

LAS CONDES, diez de Junio de dos mil trece.-

**VISTOS:**

A fs. 12 y siguientes el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, invocando el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpuso denuncia en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S. A.**, en adelante, **ENTEL PCS**, representada por Antonio Buchi Buc, imputándole infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b), 28 B inciso 2°, 35 inciso 1° y 36 de la citada Ley, en razón de que el proveedor indicado, a través de servicios de mensajería telefónicos, remitió con fecha 15 de Diciembre de 2012 una comunicación promocional y publicitaria al equipo de telefonía móvil Sony Ericsson, N° 66284046, de la Compañía Entel, perteneciente a Ana Peñaloza Espinoza, en cuya virtud se le informa que ha quedado preseleccionada para participar en el sorteo de un automóvil, para lo cual debe enviar un mensaje de texto de respuesta, sujeto a un costo, omitiendo indicar una forma expedita en que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos y, asimismo, la fecha en que se llevará a cabo el sorteo, las bases de la promoción y el tiempo o plazo de su duración, en vista de lo cual y a través del equipo telefónico indicado, conforme a la ley se requirió al proveedor el cese de los envíos promocionales y publicitarios, mediante un mensaje de texto, no obstante lo cual la denunciada, haciendo caso omiso, continuó con el envío de mensajes de texto promocionales del servicio denominado "Trivia".

A fs. 30 el Tribunal, sin admitir a tramitación la denuncia referida y sin emitir pronunciamiento acerca de la competencia, ordenó citar a declarar a la denunciada.

A fs. 34 la denunciada declara que toda la información relativa a los concursos y trivias es entregada y puesta a disposición de los clientes, antes, durante y después, a través de las respectivas Bases del Concurso, estando, además disponible en su página web, añadiendo que la citada información no está contenida en el respectivo mensaje, porque resulta imposible incluirlo, ya que tienen solamente 160 caracteres. Asimismo, en dichas bases se informa acerca de la forma para ser excluidos del concurso y de los mensajes.

**CONSIDERANDO:**

1°) 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 una denuncia por infracción a la Ley de



Protección de los Consumidores y, de esta manera, iniciar el juicio, o si, por el contrario, carece de ella y sólo puede insertarse en un procedimiento en que esté comprometido el interés colectivo o el interés difuso de los consumidores.

2º) Que al respecto el artículo 58 letra g) de la Ley referida dispone que corresponde al Servicio Nacional del Consumidor “**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**”.

3º) Que, relacionado con lo anterior, el Tribunal estima conveniente, primeramente, tratar de definir lo que ha de entenderse por “**interés general**”, respecto de lo cual a continuación se señalarán algunas conceptualizaciones que se han intentado sobre el particular.

- El concepto de **interés general** “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 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”

- Al concepto de “**interés general**” se le pueden otorgar acepciones muy amplias, pudiendo encontrar conceptos sinónimos a lo largo de la literatura jurídica universal, como “bienestar general”, “interés público” o “bien común”.

- La expresión “**intereses generales de los consumidores**” es un concepto más amplio que el de interés colectivo o difuso señalado en el artículo 50 de la Ley N° 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 Ley 19.496 y lo que debe hacerse en su resguardo”, además que dicho concepto es de carácter cualitativo (a diferencia del interés difuso que es un concepto 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).



4º) Que, hecha esta aproximación al concepto de “**interés general**”, desde distintas perspectivas, es del caso consignar, ahora, que, cualquiera que se adopte, llama poderosamente la atención que en la denuncia se cite un solo caso de consumidor, receptor del mensaje de marras (doña Ana Peñaloza Espinoza), sin siquiera señalarse ni acreditarse que haya sido enviado a todos los suscriptores de Entel, esto es, a una clase de consumidores, y menos a los suscriptores de las otras varias compañías de telefonía móvil que existen en el mercado, otras clases, con lo cual la cuestión queda circunscrita, en el hecho, más bien a un interés individual, incompatible con la naturaleza de la acción ejercida y con los fundamentos esgrimidos para fundarla.

5º) Que al respecto cabe preguntarse, a mayor abundamiento, si es aceptable sostener, con fundamento práctico y jurídico, que estos mensajes tengan tal fuerza, generalidad y extensión, en términos que lleguen a afectar los “**intereses generales de los consumidores,**” mayoritariamente ajenos a ella y a su influjo, habida consideración de que van dirigidos **únicamente** a los suscriptores de **una** de las varias compañías de telefonía móvil existentes en el mercado, inadvertidos para la inmensa mayoría de la masa consumidora, en que se le imputa puntualmente no indicar una forma para que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos ni señalar la fecha del sorteo, las bases de la promoción y su plazo de duración,

6º) Que, sin perjuicio de ello, volviendo a la norma en comento, transcrita en el considerando 2º, por de pronto, faculta al Servicio, **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.

7º) 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).

8º) Que, a mayor abundamiento, el artículo 54 de la Ley N° 19.496, en su anterior redacción, le confería expresamente la facultad general de “**denunciar las infracciones al tribunal competente...**” (e, incluso, la de “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 N°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.

9º) 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 no está comprendida la que ha invocado en estos autos.

10º) Que, conforme a los motivos precedentes, se concluye que el SERNAC carecía de legitimación activa para denunciar en estos autos, quedando pendiente únicamente determinar si este Tribunal goza de la facultad de emitir declaración de oficio sobre el particular.

11º) 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 disponer que “**el Juez podrá corregir de oficio los errores que observe en la tramitación del proceso**”, pudiendo, asimismo, “**tomar las medidas que tiendan a evitar la nulidad de los actos de procedimiento**”.

12º) 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.

13º) 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.

14º) 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 estar involucrado el interés colectivo o el interés difuso de los consumidores (y no el individual), resulta, a contrario sensu, que el Tribunal



competente para el efecto es el Juzgado Civil, ante el cual debió interponerse la presente denuncia, y no ante este Juzgado de Policía Local.

15º) Que lo anterior en razón de que el actor invoca los **“intereses generales”** de los consumidores, siendo el caso que el artículo 50 de la Ley N° 19.496 sólo reconoce tres categorías de intereses, a saber, 1.- interés individual, 2.- interés colectivo, 3.- interés difuso, siendo, el primero, de competencia de los Juzgados de Policía Local, recayendo los otros dos en sede civil.

16º) Que, en efecto, el actor expresa en su libelo que, **“estando comprometidos los derechos de los consumidores”**, interpone la presente denuncia, de lo que se sigue que afecta a un número indeterminado de consumidores y que, por consiguiente, estamos en presencia de un interés de carácter difuso, el cual, por mandato del artículo 50 A, es de competencia de **“los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales (léase, Juzgados Civiles).**

17º) Que, en el mismo sentido, en sentencia dictada por la Exctma. Corte Suprema en la causa ROL N° 4.941-2011, el Ministro señor Ballesteros, concordando con la decisión, previno lo siguiente: **“2º Que de lo relacionado se colige que las acciones destinadas a resguardar los derechos de los consumidores sólo pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de aquellos.**

En consecuencia, no existe en la legislación una cuarta categoría de acciones, como las de interés general que propone el Servicio Nacional del Consumidor, pues si bien el artículo 58 letra g) inciso 2º de la Ley N° 19.496 dispone que la facultad de dicho servicio de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos antes los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, la misma norma indica expresamente que ello debe hacerse según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

Por lo demás, la conclusión anterior guarda relación y total armonía con el hecho de que la ley en examen sólo contempla dos tipos de procedimientos judiciales, el destinado a la protección del interés individual de los consumidores y el regulado en forma especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”.

18º) Que, por consiguiente, este Tribunal (facultado para el efecto, según se consignó en los considerandos 11º 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. 12 y siguientes por carecer el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR de legitimación activa para entablarla.

Archívese.

Rol N° 6.495-3.

Resolvió la Jueza Titular, doña MARIA ISABEL READI CATAN.-

Autoriza don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



Santiago, diecisiete de enero de dos mil catorce.

**Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Que el análisis de admisibilidad de una acción judicial exige verificar la concurrencia de determinados requisitos que la ley expresamente ha establecido para su ejercicio.

**Segundo:** La denunciante infraccional, Servicio Nacional del Consumidor, ejerció la acción en estos autos en protección a los derechos de los consumidores basado en el artículo 58 de la Ley 19.496, que en su inciso segundo señala *“Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: (...) 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.”*

**Tercero:** La Ley de Defensa de Derecho del consumidor, conforme a los artículos 50, 50 A y 2 bis letra b), consagra dos clases de acciones: a) las acciones en defensa del interés individual del consumidor afectado, las que se deben tramitar de acuerdo al Procedimiento General contemplado en su párrafo Primero, Título IV; y b) acciones en defensa del interés colectivo o difuso, relacionado con una pluralidad de consumidores determinada, determinable o indeterminable, los que se ejercen según el procedimiento del Párrafo segundo, Título IV del mismo cuerpo de leyes. El conocimiento de la primera corresponde al Juzgado de Policía Local y de la segunda los Tribunales Ordinarios de Justicia.

**Cuarto:** En el referido procedimiento general, se indica expresamente - en el artículo 50 inciso segundo, N°1, letra a) de la Ley 19.496- las personas que pueden ejercer las acciones en protección al interés colectivo o difuso, situación que no ocurre en esta Ley ni se desprende de aquellas supletorias a que alude el artículo 50 bis de la misma, respecto del interés individual.

**Quinto:** El contenido en toda su extensión del citado artículo 58 letra g), es indeterminado, por lo que, a fin de establecer si el actor de esta causa dispone de legitimación activa en su mérito, solo puede ser precisado en un debate, sin que corresponda al juez negarlo por la vía de admisibilidad de la denuncia, valorando los fundamentos esgrimidos en su interposición tal como se ha hecho, sin forma de juicio.



Sexto: Atendido lo anterior, la resolución impugnada implica tomar una decisión que excede al control de admisibilidad de una denuncia, concluyendo que lo es en interés particular, sin que así se haya explicitado en el libelo, pronunciándose, en consecuencia, sobre aspectos fácticos (considerandos 4° y 5°) y legales (considerandos 6°, 7°, 13°), sin emplazamiento para ello, trámite esencial en todo juicio.

Séptimo: La nulidad procesal es una sanción establecida por el legislador para aquellos actos del procedimiento que no cumplen con los requisitos establecidos por la ley para que tengan validez.

Octavo: Corresponde en síntesis, invalidar la resolución conocida en esta instancia, en razón que se ha pronunciado sobre la legitimación activa del actor, fuera de un simple control formal, tal como se ha indicado, sin emplazamiento para tales efectos, lo que implica, en definitiva, negar el ejercicio de la acción.

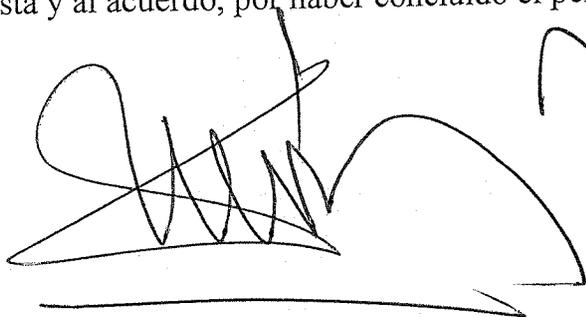
Y vistos lo dispuesto en el artículo 84 del Código de Procedimiento Civil, **de oficio se anula** la resolución impugnada de fecha veinte de junio de dos mil trece, de fojas 38, quedando ésta sin efecto, debiendo procederse a la notificación de la denuncia y continuar su tramitación hasta como en derecho corresponda.

Pasen los antecedentes al juez no inhabilitado que corresponda.

Redacción del Ministro suplente sr. Durán

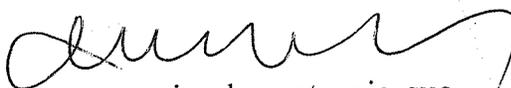
Rol 1568-2013

No firma el Ministro (S) señor Gray, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo, por haber concluido el periodo como Ministro suplente.



Pronunciada por la Octava Sala de la Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro (S) Mario Gómez Montoya e integrada por los ministros suplentes señores Tomás Gray Gariazzo y Enrique Durán Branchi. //

En Santiago, diecisiete de enero de dos mil catorce, autorizo la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.



**PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AVDA. APOQUINDO 3300, PISO 1**

**Las Condes, veinticuatro de Febrero de dos mil catorce  
CÚMPLASE. Pasen los antecedentes al Juez no inhabilitado.  
CAUSA ROL: 6495-3-2013**

*Conforme,*

