002292

RECIBIDO 26 JUN 2015

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

CASILLA 11 SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta Nº 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

ROL Nº 10.902- M- 2013 /MRR
Carta Certificada Nº: **0**

005522

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

CONFORME A LA LEY Nº 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

CORREOS CHILE
1 08427157375
NO VALIDO COMO FRANQUEO

REGISTRO DE SENTENCIAS
26 JUN. 2015
REGION METROPOLITANA

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

Santiago, Miércoles 3 de junio de 2015

Notifico a UD. que en el proceso Nº **10.902-M-2013,** se ha dictado con fecha **22/04/2015**, la siguiente resolución:

CÚMPLASE.

SECRETARIO

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO

Santiago, uno de abril de dos mil quince.

A fojas 171 y 172: a todo, téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

Que del mérito de los antecedentes se desprende que la parte denunciante y apelante ha tenido motivo plausible para litigar, razón por la cual no procede que sea condenada en costas.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 144 y 186 del Código de Procedimiento Civil y artículo 32 y siguientes de la Ley N°18.287, **se revoca** la sentencia apelada de quince de mayo de dos mil catorce, escrita a fojas 101 y siguientes, sólo en la parte que condena en costas a la denunciante, y en su lugar se declara que se le exime de esa carga.

Se confirma, en lo demás, el fallo que se revisa.

Devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-91-2015.

Pronunciada por la **Duodécima Sala**, presidida por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras e integrada por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz y la Ministro señora Maritza Elena Villadangos Frankovich.

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

En Santiago, uno de abril de dos mil quince, autorizo la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

SANTIAGO, quince de mayo de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 21 y siguientes, rola denuncia efectuada al tribunal por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, abogado, Director 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 del BANCO DEL ESTADO DE CHILE., rol único tributario N° 97.030.000-7, representada legalmente, por don PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O´higgins N° 1111, piso 4, comuna de Santiago, en atención al reclamo formulado a ese Servicio por doña PAOLA MUÑOZ HURTADO, por infringir lo dispuesto en los artículos N° 3 inciso 1° letras a) y b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496

Señala que la reclamante ante dicho servicio, entre los días 06 y 09 de noviembre del año 2012, fue victima de robo a través de 5 giros que se efectuaron con cargo a su tarjeta. Luego, el SERNAC indica que, con fecha 09 de noviembre, la consumidora, doña Paola Muñoz, realizo la denuncia ante la Brigada de delitos económicos de la Policía de Investigaciones de Chile y que el 12 de noviembre del mismo año, la referida consumidora realizó el reclamo formal ante el Banco del Estado de Chile. Adicionalmente, el denunciante indica que, el Banco le informo a doña Paola Muñoz que debía esperar 20 días, debido a que, como su tarjeta estaba asegurada, era necesario realizar una investigación interna. Además, el denunciante indica que, con fecha 13 de diciembre del año 2012, doña Paola Muñoz interpuso un reclamo ante el SERNAC, y agrega que, el día 03 de diciembre, el denunciado respondió que *"los movimientos impugnados están correctamente efectuados con la clave secreta y tarjeta, elementos que son de exclusiva responsabilidad y tenencia de cada cliente"* y que el consumidor *"contaba con seguro Tarjeta Segura al momento de las transacciones impugnadas, por tanto el Banco del Estado envió los antecedentes a la compañía de seguros, la cual informó que el siniestro se encuentra en proceso de liquidación a la espera de documentación que usted debe entregar el beneficiario a la compañía"* . Adicionalmente, el denunciante señala que, con fecha 26 de noviembre del año 2012, la reclamante ante el SERNAC, envió una carta formal a la "Corredora de Seguro Banco Estado", sin embargo, agrega que, dicha gestión no ha prosperado.

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 30 el Tribunal fijó la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos para el día 05 de diciembre del año 2013, a las 11:30 horas, la que se celebró con la asistencia de ambas partes, como consta de fojas 94.

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 40 y siguientes.

Señala que, los días 6, 7, 8 y 9 de noviembre, se realizaron 5 giros de cajeros automáticos, por un total de $800.000.-. Además el denunciado indica que, el cliente no presenta medidas restrictivas y que, la transacción no registra alerta por mal uso o error. Adicionalmente, el denunciado indica que, el consumidor, al momento de contratar con el Banco, tuvo perfecto conocimiento de los medios con que cuenta el denunciado para autentificar las operaciones que los clientes realizan, por lo que, desde el momento de contratar, el cliente acepta las condiciones de seguridad y asume tener el cuidado debido, considerando que la tarjeta se encuentra físicamente bajo su esfera de custodia. Luego, el requerido indica que, conforme a la cláusula tercera del anexo del "Contrato de Apertura de Cuenta Rut Chequera Electrónica", "el uso de la tarjeta y respectiva clave secreta es personal e intransferible, siendo su titular responsable exclusivo de los mismo", y agrega que, del mismo modo, el párrafo II del mismo anexo, en su artículo 4° dispone que "corresponderá exclusivamente al cliente el uso, resguardo y confidencialidad de sus medios de acceso y autenticación". Además, el Bando del Estado de Chile señala que, el artículo 9° del mismo anexo dispone que, el cliente "se obliga a conocer las nuevas recomendaciones y mediadas de seguridad que el Banco mantiene actualizadas para los clientes en www.bancoestado.cl". Luego, el denunciado agrega en su contestación una

copia de las indicaciones, a las que, dice que se puede acceder a través de la página del Banco. Adicionalmente, el requerido señala que el consumidor afectado, doña Paola Muñoz, decidió contratar un seguro, el que cubre el caso de clonación. Además, el denunciado indica que, conforme con el artículo N° 3 de la Ley Sobre Protección de los Derechos del Consumidor, el legislador impone el deber al consumidor de actuar con seguridad en el consumo. Luego, el denunciado señala que, el dinero que se sustrajo de la cuenta de doña Paola Muñoz fue devuelto por la correspondiente aseguradora. Adicionalmente, el denunciante señala que, con fecha 03 de diciembre del 2012 se le informo a doña Paola Muñoz que contaba con un seguro en el momento en que se realizaron las operaciones impugnadas. Además, el denunciado indica que con fecha 11 de enero del año 2013 se emitió un informe de liquidación de seguros, en el que se establecía que se le reintegraría el dinero a la consumidora, y que el día 28 de enero del 2013 se envió una carta a la consumidora informándole que verificados sus antecedentes, BancoEstado Corredores de Seguros S.A., a través de la compañía de seguros Cardif Seguros Generales S.A. habría aprobado el siniestro. Finalmente, el Banco del Estado de Chile indica que, el SERNAC interpuso la denuncia de autos, a pesar de que el conflicto fue solucionado tres meses antes, lo que realiza por considerar que las respuestas del Banco son insuficientes, en circunstancias que el consumidor ya no tenía pretensión alguna en la causa de autos.

III.- La parte denunciante y demandante acompañó la siguiente prueba documental: a) Copia de reclamo del consumidor ante el SERNAC, como consta de fojas 6 y 7; b) Copia de documento enviado por SERNAC a la denunciada, como consta de fojas 8; c) Respuesta de la denunciada a SERNAC, como consta de fojas 9; d) Respuesta del denunciado enviada a doña Paola Muñoz, como consta de fojas 10 y 11; e) Copia de Cartola de "Chequera Electrónica" de doña Paola Muñoz, como consta de fojas 14; f) Copia de voucher emitido por un cajero automático; g) Copia de Certificado de Recepción de Denuncia emitido por la Policía de Investigaciones de Chile, como consta de gojas 16; h) Documentos relativos al reclamo presentado por doña Paola Muñoz ante el Banco del Estado de Chile, como consta de fojas 17 a 19; i) Carta enviada por doña Paola Muñoz al Banco del Estado de Chile, como consta de fojas 20, y; j) Set de sentencias sobre la materia, como consta de fojas 49 y siguientes. No habiéndose objetado los documentos.

IV.- La parte denunciada y demandada viene en acompañar los siguientes documentos: a) Copia de carta de contestación, como consta de fojas 84; b) Copia de detalle de denuncia y pago del seguro, como consta de fojas 85 y 86; c) Copia de cartola histórica de chequera electrónica, como consta de fojas 87, y; d) Copia de Huincha desde

el día 07 de noviembre del 2012 hasta el 09 de noviembre del 2012, como consta de fojas 88 a 93. Habiéndose objetado los todos los documentos acompañados por la denuncia, como consta de fojas 96.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS:

1) Que como consta a fojas 96, los documentos de fojas 86 y siguientes fueron objetados por la parte denunciante, sin embargo, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 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° N° 3 inciso 1° letras a) y b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en que habría incurrido la denunciada, en perjuicio de doña Paola Muñoz Hurtado, producto de la demora y de los plazos que la denunciada exigió para investigar si procedía la restitución del dinero de la consumidora y efectuar la restitución.

3) Que, el consumidor particular afectado, doña Paola Muñoz Hurtado, 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 N° 3 incisos 1 ° letras a) y b) de la ley N° 19.496 expresa:

"Son derechos y deberes de los consumidores: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.

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

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

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 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.

9) Que, el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley Nº 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.

10) 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 si 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 Nº 19.496 y 7° inciso 1º de la Ley Nº 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 1º 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, doña Paola Muñoz Hurtado, 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 la reclamante en autos ante el SERNAC, doña Paola Muñoz Hurtado, 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, del análisis de la prueba rendida, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se desprende: a) Que efectivamente, se efectuaron las operaciones a través de las cuales se giro la cantidad de $800.000.- de la cuenta de doña Paola Muñoz Hurtado, como consta de fojas 10, 11, 14, 87, y 88 y siguientes; b) Que la denunciada se demoro 21 días en entregar la respuesta al requerimiento del día 11 de noviembre del año 2012, periodo que solicitó para investigar los hechos, como consta de fojas 9, 10 y 17; c) Que la consumidora tenía contratado un seguro, el que la cubría en el evento de la clonación de tarjeta y posterior sustracción de dinero, y; d) Que, el día 29 de enero del año 2013, la consumidora, doña Paola Muñoz Hurtado, retiró un cheque con la indemnización correspondiente, conforme al seguro que existía, el que realmente opero en tiempo y forma, como consta de fojas 85 y del hecho de que la consumidora no se hizo parte.

15) Que, a juicio de este sentenciador, es absolutamente necesario que el Banco realice una investigación en el evento de que uno de sus clientes reclame por que supuestamente fue victima de un delito, a través del que se le sustrajo la cantidad de $800.000, toda vez que, era posible que el banco tuviera responsabilidad en los hechos por alguna deficiencia en los sistemas de seguridad que deben existir y además, es posible que la operación hubiera sido realizada por el mismo cliente. La necesidad de un tiempo para investigar es también, para el caso de autos, debido a que el consumidor afectado

interpuso una denuncia ante el SERNAC el día siguiente a aquel en que informó al denunciado respecto de los hechos, siendo absolutamente razonable que el denunciado actúe con el legítimo interés de recopilar los antecedentes necesarios para defenderse. Por tanto, y considerando que 21 días es un plazo razonable para realizar la investigación, este sentenciador establece que no hay infracción a la Ley N° 19.496.

16) Que a mayor abundamiento, la actuación del SERNAC, en la audiencia de estilo de fojas 94 y siguientes, se limito a: a) ratificar la denuncia, como consta a fojas 94; b) reiterar los documentos acompañados de fojas 1 a 20, como consta a fojas 94 y; c) acompañar un set de sentencias condenatorias que trata sobre materias similares a las de autos, como consta de fojas 94, sin aportar prueba testimonial o documental autentica alguna referida a la situación particular que habría existido entre doña Paola Muñoz Hurtado y el Banco del Estado de Chile.

17) Que, en este mismo sentido, en un fallo reciente de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, autos Rol N° 349-2014, se confirmó la sentencia emitida por éste Tribunal, en autos Rol N° 16.322-DIO-2011, la que en su considerando 12° señala lo siguiente:

Que, en efecto, apreciando la prueba de autos de acuerdo a las reglas señaladas en el considerando 6° de esta sentencia, este sentenciador estima que ella es absolutamente insuficiente para dar por establecidos los hechos alegados por el actor en su libelo, toda vez que no se logró acreditar fehacientemente en autos las malas prácticas y la conducta discriminatoria denunciada por SERNAC en su presentación de fojas 4 y siguientes. El hecho de cobrar tasas de interés disímil a los clientes que soliciten un mutu o crédito de consumo, tanto en Scotiabank como en la división de consumo del éste denominada "Banco del Desarrollo", dicha circunstancia responde única y exclusivamente – a juicio de este sentenciador – a un tema netamente de confianza, de entidades bancarias y/o crediticias, políticas o condiciones de contratación que, en todo caso, los usuarios, clientes o consumidores en general se encuentran en plena libertad de aceptar o no. Asimismo, no consta del mérito del proceso que el mutuo o la operación de consumo aludida por SERNAC en su libelo efectivamente se haya concretado, por hechos alegados, ni menos aún tenerlos por establecidos, ya que ni siquiera existe en estos autos un consumidor que haya resultado ciertamente lesionado en sus derechos a consecuencia directa y mediata de tales sucesos, y dado que no existen otras pruebas, este sentenciador estima que carece de los elementos de juicio mínimos para formarse una cabal convicción acerca de la ocurrencia de los hechos denunciados de la manera señalada en dicha acción infraccional".

18) 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.

19) 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, producto de la demora y de los plazos que la denunciada exigió para investigar si procedía la restitución del dinero de la consumidora y efectuar la restitución del mismo a doña Paola Muñoz Hurtado, es que juicio del denunciante, SERNAC, ese hecho es afectatorio de los "intereses generales de los consumidores".

20) 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.

21) Que en este punto, el sentenciador no tiene intenciones de ilustrar al SERNAC sobre lo que se supone debió probar en la causa, pero no puede sino consignarse que no hay probanza alguna respecto de las circunstancias siguientes: Efectividad de que el denunciado, Banco del Estado de Chile, incurre habitual y persistentemente en la practica de demorarse y solicitar plazos para investigar si procedía la restitución del dinero de la consumidora y efectuar la restitución del mismo, y nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, los cuales se vieron afectados por dichos hechos, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "intereses generales de los consumidores".

22) 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.

23) 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.

24) Que, ahora bien y en referencia al considerando 10° de este fallo, de la prueba rendida válidamente en la causa por el SERNAC y que en autos rola de fojas 1 a 20, y 49 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.

25) 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 Titulo, será necesario acreditar el daño y el vinculo 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"

26) 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 articulo N° 50 de la Ley N° 19.496, aquellas que "se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado".

27) Que a su vez, las acciones de interés colectivo son, como señala el articulo 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]

28) 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 le Párrafo 2° del Titulo IV de la Ley N° 19.496.

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

De lo expuesto fluye en consecuencia, que toda acción promovida en defensa de un interés colectivo o difuso, es decir, con una pluralidad de consumidores determinados o indeterminados, incluyendo por cierto aquellos a que se refiere SERNAC cuando invoca los "intereses generales de los consumidores" a los que hace equivalentes a los que componen "la sociedad toda", debe necesariamente tramitarse de acuerdo con el procedimiento y en el Tribunal que resulta competente, esto es, en la justicia ordinaria conforme se especifica en el Titulo IV de la Ley Nº 19.496.

Al respecto, este sentenciador considera que cuando la ley habla de intereses generales de los consumidores, lo hace para agrupar en un solo concepto ambos intereses que se refieren a una pluralidad de consumidores, estos son, el interés colectivo y difuso.

---

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

Está interpretación se condice con la definición que la Real Academia de la Lengua Española establece para el vocablo "generales", entendiéndose por dicho termino aquello que es "común a todos los individuos o a muchos objetos, aunque sean de naturaleza diferente". De este modo, anteponiendo el vocablo intereses a la primera parte de la definición, podemos ver como esta se adecua a la definición que la ley da de los intereses colectivos, y haciendo el mismo ejercicio, al cambiar la palabra objetos que aparece en la definición de la Real Academia de la Lengua Española por la palabra intereses, veremos como la definición se adecua perfectamente con la definición que la ley señala de interés difuso. Para precisar lo que se señala del interés difuso, el Tribunal considera prudente indicar que, como se ha entendido en reiteradas ocasiones, en el ejemplo en que la infracción a la Ley 19.496, sea por un corte del suministro eléctrico y los consumidores se vean afectados de manera diversa, generándose para algunos la perdida de su televisor y para otros la de diversos aparatos eléctricos, todos aquellos consumidores pueden actuar conjuntamente en defensa de un interés difuso y en contra del mismo proveedor.

30) Que, determinar lo contrarió, esto es, que existe un interés general, distinto del interés colectivo o difuso, en virtud del cual el SERNAC podría accionar en los Juzgados de Policía Local como denunciante, podría llevar al absurdo de que, el SERNAC, invocando los intereses generales de los consumidores, deduzca denuncias por hechos respecto de los que, previamente y desconociéndolo el referido servicio, existió un arreglo directo entre las partes. De este modo, otorgar legitimidad al SERAC para obrar en defensa de los intereses generales de los consumidores puede transformarse en un antecedente que sirva como desincentivo para que los proveedores lleguen a una solución de los eventuales conflictos con los consumidores a través del arreglo directo. Recordemos que la ley promueve el arreglo directo entre las partes, es con ese espíritu que constituye al SERNAC como un servicio que, ante el reclamo que presenten los consumidores por una posible infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos del Consumidor, debe mediar entre los consumidores y proveedores con la finalidad de lograr un arreglo entre las partes, y, con ese mismo espíritu, establece, como parte esencial del procedimiento, el llamado a conciliación.

31) Que, ya habiéndose resuelto los puntos señalados en el considerando 10°, este sentenciador cree necesario señalar que, en el caso de autos, no solo no existe el hecho denunciado, sino que adicionalmente, cualquier daño e interés que pudo tener la consumidora que reclamo ante el SERNAC fue completamente reparado el día 29 de enero del año 2013, esto es, aproximadamente tres meses antes de que el SERNAC interpusiera la denuncia, por lo que no se comprende que el referido Servicio, actuando en contra de

sus propios principios, toda vez que es un organismo que debe mediar entre los consumidores y proveedores, de manera de fomentar el arreglo directo entre las partes, insista en denunciar los hechos sobre los que se refiere esta sentencia.

32) 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:

A) QUE, SE RECHAZA la denuncia infraccional de fojas 21 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 Nº 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.