

F300
Fuentes
Olivas
Fajano

SANTIAGO, veintiuno de julio de dos mil quince.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 9 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 INVERSIONES Y TARJETAS S.A., representada legalmente por don RICARDO BRENDER SWICK, ambos domiciliados en Moneda N° 970, piso 4°, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don FRANCISCO QUILOBRÁN FUENTES con fecha 08 de agosto de 2012, en el que se señala textualmente: *"Con fecha 06/08/2012 efectué la compra de una consola Sony PS3 por un monto de 159.990 pesos y adicional a esto, efectué la compra de un juego, pagando un monto de 16.990 pesos, compra que se efectúa mediante tarjeta comercial de esta misma tienda. Sin embargo, éstos me hacen un cobro de un interés que supera lo máximo convencional establecido, aplicando un interés de un 11 por ciento."*

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 3° inciso 1° letra b) e inciso 2° letra a), 12, 17 G, 23 y 39 de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido INVERSIONES Y TARJETAS S.A., en perjuicio de don FRANCISCO QUILOBRÁN FUENTES, producto de cobro de intereses que estarían fuera del máximo legal establecido.

2°) Que, el consumidor particular afectado don FRANCISCO QUILOBRÁN FUENTES, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

1388
 01/11/2012
 11/11/12

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 3° inciso 1° letra b), de la Ley N° 19.496, dispone: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor:... b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.*"

6°) 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".

7°) Que, el artículo 39 de la Ley Núm. 19.496, contempla que: "*Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley.*"

*F. J. P. O.
X. B. V. G. F. S.
W. Q. V. G. F. S.*

8°) 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.

9°) Que, inicialmente debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente a cobros de intereses por sobre el máximo legal, efectuados al consumidor Francisco Quilobrán Fuentes, 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*".

10°) Que, así como el denunciante particular debe acreditar que los hechos denunciados le han afectado o causado menoscabo y, de la misma forma, quienes accionan conforme los procedimientos destinados a la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, deben acreditar que los hechos denunciados revisten la calidad de afectar dichos intereses; corresponde al denunciante SERNAC acreditar a través de los medios probatorios que la ley franquea, que los hechos denunciados efectivamente afectan el interés general de los consumidores, por cuanto no basta con sólo señalar o calificar en forma particular y en base a un parecer de la propia parte que recurre ante este Tribunal, que un acto de los regidos por la Ley de Protección al Consumidor tiene el carácter de afectar los intereses generales de los consumidores y de este modo llevar al eventual infractor ante la jurisdicción solicitando su sanción; teniendo presente que el órgano que se irroga el carácter de persecutor, carece de facultades jurisdiccionales y, por lo tanto, no le corresponde determinar a su libre arbitrio qué hechos afectan el interés general de los consumidores, quedando esta labor radicada en los Tribunales de Justicia, sean estos los Juzgados de Policía Local Competentes o los Juzgados Civiles pertinentes, teniendo en consideración que en nuestro país los organismos del Estado, como es el caso del Servicio Nacional del Consumidor, 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.

11°) Que, de la prueba rendida válidamente en la causa por SERNAC en la audiencia de estilo celebrada, y que en autos rola a fojas 379, 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 INVERSIONES Y TARJETAS S.A., no solamente constituía una infracción que afectaba al reclamante particular, don FRANCISCO QUILOBRÁN FUENTES, sino que afectaba a los "*Intereses Generales de los Consumidores*".

F391
 Talca
 10 de mayo
 2012

12°) Que, por el contrario, la actuación de SERNAC en la correspondiente audiencia se redujo a: i) A ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 379 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 FRANCISCO QUILOBRÁN FUENTES, respecto del actuar del denunciado INVERSIONES Y TARJETAS S.A., que constituiría la infracción denunciada.

13°) Que, en conclusión, este sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido que los hechos denunciados, basados únicamente en la situación particular que afecta al reclamante, don FRANCISCO QUILOBRÁN FUENTES, tengan una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "*Intereses Generales de los Consumidores*", teniendo presente, además, que se extrae de los propios dichos del denunciante Sernac que lo que lo motiva a interponer la denuncia es que los hechos denunciados "*...afectan, de paso, los derechos de los consumidores que disfrutaban de sus servicios...*" lo que da a entender que el supuesto interés afectado sería el de un grupo indeterminado de consumidores que disfrutaban de los servicios de Inversiones y Tarjetas S.A., lo que, en ningún caso, se podría llegar a entender como un "*Interés General*", por cuanto no es una generalidad de consumidores los que utilizan los servicios de la empresa denunciada; sino correspondería, realmente, a un interés de tipo difuso, el que, al igual que el supuesto interés general aludido, debe ser igualmente, objeto de prueba por parte de quien lo alega, conforme lo dispone la regla general en materia probatoria, contenida en el artículo 1698 del Código Civil.

14°) 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: 1).- Efectividad que el denunciado INVERSIONES Y TARJETAS S.A., incurre habitual y persistentemente en la práctica de registrar en los estados de cuenta de los usuarios cobros que estarían fuera de los márgenes legales establecidos; 2).- 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 entenderse que afecta los "*Intereses Generales de los Consumidores*"; 3).- Ocurrencia de hechos de similar envergadura que ocurran respecto de otras empresas del rubro, con el mismo carácter de habitualidad y de generalidad en su aplicación, que requiere una situación para ser considerada como que afecta los "*Intereses Generales de los Consumidores*", etc., etc.

15°) Que, los hechos a probar por parte de SERNAC en estos autos, conforme lo señalado en el artículo 1.698 del Código Civil y transcritos a modo de ejemplo en el considerando precedente, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para que sea posible calificarlo como

1397
X
2005

susceptible de afectar los "*intereses generales de los consumidores*", entendiéndose que un hecho que tenga esa capacidad debe reunir las condiciones de masividad, habitualidad y generalidad.

Así, la condición de masividad del hecho denunciado dice relación con la constatación cierta de una cantidad significativa de consumidores afectados por él y no una mera suposición. Por su parte, la condición de habitualidad, se refiere a la circunstancia que el hecho no es una mera casualidad puntual en el obrar del proveedor, sino que obedece a una política específica aplicada por el proveedor, en forma reiterada en el tiempo. Finalmente, la condición de generalidad, dice relación con que los hechos denunciados no se circunscriban al actuar de un único proveedor, sino que corresponda a una forma de actuar que sea replicada por otras empresas del mismo rubro y que constituya, en definitiva, un hecho que afecte a la generalidad de los consumidores y no sólo a aquellos que utilicen un servicio determinado con un solo proveedor.

De este modo, todas las condiciones que debe reunir un hecho denunciado para poder establecerse que tiene el carácter de afectar el "*Interés General de los Consumidores*", deben ser objeto de prueba en autos, hecho que, en el caso en estudio, no ha ocurrido, quedando este sentenciador desprovisto de los elementos necesarios que le sirvan para formar una convicción respecto de los actos que han sido puestos en su conocimiento.

16°) Que, en este mismo orden de ideas, cabe hacer presente que, si para efectos de la calificación del hecho denunciado no se actuase con este criterio de exigencia para establecer que el mismo tiene el carácter de afectar los "*intereses generales de los consumidores*", se produciría una verdadera situación de incertidumbre jurídica, por cuanto quedaría a simple criterio del denunciante el delimitar qué hechos afectan el interés general de los consumidores y cuáles no, resultando aquello, por una parte, en una verdadera inequidad respecto de aquellos consumidores que deben comparecer personalmente, por cuanto Sernac no considera que los hechos que les afectan a ellos afectan también los intereses generales de los consumidores, en comparación con otros que, sin siquiera accionar por la vía jurisdiccional, ven representados sus derechos por estimar el mismo Servicio, que esos hechos si constituyen afectación al interés general de los consumidores, y por otra, en el hecho que la consideración del interés afectado dejaría de ser un parámetro objetivo, pasando a ser una de carácter netamente subjetivo, no siendo posible establecer el límite de las atribuciones de Sernac, pudiendo llegarse a entender, incluso, que cualquier hecho que signifique infracción a la Ley 19.496 puede tener el carácter de afectar también el interés general de los consumidores; razón por la que es labor de los Tribunales el evitar que se produzcan estas situaciones, debiendo, para ello, efectuar un estricto control de legalidad.

F303
XADU
no verb
y (w)

17°) Que, en consecuencia, este sentenciador deberá rechazar la denuncia efectuada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR a fojas 9 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa de modo alguno que el hecho denunciado haya afectado los "*intereses generales de los consumidores*", por revestir el mismo el carácter de masivo, habitual y general por parte de este proveedor y otros del mismo rubro.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 inciso 1° letra b) e inciso 2° letra a), 12, 17 G, 23, 39, 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:

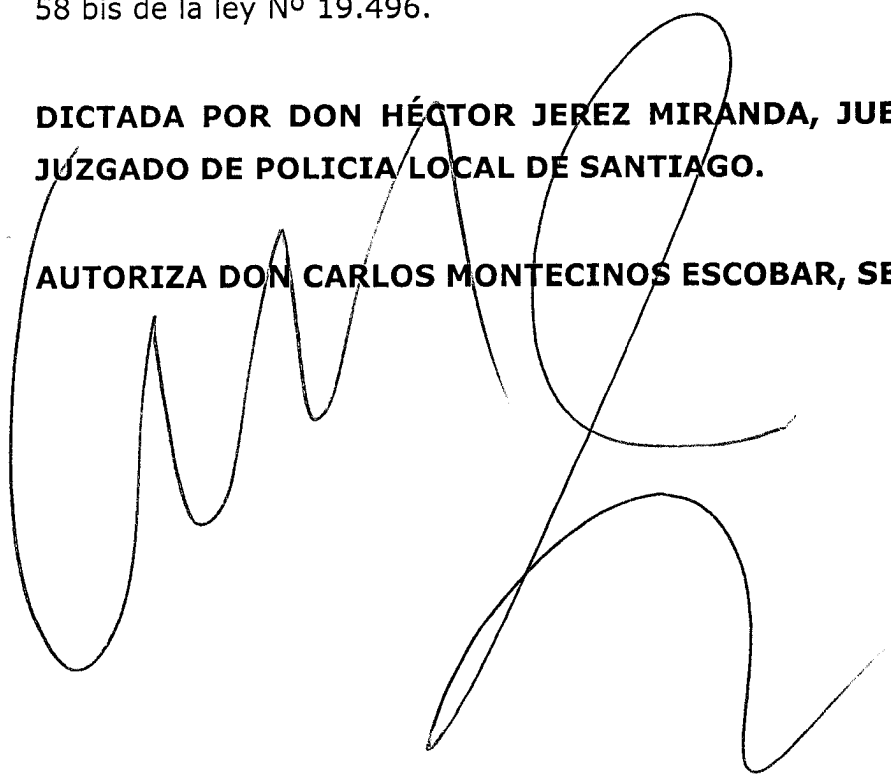
A) Que, **SE DESECHA**, la denuncia infraccional efectuada por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, en representación del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), a fojas 9 y siguientes de autos, por no haberse acreditado en la causa de modo alguno que el hecho denunciado haya afectado los intereses generales de los consumidores, y por no haber comparecido ni denunciado en forma particular don Francisco Quilobrán Fuentes, que los mismos hechos le afectaron en forma personal, por lo cual no resulta posible establecer la comisión de infracción alguna por parte del denunciado, INVERSIONES Y TARJETAS S.A. Se previene en todo caso que, conforme se ha razonado en los considerandos precedentes, la acción que SERNAC debió ejercer, es 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, por haber resultado totalmente vencido.

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).



C.A. de Santiago

Santiago, catorce de octubre de dos mil quince.

A fojas 446: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintiuno de julio de dos mil quince, escrita a fojas 388 y siguientes.

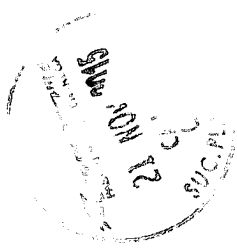
Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1075-2015.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Il. 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 Il. Corte de Apelaciones de Santiago.

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



SANTIAGO
 Ilustre Municipalidad
 TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
 Res.Exenta Nº 249
 Fecha: 18.04.96
 EMPRESA DE CORREOS
 DE CHILE

ROL Nº M-22.649-2012/PCM
 Carta Certificada Nº: 0

SEÑOR (A)
 VICTOR VILLANUEVA RAILLAVIL
 TEATINOS 333 PISO 2º
 SANTIAGO



013151

004493

CONFORME A LA LEY Nº 19.841 ESTA CARTA DE NOTIFICACIÓN SE ENTREGA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.



I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
 TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
 AMUNATEGUI Nº 980

REGISTRO DE SENTENCIAS
 24 NOV. 2015
REGION METROPOLITANA

Santiago, Miércoles 11 de noviembre de 2015

Notifico a UD. que en el proceso Nº M-22.649-2012, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:
 Cúmplase.
 NOTIFÍQUESE.

