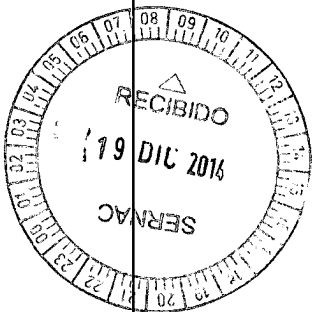




009944

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

ROL N° M-17.544-2013/PCM
Carta Certificada N°: 0

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

10783



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

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

Santiago, Miércoles 3 de diciembre de 2014

Notifico a UD. que en el proceso N° M-17.544-2013, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cumplase.

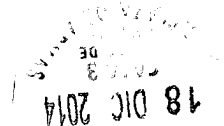
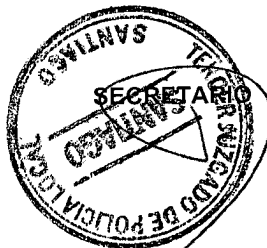
NOTIFÍQUESE.

don de laja

REGISTRO DE SENTENCIAS

19 DIC. 2014

REGION METROPOLITANA



Foja: 238
Doscientos Treinta y Ocho

C.A. de Santiago

Santiago, veintidós de octubre de dos mil catorce.

Proveyendo a fojas 236 y 237: a todo, téngase presente.

Vistos:

Aclarándose que la resolución recurrida es de fecha veintiocho de mayo de dos mil catorce, **se confirma** la misma, escrita a fojas 167 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1066-2014.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Gloria Solís Romero, conformada por la Ministra suplente señora Viviana Toro Ojeda y el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas.

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

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

Not. 06/05/14
Vene: 12/06/14

SANTIAGO, veintiocho de mayo del dos mil trece.

VISTOS:

I.- Que a fojas 7 y siguientes, don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, Abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, dedujo denuncia infraccional en contra del BANCO DE CHILE representada legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, no señala profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ahumada N° 251, piso 2°, comuna de Santiago, por no informar la Carga Anual Equivalente (CAE), el Costo Total del Crédito (CTC), infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letra b) en relación al artículo 1° número 3 incisos 1° y 3°, 32, 28 letra c), 17G en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, 3° inciso 2° letra a), 17 A, ambos en relación a los artículos 32 del Reglamento Sello SERNAC y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias.

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 21 el Tribunal fijó la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos para el día 05 de noviembre del año 2013, a las 11:30 horas, la que se celebró con la asistencia de ambas partes, como consta de fojas 82.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produjo. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes. La parte querellada opone las excepciones dilatorias

incompetencia absoluta del Tribunal y de falta de legitimidad activa, como consta de fojas 69 y siguientes.

Señala que, las normas en las que el SERNAC funda la denuncia no son aplicables en la especie y este Tribunal es absolutamente incompetente para fallar el asunto sometido a su decisión en el presente juicio, porque el SERNAC actúa en base a un interés colectivo o difuso. Además, el denunciado indica que, en conformidad con lo establecido en el artículo N° 58 letra g) de la Ley N° 19.496, el SERNAC no ha ejercido la facultad de denunciar los supuestos incumplimientos en la forma que el legislador ha establecido, puesto que, como se desprende del inciso segundo de la norma recién mencionada, en el supuesto de que los hechos infraccionales denunciados fueran efectivos, quienes se vieron o verán afectados son una cantidad de consumidores determinados, determinables o indeterminados, pero en ningún caso un solo consumidor. Luego, el requerido indica que, la denuncia formulada debe ajustarse a alguna de las acciones establecidas en la Ley N° 19.496, las que, en conformidad con el artículo N° 50 inciso 3° pueden formularse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso, debiendo descartarse que en el caso de autos se trate de un interés individual, puesto que el SERNAC no individualiza a ningún consumidor. Adicionalmente, el denunciado indica que en conformidad con el título IV de la Ley N° 19.496, como excepción a la competencia de los jueces de policía local, para la protección del interés colectivo o difuso serán competentes los Tribunales Ordinarios de Justicia.

Continuando con su contestación, la parte denunciada opone, en subsidio, la excepción de falta de legitimidad activa del SERNAC, puesto que la facultad de accionar ante los Juzgados de Policía Local que se atribuye el SERNAC, no se encuadra dentro de las normas contempladas en el artículo N° 58 letra g) de la Ley N° 19.496. Adicionalmente, la querellada indica que, la acción ejercida no es interpuesta en un juicio ya iniciado, sino que, es producto de ella que se inicia la tramitación de la presente causa.

III.- Que a fojas 154, el denunciante, SERNAC, evacua el traslado conferido a fojas 131, señalando que, el interés general de los consumidores es muy distinto de los intereses colectivos y difusos, puesto que estos siempre involucran el sustrato de un interés individual, por lo que la diferencia del interés general con los demás intereses se basa en un criterio cualitativo, cual es la protección de los consumidores como grupo abstracto de sujetos para el caso de violación derechos irrenunciables como consumidores. Además, el SERNAC indica que las acciones en defensa de los intereses generales de los consumidores, a diferencia de los demás intereses amparados por la Ley N° 19.496, no busca una indemnización de perjuicios, sino que solo la aplicación de sanciones al

proveedor infractor. Adicionalmente, el denunciante señala que estas acciones en defensa de los intereses generales de los consumidores protegen aquellos intereses contenidos dentro de los denominados intereses supraindividuales, los que van en resguardo de "intereses que pertenecen a todos y cada uno de los miembros integrantes de la sociedad...", por lo que, con este objeto, la Ley N° 19.496 contempla acciones diferentes, a saber, acciones para proteger los intereses generales de los consumidores, acciones para proteger el interés difuso y acciones para proteger el interés colectivo. Luego, el SERNAC dice que, entre las acciones en defensa de los intereses generales de los consumidores y las acciones en defensa de los intereses difusos y colectivos existe una relación de genero-especie. Además, el SERNAC indica que, el conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicia queda limitado únicamente a las acciones de interés colectivo o difuso, siendo competente los Juzgados de Policía Local para conocer de las acciones en defensa de los intereses generales de los consumidores.

IV.- Que a fojas 91 se consta el decreto de autos para resolver.

Y CONSIDERANDO:

1) Que la denuncia infraccional se refiere a la posible infracción a lo dispuesto en los artículos 3 incisos 1° y 3°, 32, 28 letra c), 17G en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, 3° inciso 2° letra a), 17 A, ambos en relación a los artículos 32 del Reglamento Sello SERNAC y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, en que habría incurrido el Banco de Chile, por efectuar publicidad a través de diversos medios de comunicación, sin cumplir con las normas que al efecto establece la Ley N° 19.496.

2) 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*".

3) Que lo que se propone examinar en la excepción interpuesta por el Banco de Chile, es si el Juzgado de Policía Local es competente para conocer y resolver sobre el asunto que denuncia el SERNAC, en relación a una supuesta afección a los intereses generales de los consumidores, por haberse realizado una campaña publicitaria en contravención a las exigencias de la Ley N° 19.496.

4) Que entonces, habrá que analizar lo establecido por la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación a la competencia de los Juzgados de Policía Local.

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 N° 2 bis 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”

5) 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 artículo N° 50 de la Ley N° 19.496, aquellas que “se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado”.

6) 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”.¹

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

8) 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, es decir, con una pluralidad de consumidores determinados o indeterminados, incluyendo por cierto aquellos a que se refiere SERNAC cuando invoca los “intereses generales de los consumidores” a los que hace equivalentes a los que componen “la sociedad toda”, debe necesariamente tramitarse de acuerdo con el procedimiento y en el

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

Tribunal que resulta competente, esto es, en la justicia ordinaria conforme se especifica en el Título IV de la Ley N° 19.496.

Al respecto, este sentenciador considera que cuando la ley habla de intereses generales de los consumidores, lo hace para agrupar en un solo concepto ambos intereses que se refieren a una pluralidad de consumidores, estos son, el interés colectivo y difuso. Esta interpretación se condice con la definición que la Real Academia de la Lengua Española establece para el vocablo "generales", entendiéndose por dicho termino aquello que es "común a todos los individuos o a muchos objetos, aunque sean de naturaleza diferente".

9) Que en el caso de autos, la denuncia deducida por el SERNAC se refiere a la infracción en que habría incurrido el Banco de Chile, por realizar una publicidad incumpliendo con los requisitos que para ello establece la Ley N° 19.496. Por tanto, del propio libelo del SERNAC se desprende que el afectado por la referida publicidad no es un consumidor determinado, sino que un grupo indeterminado de consumidores, cuya cantidad e individualidad no es posible determinar, por lo que, a juicio de este Tribunal, la acción deducida pretende la defensa del interés de un grupo difuso de consumidores en los términos que señala la ley y que han sido definidas por la doctrina, cuyo procedimiento corresponde a los Juzgados de Letras en lo Civil.

10) Que, determinar lo contrario, esto es, que existe un interés general, distinto del interés colectivo o difuso, en virtud del cual el SERNAC podría accionar en los Juzgados de Policía Local como denunciante, podría llevar al absurdo de que, el SERNAC, invocando los intereses generales de los consumidores, deduzca denuncias por hechos respecto de los que, previamente y desconociéndolo el referido servicio, existió un arreglo directo entre las partes. De este modo, otorgar legitimidad al SERNAC para obrar en defensa de los intereses generales de los consumidores puede transformarse en un antecedente que sirva como desincentivo para que los proveedores lleguen a una solución de los eventuales conflictos con los consumidores a través del arreglo directo. Recordemos que la ley promueve el arreglo directo entre las partes, es con ese espíritu que constituye al SERNAC como un servicio que, ante el reclamo que presenten los consumidores por una posible infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos del Consumidor, debe mediar entre los consumidores y proveedores con la finalidad de lograr un arreglo entre las partes, y, con ese mismo espíritu, establece, como parte esencial del procedimiento, el llamado a conciliación.

11) Que, este mismo criterio lo podemos encontrar en la reiterada jurisprudencia emanada de la Excelentísima Corte Suprema, a partir del año 2007, conociendo de recursos de queja y obrando de oficio.

Que es así como en los autos Rol N° 3654-09 dicha Excelentísima Corte Suprema, calificando en definitiva los hechos denunciados, concluyó que los intereses afectados eran colectivos, pues correspondían a la defensa de derechos que son comunes a un conjunto determinable de consumidores y que son aquellos que tienen o han tenido la calidad de alumnos del plantel educacional acusado y que están vinculados a él por un vínculo contractual y no eran ejercidas solamente en beneficio de un consumidor, por lo que acogiendo la queja determino que el Juzgado de Policía Local de San Fernando, no era competente para conocer de dichos autos.

Que muy exhaustivamente, en los autos Rol N° 4941-11 la Excelentísima Corte Suprema, pronunciándose respecto de la queja interpuesta en contra de los Ministros de la Corte de Apelaciones, que habían revocado el fallo de primera instancia del Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, que había desechado la denuncia del SERNAC, ejercida en el interés general de los consumidores, hizo un análisis particularmente acertado sobre la materia, acogiendo la queja y determinando que el Juzgado citado no era competente para conocer de estos autos, porque eran propios de la justicia ordinaria.

Que fue así, que los Sres. Ministros, Nibaldo Segura, Jaime Rodríguez, Hugo Dolmes y Carlos Kunsemulle argumentaron en su fallo:

SÉPTIMO: *Que en cuanto a la primera falencia reclamada por esta vía, relativa al desconocimiento de las normas que regulan la competencia de los tribunales para conocer de las acciones previstas en la Ley N° 19.496, resulta indispensable dejar asentado de manera preliminar cuales son las vías judiciales que la normativa legal en estudio prevé para reclamar la protección de los derechos de los consumidores y luego de ello, cuál es la naturaleza de la acción ejercida por el Servicio Nacional del Consumidor en este caso.*

OCTAVO: *Que, asimismo, para una adecuada solución del presente caso, conviene consignar que la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 que dio origen al procedimiento de marras, según consta a fojas 20 y siguientes del expediente tenido a la vista, fue formulada ante el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia por el Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor en contra del Instituto Profesional AIEP S.A, siendo los hechos que la motivan los siguientes: Durante la primeras semanas del mes de mayo de 2007 el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento, por medio de numerosos reclamos efectuados por los consumidores, de las promesas publicitarias*

realizadas por la institución educacional denunciada, a través de distintos medios de comunicación, entre ellos su página Web, en que se ofrecía la carrera denominada Perito Criminalista, añadiendo que el campo laboral ofrecido no resulta efectivo ni está conforme con la realidad, de acuerdo a lo informado por las autoridades de las instituciones aludidas.

NOVENO: Que sentado lo anterior, cabe recordar que el artículo 50 A, inciso primero, de la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, entrega a los jueces de policía local el conocimiento de todas las acciones que emanan de dicha ley, pero en su inciso tercero excluye de esta competencia genérica, las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, nacidas de la ley en estudio o de leyes especiales incluidas las acciones de interés colectivo o difuso emanadas de los artículos 16, 16 A y 16 B, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Desde ya es útil recordar que, dado su carácter de excepción, el conocimiento por los tribunales ordinarios debe interpretarse restrictivamente frente a la regla general sobre esta materia, que es la competencia de los jueces de policía local.

Si bien es cierto que el artículo 2° bis, letra b), se refiere al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, es el título IV de la ley, el que rige el procedimiento a que da lugar su aplicación y el procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, cuyo párrafo 2° determina concretamente el procedimiento especial a que queda sujeta la protección de esos intereses, cuya sustanciación somete a las normas del procedimiento sumario del Código de Instrucción Civil, con las modificaciones que explicita, lo que es natural, ya que su conocimiento corresponde a los tribunales ordinarios de justicia.

DÉCIMO: Que el artículo 50 define lo que debe entenderse por acciones de interés colectivo o supraindividual, como aquellas que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligadas con un proveedor por un vínculo contractual (inciso quinto). De allí que la doctrina les asigna un tinte grupal, común a una categoría o clase de personas ligadas por una relación de base con igual contraparte; pero este núcleo subjetivo en modo alguno significa que el interés no pertenezca a ninguna y que pierda su calidad original de individualidad, porque el sistema jurídico les reconoce una posición preeminente a estos intereses globalmente considerados, es decir, unificados en la figura del interés colectivo, lo que no significa que carezca de relevancia aisladamente considerado. Se trata de intereses personales homogéneos perfectamente diferenciados con un origen fáctico común, cuya pluralidad justifica la tutela especial del proceso colectivo que le brinda el ordenamiento legal.

En tanto que las acciones de interés difuso se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos (inciso sexto), donde se observan personas indeterminadas o ligadas entre sí por circunstancias de hecho y concurre un interés público para la masa de consumidores sobre un producto o servicio específico, pero es un conjunto indeterminado y no ocasional de sujetos desprovisto de organización y capacidad de defensa, cuyo claro ejemplo lo proporciona el artículo 45. En realidad sólo en este caso se configura una auténtica situación jurídica de interés público.

DUODECIMO: Que en la especie la demanda interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad con el artículo 51, N° 1°, letra a), en concordancia con el artículo 58, letra g) e inciso penúltimo, asumiendo la defensa de consumidores indeterminados, cuyos intereses generales denuncia comprometidos, incorpora la cuestión en el ámbito de los intereses difusos al margen de la exigencia contemplada en el artículo 51, N° 1°, letra c), en cuanto requiere un grupo de consumidores afectados en número no inferior a cincuenta personas debidamente individualizadas, y justamente, merced a esa indeterminación y características propias, lo sustrae de la norma común de competencia del juez de policía local, para entregarlo al conocimiento del juez civil ordinario, de acuerdo a las reglas generales.

DÉCIMO CUARTO: Que al tenor de lo concluido y al no acatarse la reglas de competencia que el legislador determinó y a las que debían ceñirse los interesados para solicitar la intervención de los juzgadores del grado, los jueces recurridos, han incurrido en falta o abuso que sólo puede ser enmendado por la vía disciplinaria, acogiendo, en consecuencia, el primer acápite del recurso de queja y anulando todo lo obrado en el proceso”.

Que a su vez concurriendo al fallo dictado el Sr. Ministro don Rubén Ballesteros fundamentó:

1° Que la denuncia infraccional formulada en autos por el SERNAC a fin de resguardar los derechos de los consumidores afectados por la conducta reprochada al Instituto Profesional AIEP, necesariamente ha de ajustarse a algunas de las acciones que previene la Ley 19.496, las cuales, de acuerdo a su artículo 50 inciso 3° pueden formularse 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 que se promueven en defensa de 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.

2° Que de lo relacionado se colige que las acciones judiciales destinadas a resguardar los derechos de los consumidores sólo pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de aquellos.

En consecuencia, no existe en la legislación una cuarta categoría de acciones, como las de interés general que propone el Servicio Nacional del Consumidor, pues si bien el artículo 58 letra g) inciso 2° de la Ley N° 19.496 dispone que la facultad de dicho servicio de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución 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, la misma norma indica expresamente que ello debe hacerse según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

Por lo demás, la conclusión anterior guarda relación y total armonía con el hecho de que la ley en examen sólo contempla dos tipos de procedimientos judiciales, el destinado a la protección del interés individual de los consumidores y el regulado en forma especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

3° Que sentado lo anterior, sólo cabe determinar si la acción ejercida por el Servicio Nacional del Consumidor lo fue en resguardo de un interés individual, colectivo o difuso, descartándose desde ya la primera opción, pues la denuncia de autos no fue promovida únicamente en amparo de los derechos de uno o más consumidores determinados, pues, como se dijo, se basa en la existencia de numerosos reclamos efectuados por los consumidores, que no se individualizan en la denuncia y en este contexto, las copias de los trece reclamos presentados ante el señalado servicio que se acompañan en parte de prueba junto a la acción intentada, no constituyen los únicos consumidores en cuyo resguardo se dedujo la presente denuncia infraccional.

En conclusión, tal como lo sostuvo el Juez a quo en la resolución de catorce de enero de dos mil nueve, escrita a fojas 345 del proceso tenido a la vista, la acción promovida por la parte denunciante no ha sido exclusivamente en defensa de un consumidor afectado, sino que en realidad corresponde a la protección de derechos que son comunes a un conjunto determinable de consumidores y que son aquellos que tienen o han tenido la calidad de alumnos de la carrera de Perito Criminalista del plantel educacional denunciado y que estén ligados a él por un vínculo contractual.

Que de igual modo en los autos Rol N° 5478-09 la Excelentísima Corte Suprema calificando los hechos determinó acoger la queja, sustentada en que el denunciante Sernac “confundía” los intereses generales de los consumidores con los intereses colectivos, de modo que estos pasaban a ser “generales” y así se llevaba la causa respectiva al Juzgado de Policía Local, cuestión que fue resuelta en dicha queja, determinándose que en realidad los intereses afectados eran colectivos y por ende, lo obrado en el Juzgado de Policía Local era nulo.

Que asimismo en los autos Rol N° 2084-08 la Excelentísima Corte Suprema acogió la queja interpuesta, calificando los hechos y determinando que los intereses afectados eran colectivos por lo que resultaba incompetente el Juzgado de Policía Local que había conocido de los hechos, el Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago.

Que por último, en los autos N° 1031-10 la Excelentísima Corte Suprema calificó igualmente que no existían intereses individuales comprometidos sino colectivos, por lo que acogiendo la queja interpuesta, determinó que el Juzgado de Policía Local de Valdivia era incompetente para conocer de dichos autos.

Que es de hacer notar que en todos los casos, la Excelentísima Corte Suprema, jamás tuvo en consideración los denominados “intereses generales de los consumidores” que invoca Sernac como una acción legalmente establecida, sino que se precisó muy claramente, que debía dilucidarse si se estaba en presencia de un interés individual, propio del conocimiento de los Juzgados de Policía Local o de un interés supraindividual afectado y en este último caso, se refirió concreta y únicamente a intereses colectivos y o difusos.

Que de igual modo la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en recurso de apelación interpuesto en los autos N° 7189 -10 confirmando la sentencia de este Tribunal y, por la cual se acogió la excepción de incompetencia absoluta fundada en que no existe en realidad un interés individual protegido, sino uno de orden supraindividual, argumentó que no es correcta la interpretación que efectúa Sernac en cuanto sostiene que al actuar cuando están afectados los intereses generales de los consumidores, necesariamente debe hacerlo ante el Juez de Policía Local, “porque ello importaría aceptar que fuera de las acciones que se ejercen respecto de intereses colectivos y difusos, hay otra vía, a favor de los consumidores cuyas características la ley no explicita y que tendría que diferenciarse claramente de las otras acciones que sí contempla la ley” (Considerando 2° de ese fallo).

Que finalmente cabe consignar que en los autos Rol N° 2525-10 de este Tribunal, habiendo sido opuesta incompetencia absoluta por la parte denunciada y demandada de Comercial ECCSA, en razón de que el denunciante Sernac lo hacía invocando intereses generales de los consumidores, en circunstancias que se trataría de intereses difusos,

acogida dicha excepción resultó confirmada la resolución del Tribunal por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, que desechó el recurso de apelación interpuesto por el Servicio Nacional de Protección al Consumidor.

Que también en el mismo sentido se han pronunciado las salas Tercera, Sexta, Séptima y Octava de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en las causas Rol N° 2221-2010, Rol N° 2235-2011, Rol N° 3110-2010, Rol N° 2641-2010 y Rol N° 361-2012, respectivamente.

Que entonces la pretensión de que la definición conceptual "intereses generales de los consumidores" cuenta con acción propia entre las establecidas en el artículo N° 50 de la Ley N° 19.496 carece de todo respaldo en la jurisprudencia dado que ello no es efectivo, como lo ha reconocido sostenidamente la Excelentísima Corte Suprema y la Corte de Apelaciones de Santiago.

Que esta conclusión resulta además absolutamente irrefutable, si se observa que en el debate legislativo originado con ocasión de la ley N° 19.955 que modificando la ley N° 19.496, entre otras innovaciones, estableció el procedimiento jurisdiccional aplicable a las acciones colectivas y difusas, solo se tuvo en mira que existían tres tipos de acciones, conforme a los intereses afectados: el individual, el colectivo o el difuso.

Que desde luego en el propio Mensaje ° 178 -344 del Sr. Presidente de la República de 8 de Septiembre del 2001 en su Título III denominado Contenido del Proyecto en su N° 2 se habla de la incorporación de la defensa de intereses colectivos y difusos como formas de expresión, del interés general de los consumidores, pero no se dota a este interés de recurso jurisdiccional propio.

Que en ello cabe tener en consideración que no existe algo de mayor indeterminación en cuanto a intereses de consumidores, como cuando estos son tantos que conforman la sociedad toda, indeterminación que precisamente es de la esencia de la definición de los intereses difusos, esto es de aquellos que pertenecen a un conjunto indeterminado de consumidores que ni siquiera requieren de un vínculo contractual previo con el proveedor y a los que la jurisprudencia ha hecho equivalentes a los intereses generales de los consumidores.

Que en este mismo orden de ideas en la sesión N° 76 de la Cámara de Diputados de 13 de mayo del año 2003 al presentar el proyecto el diputado informante don Eugenio Tuma, refiriéndose a las modificaciones que introduce el proyecto de ley, luego la Ley N° 19.955, a la Ley N° 19.496 respecto a la innovación N°10 señala textualmente: "Se crea un procedimiento judicial para la defensa de los intereses supraindividuales. Este procedimiento especial cuyo conocimiento corresponde a los tribunales ordinarios, permitirá

que todos los casos de la misma naturaleza se resuelvan en un sólo juicio, a diferencia de lo que ocurre en la actualidad en que los efectos de la sentencias sólo son válidos para las partes en el proceso.” Y agrega luego el Sr. Tuma que son “difusos aquellos que corresponden a un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Que en la misma sesión el diputado Sr. Saffirio interviniendo expresa: “En segundo lugar con la defensa de los intereses supraindividuales vamos a resolver en un sólo juicio miles de casos...”.

Que a su vez del diputado Sr. Aníbal Pérez señala textualmente: “Otra reforma importante radica en la incorporación de una nueva herramienta legal: Los procedimientos supraindividuales, es decir de los que van en defensa de los intereses colectivos y difusos”.

12) Que del mismo modo se ha pronunciado la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en autos rol N° 187-2012, en sentencia pronunciada por la séptima sala de la referida Corte, integrada por los Ministros, don Juan Cristóbal Mera Muñoz, doña Marisol Rojas Moya, y por el Abogado Integrante, don Rodrigo Asenjo Zegers, y en autos rol N°

13) Que, a mayor abundamiento, resulta oportuno citar lo que doctrinariamente se ha estimado como procedimiento idóneo: *“... de acuerdo con la norma citada, no serán de la competencia de los Juzgados de Policía Local las acciones emanadas de la Ley N° 19.496 o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, respecto de las cuales son competentes los Tribunales Ordinarios de Justicia, de acuerdo a las reglas generales. Atendida la naturaleza de las acciones indicadas, que sin duda creemos son de las más importantes en el contexto de la normativa de protección de los derechos de los consumidores o usuarios, el legislador ha decidido que ellas sean conocidas por los Tribunales Ordinarios de Justicia y de acuerdo a las reglas generales.”*²

14) Que en consecuencia y en razón de ello, ha concluido sostenidamente la Excelentísima Corte Suprema, que las expresiones intereses supraindividuales, de la sociedad toda o generales de los consumidores son análogas en cuanto se trata de intereses que no afectan exclusivamente a un solo consumidor, intereses múltiples en definitiva, para los cuales la Ley 19.955 estableció un procedimiento especial y dos acciones: La que atiende a los intereses de consumidores determinados o determinables (colectivos) y la que atiende a los intereses de los consumidores indeterminados (difusos), y en ambos casos es de la competencia de la justicia ordinaria.

² (Ricardo Sandoval López) “Derechos del Consumido”, Editorial Jurídica de Chile, p’gs. 160 y 161; y en el mismo sentido, (Gonzalo Cortéz Matcovech), “El Nuevo Procedimiento Regulado en la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”, Editorial Lexis Nexis Chile, primera edición, año 2004, pág. 89.

15) Que siendo así, el Tribunal acogerá la excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal y se declarará incompetente para conocer de los hechos expuestos en la denuncia.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N° 20, 21, 23, 39, 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; 6 de la Ley N° 18.010, y; 4 del Decreto Ley N° 455.

SE RESUELVE:

A) QUE, SE ACOGE la excepción de incompetencia absoluta de fojas 109 y siguientes, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la sentencia.

B) Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo N° 306 del Código de Procedimiento Civil, este Tribunal no se pronunciará respecto de las demás excepciones opuestas.

C) Que, cada parte pagará sus costas.

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