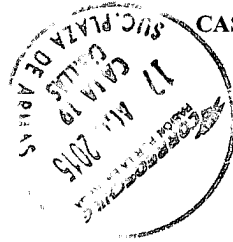




I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
AMUNATEGUI N° 980



CASILLA 11 SUCURSAL TRIBUNALES  
SANTIAGO

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

003118

ROL N° 8.320- M- 2012 /MRR  
Carta Certificada N°: 0

SEÑOR (A)  
GABRIEL A MILLAQUEN URIBE  
TEATINOS N° 333 PISO 2  
SANTIAGO

008099

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER  
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

REGISTRO DE SENTENCIAS  
19 AGO. 2015  
REGION METROPOLITANA

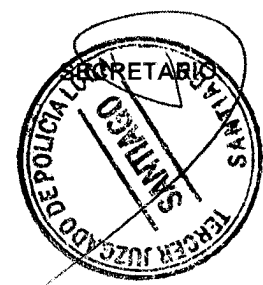


I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Lunes 3 de agosto de 2015

Notifico a UD. que en el proceso N° 8.320-M-2012, se ha dictado con fecha 29/07/2015, la siguiente resolución:

CÚMPLASE



C.A. de Santiago

Santiago, ocho de julio de dos mil quince.

A fojas 341 y 342: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus basamentos 8), 9), 12), 13), 14) y 15), que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y además presente:

1°.- Que para desestimar la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, esta Corte tiene únicamente en consideración la reflexión que se contiene en el fundamento 16) del fallo en alzada, esto es, que el denunciante no rindió prueba suficiente en la causa, en orden a establecer que el hecho denunciado constituye una práctica permanente de la institución denunciada que haya afectado a otras personas además de la denunciante particular.

2°.- Que del mérito de los antecedentes aparece que la recurrente tuvo motivos plausibles para litigar, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, aplicable en la especie.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.827, **se revoca** la sentencia apelada de doce de septiembre de dos mil catorce, escrita a fojas 283 y siguientes, en cuanto por ella condena a la parte denunciante al pago de las costas de la causa y, en su lugar, se declara que se exime a la actora de dicha carga procesal.

**Se confirma** la referida sentencia, **con declaración** que la denuncia queda rechazada por los motivos expresados en este fallo.

**Regístrese y devuélvase.**

N°Trabajo-menores-p.local-575-2015.

*Not. 06/10/14*  
*Verca 11/10/14*

**SANTIAGO**, doce de septiembre de dos mil catorce.

**VISTOS:**

**I.-** Que, a fojas 7 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, Abogada, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de BANCO SANTANDER BANEFE, representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, ambos domiciliados en calle Bandera N° 140, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña MARCIA ARAYA NUÑEZ, la cual en copia de reclamo de fecha 29 de febrero del año 2012, señala textualmente: *"Reconozco deuda pendiente con dicha institución, la cual deseo solucionar a la brevedad, sin embargo el día de ayer después de haber sido notificada en mi domicilio y en mis teléfonos celular y laboral, se presento un representante de dicha entidad a entregarme carta amenaza de inicio de demanda en mi lugar de trabajo, lo cual me trajo serios problemas con mis jefes y compañeros de trabajo, a la vez el grave daño que me provoco que se enteraran de mi situación la cual no es voluntaria. Después de dicho incidente acudí a dicha dirección donde finalmente no se llevo a un tripe de mi deuda, cuando informe que no podía pagar esa suma me dijeron que tenía que hacerlo sino la empresa podría cobrar el monto completo más todo lo que eso lleva. Yo jamás he desconocido mi deuda y me comprometo a efectuar a la brevedad un arreglo para eso pero encuentro que no es la forma de hacerlo ya que podría hasta peligrar mi trabajo"*.

**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 1º y 37 inciso 5º de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido BANCO SANTANDER BANEFE, en perjuicio de doña MARCIA ARAYA NUÑEZ, por haberle entregado un escrito titulado *“Notificación de aviso de demanda”*, que aparenta ser judicial.

**2)** Que, la consumidora particular afectada doña MARCIA ARAYA NUÑEZ, 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 1º de la Ley Nº 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 5º de la Ley Nº 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 entregado a la consumidora Sra. Araya un escrito titulado *"Notificación de aviso de demanda"*, que aparenta 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 243 y 244, 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 BANCO SANTANDER BANEFE, no solamente constituía una infracción que afectaba a la reclamante particular doña MARCIA ARAYA NUÑEZ, 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 243, a ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 244 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 MARCIA ARAYA NUÑEZ y al denunciado BANCO SANTANDER BANEFE, 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 MARCIA ARAYA NUÑEZ y al denunciado BANCO SANTANDER BANEFE, 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 BANCO SANTANDER BANEFE, incurre habitual y persistentemente en la práctica de entregar a los consumidores escritos que aparentan 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 7 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