

Santiago, veintisiete de febrero de dos mil quince.

A fojas 48: téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

Que del mérito de autos, lo informado por los jueces recurridos y los antecedentes infraccionales tenidos a la vista, Rol N° 23.879-12 del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, aparece que los sentenciadores, al dictar la resolución cuestionada, han consignado los razonamientos suficientes que sostienen su decisión de revocar la sentencia de primera instancia, interpretando y dando aplicación a las normas legales que regulan la materia, de modo que su decisión no representa una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso disciplinario como el de la especie, toda vez que los magistrados del Tribunal de Alzada, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales aplicaron el derecho a las cuestiones fácticas que les correspondió conocer.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza con costas**, el recurso de queja de lo principal de fojas 17, interpuesto por el abogado Sr. Paulo García-Huidobro Honorato.

Regístrese, devuélvase su agregado, hecho, archívese.

Rol N° 825-15.

Pronunciado por la Segunda Sala de Febrero integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Carlos Künsemüller L., Haroldo Brito C., Juan Eduardo Fuentes B., y Carlos Cerda F.

Autorizada por la Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

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

Santiago, cinco de enero de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos 8º a 16º, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y además presente:

1º) Que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se alza en contra de la sentencia por medio de la cual el juez del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago rechazó, con costas, la denuncia efectuada por tal servicio, por estimar que no existiendo denunciante particular, el SERNAC carece de facultades legales para accionar conforme al artículo 58 letra g) de la Ley N°19.496 en contra de CAR S.A., sin perjuicio de que el hecho denunciado no afecta los intereses generales de los consumidores. Estima el sentenciador, además, que en todo caso, él no resultaría competente por corresponderle el conocimiento y resolución de ello a la justicia ordinaria, ya que su competencia lo es únicamente para conocer de las causas en que se encuentre comprometido el sólo interés individual de un consumidor.

2º) Que, en consecuencia, es necesario dilucidar si el SERNAC se encuentra habilitado procesalmente para denunciar en representación de los consumidores, una infracción a la ley antes referida conforme a su artículo 58 letra g) y, en caso afirmativo, si la denunciada incurrió en la infracción que tal servicio le imputa.

3º) Que para resolver acerca del tema en comento, es necesario tener presente que la Ley N° 19.496, sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores, dispone en su artículo 1º que ésta *“tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio de éstos y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”*, es decir, se trata de una normativa que conforme a su texto tiene el carácter de cautelar y protectora de los derechos de los consumidores.

4º) Que, a su vez, el artículo 58 de la misma ley señala que el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las normas de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor. Agregando en su letra g), que le corresponde “*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.*”

5º) Que, a su turno, el artículo 50 del mismo cuerpo de normas establece en su inciso primero que las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. Agregando en su inciso tercero que “*el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores*”.

6º) Que, de acuerdo a la normativa señalada, al SERNAC le asiste como función esencial el velar por la protección de los “*intereses generales de los consumidores*”, y para ello, es necesario que cuente con la habilitación procesal suficiente. Entender la normativa de otro modo implicaría que, no obstante habersele impuesto legalmente una obligación cautelar al SERNAC, éste carecería de las herramientas necesarias para cumplir de la debida forma con tal función.

7º) Que, cabe precisar, además, que el artículo 58 de la Ley N°19.496 emplea la expresión “*intereses generales de los consumidores*”, en una acepción más amplia que la de “*interés colectivo o difuso*” que menciona el artículo 50 de la misma ley, toda vez que por interés general se entiende el de la sociedad política, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común, establecido además como fin del Estado y de sus órganos en el artículo 1º de la Constitución Política de la República, y que aquí se particulariza en un aspecto del mismo como es el caso de los consumidores en sentido genérico, y no como un grupo específico de los mismos.

A diferencia de las acciones de “*interés difuso*”, que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos, se trata, en este caso, de intereses sociales y colectivos de amplia difusión que, subjetivamente, se refieren a colectivos poco precisos en su composición, generalmente anónimos e indeterminados aunque, con dificultades, determinables. En síntesis, los intereses difusos se entienden referidos no al sujeto como individuo sino como miembro de un conglomerado más o menos amplio.

En cambio, el concepto de *interés general* engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley N°19.496 y lo que debe hacerse en su resguardo, exista o no una acción de un particular en la que el SERNAC deba intervenir por mandato del señalado artículo 58 letra g).

8°) Que, a mayor abundamiento, el concepto de *interés difuso*, es un concepto cuantitativo, más que cualitativo, toda vez que siempre implica la existencia de intereses individuales, sumados o acumulados para efectos de coherencia y economía procesal, de manera de evitar fallos divergentes y lograr una decisión uniforme en el caso particular; en cambio, el concepto de *interés general* de los consumidores es un concepto cualitativo, que dice relación con la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos, afectado por la vulneración del marco regulatorio existente.

9°) Que, adicionalmente, el objeto principal de las acciones de *interés colectivo o difuso*, es la indemnización de los perjuicios sufridos por los consumidores afectados o la declaración de nulidad de cláusulas abusivas. En cambio, en la acción en *interés general* (cuyo único legitimado activo es el SERNAC) el objeto es la sanción del proveedor, que con su conducta ha infringido normas de la Ley N° 19.496, que afectan el mencionado interés general de los consumidores.

10°) Que, la defensa del *interés general* no conlleva avalar derechos subjetivos, como sí ocurre con las acciones de *interés colectivo o difuso*, que pueden significar el pago de indemnizaciones a los consumidores. El interés

general únicamente avala intereses públicos, que en el caso del artículo 58 letra g) se expresa en el ejercicio de la actividad de policía administrativa que cabe al SERNAC, entendida ésta como el medio por el cual se manifiesta el poder público de la administración de una forma coercitiva, a través del Estado; limitando los derechos y libertades en beneficio del bienestar general o bien común a través de la amenaza y de la coacción (la sanción administrativa).

11°) Que, dado lo antes señalado, esta Corte estima que el SERNAC está legalmente habilitado para denunciar, al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, los incumplimientos de la misma ley ante los Juzgados de Policía Local y de hacerse parte en las causas respectivas, invocando el interés general de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o las especiales aplicables, como acción autónoma a la que contempla el artículo 50 de la Ley N° 19.496, y que debe ser conocida por la judicatura civil.

12°) Que, cuando el artículo 58 de la Ley N°19.496 refiere que al SERNAC le asiste el derecho a hacerse parte en aquellas causas que comprometan los *intereses generales de los consumidores*, siendo esto lo que el juez del grado tuvo en consideración para negar lugar a la denuncia, no habiendo una denuncia previa a la cual pudiera el SERNAC adicionarse, nada impide que a falta de un juicio, sea el SERNAC en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, quien ejerza directamente las acciones tendientes a proteger los derechos e intereses de los consumidores, no pudiendo el juez competente, como lo es el de Policía Local, excusarse del conocimiento del asunto, conforme lo ordena el principio de inexcusabilidad, consagrado constitucionalmente.

13°) Que, en el presente caso, en el comparendo de estilo, la denunciada controvierte los hechos y señala que no hay una cobranza ilegal, toda vez que la deuda existe o existió, por lo que la contraria deberá acreditar el vínculo de consumo, el perjuicio del daño causado por una supuesta cobranza ilegal que

su parte niega y que éste supuestamente es provocada por dolo o culpa de su representada.

14º) Que los documentos agregados de fojas 3 a 7 consistentes en copia del formulario único de atención de público, del reclamo N° 6368889, de la respuesta evacuada por la denunciada, en particular la carta remitida por ésta y que se titula “Demanda judicial en trámite” y agrega como antecedente *“causa Rol 16512, Juzgado 15º”, permiten concluir que se ha verificado la infracción al artículo 37 inciso 5º de la Ley N° 19.496. En efecto, este precepto prevé que “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”*. De manera que el contenido de la carta agregada a fojas 6 se enmarca precisamente en aquella figura que la norma en comento describe como prohibida, desde que simula la existencia de un juicio en contra de la clienta, el cual jamás se inició.

15º) Que de acuerdo a lo precedentemente razonado es posible concluir que en la especie se justificaron los cargos que motivaron la denuncia de fojas 12, en los términos expresados. Luego, de acuerdo a lo que estatuye el artículo 24 de la Ley N° 19.496 aludida, la infracción a lo dispuesto en dicho compendio normativo será sancionado con multa de hasta 50 U.T.M., si no estuviere señalada una sanción diferente y, considerando la significación de un actuar como el que se ha constatado, donde el cliente aparece compelido a hacer un pago bajo el supuesto amparo de la jurisdicción, se aplicará el máximo permitido.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, y artículos 50 y 58 letra g) de la

Ley N°19.496, se **revoca** la sentencia apelada de veintiuno de junio de dos mil trece, escrita a fojas 147, que rechazó el requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor y condenó a dicho Servicio al pago de las costas de la causa y en su lugar se declara que se hace lugar a la denuncia interpuesta a fs. 8 por el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de CAR S.A., condenándose a esta última al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, y las costas de ambas instancias.

Regístrese y devuélvase

Redacción de la Ministra señora Solís.

Policía Local 1403-2014.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministro señora Romy Grace Rutherford Parentti, conformada por las Ministros señora Gloria Solís Romero y señora Claudia Lazen Manzur (S).

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

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

SANTIAGO, doce de septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 8 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, Abogado, Director (s) Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de CAR S.A., representada legalmente por don ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY, ambos domiciliados en Huérfanos N° 967, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña MARIA EUGENIA AREVALO OLAVE, la cual en copia de reclamo de fecha 13 de agosto del año 2012, señala textualmente: *"Durante el mes de agosto de 2012 se me envió a mi domicilio una carta que simula ser un escrito judicial, pues en la parte superior de esta se indica un rol de la causa y juzgado y luego de revisar en el poder judicial la causa no existe y ni siquiera ha sido ingresada a la Ilustrísima Corte de Apelaciones"*.

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".

Y CONSIDERANDO:

1) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se refiere a la posible infracción a los artículos 23 inciso 1° y 37 inciso 5° de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido CAR S.A., en perjuicio de doña MARIA EUGENIA AREVALO OLAVE, por haberle remitido a su domicilio un escrito que simulaba ser judicial.

2) Que, la consumidora particular afectada doña MARIA EUGENIA AREVALO OLAVE, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

3) Que, en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) actúa como denunciante, y según su propia expresión, conforme a lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten "el interés general de los consumidores".

4) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador".

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "*sana crítica*" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

5) Que, el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, 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*".

6) Que, el artículo 37 inciso 5° de la Ley N° 19.496, expresa: (...) "*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...".

7) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta*"; En otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

8) Que, inicialmente debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente al hecho puntual de haberse remitido por la denunciada CAR S.A., al domicilio de la reclamante Sra. Arévalo un escrito que simulaba ser judicial, lo que a juicio del denunciante, SERNAC, representa un suceso de tal magnitud y significación, que pasa a afectar los "intereses generales de los consumidores".

9) Que tal hipótesis, ciertamente es materia de prueba, por cuanto calificar un acto de los regidos por la Ley de Protección al Consumidor de afectatorio de los intereses generales de los consumidores y de este modo llevar al eventual hechor ante la jurisdicción solicitando su sanción, no es en sí un obrar gratuito, esto es, un hecho que SERNAC invoca, califica y resuelve libremente, por cuanto en nuestro país los organismos del Estado como es el caso de dicho denunciante, deben obrar de acuerdo con el Principio de Legalidad que los rige y por ende someterse a la definitiva calificación que de los hechos efectúen los Tribunales de Justicia, en cuanto dichos hechos sean los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

10) Que, de la prueba rendida válidamente en la causa por SERNAC en la audiencia de estilo celebrada, y que en autos rola a fojas 144 y 145, se desprende que dicho denunciante se abstuvo absolutamente de rendir prueba respecto de lo que le era pertinente, esto es, del hecho de que la infracción imputada a CAR S.A., no solamente constituía una infracción que afectaba a la reclamante particular doña MARIA EUGENIA AREVALO OLAVE, sino que afectaba a los "Intereses Generales de los Consumidores".

11) Que por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia se redujo a: i) A fojas 144, a ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 144 el acompañamiento de documentos que lo habían sido con su denuncia, y que se refieren únicamente a la situación particular que afecta a la reclamante doña MARIA

EUGENIA AREVALO OLAVE y al denunciado CAR S.A., que constituye la infracción denunciada.

12) Que en conclusión, este sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido que dicho hecho denunciado, el cual se refiere a la situación particular que afecta a la reclamante doña MARIA EUGENIA AREVALO OLAVE y al denunciado CAR S.A., tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "Intereses Generales de los Consumidores".

13) Que, el sentenciador no tiene intenciones de ilustrar a SERNAC sobre lo que se supone ha debido probar en la causa, pero no puede sino consignar que no hay probanza alguna respecto a las circunstancias siguientes: Efectividad de que el denunciado CAR S.A., incurre habitual y persistentemente en la práctica de enviar o remitir a los consumidores escritos que simulan ser judiciales; Nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, a los cuales les ocurrió la misma situación denunciada en autos, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "Intereses Generales de los Consumidores", etc., etc.

14) Que, los puntos referidos entre otros precedentemente, a probar de obligación de SERNAC en estos autos, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para su calificación como afectatorio de los "intereses generales de los consumidores", en cuanto reúne las condiciones de masividad y de habitualidad. La condición de masividad del hecho denunciado dice relación con la constatación cierta de una cantidad significativa de consumidores afectados por él, no una mera suposición, y la condición de habitualidad, en cuanto el hecho no es una mera casualidad circunstancial en el obrar del proveedor, sino que obedece a una política específica, ante estas eventualidades, de dicho agente. Naturalmente en último término, dichas condiciones de habitualidad y masividad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

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

causas, sólo como dice la Ley "cuando resulten afectados los intereses generales de los consumidores."

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

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos Nºs 1º, 2º, 23 inciso 1º, 37 inciso 5º, 50 A y 50 B de la Ley Nº 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley Nº 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil; y 1698 inciso primero del Código Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, **NO HA LUGAR** al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 8 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa de ningún modo la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente en autos la consumidora particular afectada ni menos haber rendido ésta última prueba pertinente a su respecto, por lo cual consecuentemente no hay afectación de "intereses generales de los consumidores". Se previene en todo caso que en tal evento, la acción que SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afectación de los "intereses difusos", debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria.

B) Que, **SE CONDENA** a la parte requirente del SERNAC al pago de las costas del juicio.

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

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

AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO (S).