

NOT. V. 10/06/2016
Una 10/06/2016

SANTIAGO, quince de mayo de dos mil quince.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 23 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 DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por don PABLO PIÑERA ECHEÑIQUE, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O´Higgins Nº 1111, piso 4º, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña BELÉN REYES ARENAS, la cual en copia de reclamo de fecha 27 de septiembre del año 2013, señala textualmente: *"El día 26 de julio de 2013 individuos desconocidos efectuaron dos pagos con cargo a mi cuenta corriente uno Host Chile, ubicado Av. Sucre 2680 S/N, Ñuñoa por \$6.000 y otro en Lamf Chile Spa, ubicado en calle El Rosario 1123, Linares por \$180.000. Hecho que me percate al sacar un estado de saldo, por este motivo me acerque a reclamar al Banco quien respondió de forma negativa el 26 de agosto atribuyéndome la responsabilidad, cuando es ilógico que estuviera en tres lugares a la vez en lo de las compras y en mi hogar, ya que en el Banco me dijeron que las compras son con Redcompra"*.

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 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 de la Ley Núm.

19.496, en que habría incurrido BANCO DEL ESTADO DE CHILE, en perjuicio de doña BELÉN REYES ARENAS, producto de unos cargos al parecer improcedentes.

2) Que, la consumidora particular afectada doña BELÉN REYES ARENAS, 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 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.*"

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 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 unos cargos al parecer improcedentes, 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 49 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 BANCO DEL ESTADO DE CHILE, no solamente constituía una infracción que afectaba a la reclamante particular doña BELÉN REYES ARENAS, 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 50 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 BELÉN REYES ARENAS y al denunciado BANCO DEL ESTADO DE CHILE, 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 BELÉN REYES ARENAS y al denunciado BANCO DEL ESTADO DE CHILE, 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 DEL ESTADO DE CHILE, incurre habitual y persistentemente en la práctica de registrar en los estados de cuenta de los usuarios cargos improcedentes; 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, 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:

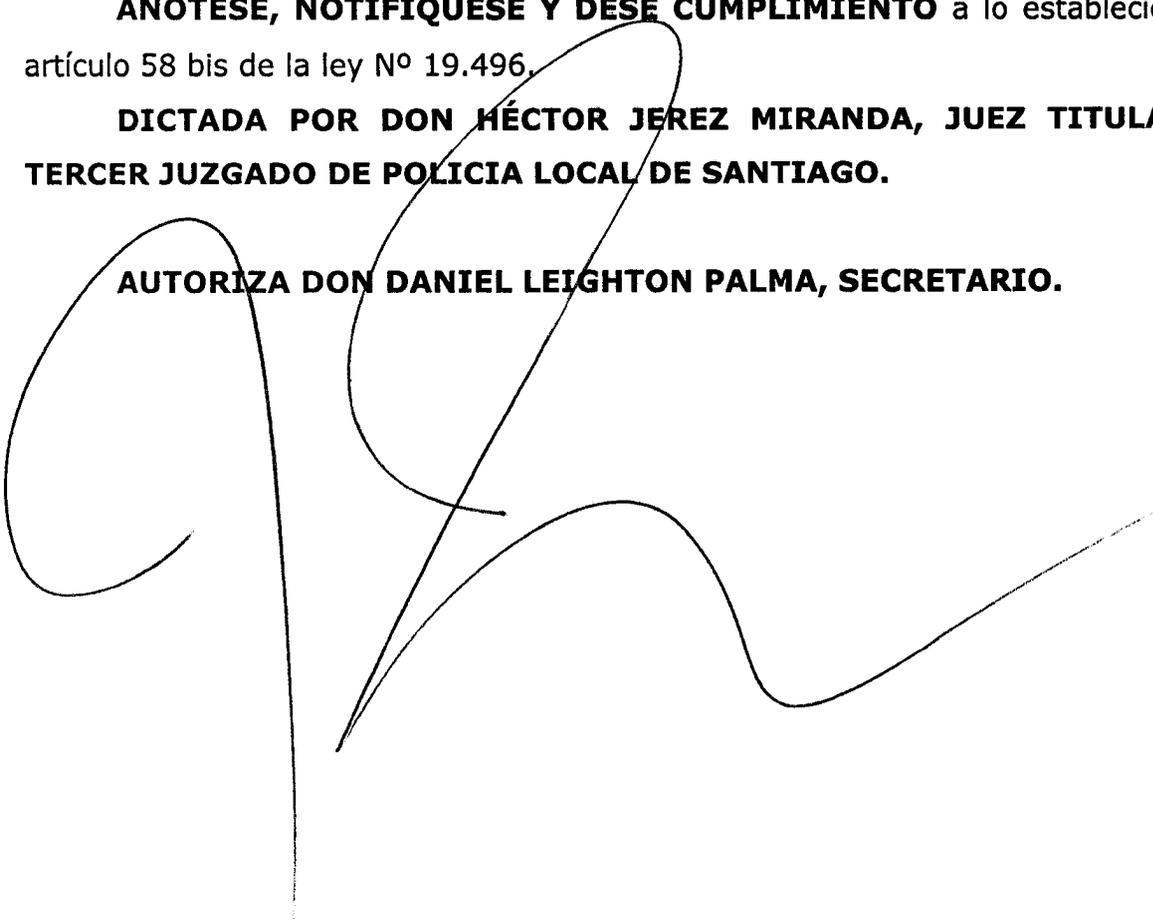
A) Que, **NO HA LUGAR** al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 23 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa de ningún modo la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente en autos la consumidora particular afectada ni menos haber rendido éste 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 DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO.



Santiago, veinte de abril de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 110 y 111: téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia enalzada.

Y teniendo, además, presente:

Que del mérito de los antecedentes, aparece que el demandante tuvo motivos atendibles para litigar, habiendo realizado las gestiones necesarias a la acción ejercida.

Y de conformidad, además, a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N°18.290, **se declara:**

- I) Se revoca** la sentencia apelada de quince de mayo de dos mil quince, escrita a fojas 70 y siguientes, sólo en cuanto por ella condena en costas a la actora y, en su lugar, se decide que queda eximida del pago de las mismas.
- II) Se confirma**, en lo demás apelado el referido fallo.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-251-2016.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Jessica De Lourdes González Troncoso, e integrada por la Ministra señora Romy Grace Rutherford Parentti y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

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

En Santiago, veinte de abril de dos mil dieciséis, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.



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

ROL N° 25.795- M- 2013 /MRR
Carta Certificada N°: 0

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

004937

001846

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 17 de mayo de 2016

Notifico a UD. que en el proceso N° 25.795-M-2013, se ha dictado con fecha 11/05/2016, la siguiente resolución:

CÚMPLASE

REGISTRO DE SENTENCIAS
27 MAYO 2016
REGION METROPOLITANA

SECRETARIO

