del fabricante o del vendedor, toda vez que se debe al uso más allá de lo normal y no hace, en ningún caso, inútil el producto para su uso y consumo, y no aplica para cambio del mismo. Expone que sin perjuicio de lo anterior, el servicio técnico ofreció a la clienta la reparación del teclado, entiende por tal, la limpieza de teclas y eventualmente el cambio de dos de ellas, lo que no fue aceptado por la consumidora. Expresa que en este caso se trata de un producto que no tiene defectos de fábrica y no ha dejado de prestar la utilidad para la cual fue adquirido por hecho imputable al proveedor o al fabricante, por lo que es improcedente la aplicación de multa a este respecto. Finalmente, señala que no cabe más que concluir que esta denuncia tiene el carácter de temeraria y así debe ser declarada por US., procediendo según lo dispuesto en el artículo 50 E) de la Ley N° 19.496.

**IV.-** Que, a fojas 51 y 52, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de la parte denunciante del Sernac y de la parte denunciada de Paris S.A. No se produjo conciliación. El requirente ratifica su acción y la requerida la contesta al tenor de su presentación de fojas 31 y siguientes. No se presentaron testigos por las partes.

**V.-** Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 3, formulario único de atención de público, de fecha 15/07/2011; b) a fojas 4, carta referencia número 5479606; c) a fojas 5 y 50, informe técnico N° 485121; d) a fojas 6, fotocopia simple de boleta electrónica, de fecha 11/05/2011; e) a fojas 7, carta respuesta de fecha 25 de julio de 2011; f) a fojas 8, 9 y 10, copia simple de póliza de garantía; g) a fojas 11 y 12, copia simple de

publicación, en donde aparecen las características técnicas del notebook Samsung modelo NP-RV410-S01CL.

**VI.-** Que, a fojas 52 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

**1)** Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se refiere a la posible infracción a los artículos 20 letra c), 21 y 23 de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido PARIS S.A., en perjuicio de doña LUISA XIMENA GALLEGUILLOS ESPINOSA, producto de las fallas presentadas en el notebook Samsung adquirido con fecha 11 de mayo de 2011 en dicha casa comercial.

**2)** Que, la consumidora particular afectada doña LUISA XIMENA GALLEGUILLOS ESPINOSA, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

**3)** Que, en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor (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 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten "el interés general de los consumidores."

**4)** 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.

**5)** Que, el artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, dispone: *"En los casos que a continuación se indican, 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"*.

**6)** Que, el artículo 21 de la Ley del ramo dispone: *"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..."*.

Por su parte, el inciso primero del artículo 23 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 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; En otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

**8)** Que el sentenciador, como cuestión previa, estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa y constituidos fundamentalmente por la prueba documental 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 afectación que este tendría en los intereses generales de los consumidores, y: c) Sede jurisdiccional correspondiente 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.

**9)** 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 N° 19.496 y 7° inciso 1° de la Ley N° 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 1° del Código Civil, y que señala "Incumbe probar las obligaciones y su extinción al que alega aquéllas o ésta."

**10)** Que, entonces, y dado que en autos no compareció la consumidora particular supuestamente afectada, doña LUISA XIMENA GALLEGUILLOS ESPINOSA, 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 la reclamante en autos ante el SERNAC, doña Luisa Ximena Galleguillos Espinosa, 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.

**11)** Que sin embargo, la actuación del SERNAC, en la audiencia de estilo de fojas 51 y siguientes, se limitó a: a) Ratificar la denuncia, como consta a fojas 51; b) Reiterar los documentos acompañados, como consta a fojas 51; y c) Acompañar sentencias que tratan sobre materias similares a las de autos, sin aportar prueba testimonial o documental autentica alguna referida a la situación particular que habría existido entre doña Luisa Ximena Galleguillos Espinosa y Paris S.A.

**12)** Que en conclusión, éste sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente aportado por la supuesta afectada 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.

**13)** Que, la segunda cuestión a resolver, como se dijo precedentemente, era si el hecho denunciado, de ser cierto, podría afectar los "intereses generales de los consumidores", que es lo observado por Sernac, pero con lo concluido anteriormente dicho análisis carece de causa, pues sino existe hecho acreditado en la causa no hay consecuencias de orden jurídico derivado 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, referido al hecho puntual de supuestas fallas presentadas en el notebook Samsung adquirido por la reclamante, es a que juicio del denunciante, SERNAC, ese hecho es afectatorio de los "intereses generales de los consumidores".

**14)** 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 el análisis de ese supuesto 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 ellos son los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

**15)** 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 la denunciada, PARIS S.A., incurre habitual y persistentemente en la práctica de vender a los consumidores equipos computacionales con fallas de fábrica; nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, los cuales se vieron afectados por dichos hechos, con el carácter de habitualidad que

requiere una situación para ser afectatoria de "intereses generales de los consumidores".

**16)** 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.

**17)** Que ello es así porque, si correspondiere efectuar la calificación del hecho afectatorio de los "intereses generales de los consumidores" sólo 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.

**18)** Que, ahora bien, de la prueba rendida válidamente en la causa por el SERNAC y que en autos rola de fojas 3 a 13, y de fojas 34 a 49, 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 en esta causa no solo el hecho denunciado no fue acreditado, sino que tampoco habrían resultado afectados los intereses generales de los consumidores, por dicho suceso de haber sido cierto.

**19)** 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 Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo 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"*

**20)** Que, de acuerdo a lo anterior, puede sostenerse que las acciones de interés individual, son aquellas cuyo ejercicio importa sólo 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 artículo N° 50 de la Ley N° 19.496, aquellas que "se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado".

**21)** Que a su vez, las acciones de interés colectivo son, como señala el artículo 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".<sup>1</sup>

**22)** 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 colectivo o difuso, es decir, relacionado con una pluralidad

---

<sup>1</sup> (Francisco Pfeffer Urquiaga) Tutela Jurisdiccional de los Derechos de Consumidor, Gaceta Jurídica N° 205, pag. 21.

de consumidores, determinada o determinable, regulado detalladamente en el Párrafo 2° del Título IV de la Ley N° 19.496.

**23)** 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 Título IV de la Ley N° 19.496.

**24)** 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 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; 144 del Código de Procedimiento Civil; 4 y 1698 del Código Civil;

**SE RESUELVE:**

**A)** Que, **SE RECHAZA** la denuncia infraccional de fojas 14 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente la consumidora particular afectada a probar dicho supuesto, ni haberse rendido prueba pertinente por el denunciante y por ende por no resultar 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 afectación de los "intereses difusos y/o colectivos en su caso", debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria.

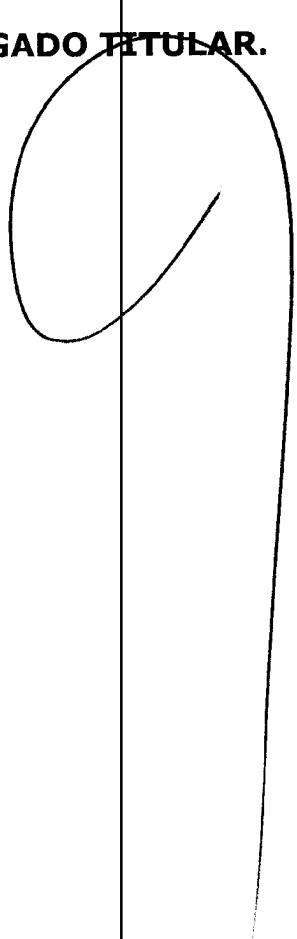
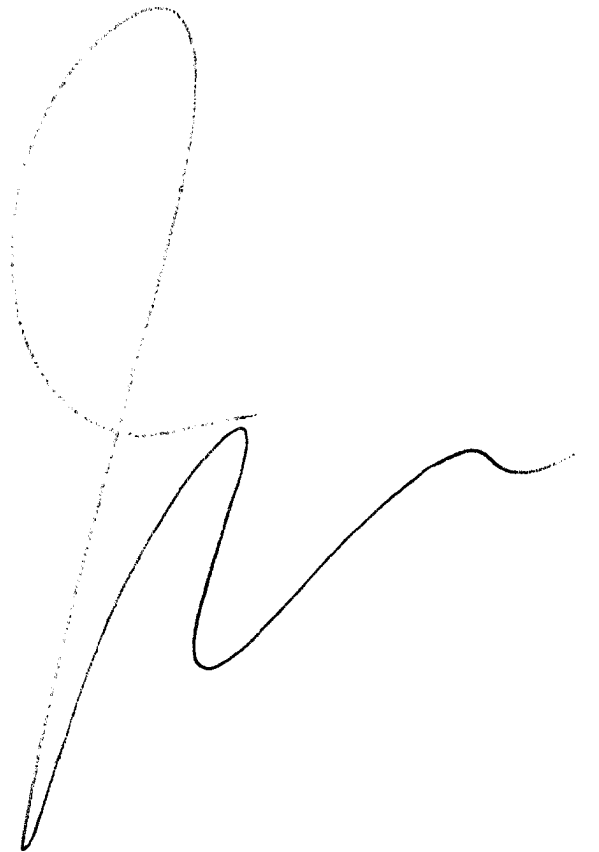
**B)** Que, **SE CONDENA** a la parte requirente del SERNAC al pago de las costas del juicio.

**C)** Que, **SE DESESTIMA** la petición de declaración de denuncia temeraria, por no concurrir las condiciones exigidas en la ley.

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

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

**AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.**

A large, stylized handwritten signature in black ink, starting with a large loop on the left and extending downwards.A large, stylized handwritten signature in black ink, starting with a large loop on the left and extending to the right.