

Concepción, veintisiete de marzo de dos mil diecisiete.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante SERNAC) deduce recurso de apelación en contra de lo resuelto por el juez de primer grado con fecha 26 de enero de 2017, en cuanto resolvió no dar curso a tramitar la denuncia infraccional formulada por dicho Servicio en contra de la Clínica de la Mujer Sanatorio Alemán S.A., ya que la facultad que le confiere el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 dice relación con la atribución de efectuar denuncias y hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, en tanto que en la presente causa la acción ejercida es de interés individual ya que se ha promovido exclusivamente en defensa del consumidor afectado, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 50 de la ley citada.

2.- Que el SERNAC señala que la denuncia intentada busca hacer efectiva la responsabilidad de la denunciada como autora de la infracción tipificada en los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por cuanto ésta ha infringido las normas en análisis toda vez que no ha cumplido a los derechos básicos e irrenunciables de los consumidores, y de respetar los términos y condiciones sobre los cuales se hubiese convenido el bien o la prestación del servicio. Dichos derechos suponen a su vez el deber correlativo de todo proveedor consistente en conocer y respetar los derechos de los consumidores.

El legislador no define el interés general pero debe entenderse en su sentido natural y obvio como aquel interés público que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor, de la sociedad toda, aquel que protege al grupo abstracto de consumidores que participan en el mercado relevante.

En estos autos al existir un actuar negligente de la empresa con infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, no solo existe comprometido el interés del consumidor perjudicado, sino también el interés general de los consumidores, en cuanto a este grupo abstracto afectado por la infracción y falta de observancia de la ley por parte de la empresa proveedora.



Este tipo de acciones son de tipo penal-infraccional, por lo que es imperativo, que los servicios e instituciones puedan denunciar y hacerse parte cuando se detecta una vulneración a las normas legales, en este caso ley 19.496. El SERNAC cuando denuncia lo hace por mandato legal, y por haber detectado una infracción a la ley 19.496, y no lo hace a título personal del consumidor afectado.

Expresa que el SERNAC está totalmente legitimado para accionar conforme a la ley, cuando detecta infracciones a las normas protectoras de los derechos de los consumidores, y denunciar ante los Juzgado de Policía Local, entendiéndose por interés general de los consumidores, la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos afectados por la vulneración del marco regulatorio existente.

3.- Que, en consecuencia, el asunto a dilucidar es si el SERNAC se encuentra habilitado procesalmente para denunciar en representación de los consumidores, una infracción a la ley N° 19.496, conforme a su artículo 58 letra g) de dicha ley.

4.- Que de acuerdo con **el artículo 58 de la Ley N° 19.496** el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, **agregando en su letra g)** que le corresponde “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”.

5.- Que, de otro lado, **el artículo 50 de la Ley N° 19.496** dispone en su inciso 1° que las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores, señalando en su inciso 3° que “el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores”.

6.- Que del análisis armónico de los artículos 58 y 50 de la Ley N° 19.496 fluye que la **función esencial** del SERNAC es velar por la protección de los intereses generales de los consumidores



contando con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo.

El SERNAC goza de las potestades públicas tanto para hacerse de un procedimiento ya iniciado, como para interponer una acción de manera independiente.

7.- Que es necesario tener presente que el SERNAC **para la interposición de una denuncia** ante los Tribunales de Justicia no sólo puede sustentar tal facultad en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sino también conforme lo dispuesto en el inciso 1° de dicha disposición, que contempla **la potestad genérica** de “velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores”.

8.- Que se ha fallado que “nada impide que a falta de un juicio, sea el SERNAC en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, quien ejerza directamente las acciones tendientes a proteger los derechos e intereses de los consumidores, no pudiendo el juez competente, como lo es el de Policía Local, excusarse del conocimiento del asunto, conforme lo ordena el principio de inexcusabilidad, consagrado constitucionalmente” (Corte de Apelaciones de Santiago. Rol 1715-2012. 10 de julio de 2013).

9.- Que, por “causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores” deben entenderse aquellas referidas a hechos que, o bien afecten efectivamente a un grupo significativo de consumidores o usuarios, o bien que, aún cuando afecten en concreto y en particular a una sola persona, sean susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios.

Entonces **los intereses generales de los consumidores** pueden afectar en un juicio en concreto a una sola persona consumidora o a un grupo de personas o consumidores.

Por ello, el SERNAC puede iniciar válidamente acciones tanto de causas individuales o colectivas pues el interés general protege a toda la sociedad.

10.- Que así las cosas, de lo expuesto se desprende en forma inequívoca que es una función fundamental del SERNAC velar



por la protección de los intereses generales de los consumidores, y en tal sentido, resulta concordante con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador puso a su amparo, dada la función que se le ha entregado, considerando además la especial naturaleza protectora que la ley le confiere, y en tal sentido, su denuncia, se entiende no como la emanación del derecho de un particular, sino como una manifestación del ejercicio de un “deber” tendiente a proteger los intereses y derechos de los consumidores y la infracción a la normativa especial.

11.- Que, en mérito de lo razonado, no puede el juez de la causa excusarse del conocimiento del asunto, motivo por el cual el recurso intentado por el órgano de la administración ha de prosperar.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 50 y 58, letra g) de la Ley N° 19.496, se declara:

Que SE REVOCA, en su parte apelada, la resolución de fecha veintiséis de enero de dos mil diecisiete, y en su lugar se decide que se admite a tramitación la denuncia infraccional deducida a fojas 19 y siguientes formulada por el Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío en contra de la Clínica de la Mujer Sanatorio Alemán S.A., debiendo el juez de la causa proveer debidamente lo principal, primer y tercer otrosí de la denuncia y tramitarla conforme a derecho.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro señor Juan Clodomiro Villa Sanhueza.

No firma el abogado integrante señor Jorge Montecinos Araya, no obstante haber concurrido a la vista del recurso y al acuerdo del mismo, por encontrarse ausente por motivos profesionales.

Rol Corte 64-2017. JPL.

Rol 1.165-2017. Primer Juzgado Policía Local Concepción.





01329815912279

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Concepción integrada por los Ministros (as) Freddy Vasquez Z., Juan Villa S. Concepcion, veintisiete de marzo de dos mil diecisiete.

En Concepcion, a veintisiete de marzo de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01329815912279