Santiago, treinta de abril de dos mil quince.

Vistos y teniendo en consideración:

1° Que el recurso de queja procede contra las sentencias interlocutorias cuando ponen fin al juicio o hacen imposible su continuación y contra las sentencias definitivas, siempre que unas y otras no sean susceptibles de recurso alguno, ordinario o extraordinario.

2° Que en el presente caso, se ha deducido el recurso contra la resolución de la Corte de Apelaciones de Santiago que revocó la resolución de primer grado y, en su lugar, desestimó la excepción de incompetencia planteada por la denunciada, y, en consecuencia ordenó dar curso progresivo a los autos, decisión que no comparte la naturaleza de aquellas que hacen procedente el recurso de queja, desde que no culmina juicio alguno.

Y visto además, lo dispuesto en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se declara inadmisible** el recurso de queja interpuesto en lo principal de fs. 40.

Al primer y cuarto otrosí, estese al mérito de lo decidido; al segundo y tercer otrosí, a sus antecedentes; al quinto y sexto otrosí, téngase presente.

A fojas 61: a lo principal, segundo y tercer otrosí, téngase presente; al primer otrosí, estese al mérito de lo actuado.

Regístrese y archívese.

Rol N° 5332-15.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Hugo Dolmestch U., Carlos Künsemüller L., Haroldo Brito C. y el abogado integrante Sr. Jean Pierre Matus A.

Autorizada por la Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a treinta de abril de dos mil quince, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

C.A. de Santiago

Santiago, quince de abril de dos mil quince.

A fojas 199, 200 y 201: a todo, téngase presente.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, a excepción del párrafo segundo del considerando 8° y los considerandos 9° a 17°, ambos inclusive, que se eliminan.

Y teniendo además presente:

1°) Que, la Ley N° 19.496, "Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores", se dictó con el propósito de adecuar la legislación chilena la defensa de los consumidores, tal como lo señala su ámbito de aplicación en los artículos 1° y 2° de dicho cuerpo legal.

2°) Que, así las cosas, el artículo 50 de la citada ley protege los intereses individuales de los consumidores, para lo cual se les da a éstos acción judicial para ante el Juzgado de Policía Local respectivo.

Por otro lado, en cuanto a los intereses supra individuales de los consumidores, dentro de éstos se encuentran los que, en razón de la materia, corresponde a la atribución legal del Servicio Nacional del Consumidor para accionar por interés difuso o colectivo, y en cuanto a la competencia de los tribunales, de acuerdo al inciso tercero del artículo 50 A de la ley antes referida, estas acciones son las únicas, exclusivas o de excepción que pertenece a los Juzgados de Letras en lo Civil las que se sustanciarán conforme al procedimiento respectivo;

3°) Que, a su vez, de acuerdo a la letra g) del artículo 58 de la ley en comento, el Servicio Nacional del Consumidor tiene potestad legal para accionar judicialmente acerca de los incumplimientos que afecten a los consumidores fundado en el interés general de éstos, acción que le

corresponde conocer y fallar a los Juzgados de Policía Local determinadamente, conforme a la regla general de competencia contemplada en el inciso primero del artículo 50; en tanto, no se está en el caso de excepción en que la ley le entrega competencia en razón de la materia a los tribunales de letras en lo civil y, además, porque la citada ley no constriñe a los Juzgados de Policial Local solamente a conocer el ejercicio de la acción judicial relativa a los intereses individuales de los particulares.

4°) Que, de acuerdo con lo anteriormente expuesto, el ejercicio de la denuncia deducida por el Servicio Nacional del Consumidor a fojas 17 y siguientes, denota la potestad legal que la misma ley le ha conferido, por cuanto ésta se ha sostenido en el interés general de los consumidores ante la deficiencia en la calidad del servicio prestado por la denunciada –Banco Ripley.- dado que ésta comparece por sí ante una situación que ha afectado a una colectividad en general. Por tanto, debe distinguirse el actuar antes señalado, de la comparecencia de un grupo de afectados que deduzcan la acción respectiva por sí –las que generalmente se agrupan en entidades especiales creadas para ello- y en beneficio de un número indeterminado de consumidores, o que se trate de afectados, que en un número determinado, comparezcan ejerciendo la respectiva pretensión, siendo estas situaciones las que se sustraen de la competencia conferida a los Juzgados de Policía Local.

Luego, es principio básico del estado de derecho que la jurisdicción deba ejercerse de conformidad a la ley, ante la existencia del principio de inexcusabilidad que se encuentra consagrado tanto a nivel legal como constitucional y no por la exclusiva convicción del juez que califica la acción deducida de una manera totalmente distinta a la expuesta en la denuncia de autos que justificaría lo resuelto.

Y, visto, además, en el inciso primero de los artículos 1°, 50 A y 58 letra g), de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **se revoca** la resolución apelada de diecisiete de diciembre de dos mil catorce, escrita a fojas 127 siguientes, y en su lugar **se declara** que el tribunal a quo

resulta ser el competente para conocer de la presente acción, y, en consecuencia, deberá dar curso progresivo a los autos, debiendo dictarse la resolución que en derecho corresponda.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local N° 125-2015.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez, conformada por la Ministra señora Gloria Solís Romero y el Abogado Integrante señor Oscar Torres Zagal.

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

En Santiago, a quince de abril de dos mil quince, se notificó por el estado diario la sentencia que antecede.

SANTIAGO, diecisiete de diciembre de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 17 y siguientes, con fecha 22 de Julio de 2014, JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos Nº 333, piso 2°, comuna de Santiago, dedujo denuncia infraccional en contra de BANCO RIPLEY, representado legalmente por don PABLO OSVALDO BARRIENTOS VALENZUELA, no señala profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Huérfanos Nº 1060, entrepiso, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña YASNA CAROLINA FRANCOIS OLAVE, la cual en copia de reclamo de fecha 14 de marzo de 2014, señala textualmente: *"Solicito a su entidad que me ayuden a investigar mi caso ya que con esta fecha fui estafada con mi tarjeta lo cual hicieron un avance con el monto indicado. Fui a la tienda a solicitar y realizar un reclamo pero la respuesta a mi favor fue negativa ya que indicaron que yo lo había realizado lo cual eso no fue efectivo. Solicito que se haga una investigación ya que yo no tengo esa suma para cancelar".*

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

"Artículo 58:

Letra g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

III.- Que, en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, celebrada a fojas 85, la parte denunciada de BANCO RIPLEY, opuso mediante minuta escrita las siguientes excepciones dilatorias: a) Incompetencia absoluta del Tribunal; y b) Falta de legitimación activa del SERNAC.

IV.- Que, a fojas 112 y ss., el Servicio Nacional del Consumidor evacuó el traslado conferido en la audiencia de estilo.

Y CONSIDERANDO:

1) Que, como consta de fojas 126, en la causa se ha certificado que no existe denunciante particular y se ha certificado además que los hechos denunciados constituirían una infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores y no a una ley especial en materia de consumo.

2) Que, a fin de entrar al conocimiento de estos autos, es preciso que previamente el Tribunal proceda al análisis de los supuestos legales que le otorgan competencia y, en el evento de que así sea, a examinar si además SERNAC, a falta de denunciante particular, puede en este Juzgado de Policía Local tener carácter de denunciante por así permitírselo la ley, cuestiones todas que siendo de Derecho Público, se rigen por normas que resultan obligatorias y no disponibles para los litigantes, funcionarios, entes públicos y especialmente para los jueces, de modo que es al Tribunal al que corresponde dar su genuina interpretación, sentido y alcance, aún en el evento de que dichas cuestiones no se hubieren formalmente planteado en los autos, criterio interpretativo de competencia y legalidad al que se ha referido en su aplicación, expresamente la Excelentísima Corte Suprema en el considerando décimo tercero de la sentencia dictada en los autos sobre recurso de queja Rol Nº 4941-2011.

3) Que ahora bien, para dilucidar respecto de la competencia del Tribunal para conocer de estos autos y de la legalidad en el actuar de quien se ha otorgado carácter de denunciante, el Servicio Nacional de Protección al Consumidor, necesariamente ha de procederse al análisis de los siguientes puntos:

a) Interés comprometido en que resulta competente el Juzgado de Policía Local.

b) Interés invocado por el SERNAC en los autos.

A) INTERES COMPROMETIDO EN QUE RESULTA COMPETENTE EL JUZGADO DE POLICIA LOCAL;

4) Que para dilucidar si este Tribunal es o no competente para conocer de la denuncia de autos, es necesario establecer cuáles son las vías judiciales contempladas en la Ley Nº 19.496, para la protección de los derechos que en ella se contemplan.

Que al efecto, el articulo 50 de la Ley Nº 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 titulo 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 determinados 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 determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Titulo, será necesario acreditar el daño y el vinculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados."

Que el articulo 50 A de la Ley Nº 19.496 dispone: *"Los jueces de Policía Local conocerán de todas las acciones que emanan de esta 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.*

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a la acciones mencionada en la letra b) del articulo 2º 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 el artículo 2º bis de letra b) de la Ley Nº 19.496, a que hace referencia la norma recién transcrita, dispone: *"No obstante lo prescrito en el articulo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a la actividades 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 o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento."*

5) Que de acuerdo a lo señalado, puede sostenerse que las acciones de interés individual, son aquellas cuyo ejercicio importa sólo a la persona del consumidor, esto es, esa en la que existe un sólo interesado en poner en

movimiento la jurisdicción para la tutela en su provecho propio o, tal como lo expresa el inciso cuarto del articulo 50, aquellas que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

6) Que a su vez las acciones de interés colectivos son aquellas que se ejercen en beneficio de un conjunto determinado o determinable de consumidores ligados con un proveedor por un vínculo contractual y las de interés difuso, "son aquellas cuyos titulares son personas indeterminadas o ligadas entre sí solo por circunstancias de hecho, por ejemplo cuando se introducen al mercado productos inseguros o riesgoso o, cuando por una publicidad engañosa, 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 entonces, que la Ley 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 titulo 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 2º del Titulo IV de la Ley Nº 19.496.

8) Que así, resulta indiscutible 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 que 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 Titulo IV de la Ley Nº 19.496.

---

[1] (Francisco Pfeffer Urquiaga) Tutela Jurisdiccional de los Derechos del Consumidor, Gaceta Jurídica Nº 205, pag. 21

9) Que así lo ha considerado reiteradamente la jurisprudencia emanada de nuestros Tribunales, particularmente de la Excelentísima Corte Suprema a partir del año 2007 según se pasa a detallar, conociendo de recursos de queja y obrando de oficio.

Que es así como en los autos Rol Nº 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 vinculo 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 Nº 4941-11 la Excelentísima Corte Suprema, pronunciándose respecto de la queja interpuesta en contra de los Ministros de la Corte de Apelaciones de Santiago, que habían revocado el fallo de primera instancia del Primer Juzgado de Policía Local de Providencia , que había desechado la denuncia de 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 Ministros Sres. Nibaldo Segura, Jaime Rodríguez, Hugo Dolmesch y Carlos Kunsemuller 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 Nº 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 Nº 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 Nº 1031-10 la Excelentísima Corte Suprema califico 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 Nº 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 también cabe consignar que en los autos Rol Nº 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 Nº 2221-2010, Rol Nº2235-2011, Rol Nº 3110-2010, Rol Nº 2641-2010, Rol Nº 361-2012, Rol Nº 1140-2012 y Rol Nº 1141-2012 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, sólo 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 las 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 solo 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".

10) 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.

11) Que, en armonía con lo que ha venido sosteniendo en el tiempo la Excelentísima Corte Suprema, es que la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, específicamente la Quinta Sala, presidida por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile e integrada por la Ministra (s) señora Gloria Solís Romero y la Abogada señora Claudia Schmidt Hott, en los autos Rol Ingreso Corte N°1141-2012, decidió, con fecha 11 de abril de dos mil trece, confirmar la sentencia recurrida de apelación y que fuere dictada con fecha ocho de junio de dos mil doce por este 3er. Juzgado de Policía Local de Santiago en la causa Rol N°15.685-DIO/2011, expresando textualmente en su considerando número 2°) lo que sigue: ***"Que, este Tribunal de Alzada, comparte los fundamentos de la sentencia apelada, en mérito de lo prescrito por los artículos 50, 50 Letra A y, 2 letra b) de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en tanto estima que la referida ley, establece únicamente dos clases de procedimientos, uno general, cuando la acción se ejerce a titulo individual de conocimiento de los Juzgados de Policía Local, y otro de carácter especial, cuando lo involucrado son intereses difusos y/o colectivos, de conocimiento de los Tribunales ordinarios de justicia"***; Asimismo, y en el mismo sentido, la Tercera Sala de la Iltma., Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo, y conformada por el Ministro (s) señor Enrique Durán Branchi y por la Abogada integrante señora Mariana de la Puente Herve, con fecha diez de abril de dos mil trece y en los autos Rol Ingreso Corte N°1140-2012, confirmo la sentencia apelada, dictada con fecha seis de junio de dos mil doce por este 3er. JPL de Santiago, declarando textualmente: ***"Que no se ha configurado el interés general exigido en la Ley 19.496, de momento que no se acompañan antecedentes en la denuncia ni en el recurso de apelación, relativos a otras denuncias o infracciones por situaciones similares con la denunciada".***

12) Que por tanto, y consecuentemente, las causas en que resulta competente este Juzgado de Policía Local, son aquellas en las que resulta comprometido únicamente el <u>sólo interés individual del consumidor respectivo.</u>

B) INTERES INVOCADO POR EL SERNAC EN LOS AUTOS;

13) Que, como consta de fojas 17 y ss., de estos autos, SERNAC que pretende ser denunciante y al mismo tiempo en la misma presentación, pide se le tenga como parte en la causa, ha invocado como fundamento legal de su actuación lo preceptuado en la letra G) del articulo Nº58 de la ley Nº 19.496.

Que así, el artículo Nº58, letra G) de la ley Nº19.496 dispone textualmente:

"*Artículo 58:*

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".

14) Que, teniendo en consideración entonces, que el interés que SERNAC estima comprometido en esta causa, es el "general de los consumidores" y no uno individual, resulta plenamente aplicable el análisis y la conclusión expuesta en el anterior párrafo letra A: INTERES COMPROMETIDO EN QUE RESULTA COMPETENTE EL JUZGADO DE POLICIA LOCAL, siendo entonces competente para dicho tipo de causas, la justicia ordinaria.

15) Que adicionalmente, es necesario tener presente que la eventual interposición de múltiples acciones infraccionales y civiles en contra de un proveedor, con ocasión de un proceso iniciado por denuncia del SERNAC invocando los "intereses generales de los consumidores", culminaría en un procedimiento a todas luces anómalo, no contemplado en la ley, pues el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local no contempla denuncias colectivas o difusas, dado lo cual, a cada una de las eventuales acciones deducidas con ocasión de la denuncia del SERNAC, no correspondería sino darles el tratamiento de una causa particular o individual, tramitar cada una de ellas por separado, y en consecuencia dar término a dichas acciones con el fallo pertinente, lo que haría culminar este procedimiento anómalo y fuera de la ley, con múltiples sentencias iguales y eventuales fallos condenatorios en contra del proveedor, vulnerando el principio *non bis in ídem* consagrado en nuestro sistema.

16) Que así, debe interpretarse que todas las acciones que pretendan la defensa de intereses supra individuales, esto es, de un grupo determinado, determinable o indeterminado de consumidores, deben tramitarse a través del

procedimiento que la ley ha establecido para ello, de tal manera de evitar el pronunciamiento de múltiples sentencias en diversos Juzgados de Policía Local.

17) Que por todo lo expuesto, este Tribunal se declarará incompetente para conocer de la acción deducida, según se ha expresado precedentemente, todo ello sin perjuicio del derecho que asiste al actor de reclamar ante el Tribunal que corresponda. Cabe señalar que en este mismo sentido se ha pronunciado la Excelentísima Corte Suprema de Justicia en las sentencias pronunciadas en los recursos de queja Rol Nº 4941-2011 de fecha 25 de Agosto de 2011, Rol Nº 5478-2008 de fecha 5 de Enero de 2009, Rol Nº 2084-2008 de fecha 22 de Enero de 2009 y Rol Nº 3564-2009 de fecha 15 de Diciembre de 2009; Como también la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en las causas Rol Nº 2221-2010, Rol Nº 2235-2011, Rol Nº 3110-2010, Rol Nº 3111-2010, Rol Nº 2641-2010, Rol Nº 361-2012, Rol Nº 1140-2012 y Rol Nº 1141-2012 respectivamente.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos Nºs 1º, 2º, 3º inciso 1º letra a), 12, 23 inciso 1º, 50 A, 50 B, 58 letra g), y demás pertinentes de la Ley Nº 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley Nº 18.287; y 144 del Código de Procedimiento Civil;

SE DECLARA:

A) Que, **SE ACOGE** la excepción dilatoria de incompetencia absoluta del Tribunal, deducida por la parte denunciada de Banco Ripley, en la audiencia de estilo, con costas, por los motivos ya expuestos en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Que, el Tribunal no se pronunciará sobre el fondo de la cuestión debatida, por ser ello incompatible con lo resuelto en la letra a) precedente. Ocúrrase ante quien competa.

C) Que, una vez ejecutoriada la presente resolución; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 19.496.

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

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.