

Las Condes, diez de Abril de dos mil trece.-

A todo, estese a lo que se resolverá.

VISTOS:

*Que a fs. 21 y siguientes el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, invocando el artículo 58 inc. 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpuso denuncia en contra de Banco de Crédito e Inversiones, imputándole infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b), 12 y 23 de la citada Ley, basado en un reclamo efectuado por el consumidor Víctor Javier Martínez Alarcón, quien concurrió a dicha institución a cobrar una acreencia por \$2.000.000, siendo informado que ésta ya había sido pagada mediante vale vista nominativo y declaración jurada notarial a Víctor Javier Martínez Alarcón, concluyendo que alguien lo suplantó en este trámite y el Banco no tomó ninguna medida para verificar la verdadera identidad o al menos la coincidencia de su firma, agregando que las empresas deben tomar todas las medidas necesarias para que sus clientes no sean víctimas de fraude.*

CONSIDERANDO:

*1º) Que, a juicio del Tribunal, antes que nada y por las razones que se expresarán y que apuntan, básicamente, a originar un juicio sano y válido, previamente se hace necesario determinar si, en la especie, el Servicio Nacional del Consumidor está legalmente facultado para interponer la denuncia infraccional de autos, iniciando de esta manera el juicio, o si, por el contrario, carece de ella y sólo puede denunciar los posibles incumplimientos cuando esté comprometido el interés colectivo o el interés difuso de los consumidores, **y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.***

2º) Que, a este respecto, se hace indispensable recurrir a los conceptos vertidos por el artículo 50 de la norma legal citada, que dispone textualmente:



Inc. 1º: 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.

Inc. 3º: El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Inc. 4º: Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Inc. 5º: Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Inc. 6º: Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos”.

3º) Por su parte, el artículo 58 de la referida Ley, al establecer las obligaciones y funciones del Servicio Nacional del Consumidor, le señala en su inciso 1º la de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Y, más adelante, al tratar sobre las funciones que, especialmente, le corresponden, dispone en su letra f) la de recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga



frente, dn
32

constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor.

Acto seguido y en la letra g) le asigna, dentro de las funciones que, especialmente le corresponde, la de "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 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 e instancias jurisdiccionales respectivas 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.

De esta larga cita textual de las obligaciones y funciones del Sernac, se puede, lógicamente concluir, que los consumidores que consideren lesionados sus derechos, pueden recurrir al Sernac, el cual actuará en un proceso de mediación que se regula, intentando que consumidor y proveedor alcancen un entendimiento voluntario, y que el documento que contiene dicho entendimiento o acuerdo, tendrá el carácter de transacción extrajudicial y, cumplidas que sean sus estipulaciones, extingue las acciones contravencionales del reclamante.

Nada señala el legislador respecto de la función de este Servicio en caso que las partes no lleguen a un entendimiento voluntario, no le faculta para ejercer las acciones en representación del reclamante, y, a juicio de este tribunal, ésta omisión del legislador es plenamente concordante con la declaración contenida en el inciso 3° del artículo 50 ya transcrito, toda vez que la función omitida significaría ejercer una acción a título individual, que mira el interés

Este razonamiento se encuentra, absolutamente, acorde con una disposición de gran trascendencia en nuestra legislación, toda vez que viene a modificar las reglas generales de comparecencia en juicio, contenidas en la Ley 18.120, cuyo artículo 1 reza: **"La primera presentación de cada parte o interesado en asuntos contenciosos o no contenciosos ante cualquier tribunal de la República, sea ordinario, arbitral o especial, deberá ser patrocinada por un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, contemplando la Ley 19.496 una excepción, cual es, aquella de los incisos 1 y 2 del artículo 50 C, que disponen: "La denuncia, querella o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.**

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba."

De modo tal que, pudiendo accionar personalmente un consumidor que se ve burlado en sus derechos, sin patrocinio de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, no se ve razón ni norma que permita a un servicio público, como es el Servicio Nacional del Consumidor, asumir la representación de los derechos de un consumidor, como en la especie se da.

4°) Que, analizando la función asignada al Sernac y contenida en la letra g) del artículo 58, ya transcrita, se concluye que ésta le faculta, única y expresamente, para **"hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores"**, pero no le confieren de un modo igualmente expreso la facultad de denunciar e iniciar, por sí mismo, el procedimiento, salvo, según se expresará, en caso de interés colectivo o interés difuso de los consumidores, en que no son competentes los Juzgados de Policía Local, sino que los Juzgados Civiles.



5º) Que, en contraste, a continuación la misma letra g) del artículo 58 citado le autoriza expresamente, **pero únicamente en caso de infracción de leyes especiales que digan relación con el consumidor**, para denunciar dichas infracciones ante el Tribunal competente (y también para hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores).

6º) Que, a mayor abundamiento, el artículo 54 de la Ley Nº 19.496, en su anterior redacción, le confería expresamente la facultad general de **"denunciar las infracciones al tribunal competente..."** (e, incluso, la de "subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas..."), pero con las modificaciones introducidas por la Ley Nº 19.955, publicada en el Diario Oficial de 14 de Julio de 2004, tal facultad desapareció, quedando claramente de manifiesto la intención del legislador de privarle de tal prerrogativa.

7º) Que, en fin, el Servicio Nacional del Consumidor, atendida su naturaleza, se encuentra regulado por el Derecho Público, conforme al cual está facultado para hacer sólo lo que el ordenamiento jurídico expresamente le permite, siendo el caso, como ha quedado demostrado, que entre sus facultades y funciones no está comprendida la de denunciar ante los tribunales la eventual infracción a los derechos de un consumidor, como en la especie ocurre, careciendo, en consecuencia, de la legitimación activa necesaria para iniciar esta causa, queda pendiente, únicamente, determinar si este Tribunal goza de la facultad de emitir declaración de oficio sobre el particular.

8º) Que nuestro ordenamiento procesal tiende a que los juicios se inicien, desarrollen y culminen de la manera y forma preestablecidas en la ley, cautelando, entre otros, el principio de economía procesal, esto es, que se desarrollen de manera fluida y en el menor tiempo posible. Demostración palpable de ello se encuentra en el artículo 84 del Código de Procedimiento Civil (disposiciones comunes a todo procedimiento) al establecer que **"el Juez podrá corregir de oficio los errores que observe en la tramitación del**

fronto, cien
35'

proceso", pudiendo, asimismo, "tomar las medidas que tiendan a evitar la nulidad de los actos de procedimiento".

9º) Que, acorde con ello y siendo la legitimación procesal un presupuesto necesario para que llegue a nacer y desarrollarse una relación procesal válida y productiva, en concepto del Tribunal resulta del todo necesario (y aún obligatorio) efectuar, apriorísticamente, este análisis de admisibilidad, en ejercicio del mencionado principio de economía procesal.

10º) Que al respecto cabe consignar que el artículo 52 de la Ley dispone que corresponderá al Juez en lo civil declarar la admisibilidad de la acción deducida, verificando, entre otros elementos, que haya sido interpuesta por alguno de los legitimados activos indicados en el artículo 51, norma que si bien se refiere, evidentemente, al interés colectivo o difuso, no obsta de manera alguna para que el Juez de Policía Local pueda y deba efectuar igual análisis previo respecto de las acciones relativas al interés individual de los consumidores, puesto que no se divisa razón alguna para actuar de una manera diversa.

11º) Que fluyendo claramente de lo razonado hasta ahora, que el Servicio Nacional del Consumidor carece de legitimación activa para accionar ante este Juzgado de Policía Local, por encontrarse involucrado un interés individual, corresponde analizar la expresión contenida en el libelo y referida a que dicho Servicio decidió formular esta denuncia debido a que están comprometidos los derechos de los consumidores. Si esto fuera así, forzoso sería concluir que las eventuales infracciones que denuncia afectarían a un número indeterminado de consumidores, caso en el cual debiera accionar ante los Juzgados Civiles en protección del interés difuso de éstos, pero en la especie esto no ocurre, ya que sólo denuncia el caso de Víctor Martínez Alarcón, a quien, al parecer, han suplantado en su identidad al momento de cobrar una acreencia ante el Banco de Crédito e Inversiones, arrogándose el mencionado Servicio, una facultad o función que no le ha sido asignada ni encomendada por el legislador.



fuente, seis

36

12º) Que, por consiguiente, este Tribunal (facultado para el efecto, según se consignó en los considerandos 8 y siguientes) concluye que el actor de autos carece de legitimación activa, motivo por el que no se dará curso a la acción incoada.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se resuelve:

Que no se admite a tramitación la denuncia incoada a fs. 21 y siguientes por carecer el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR de legitimación activa para entablarla.

Archívese.

Resolvió María Isabel Readi Catán . Jueza Titular.

Autoriza Javier Ithurbisquy Laporte, Secretario Titular.-



Foja: 70
Setenta

Santiago, dieciséis de octubre de dos mil trece.

Proveyendo a fojas 69, téngase presente.

Vistos y teniendo únicamente presente:

PRIMERO: Que el Servicio Nacional del Consumidor interpone recurso de apelación contra la resolución de diez de abril de dos mil trece, escrita a fojas 30 y siguientes, por cuanto rechazó el requerimiento deducido a fojas 21 y siguientes, considerando para ello que no existe causa alguna iniciada por denuncia del consumidor afectado, don Víctor Javier Martínez Alarcón, ya que no concurren los presupuestos de la letra g) de la Ley N° 19.496, porque no existen comprometidos “los intereses generales de los consumidores”. Solicita el apelante que se enmiende conforme a derecho la sentencia interlocutoria recurrida, procediendo a ordenar al Tribunal a quo seguir con la tramitación deducida en autos.

SEGUNDO: Que de la manera señalada, la discusión se centra en determinar si el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra habilitado procesalmente para denunciar, en representación de los consumidores, una infracción a la Ley antes referida de acuerdo a lo dispuesto en su artículo 58 letra g).

TERCERO: Que es necesario tener presente que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece en su artículo 1° que el Servicio “tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”, norma, que de la manera establecida, tiene el carácter de cautelar y protectora de los derechos de los consumidores.

CUARTO: Que el artículo 58 de la señalada Ley, establece que “el Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: “g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas por la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en



aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.”

No encontrándose definido en la disposición anterior el concepto de intereses general éste debe ser entendido en su sentido natural y obvio, es decir como aquél interés público que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor. La real Academia Española entiende por general: “Común y esencial a todos los individuos que constituyen un todo, o a muchos objetos, aunque sean de naturaleza diferente”.

Es así como esta disposición reconoce el concepto de interés general y faculta al Servicio Nacional del Consumidor para no sólo, hacerse parte en aquellas causas iniciadas por reclamo de los particulares que comprometan el interés general de los consumidores, sino que la facultad del propio servicio para ejercer la acción ante el tribunal correspondiente a fin de perseguir la responsabilidad de quienes vulneren los derechos de los consumidores protegidos de esta manera.

QUINTO: Que, el artículo 50 en su inciso primero establece 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. Por otra parte, su inciso tercero dispone que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

SEXTO: Que del análisis de las referidas normas –de carácter obligatorio- permiten establecer que una de las funciones del servicio es velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias a fin de proteger los derechos de los consumidores y para ello requiere la correspondiente habilitación procesal. De otro modo el Servicio no contaría con las medidas necesarias para cumplir con su función propia.

SÉPTIMO: Que todo lo anteriormente razonado lleva a concluir a esta Corte que el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra habilitado para interponer denuncia y hacerse parte ante los Juzgados de Policía Local a fin de dar cumplimiento a una de sus obligaciones principales, por lo que corresponde dejar sin efecto la resolución recurrida.

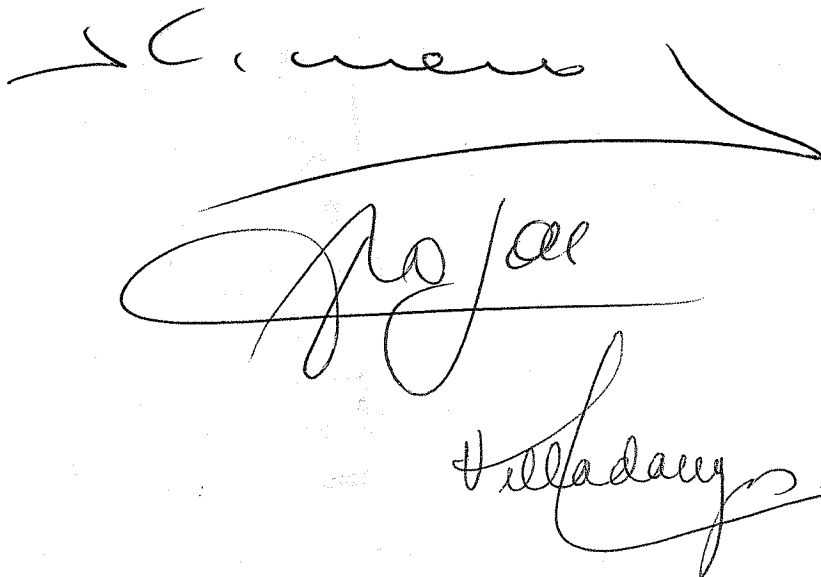
Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 y siguientes de la Ley N° 18.217, **se revoca** la resolución apelada de fecha diez de abril de dos mil trece, escrita a

fojas 30 y siguientes, que no hizo lugar al requerimiento y en su lugar se declara que se admite a tramitación la denuncia infraccional deducida a fojas 21 por el Servicio Nacional del Consumidor, debiendo el señor Juez de la causa darle curso conforme a derecho.

Acordada contra el voto del Ministro señor Mera, quien estuvo por confirmar la sentencia de primera instancia teniendo para ello en consideración que la letra g) del artículo 58 de la Ley 16.496 sobre Protección de Derechos de los Consumidores, dispone expresamente que el SERNAC se encuentra facultado para actuar –velando por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores– cuando se comprometa el interés general de los mismos, circunstancia que, al tenor de la denuncia de fojas 21, no acontece en autos.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-1019-2013.



Pronunciada por la **Duodécima Sala**, presidida por el Ministro señor Juan Cristóbal Mera Muñoz, e integrada por la Ministra señora Marisol Andrea Rojas Moya y por la Ministra Interina señora Maritza Elena Villadangos Frankovich.

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

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



Las Condes, catorce de Noviembre de dos mil trece.-

Cumplase.

Proveyendo a fojas 21 y siguientes: A lo principal, téngase por interpuesta denuncia infraccional. **Notifíquese.** Cítase, a Lionel Olavarría Leyton, en su calidad de representante legal de Banco de Crédito e Inversiones, a prestar declaración indagatoria a la audiencia del 02 de Diciembre próximo, a las 16:00 horas; **al primer y quinto otrosí,** téngase presente; **al segundo y tercer otrosí;** téngase presente y por agregados los documentos, acompañese legalmente en la oportunidad procesal pertinente. Respecto a su custodia, no ha lugar por tratarse de simples fotocopias; **al cuarto otrosí,** como se pide, designase receptor ad-hoc en estos autos a Ildefonso Manuel Olivares González.

Causa rol N° 4587-8-2013.-

Proveyó María Isabel Readí Catan. Jueza Titular.

Autoriza Javier Ithurbisquy Laporte. Secretario Titular.

Las Condes, 15 de Noviembre de 2013.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a R. Martínez y L. Olavarría;
despaché citación por c.c.