

**SANTIAGO**, veintinueve de julio de dos mil quince.

**VISTOS:**

**I.-** Que, a fojas 8 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 COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A. (MOVISTAR HOGAR), representada legalmente por don CRISTOBAL CUADRA COURT, ambos domiciliados en Av. Providencia N° 111, comuna de Providencia, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don JOAQUIN LUCERO, el cual en copia de reclamo de fecha 12 de noviembre del año 2012, señala textualmente: *"Solicite a esta compañía el servicio telefónico, el problema es que me han tramitado en varias oportunidades, no dan explicaciones formales y reales ante la negativa de prestar el servicio. Reclamo el porque me dicen que la solicitud se realizó, pero luego me indican que no era posible la instalación. Todos los días versiones diferentes. Solicita instalación del teléfono red fija sin mayores trámites."*

**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 12, 13 y 23 de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A. (MOVISTAR HOGAR), en perjuicio de don JOAQUIN LUCERO, producto de la

1476  
Cristóbal  
Sotomayor  
y C<sup>ia</sup>

negativa en prestar el servicio contratado consistente en instalar un teléfono red fija en el domicilio de este último.

2) Que, el consumidor particular afectado don JOAQUIN LUCERO, 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 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 13 de la Ley N° 19.496, dispone: "*Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas*".

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.

476  
Código  
Sernac  
S613

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 la negativa del proveedor en prestar el servicio previamente contratado, consistente en instalar un teléfono red fija en el domicilio del consumidor, 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 COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A. (MOVISTAR HOGAR), no solamente constituía una infracción que afectaba al reclamante particular don JOAQUIN LUCERO, 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 al reclamante don JOAQUIN LUCERO y al denunciado COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A. (MOVISTAR HOGAR), 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 al reclamante don JOAQUIN LUCERO y al denunciado COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES

DE CHILE S.A. (MOVISTAR HOGAR), tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "*Intereses Generales de los Consumidores*".

1177  
Código  
Selección  
Sietz

**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 COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A. (MOVISTAR HOGAR), incurre habitual y persistentemente en la práctica de negar injustificadamente un servicio previamente contratado; 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, 12, 13, 23, 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 8 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa de ningún modo la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente en autos el consumidor particular afectado ni menos haber rendido éste último 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 DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ (S) DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO (S).**

Santiago, veinticuatro diciembre de dos mil quince.

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

Se reproduce la sentencia en alzada con las excepciones siguientes:

a) En el motivo undécimo se elimina las expresiones “únicamente” y “particular”.

b) En el motivo décimo segundo se suprime la frase “tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta *“Intereses Generales de los Consumidores”*, y en su lugar se expresa “constituye una infracción a las disposiciones que se estiman por el denunciante vulneradas”.

c) de sus considerandos décimo y décimo tercero a décimo sexto, los que se eliminan.

**Y se tiene en su lugar, además, presente:**

1º) Que el Servicio Nacional del Consumidor ha elevado en apelación la sentencia de veintinueve de julio de dos mil quince, escrita de fojas 174 a 178, que no dio lugar al requerimiento presentado por dicho servicio en contra de Compañía de Telecomunicaciones de Chile, S.A. (Movistar Hogar), condenándolo al pago de las costas de la causa.

El recurrente funda su pretensión en que el tribunal a quo yerra al estimar que no se aportaron antecedentes suficientes para que se forme convicción plena respecto de la infracción denunciada, esto es, falta de profesionalismo en la prestación del servicio que se ofrece. Señala que los mismos no sólo dan por establecida la infracción respecto del consumidor particular, sino que afecta los intereses generales de los consumidores, razón por la cual el sentenciador no debió haber rechazado la denuncia interpuesta. Agrega que de conformidad con las reglas de la sana crítica debió tener por acreditado el hecho denunciado y la afectación de los artículos 12º, 13º y 23º inciso primero de la Ley N° 19.496.

A juicio del denunciante, la conducta del denunciado constituye una negativa injustificada de venta, ya que el proveedor de forma arbitraria se negó a instalar en el domicilio del consumidor los servicios contratados, pese

a existir varias unidades en el mismo edificio, domicilio del denunciante particular, que cuentan con dicho servicio.

Considera que se han infringido los artículos citados de la ley y que ello constituye una afectación de los intereses generales de los consumidores, *toda vez que el proveedor no cuenta con un protocolo interno que le permita, recibida una solicitud de factibilidad de prestación de servicios telefónicos de parte de los consumidores, señalar de manera certera si efectivamente es viable o no llevar a cabo la instalación de los mismos, razón por la cual, aún cuando haya pactado con un consumidor que instalará los servicios e incluso haya señalado el día y la hora en que llevaría a cabo los trabajos para poder proporcionar éstos, de manera unilateral decide dejar sin efecto el contrato suscrito y arbitrariamente se niega a vender los mismos, y ello a pesar, tal como ya se expresó, que existen otros departamentos ubicados dentro del mismo lugar, que si cuenta con la red telefónica de COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES S. A, todo lo anterior según queda en evidencia de los documentos acompañados por esta parte.*

Explica que el tribunal a quo confunde acciones de interés general con las de interés difuso y/o colectivos. Con respecto al primero, señala que mediante éstos se protege a los consumidores como grupo abstracto de sujetos para el caso de violación de sus derechos irrenunciables de esa calidad; por lo tanto, se basa en un criterio cualitativo y no cuantitativo. A diferencia de los intereses colectivos o difusos, no se trata de una suma de intereses individuales cuya acumulación se permite para mantener coherencia en las resoluciones y por razones de economía procesal. Concluye en este apartado que, de acuerdo a la prueba rendida, quedó establecido que el interés reclamado es de carácter general.

Con respecto a los antecedentes probatorios, insiste que la documental acompañada en autos, valorada conforme a las reglas de la sana crítica, permite arribar a la conclusión anterior. Añade que la responsabilidad consagrada en el estatuto de protección de los derechos del consumidor es de

carácter objetivo, no requiriéndose, por tanto, probar que se ha obrado con culpa o con dolo.

Solicita que se enmiende la resolución recurrida, se dicte una nueva en su reemplazo, fallando el fondo del asunto con arreglo a derecho, condenando a la denunciada al máximo las multas contempladas en la ley referida, con costas; y en subsidio de lo anterior, para el caso de que no sea acogida la apelación en su totalidad, pide el tribunal que se deje sin efecto la condena en costas en contra del servicio público recurrente.

2º) Que esta Corte comparte el criterio del sentenciador en orden a que, de conformidad con los antecedentes que obran en autos, valorados según las reglas de la sana crítica, la infracción imputada no se encuentra suficientemente acreditada, de tal manera que permita formar convicción que la denunciada ha incurrido, en el caso concreto, en una conducta arbitraria.

3º) Que, no obstante lo anterior, estos sentenciadores consideran que la denuncia efectuada ante el órgano jurisdiccional, afecta los intereses generales de los consumidores, con independencia si el hecho que la sustenta compromete a uno o varios individuos, toda vez que en este concepto se entiende comprendido el interés de la sociedad política, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común, establecido, además, como fin del Estado y de sus órganos, en el artículo 1º de la Constitución Política de la República, y que en la ley de protección al consumidor se manifiesta en uno de sus aspectos, como es el caso de los consumidores en sentido genérico. Vale decir, es un concepto que engloba o comprende a la sociedad toda, considerada como consumidora, desde la perspectiva de la Ley N° 19.496, y lo que es menester realizar en su resguardo, exista o no acción de uno o más particulares, en la que el Servicio Nacional del Consumidor debe intervenir por mandato del artículo 58 letra g) de la citada ley.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N°18.287, 58 letra g) de la Ley N° 19.496:

I.- **Se revoca** la sentencia apelada de veintinueve de julio de dos mil quince, escrita de fojas 174 a 178 en cuanto condenó en costas al SERNAC y, en su lugar, se declara que se libera a dicho servicio del pago de las mismas por estimarse que tuvo motivo plausible para litigar.

II.- **Se confirma** la sentencia citada que no dio lugar al requerimiento presentado por el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de Compañía de Telecomunicaciones de Chile, S.A. (Movistar Hogar), sólo en cuanto no se acreditó el hecho denunciado, con declaración que se entiende que los hechos denunciados, son aquellos que afectarían los intereses generales de los consumidores, por lo que la acción impetrada por el servicio público era la que legalmente correspondía.

Sentencia adoptada con el voto en contra de la Ministra Solís quien estuvo por mantener la condena en costas al Servicio Nacional del Consumidor, y confirmar la resolución en apelada, en los mismos términos que fue pronunciada por el Tribunal a quo.

**Regístrese, y devuélvase.**

**Redacción de la Abogada Integrante señora Ramírez.**

**Policía Local N° 1361-2015**

No firma el Ministro señor Poblete, por ausencia, sin perjuicio de haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez, conformada por la Ministra señora Gloria Solís Romero y la Abogada Integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.

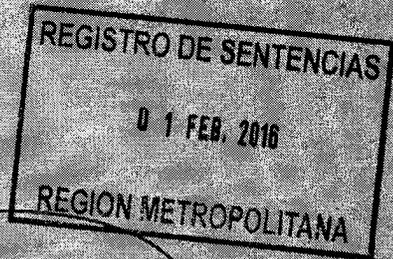
Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, a veinticuatro de diciembre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la sentencia que antecede.

Santiago, veinticinco de  
enero de dos mil dieciséis.

Cumplido.

Notifíquese.



*[Large handwritten signature]*