

f92
nacida
yolos

SANTIAGO, veinticuatro de junio de dos mil quince.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 18 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago (s) del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos Nº 333, piso 2º, comuna de Santiago, en contra de BANCO SANTANDER BANEFE, representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, ambos domiciliados en Bandera Nº 140, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don HÉCTOR RAMÍREZ VALDIVIA, el cual en copia de reclamo de fecha 21 de enero del año 2014, señala textualmente: *"Con fecha 20 de diciembre concurrí al cajero automático a retirar mi aguinaldo, que me había depositado la empresa, cuyo monto era de \$115.000, pero al sacar el saldo del cajero me encuentro con la sorpresa que tenía disponible \$55.000, monto que no tiene ninguna relación con el monto que la empresa me había abonado, fue entonces que concurrí a la sucursal de estado en donde me entregan copia de la cartola y me percate que tengo un cargo por giro cajero Aut. Pend., de cargo, cuya fecha de giro fue el 19 de diciembre, por un total de \$56.957, giro que no fue realizado por mí, debido a tal situación presente reclamo y a la fecha no he tenido respuesta"*.

II.- Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo Nº 58 letra G) de la Ley Nº 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".



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENDIDO A LA VISTA
18 NOV. 2015
SANTIAGO

SECRETARIO ABOGADO

43
valores
y kilos

Y CONSIDERANDO:

1) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se refiere a la posible infracción a los artículos 3° inciso 1° letras a) y d), 12 y 23 de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido BANCO SANTANDER BANEFE, en perjuicio de don HÉCTOR RAMÍREZ VALDIVIA, producto de un giro al parecer improcedente.

2) Que, el consumidor particular afectado don HÉCTOR RAMÍREZ VALDIVIA, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

3) Que, en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) actúa como denunciante, y según su propia expresión, conforme a lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten "el interés general de los consumidores".

4) 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, expresa:

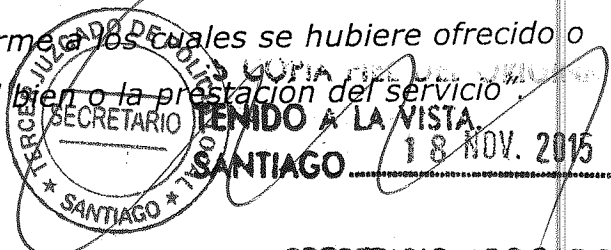
"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo 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.

5) Que, el artículo 3° inciso 1° letras a) 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;... 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."*

6) Que, el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496, establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"



Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma ley 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".

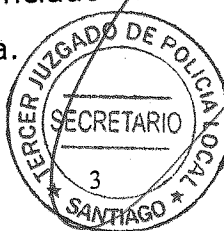
7) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; En otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

8) Que, inicialmente debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente al hecho puntual de un giro al parecer improcedente, 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"*.

9) 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 sí 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 dichos hechos sean los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

10) Que, de la prueba rendida válidamente en la causa por SERNAC en la audiencia de estilo celebrada, y que en autos rola a fojas 75 y 76, 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 BANEFE, no solamente constituía una infracción que afectaba al reclamante particular don HÉCTOR RAMÍREZ VALDIVIA, sino que afectaba a los *"Intereses Generales de los Consumidores"*.

11) Que, por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia se redujo a: i) A ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 75 el acompañamiento de documentos que lo habían sido con su denuncia, y que se refieren únicamente a la situación particular que afecta al reclamante don HÉCTOR RAMÍREZ VALDIVIA y al denunciado BANCO SANTANDER BANEFE, que constituye la infracción denunciada.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

VENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

FPS
no está
y en lo

12) Que, en conclusión, este sentenciador no cuenta con ningún elemento prueba suficiente como para dar por establecido que dicho hecho denunciado, el cual se refiere a la situación particular que afecta al reclamante con HÉCTOR RAMÍREZ VALDIVIA y al denunciado BANCO SANTANDER BANEFE, tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "Intereses Generales de los Consumidores".

13) 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 BANCO SANTANDER BANEFE, incurre habitual y persistentemente en la práctica de registrar en los estados de cuenta de los usuarios giros improcedentes; Nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, a los cuales les ocurrió la misma situación denunciada en autos, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "Intereses Generales de los Consumidores", etc., etc.

14) 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.

15) 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 N° 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."

16) 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



COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
18 NOV. 2015
SANTIAGO

SECRETARIO ABOGADO

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 1º, 2º, 3º inciso 1º letras a) y d), 12, 23 inciso 1º, 50 A y 50 B de la Ley Nº 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley Nº 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil; y 1698 inciso primero del Código Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, NO HA LUGAR al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 18 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa de ningún modo la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente en autos el consumidor particular afectado ni menos haber rendido éste último prueba pertinente a su respecto, por lo cual consecuentemente no hay afectación de "intereses generales de los consumidores". Se previene en todo caso que en tal evento, la acción que SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afectación de los "intereses difusos", debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria.

B) 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 Nº 19.496.

DICTADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

TENIDO A LA VISTA.

SANTIAGO 18 NOV 2015

SECRETARIO ABOGADO

FILE



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE

Santiago, treinta de septiembre de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, y se eliminan los fundamentos octavo a decimosexto, que se eliminan.

Y se tiene, en su lugar, además presente:

1.- Que la legitimación del Servicio Nacional del Consumidor para sostener la acción infraccional presentada en autos se enmarca dentro de las atribuciones que le confiere la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, como se ha venido decidido reiteradamente por esta Corte y, en particular en virtud de lo fallado a fojas 161 de autos;

2.- Que, sin perjuicio de la reflexión precedente, no se rindió prueba suficiente para acreditar que los giros cuestionados por el consumidor no hayan sido realizados por él, máxime si fueron ejecutados con presencia de su tarjeta personal, razones por las cuales cabe desestimar la denuncia presentada.

3.- Que, en todo caso, el Servicio Nacional del Consumidor actuó en cumplimiento de sus obligaciones y con fundamento plausible, de modo que debe ser liberado de las costas.

Por estas razones, **se revoca** la sentencia en alzada, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, de fecha dieciocho de junio de dos mil quince, escrita a fojas 205 y siguientes, sólo en aquella parte que condena en costas al Servicio Nacional del Consumidor, y en cambio que se exime a dicha parte del pago de las costas

se confirma en lo demás apelado la mencionada sentencia.

Regístrese y comuníquese.

Ingreso Policía Local N° 972-2015.

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras e integrada por la Fiscal Judicial señora Clara Carrasco Andonnie y por la Abogado Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a treinta de septiembre de dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO