

**SANTIAGO**, veintiuno de junio de dos mil trece.

**VISTOS:**

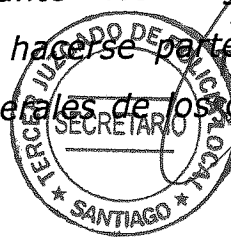
**I.-** Que, a fojas 10 y siguientes rola denuncia efectuada al Tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, abogada, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 7°, comuna de Santiago, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, representada legalmente por don CLAUDIO CISTERNAS DUQUE, ambos domiciliados en Ahumada N° 236 oficina 315, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña XENIA FERNÁNDEZ MACHUCA, el cual consta en copia de reclamo a fojas 3, de fecha 8 de Marzo de 2011, cuyo texto señala textualmente: *"Mantengo relación contractual con esta empresa hace tiempo ya, el problema que tengo es que estando ayer en la tienda saque un estado de cuenta y para mi sorpresa me encuentro con recargas a celulares que jamás he efectuado realice el correspondiente reclamo en la empresa y ellos me indicaron que investigarían el tema y que se comunicarían conmigo lo que hasta la fecha no ha ocurrido, sin perjuicio de estas recargas que me hicieron hace un mes mas o menos ellos me ingresaron a mi cuenta la compra de un móvil, tema que también estoy reclamando, lo mas probable que la misma persona que se compro el teléfono debe ser la misma que ahora se lo recarga y lo que pienso es que debe de ser de alguien de la misma tienda que esta cometiendo estos delitos"*.

**II.-** Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la Ley N° 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 cuando estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los*



COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
 TENDIDO A LA VISTA  
 18 JUN 2015

SECRETARIO ABOGADO

procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

**Y CONSIDERANDO:**

1) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se refiere a la posible infracción a los artículos 3 letras a) y b), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, en que habría incurrido PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, en perjuicio de doña XENIA FERNÁNDEZ MACHUCA, por efectuar cobros en la cuenta de su tarjeta CMR, sin su autorización.

2) Que, el consumidor particular afectado, doña XENIA FERNÁNDEZ MACHUCA, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

3) Que, en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) actúa como denunciante, 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 letras a) y b) 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.



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

SECRETARIO ABOGADO

b) *El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos*".

6) Que el artículo 12 de la Ley N° 19.496 dispone: *"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."*

7) Que, el artículo 23 inciso 1° de la Ley Núm. 19.496 establece que: *"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"*.

8) 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.

9) Que, inicialmente debe considerarse que aquello que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente al hecho puntual del cobro indebido de recargas telefónicas y de la compra de un teléfono móvil, en perjuicio de la reclamante doña XENIA FERNÁNDEZ MACHUCA, 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".

10) Que tal hipótesis, ciertamente es materia de prueba, por cuanto calificar un acto de los regidos por la Ley de Protección al Consumidor como 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 si 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

TERCER JUZGADO DE PAZ LOCAL SANTIAGO  
 SECRETARIO  
 COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
 TENIDO A LA VISTA  
 18/NOV 2015  
 SECRETARIO ABOGADO

hechos efectúen los Tribunales de Justicia, en cuanto dichas hechos sean los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

**11)** Que, de la prueba rendida válidamente en la causa por SERNAC en la audiencia de estilo celebrada, y que en autos rola a fojas 3 a 9 y 23 a 30, 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 PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, no solamente constituía una infracción que afectaba al reclamante particular doña XENIA FERNÁNDEZ MACHUCA, sino que afectaba a los "intereses generales de los consumidores".

**12)** Que por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia se redujo a: i) A fojas 31, a ratificar su denuncia; ii) Ratificar los documentos acompañados a fojas 3 a 9 junto a su denuncia, y que se refieren únicamente a la situación particular que afecta a la reclamante doña XENIA FERNÁNDEZ MACHUCA y al denunciado PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, que constituye la infracción denunciada.

**13)** Que en conclusión, este sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido que dicho hecho denunciado, el cual se refiere a la situación particular que afecta a la reclamante doña XENIA FERNÁNDEZ MACHUCA y al denunciado PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, tenga una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "intereses generales de los consumidores".

**14)** 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 PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, incurre habitual y persistentemente en la práctica de realizar cobros de equipos y cargas de celulares en las cuentas de sus clientes; 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.

**15)** 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



COPIA DEL ORIGINAL  
SANTIAGO 18 NOV 2015

Urrutia y sus fcs

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.

16) 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."

17) 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 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 N°s 1°, 2°, 23 inciso 1°, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 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 10 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

SECRETARÍA ABOGADO  
SANTIAGO  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENDIDO A LA VISTA  
SANTIAGO 1.º DE ABRIL DE 2011

*Werner y Werner*  
*PUH*

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 N° 19.496.

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

**AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO TITULAR.**



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

SECRETARIO ABOGADO

Santiago, doce de marzo de dos mil quince.

A fojas 94: por no estar suscrito, no ha lugar.

A fojas 95: téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

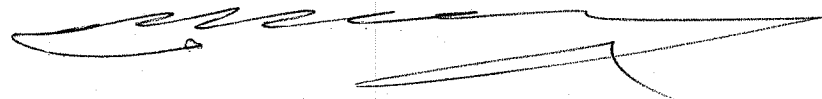
Que en concepto de esta Corte, la parte denunciante ha tenido motivo plausible para litigar y de conformidad, además, con lo que dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil dicha parte debe quedar eximida de la carga de pagar las costas originadas.

Por estas consideraciones, **se revoca** la resolución de veintiuno de junio de dos mil trece, escrita a fojas 39, sólo en cuanto condenó en costas a la parte recurrente y se decide en su lugar que ésta queda absuelta de dicha carga procesal.

**Se confirma** en lo demás la referida resolución.

Devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1551-2014.



Chaimovich

Pronunciada por la **Cuarta Sala** de esta Iltra. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por el Ministro señor Alfredo Pfeifer Richter y la Abogado Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.

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

En Santiago, a doce de marzo de dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la sentencia precedente.



SECRETARÍA  
JUZGADO POLICIAL  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA.  
SANTIAGO 14 MAR 2015

SECRETARIO ABOGADO