

SANTIAGO, diecisiete de octubre de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 43 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, Abogado, Director (s) Regional Metropolitano de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de BANCO SANTANDER CHILE, representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Bandera N° 140, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE, la cual en copia de reclamo de fecha 27 de Mayo del año 2013, señala textualmente: *"Con fecha 14/03/2013 me robaron todos mis documentos incluyendo la tarjeta máster card del banco Banefe. El día 18/03/2013 me acerque a una sucursal para cancelar la cuota de \$168.000. Además de consultar si existían otros cobros producto del robo de dicha tarjeta, me dicen que no y solo cancele lo que me correspondía. Posterior a esto me llega el estado de cuenta en donde aparecen varias compras por la suma total de \$836.345, volví al banco para reclamar dichas compras y me hicieron llenar un formulario, además de llevarles la constancia en Carabineros. Me dieron como plazo de solución 69 días hábiles, y el jueves pasado 23/05/2013 me responden que mi caso había sido rechazado, esto fue mediante llamada telefónica. El número de bloqueo de mi cédula de identidad es el 2853."*

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".

FMAS
Cibola
Quinco

1916
Gilda
Wassis

III.- Que a su vez, ha comparecido a fojas cincuenta y ocho y siguientes, en presentación que dice "*Se hace parte*" en la causa, doña SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE, la cual en su requerimiento deduce además demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del denunciado, que como se dijo es BANCO SANTANDER CHILE, por la suma total de \$1.541.042.

IV.- Que útil a su demanda, la actora al hacerse parte, hace suya la relación de hechos que ha efectuado el denunciante SERNAC, criterio que el Tribunal acoge en atención a las facultades amplias que le otorga el artículo Nº 14 de la Ley Nº 18.287, en cuanto a la apreciación de los antecedentes probatorios que se han allegado a la causa, conforme a las reglas de la sana crítica.

V.- Que, a fojas 69 el Tribunal fijó la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos para el día 21 de enero de 2014, a las 9:30 horas, la que fue celebrada con la sola asistencia del SERNAC y de la parte denunciada y demandada de BANCO SANTANDER CHILE, quedando en rebeldía la parte denunciante y demandante de doña SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE, según se expresa a fojas 105.

Y CONSIDERANDO:

1) Que del desarrollo del proceso ha quedado evidenciado que en la causa concurren dos denunciantes, cada uno invocando un interés distinto de afectación por los hechos denunciados. En efecto, por un lado la consumidora directa e individualmente afectada doña SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE, la cual como se dijo precedentemente, además dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del denunciado y demandado BANCO SANTANDER CHILE, y por otra parte el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el cual actúa según propia expresión conforme a lo dispuesto en el artículo Nº 58 letra g) de la ley Nº 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten "El Interés General de los Consumidores."

2) Que siendo así, se ha desarrollado en estos autos, una situación procedimental no prevista en la legislación, estimándose de hecho de competencia de este Tercer Juzgado de Policía Local, no sólo la causa en que resulta comprometido el interés individual del consumidor, en el caso de la consumidora doña SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE, sino también lo que es propio de la justicia ordinaria, la afectación de los intereses generales de los consumidores puesto en sede jurisdiccional mediante la denuncia de SERNAC, situación que no se contempla de ningún modo en el

F117
Cada
descto

procedimiento de la ley N° 19.496, en lo relativo a las acciones creadas en dicho cuerpo normativo para cautelar los derechos de este tipo de consumidores, generándose un procedimiento mixto, por hechos que eventualmente comprometen al mismo tiempo ambos intereses. Que, al no haberse reparado oportunamente tal situación por el Tribunal, queda éste obligado a hacerse cargo de analizar y resolver respecto de las consideraciones de hecho y en derecho de ambas denuncias.

A) DENUNCIA Y DEMANDA CIVIL INTERPUESTA POR DOÑA SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE A FOJAS 58 Y SIGUIENTES:

3) Que, la denuncia infraccional se refiere a la posible infracción a los artículos 3° inciso 1° letras a), b) y d), y 23 inciso 1° de la Ley Núm. 19.496 en que habría incurrido BANCO SANTANDER CHILE, en perjuicio de doña SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE, producto de unas transacciones al parecer improcedentes.

4) Que, la consumidora particular afectada doña SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE, no compareció a la audiencia de estilo de autos decretada a fojas 69.

5) 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, dispone:

"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.

6) Que, el artículo 3° inciso 1° letras a), b) y d), de la Ley N° 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; b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y*

KUB
Cito
de la...

otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; y 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 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496, 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".*

8) Que, ahora bien, la audiencia de conciliación, contestación y prueba fijada por el Tribunal, teniendo presente lo dispuesto en los artículos 50 B de la Ley N° 19.496 y 7º inciso 1º de la Ley N° 18.287, es la única época procesalmente válida para que las partes rindan la prueba correspondiente, y para ello debe seguirse la regla general de la carga de la prueba u *"onus probandi"* señalado en el artículo 1698 inciso 1º del Código Civil, y que señala *"Incumbe probar las obligaciones y su extinción al que alega aquéllas o ésta."*

9) Que, entonces, y dado que en la audiencia o comparendo de contestación y prueba, celebrada a fojas 105 y ss., no se presentó la parte denunciante y demandante de doña SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE, ni menos aún rindió prueba, este sentenciador carece de los elementos mínimos de juicio para formarse una cabal convicción respecto de la ocurrencia de los hechos alegados, motivo por el cual tanto la denuncia infraccional como la demanda civil de indemnización de perjuicios, serán desechadas en todas sus partes.

B) DENUNCIA INTERPUESTA A FOJAS 43 Y SIGUIENTES POR EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR:

10) Que despejado el hecho de que en esta causa, ha concurrido denunciante particular denunciando infracciones a las normas de la ley N° 19.496 y demandando civilmente al denunciado BANCO SANTANDER CHILE, pretensiones que han sido ya tratadas, corresponde ahora analizar dichos hechos en función del fundamento que ha dado SERNAC respecto de su actuar, esto es, su afirmación de que dichos acontecimientos afectan los *"intereses generales de los consumidores"*, toda vez que ésta es la condición que válida legalmente el obrar de SERNAC y constituye en definitiva los requisitos que como denunciante debe probar en la causa, todo ello en relación con el artículo N° 58 de la ley N° 19.496.

1119
C. G. G.
D. G. G.

11) Que, ahora bien, debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente al hecho puntual de diversas transacciones, imputadas a la reclamante Sra. SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE, 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".

12) 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 si 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 dichas hechos sean los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

13) Que por el contrario en estos autos, de la prueba rendida en la causa por SERNAC en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, que en autos rola a fojas 105 y 106, 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 SANTANDER CHILE, no solamente constituía una infracción que afectaba a la denunciante particular doña SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE, sino que afectaba a los intereses generales de los consumidores.

14) Que por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia se redujo a: i) A fojas 105, a ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 105 el acompañamiento de documentos que lo habían sido con su denuncia y que se refieren a la situación particular que afecta a la denunciante doña SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE y al denunciado BANCO SANTANDER CHILE, que constituye la infracción denunciada.

15) 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 denunciante doña SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE y al denunciado BANCO SANTANDER CHILE, tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecto los intereses generales de los consumidores.

16) 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 incurre habitual y persistentemente en la práctica de imputar transacciones improcedentes a los consumidores; Nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, a los cuales les ocurrió la misma situación denunciada en autos y que se expuso antes, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de intereses generales de los consumidores, etc., etc.

17) 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.

18) 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."

19) 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 Nºs 3º inciso 1º letras a), b) y d), 23 inciso 1º, 50 A y 50 B de la Ley Nº 19.496;

Handwritten signature/initials

7° inciso 1°, 9 y 14 de la Ley N° 18.287; y 144 del Código de Procedimiento Civil;

F121
Gtmo
Veintuno

SE DECLARA:

A) Que, **SE DESECHAN** tanto la denuncia infraccional como la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas por doña SANDRA REGINA DE SOUZA TOSTE, en contra de BANCO SANTANDER CHILE, representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, ya individualizados, por no haber comparecido ni rendido prueba la parte denunciante y demandante, en la audiencia procesalmente válida para ello, tal como se señala en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Que, **NO HA LUGAR** al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 43 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente la consumidora particular afectada a probar dicho supuesto, por lo que mal puede un hecho inexistente haber afectado 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.

C) 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 HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

Autoriza don DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.

C.A. de Santiago

Santiago, trece de mayo de dos mil quince.

A fojas 96 y 97: téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

Que las argumentaciones vertidas en el recurso de apelación de fojas 148, deducido por la abogada doña Belén Picero del Valle, en representación de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor, no logran alterar lo que viene decidido en la resolución en alzada.

Por estas consideraciones y de conformidad, con lo que dispone el artículo 32 de la Ley Nº18.287, que Establece el Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se confirma** la sentencia apelada de diecisiete de octubre de dos mil catorce, escrita a fojas 115 y siguientes.

Acordada con el voto en contra de la Ministra señora Javiera González, quien estuvo por revocar el fallo únicamente en la parte que condenó en costas al Servicio Nacional del Consumidor y, en su lugar absolver de tal sanción porque, en concepto de la disidente, tuvo motivos atendibles para liltigar, ya que su cometido en orden a velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Nº 19.496, ha sido dispuesto por el propio legislador.

Regístrese y Devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-290-2015.

Pronunciada por la **Séptima Sala de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Javiera Verónica González Sepúlveda e integrada por la Ministra señora Romy Grace Rutherford Parentti y por el Ministro (S) señor Enrique Durán Branchi.

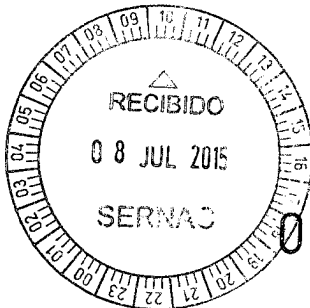
Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago. En Santiago, trece de mayo de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



SANTIAGO

Ilustre Municipalidad

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO



002528

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

SEÑOR (A)
BELEN PICERO DEL VALLE
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO



ROL N° M-17.752-2013/PCM
ta Certificada N°: 0

006174

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, Miércoles 17 de junio de 2015

Notifico a UD. que en el proceso N° M-17.752-2013, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cumplase.

NOTIFÍQUESE.

