

Las Condes, veinte de Junio de dos mil trece.-

Téngase por evacuado el traslado conferido, autos para resolver.

Vistos:

1° Que a fojas 36 y siguientes, Constanza Minoletti Claramunt, apoderado de Turismo Cocha S.A., interpuso excepción de previo y especial pronunciamiento de incompetencia absoluta del tribunal para conocer de la materia debatida, basando su incidencia en que el Servicio Nacional del Consumidor, dedujo denuncia infraccional en contra de su representada por supuestas infracciones a normas sobre información y publicidad contenidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, aduciendo que, de conformidad con las definiciones legales contenidas en el artículo 50 del cuerpo legal citado, la acción intentada por Sernac es de aquellas denominadas de interés difuso, esto es, acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos, toda vez que en su libelo, la actora no menciona ni entrega antecedentes de la existencia de un consumidor determinado o determinable, ligado a su representada por un vínculo contractual que haya reclamado por la infracción que se le imputa, concluyendo que, no existiendo una acción de interés individual, la que ha intentado Sernac en estos autos debe ser conocida por los tribunales ordinarios de justicia al tenor de lo dispuesto por el artículo 50 A de la Ley 19.496.

2° Que a fojas 42 y siguientes, Sernac, evacuando el traslado conferido, solicita el rechazo de la excepción interpuesta, aduciendo que la acción ejercida tiene por finalidad obtener la protección de los intereses generales de los consumidores, concepto consagrado por el artículo 58 letra g) de la mencionada Ley, el cual es distinto al de interés colectivo o difuso, y corresponde a aquel que se promueve en defensa de la sociedad toda, resguardando los intereses de un grupo mayor al de los sujetos individualmente considerados, ya sean determinados o no, y que es esa misma



normativa la que impone a esta Institución la obligación de velar por dichos intereses.

3° Que el artículo 50 de la Ley del ramo contempla y define tres tipos o clases de acción que uno o más consumidores pueden ejercer en tutela de sus derechos: la que protege el interés individual, la que protege el interés colectivo y aquella que protege el difuso, de modo tal que la creación por parte de Sernac, del concepto de "interés general" como una cuarta categoría de acción, no está sostenida en ninguna norma jurídica, más bien nace de una peculiar interpretación que el Servicio hace de lo dispuesto por la letra g) del artículo 58, atribuyéndose, además, la facultad de denunciar una eventual infracción a las normas contenidas en la Ley 19.496, fundando su actuar en una protección de los intereses generales de los consumidores, atribución que carece absolutamente de base jurídica, ya que la señalada norma le permite a Sernac **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 estos**, acotando el legislador, de inmediato en el inciso siguiente, que la facultad de velar implica para Sernac, la atribución de denunciar los posibles incumplimientos de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y **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.

Ante la claridad de conceptos y definiciones que el legislador vierte en la citada norma, no caben interpretaciones, no son necesarias, siendo la conclusión, obvia, que Sernac solo puede **hacerse parte** en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, correspondiendo, en consecuencia, a un tercero el impulso procesal para iniciar la causa, esto es para denunciar, y luego de formulada ésta, Sernac puede **hacerse parte** en el procedimiento ya incoado.



Cuando el legislador le ha otorgado a ese Servicio la facultad de denunciar, ha sido enfático al establecer los límites, toda vez que el inciso 2° de la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496, le confiere dicha facultad para el caso de incumplimiento de **leyes especiales** que digan relación con el consumidor, la que debe ejercer ante los organismos e instancias jurisdiccionales respectivas. No está, conclusión lógica, otorgada a esa Institución la facultad de denunciar los incumplimientos referidos a normas contenidas en la ley general, que es la 19.496.

4°Que, relacionado con lo anterior y dada la discusión de las partes en torno al concepto de interés general, se hace necesario conceptualizarlo o definirlo, y sumando a lo ya dicho por estas, podemos agregar acepciones del señalado término, las que han sido extraídas de diccionarios, estudios y autores. Así, este concepto "se utiliza generalmente como sinónimo de interés público, interés social, interés colectivo, utilidad social o bien común".

El interés general depende de la voluntad general, que en un régimen democrático depende a su vez del juego de las mayorías (según Juan Jacobo Rousseau).

El concepto de "bien común" - también llamado interés general-, "puede ser definido como el conjunto de condiciones de la vida en el seno de una sociedad que permiten a cada uno de los individuos que la integran y las organizaciones que la componen, alcanzar su mayor desarrollo posible, de acuerdo a sus propios patrones antropológicos y culturales".

La expresión "interés general de los consumidores" es un concepto más amplio que el de interés colectivo o difuso recogido en el artículo 50 de la Ley 19.496, "toda vez que por interés general se entiende el interés de la sociedad política, utilizándose, generalmente, como sinónimo de interés público o bien común....", concepto que engloba a la sociedad toda considerada como consumidora desde la perspectiva de la mencionada Ley y lo que debe hacerse en su resguardo", además que dicho concepto es de carácter cualitativo (a diferencia del interés difuso que es más bien cuantitativo, ya que siempre implica la suma o acumulación de intereses individuales), "que dice relación



con la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos afectados por la vulneración del marco regulatorio existente (Sentencia dictada por la I. Corte de Apelaciones de Temuco en la causa rol N° 92-2012-PL)

5° Que hecha esta aproximación al concepto de interés general, desde distintas perspectivas, es dable preguntarse: ¿El hecho denunciado tiene la condición de alterar, perturbar, afectar el interés de la sociedad toda, su bienestar general, el bien común de todos los consumidores?

La respuesta cae por su propio peso, claro que no tiene esa condición, toda vez que la eventual infracción dice relación con la difusión de un aviso publicitario que, según la denunciante, puede inducir a error o confusión a los consumidores. Pero, ¿A todos los consumidores?, la respuesta nuevamente es no, sólo a aquellos que viajan y que estarían, supuestamente, imposibilitados de conocer el precio final del servicio que ofrece la denunciada.

No deja de llamar la atención de esta jueza, el hecho que, a pesar que Sernac invoca la protección de los intereses generales de los consumidores para promover este juicio, no acompaña o señala ni una sola persona que hubiere concurrido a sus oficinas reclamando por el aviso publicitario de autos, entonces, ¿Existe realmente en esta causa un interés general si a nadie le ha afectado?

No existe y por eso que la naturaleza propia de la acción promovida por Sernac en estos autos, es ser de aquellas destinadas a la protección de un interés difuso de los consumidores, y esa debe intentarla en los tribunales ordinarios de justicia.

6° Por último, la excepción intentada por la denunciada relativa a la incompetencia absoluta de este tribunal, recae de lleno en normas jurídicas de orden público, no disponibles por las partes ni los jueces, toda vez que establecen el tribunal llamado a conocer de un determinado asunto, materia regulada perfectamente por la ley, y forzar los conceptos y definiciones legales para poder aparentar la titularidad, la capacidad suficiente para iniciar un juicio a través de una denuncia, aparece como contraviniendo, abiertamente,



estas reglas pues, intenta dejar en estos tribunales de policía local el conocimiento de un negocio que, por su naturaleza y definición, corresponde a los tribunales ordinarios de justicia.

Y vistos, además, lo dispuesto por la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Tribunales de Policía Local, Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se resuelve acoger la excepción de previo y especial pronunciamiento, interpuesta por Turismo Cocha S.A., y en consecuencia se declara la incompetencia absoluta de este tribunal para seguir conociendo de la causa.

Ocúrrase ante quien corresponda.

Notifíquese a las partes y archívese, en su oportunidad.

Resolvió María Isabel Readi Catan. Jueza Titular.

Autoriza Javier Ithurbisquy Laporte. Secretario Titular.

Las Condes, 28 de Junio de 2013.

Notifiqué por c.c. la resolución que precede a R. Martinez y C. Minoletti.



Santiago, doce de diciembre de dos mil trece.

Vistos:

Reproduciendo el fallo en alzada con excepción de sus fundamentos cuarto, quinto y sexto, que se eliminan, y teniendo en su lugar presente:

Primero: Que el fundamento de Sernac para deducir su demanda ante el tribunal a quo, lo hizo consistir en que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 está facultado para actuar en defensa del interés general de los consumidores, concepto más amplio que el interés colectivo o el difuso que se definen en su artículo 50. Considera que en virtud de la modificación legal que introdujo el señalado artículo 58, se podrían distinguir cuatro tipos de intereses jurídicamente protegidos por este texto legal, siendo ellos el interés individual, el colectivo, el difuso y el interés general. En tanto respecto de este último no se contempla expresamente el tribunal que debe conocer del requerimiento judicial que se hiciera en conformidad a esta norma, estima que de acuerdo con la regla general debe serlo el Juzgado de Policía Local respectivo.

Segundo: Que desde luego, este punto de vista no encuentra sustento en la norma, ya que el artículo 58 en cuestión, en especial su apartado signado con la letra g), solo establece que Sernac podrá "...velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.". Esta disposición no permite entender que se esté consagrando una acción distinta de aquellas mencionadas en el artículo 50. En efecto, no existe en ella enunciado alguno del cual pudiera entenderse que contiene los elementos diferenciadores de esta, presuntamente, nueva acción.

El propio Sernac así lo reconoce, explicando que se trató de una simple omisión del legislador, pero tampoco señala cuales serían los elementos diferenciadores que llevarán a establecer una nítida distinción entre ella y las acciones colectivas o difusas que contempla la ley.

Los antecedentes de esta causa nada aportan sobre el particular en términos tales que estos sentenciadores pudieran apreciar tal diferencia y,



por el contrario, el caso concreto de que se trata tiene características que responden a lo que podría ser cualquiera de las dos acciones señaladas.

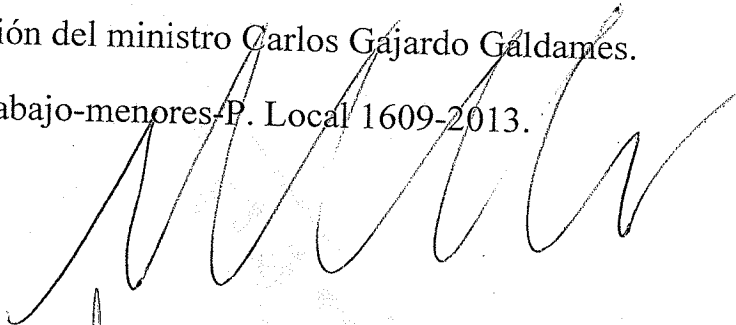
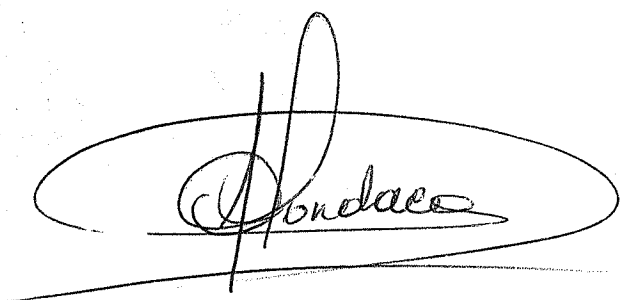
Tercero: Que establecido lo anterior, la excepción opuesta es procedente, ya que tratándose de hechos propios del ejercicio de una acción colectiva o difusa, ellos deben ser conocidos por el juzgado con competencia civil respectivo y de acuerdo al procedimiento reglamentado en el artículo 51 de la misma ley.

Por estas consideraciones **se confirma** la resolución apelada de 20 de Junio del año en curso, escrita a fs. 55 y siguientes.

Regístrese y devuélvanse.

Redacción del ministro Carlos Gajardo Gáldames.

Rol Trabajo-menores-P. Local 1609-2013.

Pronunciada por la **Primera Sala** de la **Última** Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por el Ministro Carlos Gajardo Gáldames, por la Ministro (s) señora Ana Barros Cienfuegos y la Ministro (s) señora Dora Mondaca Rosales.



Las Condes, seis de Enero de dos mil catorce.-

Cúmplase.-

Causa rol N° 5283-8-2013.-

[Handwritten signature]

[Faint, illegible text, possibly a stamp or receipt]

