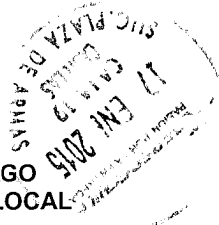




000263



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

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

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

ROL N° M-16.993-2012/PCM
Carta Certificada N°: 0

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

000123

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

ENTREGADA A CUALQUIER



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

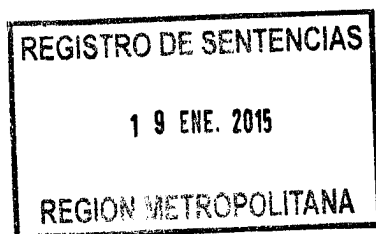
Santiago, Martes 30 de diciembre de 2014

Notifico a UD. que en el proceso N° M-16.993-2012, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cumplase.

NOTIFÍQUESE.



Santiago, veintiséis de noviembre de dos mil catorce.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con las siguientes modificaciones:

Se elimina el considerando Octavo.

Del motivo Décimo, se elimina todo lo que sigue a continuación de la frase “sobre el hecho denunciado”, y se inserta un punto final a continuación de “denunciado.”

Se suprime el basamento Décimo Tercero.

Del considerando Décimo Cuarto, se sustituye por punto final el punto seguido a continuación de la frase “aquellos que realmente son escritos judiciales”, y se suprime todo lo escrito a continuación.

Se suprime el basamento Décimo Quinto

Se eliminan los motivos Sexto al Vigésimo Octavo, por corresponder a una materia que previamente había zanjado en estos autos la Séptima Sala de esta Ilustre Corte de Apelaciones de Santiago, como da cuenta la sentencia de catorce de agosto de dos mil trece que rola a fojas 95 y siguientes de estos autos.

Y, en su lugar, se tiene además presente:

Primero: Que, en un primer orden de ideas, tal como da cuenta el documento que se acompaña a fojas 7 y siguientes de estos autos, la relación contractual inicial fue entre Gustavo René Leiva Quiroz y el Banco Santander, quedado el primero en la calidad de deudor y el segundo de acreedor de una obligación de dinero o de una operación de crédito de dinero, quedando en consecuencia amparada aquella relación bajo el alero de la Ley N°19.496 al tenor de lo previsto en la letra a) del artículo 2° de la misma, desde que para el banco comercial la operación reviste la naturaleza de acto de comercio y para la persona natural, de acto civil.

Segundo: Que, la tercera persona que aparece demandando al consumidor, el Fondo de Inversión Privado NPL Fund Two adquirió por cesión el crédito que contra el consumidor tenía banco Santander. Dicha cesión lo fue respecto del objeto del contrato cedido, esto es una

obligación de crédito de dinero en que el consumidor es o era deudor de aquella obligación y lo entregado al consumidor fue dinero y no un bien o servicio diverso. Es decir, tanto en su origen como en su cesión, la obligación de las partes fue dineraria y la obligación del consumidor, en cuanto deudor de una suma de dinero originada en un acto de consumo de dinero, no muta por el hecho de la cesión, de ahí que resulta aplicable esta legislación especial.

Tercero: Que la ley del consumidor, de naturaleza excepcional en el sistema legislativo y originada a partir del principio de subsidiariedad, que entre otros, busca proteger a la parte más débil de una relación de consumo, dispone en el inciso penúltimo del artículo 37, que *“Las actuaciones de cobranza extrajudicial, no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales”*.

Cuarto: Que tal como consta del documento que rola a fojas 6 de estos autos, Fondo de Inversión Privado NPL Fund Two, el 23 de abril de 2012 remitió al consumidor una carta en que adjunta una copia de una demanda distribuida el día 18 de abril de 2012, cobrando extrajudicialmente una deuda contraída con el Banco Santander, ofreciéndole un descuento de un 50% del monto cobrado, dando un plazo de 72 horas para el pago o bien apersonarse a una dirección que indica. La misma carta, advierte que en caso de inconcurrencia se continuará con la demanda.

Quinto: Que del propio tenor de la carta, se da cuenta del ánimo del remitente de usar el escrito que acompaña, lo es para negociar con el consumidor, desde que señala que si no concurre “continuará” con la demanda, lo que supone que a esa fecha no existe un interés real o inicial en tramitarla y que su tramitación queda sujeta única o exclusivamente a la concurrencia al pago de lo cobrado en el plazo y/o lugar indicado.

Sexto: Que si bien el documento acompañado a fojas 7, contiene los elementos de la demanda señalados en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, éste refleja como estampado solo el ingreso a distribución en la Corte de Apelaciones de Santiago del que consta que el tribunal competente para conocer de aquella demanda fue el 16° Juzgado

Civil en los autos Rol 9018-2012. Sin embargo, el documento carece de un timbre del tribunal que dé cuenta de su ingreso para ser proveído por el tribunal que debía conocer y en consecuencia, radicar su conocimiento con arreglo a la ley e iniciarse la tramitación de la acción judicial.

Séptimo: Que, asimismo, tal como da cuenta la letra f) del motivo Duodécimo de la sentencia en alzada, *“El referido Décimo Sexto Juzgado Civil de Santiago, tuvo por no presentada la demanda y ordenó el archivo de los antecedentes”*, hecho que como consta del documento de fojas 12, ocurrieron respectivamente los días 19 y 23 de abril de 2012, éste último correspondiente además al día de remisión de la carta cuya copia aparece acompañada a fojas 6.

Octavo: Que de lo anterior es posible concluir que al presentar la demanda da distribución, el Fondo de Inversión Privado NPL Fund Two, no tenía la intención de dar tramitación a su demanda, lo que se acredita con lo razonado precedentemente, sino que de adjuntar un documento a su carta en que se incluya algo que parece ser un escrito judicial a efectos de evitar la infracción a la norma del inciso penúltimo del artículo 37.

Noveno: Que, estando resuelto por el tribunal respectivo el día 19 de abril de 2012 que la demanda se tuvo por no presentada y el archivo de la causa el día 23 del mismo mes, resulta que el documento acompañado, no tiene la virtud de ser un escrito judicial, desde que carece de todo mérito para mover al órgano jurisdiccional, sino que al tenor mismo de la carta, aparece más como un acicate para que el consumidor se acerque a pagar, so pena de darle tramitación a una demanda, que a la sazón se tenía por no presentada y archivada.

Décimo: Que, en su sentido natural y obvio de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española, *“judicial “es aquello “Perteneiente o relativo al juicio, a la administración de justicia o a la judicatura”*, y el documento cuya copia se acompaña a fojas 6, como ya se dijo, carece de la virtud de corresponder a un juicio desde que no existe juicio sobre la materia, sino que tiene la apariencia de ser judicial, incluso dotado de algunas de las formas o solemnidades del mismo, pero esencialmente no es tal; de ahí que se tiene por constatada la infracción

que se ha reclamado, lo que llevará a estos sentenciadores a revocar lo que viene resuelto y aplicará la multa respectiva en los términos que se dirá.

Undécimo: Que, en cuanto a la falta de profesionalidad de los servicios que también se denuncia, esta será desechada pero por motivos diversos a aquellos en que el sentenciador a quo la rechaza, siendo como fundamento único y bastante para ello el que el denunciante la funda en la infracción al inciso penúltimo del artículo 37 de la Ley N°19.496 y en virtud del principio non bis in ídem, no resulta aplicable una segunda infracción, ni menos una segunda multa, a partir del mismo hecho. Máxime, si la infracción que denuncia, además es uno de los elementos que el legislador ha contemplado como un parámetro para la aplicación de las multas a las infracciones a la ley, por lo que además resulta discutible que pueda constituir una infracción per se.

Duodécimo: Que el artículo 24 de la Ley N°19.496 establece que las infracciones a lo dispuesto en esta ley, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente. La conducta prohibida del inciso penúltimo del artículo 37 de la ley en comento, no tiene aparejada una sanción diversa que la genérica del artículo 24, lo que la hace aplicable en toda su extensión.

Décimo tercero: Que, el denunciante y parte en la denuncia infraccional el Servicio Nacional del Consumidor, ha pedido la aplicación del máximo de la multa, sin mayores fundamentos que sustenten su petición; mas estos sentenciadores habida consideración de lo razonado precedentemente y del hecho que además, se haya llegado a la convicción que se ha pretendido usar la estructura y funcionamiento del Poder Judicial, para efectos de amparar una acción de cobranza prejudicial, con una voluntad real inexistente de proseguir con la acción jurisdiccional, hará lugar a lo solicitado lo que además funda en el numeral 21 del artículo 19 de la Constitución, que pone limite a la actividad empresarial el respecto de las normas leales que la regulen, y la actividad de cobranza extrajudicial, en cuanto actividad empresarial

licita, tiene como limitación aquella de no remitir al deudor comunicaciones que contengan escritos que aparenten ser judiciales, lo que se ha acreditado suficientemente en autos de haber ocurrido.

Décimo Cuarto: Que por haberse acogido una de las dos infracciones denunciadas, no se condenará en costas al infractor.

Por esas consideraciones, y de conformidad a lo previsto en los artículos a lo previsto en el artículo 53 de la ley N°19.496, 32 y siguientes de la ley N°18.287 y lo previsto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA** la sentencia apelada de tres de junio de dos mil catorce que rola a fojas 178 y siguientes de estos autos, en cuanto por ella se rechaza con costas la denuncia infraccional y en su lugar, se declara:

I.- Que **se hace lugar** a denuncia infraccional de fojas 13 de autos deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de FONDO DE INVERSION PRIVADO NPL FUNDO TWO, solo en lo relativo a la transgresión al inciso final del artículo 37 de la Ley N°19.496, y **se rechaza** en lo relativo a la infracción del deber de profesionalidad del inciso final del artículo 24 de la misma ley.

II.- Que **se condena** a FONDO DE INVERSION PRIVADO NPL FUNDO TWO, al pago de una multa a beneficio fiscal de **treinta Unidades Tributarias Mensuales**.

III.- Que no se condena en costas al infractor, por lo razonado en el motivo Décimo Cuarto.

La decisión anterior, se adopta con el **voto en contra** del ministro señor Poblete, quien fue del parecer de confirmar la sentencia en alzada en aquella parte que se rechaza la denuncia infraccional al inciso final del artículo 37 de la Ley N°19.496 desde que el documento acompañado a fojas 7 reúne los elementos necesarios para ser considerado como escrito judicial. Asimismo, en la confirmatoria, estuvo por liberar del pago de las costas a la denunciante desde que comparte lo razonado a fojas 95 por la Séptima Sala de esta la Iltma. Corte de Apelaciones por cuanto el Sernac, tiene el mandato legal de obrar en defensa del interés de los consumidores y en su actuar, los resultados adversos, no pueden

importarle la carga procesal de las costas a que fue condenado por el tribunal del grado.

Regístrese, comuníquese y devuélvase.

Redacción del abogado integrante señor López Reitze.

N° Policía Local 1.086-2014

Pronunciada por la **Octava Sala** de esta Iltrma Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra, e integrada además por el ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez y por el abogado integrante, señor Jose Luis Lopez Reitze.

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

Vol. 19/06/2014
 Date 28/06/2014
 1170
 Cate
 5/10/14
 Jaur

SANTIAGO, tres de junio del dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 13 y siguientes, rola denuncia efectuada al tribunal por doña JHOANNA 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, interpuso denuncia infraccional en contra de FONDO DE INVERSIÓN PRIVADO NPL FUND TWO, rol único tributario N° 76.075.466-8, representado legalmente, por don CARLOS BUEN-ABAD VELÁZQUEZ, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 251, oficina N° 208, comuna de Santiago, en atención al reclamo formulado a ese Servicio por don GUSTAVO LEIVA QUIROZ, por infringir lo dispuesto en el artículo N° 37 inciso 5° de la Ley N° 19.496, al haber realizado actuaciones de cobranza consistentes en enviar documentos que aparentaban ser escritos judiciales, lo que además constituiría un incumplimiento contractual, una deficiente prestación de servicios e infracción al deber de profesionalidad.

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° 19496, 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 101 el Tribunal fijó la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos para el día 10 de diciembre del año 2013, a las 09:30 horas, la que se celebró con la asistencia de ambas partes, como consta de fojas 152.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produjo. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes. La parte denunciada contesta la denuncia como consta del su escrito de fojas 138 y siguientes, expresando lo siguiente.

Señala que el SERNAC intento justificar su acción por la falta de deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, lo que constituiría un Incumplimiento contractual, deficiente prestación de servicios e infracción al deber de profesionalidad, lo que implica un desconocimiento de los fundamentos de las acciones de cobranza, toda vez que ellas nacen en virtud del incumplimiento contractual del consumidor, por tanto no hay un incumplimiento contractual de la denunciada. Además el denunciado señala que, el documento que se le envió al consumidor supuestamente afectado es una presentación realizada ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, la que cumple con los requisitos de los artículos 254 y 435 del Código de Procedimiento Civil, por lo que en ningún caso “manifiesta o da a entender lo que no es”. Luego, el denunciado agrega que, el documento cuestionado fue estampado y otorgado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, y además sobre el escrito recayó una resolución la que fue dictada y notificada por el estado diario el día 19 de abril del año 2012. Adicionalmente, el denunciado señala que, el envió al deudor de dicha presentación tiene por objeto conminarlo a realizar el pago de la suma adeudada a Fondo de Inversión Privado NPL Fund Two, quien se encuentra en todo el derecho de enviar dicha presentación dado el carácter judicial de la misma. Además, el denunciado señala que, en ningún momento el denunciante señala de que manera se habría incumplido con el deber de profesionalidad. Luego, el denunciado indica que el acreedor que cobra un crédito a un deudor moroso no le presta un servicio a dicho deudor, lo que se desprende de la definición que el Diccionario de la Real Academia Española de la lengua señala respecto a los vocablos “servicio” y “servir”, y de lo dispuesto en el artículo N° 2 de la Ley Sobre Impuestos a las Ventas y Servicios. Además el denunciado indica que, establecido que la acción en cuestión no es un servicio, cabe señalar que, en el evento de que si lo fuera, no seria un servicio remunerado por el consumidor supuestamente afectado. Adicionalmente el denunciado indica que, es imposible faltar al deber de profesionalidad en la prestación de un servicio si no existe servicio. Finalmente el denunciado señala que, en todo momento cumplió con los estándares que exige el artículo N° 23 de la Ley N° 19.496.

III.- La parte denunciante acompañó la siguiente prueba documental: a) Resolución con Toma de Razón N° 016, como consta de fojas 1; b) Copia de resolución exenta N° 816, como consta de fojas 2; c9 Reclamo presentado ante el SERNAC por don Gustavo Leiva

Quiroz, como consta de fojas 3; c) Carta emitida por el SERNAC con fecha 05 de junio del año 2012, como consta de fojas 4; d) Copia de Carta emitida por Fondo de Inversión Privado NPL Fund Two con fecha 19 de junio del año 2012, como consta de fojas 5; e) Carta enviada por el Fondo de Inversión Privado NPL Fund Two a don Gustavo Leiva Quiroz, como consta de fojas 6; f) 7; g) Copia de resolución del Decimosexto Juzgado Civil de Santiago, como consta de fojas 8; h) Documento denominado "Endoso", como consta de fojas 9; i) Documento denominado "Información RUT 7.376.027-5, como consta de fojas 10; j) Declaración Jurada, como consta de fojas 11; k) Impresión de pantalla de la página Web del Poder Judicial, como consta de fojas 12, y; l) Set de sentencia condenatorias sobre la materia de autos. No habiéndose objetado los documentos.

IV.- Que la parte denunciada acompañó la siguiente prueba: **a)** Sentencia pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, como consta de fojas 123 a 131; **b)** Resolución que confirma la sentencia de indicada en la letra a) anterior, pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, como consta de fojas 132; **c)** Resolución que desecha la queja interpuesta a causa de la resolución de la referida corte que se señala en la letra b) anterior, pronunciada por la Excelentísima Corte Suprema, como consta de fojas 133 y 134, y; **d)** Copia de escrito que señal ser de "Preparación de la vía ejecutiva", como consta de fojas 135.

V.- Que a fojas 154 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 lo dispuesto en el artículo N° 37 inciso 5° de la Ley N° 19.496, en que habría incurrido la denunciada, en perjuicio de don Gustavo Leiva Quiroz, producto de haber realizado actuaciones de cobranza consistentes en el envió de un documento que aparentaba ser un escrito judicial.

2) Que, el consumidor particular afectado, don Gustavo Leiva Quiroz, 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° 37, en su inciso 5° señala que:

"En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor”.

5) Que el artículo N° 254 del Código de Procedimiento Civil establece lo siguiente:

“La demanda debe contener: 1° La designación del tribunal ante quien se entabla; 2° El nombre, domicilio y profesión u oficio del demandante y de las personas que lo representen, y la naturaleza de la representación; 3° El nombre, domicilio y profesión u oficio del demandado; 4° La exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho en que se apoya; y 5° La enunciación precisa y clara, consignada en la conclusión de las peticiones que se sometan al fallo del tribunal”.

Que por su parte, el artículo N° 435 del mismo código, señala que:

“Si, en caso de no tener el acreedor título ejecutivo, quiere preparar la ejecución por el reconocimiento de firma o por la confesión de la deuda, podrá pedir que se cite al deudor a la presencia judicial, a fin de que practique la que corresponda de estas diligencias. Y, si el citado no comparece, o sólo da respuestas evasivas, se dará por reconocida la firma o por confesada la deuda”.

6) 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.

7) 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.

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 y testimonial aportada por las partes, no son a juicio del Tribunal entre sí 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 éste 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 el consumidor particular supuestamente afectado, don Gustavo Leiva Quiroz, 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 Gustavo Leiva Quiroz, 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 209 y siguientes, se limitó a: a) ratificar la denuncia, como consta a fojas 152; b) reiterar los documentos acompañados de fojas 1 a 12, como consta a fojas 152, y; c) Acompañar un set de sentencias condenatorias sobre la materia de autos, como consta de fojas 152.

12) Que del análisis de la prueba rendida, en conformidad con las reglas de la sana crítica, se desprende que: a) La parte denunciada adquirió el crédito contra el deudor, don Gustavo Leiva Quiroz a través de la cesión del crédito realizada por el Banco Santander – Chile a Fondo de Inversión Privado NPL Fund Two, como consta de fojas 9; b) Que don Gustavo Leiva Quiroz interpuso un reclamo ante el SERNAC por haber recibido un aviso de cobranza en conjunto con un escrito que aparentaba ser un escrito judicial, y que finalmente, las gestiones realizadas por el SERNAC en relación con la mediación entre las partes no prosperaron, como consta de fojas 3, 4 y 5; c) Que el día 23 de abril del año 2012, la denunciada envió una carta al denunciante, en la que se le solicita al deudor que se acerque a solucionar la situación relativa a la deuda y se le indica que se adjunta la copia de una demanda distribuida por la Corte de Apelaciones de Santiago, como consta de fojas 6; d) Que efectivamente, en la carta señalada en la letra anterior, se acompañó el escrito que consta de fojas 7 y 135, el cual señala ser una solicitud de gestión de preparación de la vía ejecutiva; e) Que el escrito señalado en la letra anterior tiene un timbre de ingreso de la Corte de Apelaciones de Santiago y es designado por el sistema de distribución de las causas al decimosexto Juzgado Civil de Santiago, como consta de fojas 7 y 135, y; f) Que el referido decimosexto Juzgado Civil de Santiago tuvo por no presentada la demanda y ordenó el archivo de los antecedentes, como consta de fojas 8 y 11.

13) Que, en cuanto a las alegaciones de la denunciada relativas a que no le presta servicios al reclamante ante el SERNAC, por lo que mal podría haber un incumplimiento contractual, una deficiente prestación de servicios y un incumplimiento al deber de profesionalidad en la prestación de servicios, como sugiere el Servicio Nacional del Consumidor, este sentenciador estima que, es por una norma especial establecida en el artículo N° 37 inciso 5° que el denunciado tiene legitimidad pasiva en estos autos, no siendo el carácter de proveedor de servicios al consumidor lo que le otorga dicha legitimidad. En virtud de esta consideración, el denunciado en autos no es un proveedor de aquellos a que se refiere el artículo 2° de la Ley N° 19.496, sino que es sujeto pasivo por una norma especial, puesto que no presta servicios a los consumidores, sino que solo se vincula con estos para cobrar un crédito, del cual, en el caso de autos es acreedor.

Que en este mismo sentido, entre las partes del juicio, no existe un vínculo contractual entre un proveedor y un consumidor, sino que lo que existe es un vínculo entre un acreedor y un deudor. Por tanto, este sentenciador declara que se desecha la denuncia en lo relativo a la supuesta falta de profesionalidad en la prestación de servicios, de modo que ahora toca pronunciarse respecto a la supuesta infracción que se le imputa al denunciado, por haber realizado actuaciones de cobranza consistentes en el envío al consumidor de documentos que aparentan ser escritos judiciales.

14) Que, el artículo N° 37 inciso 5° de la Ley N° 19.496, prohíbe las actuaciones de cobranza consistentes en el envío de documentos que aparenten ser jurídicos al respectivo deudor, de manera que, la apariencia viene a ser un requisito esencial para que se constituya la infracción, por lo que es deber del denunciante probar dicha apariencia, de manera que el escrito en cuestión pueda distinguirse de aquellos que realmente son escritos judiciales. Entonces, éste sentenciador no cuenta con prueba suficiente respecto al hecho de tratarse de un escrito simulado, como plantea SERNAC, sino que, por el contrario, faltando prueba respecto del hecho denunciado y constando el timbre de la oficina de distribución de causas de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, como consta de la letra e) del considerando N° 12, se tiene por acreditado que el escrito en cuestión cumple con todas las condiciones necesarias para ser entendido como un escrito judicial

15) Que en conclusión, teniendo en consideración lo establecido en el artículo N° 37 inciso 5° de la Ley N° 19.496, y lo señalado en los artículos N° 254 y 435 del Código de Procedimiento Civil, se tiene por establecido que el hecho denunciado no existe y por ende, ninguna consecuencia residual del mismo podría existir, por falta de prueba suficiente.

16) 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 aseverado por SERNAC, pero con lo concluido anteriormente dicho análisis carece de causa, pues sino existe un hecho infraccional 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, producto de una actuación de cobranza que supuestamente, según indica SERNAC, consistiría en el envío a don Gustavo Leiva Quiroz de un escrito que aparentaba ser judicial, es que a juicio del denunciante, SERNAC, ese hecho es 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 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.

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, Fondo de Inversión Privado NPL Fund Two, incurre habitual y persistentemente en la practica de realizar actuaciones de cobranza consistentes en el envío de escritos que aparentan ser judiciales a los respectivos deudores, y 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".

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 8° de este fallo, de la prueba rendida válidamente en la causa por el SERNAC y que en autos rola de fojas 1 a 12 y 106 a 122, 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.

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 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”

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

24) 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

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

25) 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.

26) 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 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. Está 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”.

27) Que, determinar lo contrarió, 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 SERAC 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. Por consiguiente, debemos recordar 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.

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° 37, 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, 254 y 435 del Código de Procedimiento Civil; 4 y 1698 del Código Civil.

SE RESUELVE:

A) Que, **SE RECHAZA** la denuncia infraccional de fojas 13 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 suficiente por el denunciante, por ende no resultan 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 N° 19.496.

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

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO TITULAR.