



CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

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

000271

ROL N° M-20.183-2013/PCM
Carta Certificada N°: 0

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

000119



CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ ENTREGARSE A LA
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

ENTREGADA A CUALQUIER

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

Santiago, Martes 30 de diciembre de 2014

Notifico a UD. que en el proceso N° M-20.183-2013, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

REGISTRO DE SENTENCIAS
19 ENE. 2015
REGION METROPOLITANA



C.A. de Santiago

Santiago, tres de diciembre de dos mil catorce.

A fojas 107: A todo, téngase presente.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus considerandos 10, 12, 13, 14, 14 y 16 que se eliminan.

Y teniendo además presente:

PRIMERO: Que es necesario tener presente que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece en su artículo 1° que el Servicio “tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”, norma, que de la manera establecida, tiene el carácter de cautelar y protectora de los derechos de los consumidores.

SEGUNDO: Que el artículo 58 de la señalada Ley, establece que “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. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: “g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas por la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.”

No encontrándose definido en la disposición anterior el concepto de interés general éste debe ser entendido en su sentido natural y obvio, es decir como aquél interés público que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor. La Real Academia Española entiende por general: “Común y esencial a todos los individuos que constituyen un todo, o a muchos objetos, aunque sean de naturaleza diferente”.

Es así como esta disposición reconoce el concepto de interés general y faculta al Servicio Nacional del Consumidor para no sólo, hacerse parte en aquellas causas iniciadas por reclamo de los particulares que comprometan el interés general de los consumidores, sino que la facultad del propio servicio para ejercer la acción ante el

tribunal correspondiente a fin de perseguir la responsabilidad de quienes vulneren los derechos de los consumidores protegidos de esta manera.

TERCERO: Que, el artículo 50 en su inciso primero establece que las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán, frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. Por otra parte, su inciso tercero dispone que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

CUARTO: Que del análisis de las referidas normas –de carácter obligatorio– permiten establecer que una de las funciones del servicio es velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias a fin de proteger los derechos de los consumidores y para ello requiere la correspondiente habilitación procesal. De otro modo el Servicio no contaría con las medidas necesarias para cumplir con su función propia.

QUINTO: Que lo anterior, no releva al Servicio Nacional del Consumidor de su carga procesal de acreditar los hechos en los cuales sustenta la infracción alegada.

El Sernac únicamente ha allegado a estos autos la prueba documental que rola de fs. 6 a fs. 13, la que apreciada conforme a las reglas de la sana crítica resulta insuficiente para acreditar la infracción que se imputa al proveedor Orlando Models.

En efecto, la comunicación de la consumidora dirigida a la denunciada con el objeto de hacer efectiva la retractación, no consta se haya dirigido oportunamente a la dirección del proveedor, toda vez que se indicó como tal calle Huérfanos N° 1022; sin precisar el número de la oficina, motivo por el cual no tuvo conocimiento de la misma.

Por estas razones y vistos lo dispuesto en el artículo 32 y siguientes de la ley 18.217, **se revoca** la resolución apelada de fecha veintisiete de agosto de dos mil catorce, escrita a fs. 70 y siguientes, en aquella parte que condena al Sernac al pago de las costas de la misma, eximiéndosele de dicho pago por haber tenido motivo plausible para litigar, y se le **confirma** en lo demás apelado.

Devuélvase.

Rol Corte N° 1337-2014.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la Ministra (S) señora Claudia Lazen Manzur y el abogado integrante señor Jaime Guerrero Pavez.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a tres de diciembre de dos mil catorce, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

SANTIAGO, veintisiete de agosto de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 14 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don RODRIGO MARTINEZ ALARCÓN, Abogado, Director (s) Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos Nº 333, piso 2º, comuna de Santiago, en contra de ORLANDO MODELS CHILE, representada legalmente por don ORLANDO ANDRES ENCINA COTTA, ambos domiciliados en Huérfanos Nº 1022, oficina 1104, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña VIVIANA PANCHILLO FUENZALIDA, la cual en copia de reclamo de fecha 29 de abril del año 2013, señala textualmente: *"El día 01-02-2013 fui interceptada por una vendedora quien me ofreció un casting para acceder a una academia de modelos, concertando una cita a realizarse el mismo día un par de horas más tarde en las dependencias de esta academia, es así como me dirigí junto a mi hija de 7 años quien realizaría el casting, una vez en este lugar y luego de realizarse el casting, se me indico que debía firmar el contrato en ese mismo acto consintiendo la contratación de este servicio, pactando un pago de 7 cuotas de \$40.000, más una matrícula por \$45.000. Lamentablemente al cabo de unos días decidí retractarme de esta contratación, para hacer efectivo este derecho, envié el día 08/02/2013 una carta certificada en la cual indicaba mi deseo de retractarme de esta contratación, posteriormente en el mes de marzo fui contactada por el dueño, quien me indico que no había recibido correspondencia alguna con respecto a este retracto, me indico que se evaluaría la situación, no obstante hasta la fecha no he tenido respuesta de ellos"*.

II.- Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo Nº 58 letra G) de la Ley Nº 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”.

Y CONSIDERANDO:

1) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se refiere a la posible infracción a los artículos 3° bis letra a), 12 y 23 inciso 1° de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido ORLANDO MODELS CHILE, en perjuicio de doña VIVIANA PANCHILLO FUENZALIDA, por no acceder al derecho de retracto, reteniendo el monto pagado.

2) Que, la consumidora particular afectada doña VIVIANA PANCHILLO FUENZALIDA, 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 3º bis letra a) de la Ley Nº 19.496, dispone:

"El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos: a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresa su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el encabezamiento".

6) Que, el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

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, inicialmente debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente al hecho puntual de no haberse accedido al derecho de retracto de la consumidora, reteniendo el monto pagado, lo que a juicio del denunciante, SERNAC, representa un suceso de tal magnitud y significación, que pasa a afectar los "intereses generales de los consumidores".

9) Que tal hipótesis, ciertamente es materia de prueba, 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 este modo llevar al eventual hechor 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 dichas hechos sean los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

10) Que, de la prueba rendida válidamente en la causa por SERNAC en la audiencia de estilo celebrada, y que en autos rola a fojas 56, se desprende que dicho denunciante se abstuvo absolutamente de rendir prueba respecto de lo que le era pertinente, esto es, del hecho de que la infracción imputada a ORLANDO MODELS CHILE, no solamente constituía una infracción que afectaba a la reclamante particular doña VIVIANA PANCHILLO FUENZALIDA, sino que afectaba a los "Intereses Generales de los Consumidores".

11) Que por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia se redujo a: i) A fojas 56, a ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 56 el acompañamiento de documentos que lo habían sido con su denuncia, y que se refieren únicamente a la situación particular que afecta a la reclamante doña VIVIANA PANCHILLO FUENZALIDA y al denunciado ORLANDO MODELS CHILE, que constituye la infracción denunciada.

12) Que en conclusión, este sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido que dicho hecho denunciado, el cual se refiere a la situación particular que afecta a la reclamante doña VIVIANA PANCHILLO FUENZALIDA y al denunciado ORLANDO MODELS CHILE, tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "Intereses Generales de los Consumidores".

13) Que, el sentenciador no tiene intenciones de ilustrar a SERNAC sobre lo que se supone ha debido probar en la causa, pero no puede sino consignar que no hay probanza alguna respecto a las circunstancias siguientes: Efectividad de que el denunciado ORLANDO MODELS CHILE, incurre habitual y

persistentemente en la práctica de no acceder al derecho de retracto de los consumidores, reteniendo los montos pagados por ellos; Nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, a los cuales les ocurrió la misma situación denunciada en autos, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "Intereses Generales de los Consumidores", etc., etc.

14) Que, los puntos referidos entre otros precedentemente, a probar de obligación de SERNAC en estos autos, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para su calificación como afectatorio de los "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, ante estas eventualidades, de dicho agente. Naturalmente en último término, dichas condiciones de habitualidad y masividad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

15) Que en este mismo orden de ideas, si en la calificación del hecho denunciado, no se actuase con este criterio de exigencia para darlo como afectatorio de los "intereses generales de los consumidores", cualquier acto individual de los que rige la Ley Nº 19.496 lo sería, si SERNAC al deducir este tipo de denuncias así lo definiera, quedando absolutamente inocua la obligación legal que tiene dicho denunciante, en cuanto puede, bajo ciertas premisas, comparecer en este tipo de causas, sólo como dice la Ley "cuando resulten afectados los intereses generales de los consumidores."

16) Que en consecuencia, el Tribunal rechazará la denuncia de SERNAC por no haberse acreditado en la causa de ningún modo que el hecho denunciado haya afectado los "intereses generales de los consumidores", en cuanto ha constituido práctica habitual del denunciado y que ha afectado a un número considerable de consumidores con ello.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos Nºs 1º, 2º, 3º bis letra a), 12 y 23 inciso 1º, 50 A y 50 B de la Ley Nº 19.496; 9, 14, 17 y 18

de la Ley N° 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil; y 1698 inciso primero del Código Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, **NO HA LUGAR** al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 14 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa de ningún modo la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente en autos la consumidora particular afectada ni menos haber rendido ésta última prueba pertinente a su respecto, por lo cual consecuentemente no hay afectación de "intereses generales de los consumidores". Se previene en todo caso que en tal evento, la acción que SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afectación de los "intereses difusos", 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 N° 19.496.

DECRETADA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ (S) DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO (S).

