

Santiago, veintitrés de diciembre de dos mil quince.

Vistos y teniendo presente:

1° Que el recurso de queja tiene, por exclusiva finalidad, corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de resoluciones de carácter jurisdiccional.

2° Que por medio del recurso interpuesto a fojas 5, se impugna la sentencia confirmatoria de la dictada en primera instancia, sobre la base de la reiteración de las argumentaciones vertidas en las oportunidades procesales correspondientes, con lo que queda de manifiesto que el recurrente pretende discutir en sede disciplinaria un asunto ya resuelto a través de otros recursos legales, de lo que se colige que este arbitrio no aparece revestido de fundamento plausible.

De conformidad, además, con lo dispuesto en el N° 19 del Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo de Recurso de Queja y letra a) del artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se desestima de plano** el recurso de queja interpuesto en lo principal de fojas 5.

Al primer, segundo y tercer otrosí, estese al mérito de lo decidido; al cuarto otrosí, a sus antecedentes; al quinto otrosí, téngase presente.

Regístrese y archívese.

Rol N° 35.484-15.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Hugo Dolmestch U., Carlos Künsemüller L., Haroldo Brito C. y Jorge Dahm O.

Autorizada por el Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

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

C.A. de Santiago

Santiago, dos de diciembre de dos mil quince.

A fojas 182 y 183: téngase presente.

Visto:

Se reproduce la sentencia en alzada exclusivamente en lo que dice relación con su parte expositiva y considerando primero.

Y teniendo en su lugar y, únicamente, presente:

Que la situación de haberse entregado un talonario de cheques a una persona distinta de una cliente cuenta correntista del Banco no constituye sino precisamente sólo eso, es decir, un error, por lo que tal equivoco no puede entenderse revestido de una envergadura capaz de hacerlo constitutivo de incumplimiento de los deberes que los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496 imponen al denunciado, razón suficiente en concepto de esta Corte para que la denuncia deba ser necesariamente desestimada.

Por estas consideraciones y conforme a lo dispuesto, además, en los artículos 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de treinta de julio de dos mil quince, escrita a fojas 126 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1358-2015.

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich e integrada por la Ministra (s) señora Elsa Barrientos Guerrero y por el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández. Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones. En Santiago, a dos de diciembre dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

f126
Gib.
W. S. S.

SANTIAGO, treinta de julio de dos mil quince.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 19 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 Nº 333, piso 2º, comuna de Santiago, en contra de BANCO DE CREDITOS E INVERSIONES, representado legalmente por don LIONEL OLAVARRIA LEYTON, ambos domiciliados en El Golf Nº 125, comuna de Las Condes, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña GLADYS BUSTOS RAMOS, la cual en copia de reclamo de fecha 14 de noviembre del año 2012, señala textualmente: *"Tengo una cuenta corriente con el Banco BCI, ayer 13-11-2012 pase a un cajero a fin de girar dinero, fue cuando me percate que existía un sobregiro por concepto de un cheque por \$241.073 más \$3.135 por concepto de protesto, por lo mismo revise en internet y pude advertir que el cobro correspondía a un cheque depositado el 12-11-2012, el cual tenía un número de serie que no correspondía a ninguno de los talonarios que hasta el momento había retirado al Banco, por lo mismo, llame al Banco en donde me informaron que el cheque correspondía a uno de los 50 cheques del talonario siguiente que el banco me debía entregar, el cual supuestamente yo misma habría retirado el 13-11-2012. Hoy 14-11-2012 me presente al Banco a averiguar qué era lo que estaba pasando, al respecto se preocuparon, revisaron y posteriormente indicaron que por error habían entregado el talonario nuevo a una persona que se negaron a identificar, debo señalar que mis cheques cuentan con mi nombre y número de cuenta corriente por lo que al girarlos la persona que efectúa esta transacción de todas maneras se entera que los cheques no son suyos. Hoy en día me surge la duda respecto de cuantos cheques pudo haber ocurrido lo mismo."*

II.- Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo Nº 58 letra G) de la Ley Nº 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

6127
Gibudo
Vainilla

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 3º inciso 1º letras a) y d), 12 y 23 inciso 1º de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido BANCO DE CREDITOS E INVERSIONES, en perjuicio de doña GLADYS BUSTOS RAMOS, al entregar por error un talonario de cheques a una persona distinta a la del titular de la cuenta corriente.

2) Que, la consumidora particular afectada doña GLADYS BUSTOS RAMOS, 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 Nº 58 letra G) de la ley Nº 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 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.

5) 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”.

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".

6) Que, el artículo 3º inciso 1º letras a) y d), de la Ley Nº 19.496, dispone: *"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."*

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 entregar el Banco requerido por error un talonario de cheques a una persona distinta a la del titular de la cuenta corriente, 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, 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 DE CREDITOS E INVERSIONES, no solamente constituía una infracción que afectaba a la reclamante particular doña GLADYS BUSTOS RAMOS, 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 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 GLADYS BUSTOS RAMOS y al denunciado BANCO DE CREDITOS E INVERSIONES, 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 GLADYS BUSTOS RAMOS y al denunciado BANCO DE CREDITOS E INVERSIONES, 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 DE CREDITOS E INVERSIONES, incurre habitual y persistentemente en la práctica de entregar por error talonarios de cheques a personas distintas a los titulares de las cuentas corrientes; 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 N°s 1º, 2º, 3º inciso 1º letras a) y d), 12, 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 19 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.

DICTADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.