

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

00892

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



ROL N° M-2.877-2014/PCM
Carta Certificada N°: 0

001935

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



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

REGISTRO DE SENTENCIAS
09 MAR. 2015
REGION METROPOLITANA

Santiago, Miércoles 25 de febrero de 2015

Notifico a UD. que en el proceso N° M-2.877-2014, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cumplase.

NOTIFÍQUESE.



Santiago, catorce de enero de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos 10° a 24°, los que se elimina.

Y, se tiene, además, presente:

Que atendido el mérito de los antecedentes que obran en autos, consta que la denunciante Sernac, tuvo motivos plausibles para litigar, por lo que conforme lo dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, ha de eximírsele del pago de las costas de la causa.

Y, en atención, también, a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287 que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se revoca** la sentencia apelada de quince de septiembre de dos mil catorce, escrita a fojas 79 y siguientes, sólo en cuanto se condena en costas a la denunciante, **y, en su lugar se declara que se le exime de dicha carga procesal.**

Se confirma, en lo demás, apelado la referida sentencia

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1406-2014.

Pronunciada por la **Séptima Sala de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Mario Rojas González e

integrada por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile y por el Ministro (S) señor Patricio Álvarez Maldini.

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

En Santiago, catorce de enero de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

SANTIAGO, quince de septiembre del dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 38 y siguientes, rola denuncia efectuada al tribunal por don JUAN CARLOS LUENGO PERÉZ, abogado, actuando en representación del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra del BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTARIA CHILE, representado legalmente, por don MANUEL OLIVARES ROSSETTI, ambos domiciliados en Av. Pedro de Valdivia N° 100, piso 17-1, comuna de Providencia, en atención al reclamo formulado a ese Servicio por doña CINTHIA AGUILAR CID, por infringir lo dispuesto en los artículos el artículo N° 3 inciso primero letras a) y d), N° 12 y N° 23 de la Ley N° 19.496, debido a que el día 06 de septiembre del año 2013 comprobó, al revisar la cartola de movimientos de su cuenta corriente N° 0504-0104-00-0100031359, que el día 05 de septiembre se efectuó una transacción, sin su voluntad, toda vez que ella no la realizó, ni tampoco consintió en dicho cargo por la suma de \$54.415, cuyo destino era un pago al Servicio de Impuestos Internos.

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 52 el Tribunal fijó la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos para el día 28 de mayo del año 2014, a las 09:30 horas, la que se celebró

con la asistencia de la parte denunciante y en rebeldía de la parte demandada, como consta de fojas 77.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produjo. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes, como consta de fojas 77.

III.- La parte denunciante acompañó la siguiente prueba documental: a) Documentos relativos a la mediación realizada por el SERNAC, como consta de los documentos de fojas 7 a 9; b) Documento denominado "Constancia de Recepción de Reclamos", como consta de fojas 10; c) Copia de Cartola de Movimientos de la cuenta N° 0504-0104-00-0100031359, como consta de fojas 11; d) Copia de documento denominado "Anexo 1 Contrato de Operaciones Bancarias para Personas Naturales"; e) Copia de documento denominado "Ficha Explicativa Fiadores y Codeudores Solidarios y/o Aavales"; f) Reclamo presentado ante el SERNAC por don Gustavo Leiva Quiroz, como consta de fojas 3; g) Copia de documento denominado " Condiciones de Productos Bancarios- Plan Cuenta Corriente- PN"; h) Copia de declaración jurada ante notario, e; i) Set de sentencias condenatorias que versan sobre los mismos hechos. No habiéndose objetado los documentos.

IV.- Que a fojas 78 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

1) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se debe a la posible infracción de lo dispuesto en el artículo N° 3 inciso primero letras a) y d), N° 12 y N° 23 de la Ley N° 19.496, en que habría incurrido el denunciado, en perjuicio de doña CINTHIA AGUILAR CID, producto de un cargo que se realizó a la cuenta corriente de la consumidora, sin su consentimiento.

2) Que, el consumidor particular afectado, doña CINTHIA AGUILAR CID, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

3) 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*".

4) Que el artículo N° 3 inciso primero, letras a) y d), establece lo siguiente:

"Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; [...] d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles..."

5) Que el artículo 12° de la Ley N°. 19.496 dispone 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”.

6) Que el inciso primero del artículo N° 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”.

7) 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.

8) 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.

9) 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.

10) 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 que el denunciado realizó un cargo a la cuenta corriente de la consumidora, doña CINTHIA AGUILAR CID, sin que hubiese mediado su consentimiento, 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".

11) 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.

12) Que, de la prueba rendida válidamente en la causa por SERNAC en la audiencia de estilo celebrada, y que en autos rola a fojas 1 a 37 y de fojas 55 a 76, 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 al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile, no solamente constituía una infracción que afectaba a la reclamante particular doña CINTHIA AGUILAR CID, sino que afectaba a los "Intereses Generales de los Consumidores".

13) Que por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia, que consta de fojas 77, se redujo a: a) ratificar la denuncia; b) reiterar la prueba acompañada junto con la denuncia, y; c) Acompañar un set de sentencias condenatorias sobre la materia de autos, todo lo que se refieren únicamente a la situación particular que afecta a la reclamante ante dicho servicio, doña CINTHIA AGUILAR CID y al denunciado Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile, que constituye la infracción denunciada.

14) 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 que la situación particular que afecta a la reclamante doña CINTHIA AGUILAR CID y al denunciado Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile, tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "Intereses Generales de los Consumidores".

15) 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.

16) Que ello es así porque, si correspondiere efectuar la calificación del hecho afectatorio de los “intereses generales de los consumidores” solo al 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.

17) 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.

18) Que no habiéndose acreditado en la causa que el hecho denunciado, toca analizar si en todo caso, en el supuesto de haberse acreditado la afección a los intereses generales de los consumidores, 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 Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo 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”

19) 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 artículo N° 50 de la Ley N° 19.496, aquellas que “se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado”.

20) Que a su vez, las acciones de interés colectivo son, como señala el artículo 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

21) 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 el Párrafo 2° del Título IV de la Ley N° 19.496.

22) 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 Título IV de la Ley N° 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

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

que se refieren a una pluralidad de consumidores, estos son, el interés colectivo y difuso. 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”.

23) 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. Por consiguiente, debemos recordar 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.

24) 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° 37, 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, 254 y 435 del Código de Procedimiento Civil; 4 y 1698 del Código Civil.

SE RESUELVE:

A) Que, **SE RECHAZA** la denuncia infraccional de fojas 38 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, 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 DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ (S) DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO (S).