



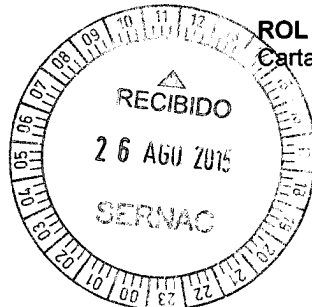
CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

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

**SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO

003235

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



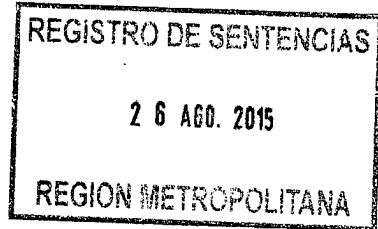
ROL N° M-27.210-2012/PCM
Carta Certificada N°: 0

008418



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

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



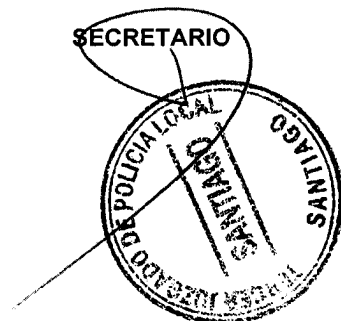
Santiago, Martes 11 de agosto de 2015

Notifico a UD. que en el proceso N° M-27.210-2012, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.



SANTIAGO, diez de febrero de dos mil quince.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 10 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, Abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago (s) del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de CLARO CHILE S.A., representado legalmente por don GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS, ambos domiciliados en calle Rinconada El Salto N° 201, comuna de Huechuraba, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña FRESIA LEONOR LONCONAO GAHONA, la cual en copia de reclamo de fecha 12 de septiembre del año 2012, señala textualmente: *"El día 17-08-2012 compre un equipo marca Azumi Q13, el cual al cabo de tres semanas aproximadamente comenzó a presentar fallas, para esto fue ingresado el día 07-09-2012, posteriormente cuando el equipo me fue entregado con fecha 11-09-2012, en el informe técnico se me indico que el equipo presenta tarjeta lógica con sulfato en conector USB, dañando etapa de fuente, declarando equipo irreparable y que esta falla no está cubierta por la garantía, sin embargo el equipo nunca fue puesto en contacto con liquido alguno."*

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 20 letras c) y e), 21 inciso 1º y 23 inciso 1º de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido CLARO CHILE S.A., en perjuicio de doña FRESIA LEONOR LONCONAO GAHONA, por presentar el producto adquirido por esta última (celular) fallas en su funcionamiento.

2) Que, la consumidora particular afectada doña FRESIA LEONOR LONCONAO GAHONA, 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 20 letras c) y e) de la Ley N° 19.496, dispone: "*En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: (...) c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración,*

materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; (...) e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente”.

6) Que, el artículo 21 inciso 1º de la Ley del ramo dispone: *“El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.”*

Por su parte, el inciso primero del artículo 23 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”.

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 haber presentado el producto adquirido por la consumidora (celular) fallas en su funcionamiento, 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 157 y ss., 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 CLARO CHILE S.A., no solamente constituía una infracción que afectaba a la reclamante particular doña FRESIA LEONOR LONCONAO GAHONA, 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 ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 158 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 FRESIA LEONOR LONCONAO GAHONA y al denunciado CLARO CHILE 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 FRESIA LEONOR LONCONAO GAHONA y al denunciado CLARO CHILE 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 CLARO CHILE S.A., incurre habitual y persistentemente en la práctica de no reparar los equipos celulares que resulten defectuosos; 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 N° 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 N°s 1º, 2º, 20 letras c) y e), 21 inciso 1º, 23 inciso 1º, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 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 10 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 N° 19.496.

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

AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO (S).



Santiago, catorce de julio de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos 9), 13), 14) y 15), que se eliminan.

Y teniendo además presente:

1º) Que se ha alzado el Servicio Nacional del Consumidor en apelación contra la sentencia de diez de febrero último, escrita de fojas 175 a 180, del Tercer Juzgado de Policía Local de esta ciudad, que no hizo lugar al requerimiento de ese servicio, 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 esta última prueba pertinente a su respecto, por lo cual, en consecuencia, no hay afectación de “intereses generales de los consumidores”.

En seguida, en la misma sentencia, en lo resolutivo, el juez sentenciador previene (sic) 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, condenando al SERNAC al pago de las costas del juicio.

2º) Que el recurso de apelación se basa esencialmente en que, según el sentenciador, las acciones que pueden conocer los Juzgados de Policía Local son exclusivamente aquellas en que se promueven en el solo interés individual, lo cual –en concepto del recurrente- no tiene asidero legal alguno, conforme al inciso 1º del artículo 50 A de la Ley 19.496, en aquella parte que señala que *“Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley ...”*, lo que viene a demostrar que a esos tribunales se les ha entregado la generalidad de la competencia, en materias propias de infracción a las normas de la ley sobre protección de consumidores y, solo excepcionalmente, conocen los tribunales civiles, cuando se trate de acciones que afecten el interés colectivo o difuso.

Luego, el recurso discurre sobre el régimen de responsabilidad en la ley 19.496, el cual se construye sobre dos grandes pilares: los parámetros de culpa del derecho común, expresados en el artículo 44 del Código Civil, y el reconocimiento del deber de profesionalidad exigible a la empresa, que emana del artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor. Finalmente, discurre sobre la prueba rendida por su parte, la que cuestiona desde el punto de vista de la forma en que valoró, conforme a la sana crítica, la prueba rendida, arguyendo que las normas sobre protección a los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la infracción, sino solo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie.

Por último, discrepa de la condena en costas, porque le asistió motivo plausible para litigar, toda vez que al formular el requerimiento ha actuado en ejercicio de sus facultades legales y en cumplimiento de las obligaciones que la ley le impone.

3º) Que, tal como consta a fojas 102 y siguientes, esta Corte de Apelaciones ya se pronunció sobre la competencia del Juzgado de Policía Local para conocer de este requerimiento efectuado por el Servicio Nacional del Consumidor, de modo tal que cualquier consideración sobre si aquella denuncia se fundamenta en el “interés colectivo o difuso” o en el “interés general” de los consumidores carece de relevancia para decidir este asunto, teniendo además presente que lo resuelto por esta Corte a ese respecto se encuentra ejecutoriado.

4º) Que, atendido que se ha denunciado la infracción al artículo 23 de ley citada, correspondía acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que la empresa denunciada actuó con negligencia en la venta del artículo, causando un menoscabo al consumidor, razón por lo cual ese régimen de

responsabilidad es claramente subjetivo, contrario a lo que sostiene el servicio recurrente.

Desde esta perspectiva, habiendo acompañado la empresa denunciada un informe técnico del servicio autorizado de esa empresa, en el cual se deja constancia que el equipo del teléfono celular presentaba la tarjeta lógica con sulfato en el conector USB, lo que hace suponer que estuvo expuesto a la humedad, mientras estuvo en poder del dueño, la garantía no cubre el reemplazo del aparato, al deberse el desperfecto a un hecho no imputable a la fabricación del artículo vendido.

Los medios probatorios presentados por el denunciante para intentar revertir esa situación son insuficientes para ese propósito, teniendo presente que el informe técnico que apoya la tesis de la persona afectada emana de un servicio técnico particular que no está autorizado para ese efecto y no fue refrendada esa opinión por el otorgante de ese informe, por lo que los mentados documentos carecen del mérito probatorio para desvirtuar lo que emana del servicio autorizado de la empresa denunciada.

En consecuencia, la valoración de los medios de prueba se ajusta a las reglas de la sana crítica, razón por lo cual la sentencia debe ser confirmada en la parte que rechazó la denuncia infraccional de SERNAC, con la precisión que se indicará en lo resolutivo.

5º) No obstante, teniendo presente que, a juicio de esta Corte, le asistió motivo plausible al servicio denunciante para efectuar el requerimiento, toda vez que actuó en base a las facultades y atribuciones que le concede la ley, se le eximirá del pago de las costas, revocando la sentencia en esa parte.

Y con lo dispuesto en los artículos 14, 32 y 36 de la Ley 18.287 y artículos 23, 50, 50 A, 50 B y 58 de la ley 19.496 y artículo 1.698 del Código Civil, se **revoca** la sentencia de diez de febrero de dos mil quince, escrita de fojas 175 a 180, en la parte que condena al Servicio Nacional del Consumidor

al pago de las costas y se declara en su lugar que el organismo denunciante **no es condenado** al pago de las costas.

Se **confirma**, en lo demás, la aludida sentencia, **precisándose** que la decisión que se adopta en esta causa es **únicamente** rechazar la denuncia infraccional, formulada a fojas 10, por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Claro Chile S.A.

Redacción del ministro (S) señor Tomás Gray.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 408-2015.-

No firma la Ministro señora Rojas, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse haciendo uso de feriado legal. Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Ministro señor (S) señor Tomás Gray Gariazzo y la abogada integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a catorce de julio de dos mil quince, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.