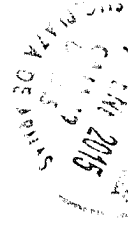




000263



CASILLA 11 SUCURSAL TRIBUNALES SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO Res.Exenta Nº 249 Fecha: 18.04.96 EMPRESA DE CORREOS DE CHILE

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI Nº 980

ROL Nº M-7.577-2012/PCM
Carta Certificada Nº: 0

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

000121

CONFORME A LA LEY Nº 19.841 ESTA CARTA D
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.



ADA A CUALQUIER

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI Nº 980

Santiago, Martes 30 de diciembre de 2014

Notifico a UD. que en el proceso Nº M-7.577-2012, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

REGISTRO DE SENTENCIAS 19 ENE. 2015 REGION METROPOLITANA



Santiago, veintiocho de noviembre de dos mil catorce.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus considerandos undécimo, décimo sexto, décimo octavo, décimo noveno, vigésimo, vigésimo segundo, vigésimo tercero, vigésimo quinto, vigésimo sexto, vigésimo séptimo y vigésimo octavo que se eliminan. De igual modo se elimina de la letra A) de la parte resolutive sólo aquella parte que señala "Se previene en todo caso en tal evento, la acción que el SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afectación de los intereses difusos y/o colectivos en su caso, debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria"

Y teniendo además presente:

Primero: Que en estos autos ha comparecido el Servicio Nacional del Consumidor en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra g) de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, denunciando una infracción a los intereses generales de los consumidores.

La legitimación activa del Sernac para deducir la presente acción es un presupuesto no discutido en la especie, por existir normativa legal expresa que lo habilita para ello, como es el artículo 58 letra g) antes citado, el cual debe interpretarse de manera armónica y finalista con las restantes disposiciones de la Ley N° 19.496, ya que razonar en sentido diverso, restringiendo las acciones que puede deducir el Sernac, implicaría que en la práctica este organismo carecería de las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente su cometido de velar por los intereses generales de los consumidores.

Además, la legitimación del Sernac para ejercer la presente acción y la competencia del Tribunal a quo corresponde a una materia que ya fue resuelta por esta Corte mediante resolución de fecha ocho de mayo de dos mil trece escrita a fs. 149 de autos, razón por la cual no corresponde en esta etapa procesal volver a pronunciarse sobre el particular.

Segundo: Que, ha de tenerse en cuenta que el denunciante no se encuentra excluido de la carga procesal del onus probandi, según la cual debe acreditar los hechos de la infracción que denunció.

Tercero: Que, en tal sentido, el demandante sólo prueba documental solo prueba emanada mismo organismo consistente en un memorándum, elaborado por sus profesionales. Además, se ha acompañado prueba documental de fojas 4 a fojas 8 de autos.

La mencionada documental, apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, resulta insuficiente para dar por acreditada la infracción que se imputa a la denunciada, toda vez que el memorándum que respalda la existencia de la supuesta

infracción constituye un documento elaborado por la propia parte interesada en configurar la misma, razón por la cual carece de imparcialidad, no constituyendo un medio idóneo para establecer la existencia de la infracción que se imputa. La restante documental aparejada tampoco resulta suficiente para acreditar la falta materia de esta litis.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, 144 y 186 del Código de Procedimiento Civil y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, **se revoca** la sentencia apelada de fecha dos de abril de dos mil catorce, escrita a fojas 213 y siguientes sólo en aquella parte que condena en costas al Sernac, eximiendo a dicho organismo de las mismas por haber tenido plausible para litigar.

Se **confirma** en lo demás apelado la sentencia que se revisa.

Redacción del abogado integrante señor Eugenio Benítez Ramírez.

N° Trabajo-menores-p.local-885-2014

Pronunciada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Javier Anibal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y abogado señor Eugenio Benítez Ramírez.

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

f231
 No. 06/05/2014
 Ver 12/05/2014

SANTIAGO, 2 de abril de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 12 y siguientes, rola denuncia efectuada al tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, abogada, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de INVERSIONES Y TARJETAS S.A., rol único tributario N° 85.325.100, representada legalmente, por don RICARDO BRENDER ZWICK, ambos domiciliados en calle Moneda N° 970, piso 4, comuna de Santiago, en atención al reclamo formulado a ese Servicio por don PATRICIO NEMESIO GONZÁLEZ NÚÑEZ., por infringir lo dispuesto en los artículos N° 20 letra c), 21 inciso 1°, 23 y 39 de la Ley N° 19.496

Señala que el día 5 de enero del año 2012, don Patricio Nemesio González Núñez, concurrió a la tienda "Patuelli", ubicada en Mall Plaza Norte, para comprar un par de zapatillas por un valor de \$ 41.980.-, las que pagó en 6 cuotas sucesivas de \$8.145.-, a través de su Tarjeta Hites, además debía pagar \$1.666.- por concepto de "administración por uso", lo que elevaba el valor de la primera cuota a \$9.811.-. Luego, el denunciante indica que, el consumidor afectado, al momento de revisar sus estados de cuenta, los que recibía mensualmente, se percató de que la cantidad pagada por "administración por uso", no solo había que pagarla junto con la primera cuota, sino que también en cada una de las restantes, por lo que, el referido cobro se debe adicionar a los intereses, de manera que, el interés que finalmente se le cobra al consumidor por la operación es un interés excesivo.

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 151 el Tribunal fijó la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos para el día 30 de agosto del año 2013, a las 09:30 horas, la que se celebró con la asistencia de ambas partes, como consta de fojas 209.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produjo. La parte demandante y denunciante ratifica la denuncia y demanda en todas sus partes. La parte querellada y demandada contesta la denuncia y demanda de autos como consta de fojas 209 y siguientes.

Señala que, el uso de la tarjeta de crédito Hites contempla el pago de un cargo de administración por uso, el que se encuentra expresamente establecido en el contrato y que no es extraño al uso de tarjetas de crédito, puesto que tanto las tarjetas bancarias como las no bancarias tienen dicho cobro. Además, el denunciado indica que, el cobro no es oculto, en la misma denuncia se reconoce que en el voucher de la operación se informa de los cargos que se aplican, inclusive el referido cargo por “administración de uso”, lo que no es una practica sólo de la denunciada, sino de todo el mercado. Adicionalmente, la denunciada indica que, desde marzo del 2011 se aplica a todos los clientes de Hites un modelo de contrato que fue acordado y revisado por SERNAC, oportunidad en que dicho servicio informó a la prensa que las casas de Retail habían dado cumplimiento a los requerimientos del SERNAC y habían ajustado sus contratos. Luego, la denunciada señala que, en conclusión, los cobros referidos no solo se ajustan a la ley, sino también a las exigencias que el mismo denunciante realizó en su momento.

III.- La parte denunciante y demandante acompañó la siguiente prueba documental:

a) Copia de documento enviado por SERNAC a la denunciada, como consta de fojas 3; b) Copia de reclamo del consumidor ante el SERNAC, como consta de fojas 4; c) Estados de Cuenta de los meses de septiembre, octubre y noviembre del año 2011, como consta de fojas 6 a 8; d) Documento denominado “Memorandum N° 09”, como consta de fojas 9 a 11; e) Respuesta de la denunciada a SERNAC, como consta de fojas 12, y; f) Set de sentencias de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, como consta de fojas 156 y siguientes. Habiéndose objetado los documentos de las letras d) y f), como consta de fojas 223 y 224.

IV.- La parte denunciada y demandada viene en acompañar los siguientes documentos: a) Copia de acta notarial, de la Notaria doña María Soledad Santos Muñoz, como consta de fojas 178 y siguientes; b) Copia de carta u oficio dirigida por SERNAC a la denunciada, como consta de fojas 185; c) Copia de respuesta de la denunciada al

SERNAC, como consta de fojas 186 y siguientes; d) Copia de contrato vigente hasta antes de marzo del año 2012, como consta de fojas 190 y siguientes. No Habiéndose objetado los documentos.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

1) Que como consta a fojas 223 Y 224, los documentos de fojas 9 a 11 y de fojas 156 y siguientes fueron objetados por la parte denunciada, sin embargo, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlo para los efectos de dictar sentencia en la causa.

II.- EN CUANTO AL FONDO:

2) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se debe a la posible infracción de los artículos N° 20 letra c), 21 inciso 1° y 23 de la Ley 19.496, en que habría incurrido la denunciada, en perjuicio de don Patricio González Núñez, producto de un cobro excesivo de intereses.

3) Que, el consumidor particular afectado, don Patricio González Núñez, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

4) 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*".

5) Que el artículo 20 letra c), de la ley N° 19.496 expresa:

"En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: [...] c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad".

6) Que el artículo 21 inciso 1° de la misma ley, establece que:

"El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor".

7) Que el inciso primero del artículo 23 inciso primero de la misma ley dispone:

“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

8) Que el artículo N° 39 de la Ley N° 19.496 expresa que:

“Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley”.

9) Que el artículo 1698 del Código Civil, en su inciso primero, dice lo siguiente: *“Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o éstas.”* En otras palabras, quien alegue un hecho en un juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

10) Que, el artículo 14 de la Ley 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.

11) Que el sentenciador, como cuestión previa, estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa y constituidos fundamentalmente por la prueba documental y testimonial aportada por las partes, no son a juicio del Tribunal entre 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.

12) Que en relación con el primer asunto que se plantea debe tenerse en consideración que, la audiencia de conciliación, contestación y prueba fijada por el Tribunal, teniendo presente lo dispuesto en los artículos 50 B de la Ley 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."

13) Que, entonces, y dado que en autos no compareció el consumidor particular supuestamente afectado, don Patricio González Núñez, 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 Patricio González Núñez, no compareció en autos, para establecer el hecho denunciado, habrá que estarse a la prueba aportada por quien fue denunciante en estos autos, precisamente el SERNAC.

14) Que sin embargo, la actuación del SERNAC, en la audiencia de estilo de fojas 209 y siguientes, se limitó a: a) ratificar la denuncia, como consta a fojas 209; b) reiterar los documentos acompañados de fojas 1 a 12, como consta a fojas 210 y; c) acompañar un set de sentencias condenatorias que trata sobre materias similares a las de autos, como consta de fojas 210, sin aportar prueba testimonial o documental auténtica alguna referida a la situación particular que habría existido entre don Patricio González Núñez e INVERSIONES Y TARJETAS S.A.

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

16) Que la segunda cuestión a 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 hecho acreditado en la causa no hay consecuencias de orden jurídico derivadas de ese hecho, no obstante lo cual el sentenciador cree oportuno señalar lo siguiente: Lo que el Servicio Nacional del Consumidor ha denunciado en estos autos, referido al hecho puntual de un cobro excesivo de intereses en perjuicio del reclamante ante el referido Servicio, don Patricio González Núñez, es a que 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 la denunciada, INVERSIONES Y TARJETAS S.A., incurre habitual y persistentemente en la practica de realizar cobros excesivos de intereses y nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, los cuales se vieron afectados por dichos cobros excesivos, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "intereses generales de los consumidores".

19) Que los puntos referidos, entre otros, que son obligación de prueba del SERNAC, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para su calificación como afectatorios de "intereses generales de los consumidores", en cuanto reúne las condiciones de masividad y de habitualidad. La condición de masividad del hecho denunciado dice relación con la constatación cierta de una cantidad significativa de consumidores afectados por él, no una mera suposición, y la condición de habitualidad, en cuanto el hecho no es una mera casualidad circunstancial en el obrar del proveedor, sino que obedece a una política específica de dicho sujeto de

derecho. Naturalmente en último término, dichas condiciones de masividad y habitualidad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

20) Que ello es así porque, si correspondiere efectuar la calificación del hecho afectatorio de los "intereses generales de los consumidores" solo a SERNAC, cualquier acto individual de los que rige la ley N° 19.496, podría quedar al arbitrio en su calificación haciendo absolutamente inocua la obligación legal que tiene SERNAC, en cuanto solo puede, bajo ciertas premisas, comparecer en este tipo de causas. Estaríamos en tal caso en presencia de un órgano administrativo del Estado con poderes jurisdiccionales lo que no es propio de nuestro Estado de Derecho.

21) Que, ahora bien y en referencia al considerando 11° de este fallo, de la prueba rendida válidamente en la causa por el SERNAC y que en autos rola de fojas 1 a 12, y 156 y siguientes, 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”.

25) 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

26) Que de las normas recién transcritas puede deducirse que, la Ley N° 19.496 establece únicamente dos clases de procedimiento a que puede dar lugar su aplicación, a saber: **a)** un procedimiento general, aplicable al ejercicio de las acciones que se ejercen a título individual, es decir, en defensa de los derechos de un consumidor afectado, y; **b)** un procedimiento especial, aplicable al ejercicio de las acciones en defensa de un interés 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.

27) Que así, resulta indiscutible que las acciones que las acciones que pueden conocer los Juzgados de Policía Local, son exclusivamente aquellas que se promueven en el sólo interés individual, es decir, interpuestas en defensa de los derechos del consumidor afectado y como toda acción individual tiene que ver con la petición concreta que efectúa el denunciante respectivo, a objeto de que se sancione el actuar del denunciado y si corresponde se le indemnicen sus daños, requerimiento que por su naturaleza, está en el campo exclusivo de sus decisiones, dado lo cual nadie puede obrar en su ausencia.

De lo expuesto fluye en consecuencia que, toda acción promovida en defensa de un interés colectivo o difuso, incluyendo por cierto aquellas a que se refiere el SERNAC cuando invoca los "intereses generales de los consumidores", deben necesariamente tramitarse de acuerdo con el procedimiento y en el tribunal que resulta competente, esto es, ante la justicia ordinaria conforme se especifica en el Título IV de la Ley N° 19.496.

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

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N° 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:

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

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 pertinente 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 Héctor Jerez Miranda, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza don Daniel Leighton Palma, Secretario Titular.

