

Las Condes, dieciséis de Mayo de dos mil diecisiete.

Por ingresado a mi despacho con esta fecha.

Proveyendo a fs. 52: Téngase por evacuado el traslado conferido.

Resolviendo derechamente las excepción opuesta en comparendo de fs. 51, en los términos expuestos en lo principal de fs. 48 y siguientes:

VISTOS Y CONSIDERANDO:

- 1.- Que a fs. 21 y siguientes, JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de **CENCOSUD SHOPPING CENTER S.A.**, representada legalmente por **RICARDO GONZÁLEZ NOVOA**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Avda. Kennedy N° 9.001, piso 4, Las Condes, atendido lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley 19.496, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, por supuesta infracción a los artículos 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cuya notificación se certifica a fs. 62.-
- 2° Que el actor, funda su denuncia, a raíz del reclamo efectuado con fecha 24 de Agosto de 2016 por el consumidor JORGE NILO FLORES ARAVENA, quien habiendo concurrido el día 12 de Agosto de 2016, en su vehículo a realizar unas compras al Supermercado Jumbo ubicado en el interior del Mall Alto Las Condes, procedió a estacionar dicho móvil en el estacionamiento del supermercado en mención, y, al regresar, advirtió que la puerta del lado del conductor había sido forzada sustrayéndosele desde su interior unas especies y que luego habiendo realizado las gestiones pertinentes con el jefe de seguridad del establecimiento y luego con la jefa de Atención al Cliente del referido Mall, no obtuvo respuesta satisfactoria a sus requerimientos, por lo que el Servicio inició el proceso de mediación que, la ley 19.496 le permite, a fin de que la denunciada ofreciera al reclamante una solución, sin embargo, dicho proveedor, mediante carta de fecha 15 de Septiembre de 2016, responde en forma negativa a lo solicitado, respuesta que a su entender es insuficiente, toda vez que en ella de manera alguna la denunciada reconoce su responsabilidad, limitándose a señalar que no ha sido posible determinar que los hechos hayan ocurrido en sus dependencias, sin aportar mayor fundamento que otorgue convicción al respecto, lo que indica, denota su error en la apreciación de sus obligaciones como proveedor.
- 3.- Que a fs. 51 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba, oportunidad en que la parte denunciada, opone como incidente de previo y especial pronunciamiento la excepción

de falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor para deducir la acción de autos, y la funda en los términos expuestos en lo principal de presentación de fs. 48, esto es en síntesis, que según se dispone en su artículo 50 de la Ley 19.496, este cuerpo normativo sólo contempla para accionar tres tipos de intereses (interés individual, interés colectivo e interés difuso), no estando dentro de éstos el interés general de los consumidores argüido por el denunciante en la presente acción.

4.- Que, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 50 de la ley 19.496, Sobre Protección de Los Derechos de Los Consumidores, **el ejercicio de las acciones que emanan de la presente ley, puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.** Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. 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. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos. Que de lo anterior se colige, que las acciones judiciales destinadas a resguardar los derechos de los consumidores, sólo pueden ejercerse en base a los intereses precedentes señalados.

5.- Que la denuncia que dio origen al procedimiento de marras, según consta a fs. 21 y siguientes, fue formulada por el actor invocando el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, norma que **lo faculta a denunciar los posibles incumplimientos de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores 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.**

6.- Que, a diferencia de lo que sostiene el actor en su presentación de fs. 52 y siguientes, al evacuar el traslado conferido, en el sentido de que el citado artículo 58 g) además de facultarlo para hacerse parte en las acciones interpuestas por los consumidores, **lo faculta también, para interponer acciones cuando está comprometido el interés general de los consumidores,** lo cierto es que, éste mismo artículo, deja claro que en lo que respecta a los intereses generales, **sólo lo faculta a hacerse parte en las causas en que estos intereses estén afectados,** y que tanto en sus denuncias, como al hacerse parte, deben actuar según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales, por lo que en virtud de lo razonado y lo signado en el considerando 4°, necesariamente debe

concluirse que **las acciones judiciales destinadas a resguardar los derechos de los consumidores, sólo pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de aquellos, y no en base a un supuesto interés general de los consumidores.**

7.- Que en mismo sentido ha resuelto la Segunda Sala la Excma. Corte Suprema, señalando en fallo reciente de fecha 23 de Enero de 2017, en ROL N° 68.771-2016, en la que conociendo del recurso de queja contra integrantes de la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, por faltas o abusos cometidos al dictar la sentencia de segundo grado en causa Rol N° 9301-A, sustanciada ante el Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas, **procediendo de oficio, resuelve dejar sin efecto todo lo obrado, por haberse ventilado ante tribunal incompetente**, al colegir que **las acciones judiciales destinadas a resguardar los derechos de los consumidores sólo pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de aquellos, no existiendo una cuarta categoría de acciones como las de interés general que propone el Servicio Nacional del Consumidor**, y en la que el Ministro Sr. Juica, estuvo por cumplir con la remisión que ordena imperativamente el artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales.

A mayor abundamiento, en el mismo sentido se ha razonado en fallo de la Segunda Sala de la Excma. Corte Suprema, de fecha 25 de Agosto de 2011, en autos Rol N° 4941-11, en que el Ministro señor Ballesteros señala "que las acciones judiciales 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 2° 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 ante 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."

8. – Que, a su vez, 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, y que, 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 de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores en beneficio de los intereses generales de

los consumidores, como en la especie ocurre, necesariamente se debe concluir, que éste para iniciar la presente causa, carece de la legitimación activa necesaria, en circunstancias que ésta, siendo un presupuesto procesal, debe existir al tiempo de constituirse la relación procesal, por lo que es pertinente y conveniente que su verificación – de oficio por el juez o a iniciativa de la denunciada – sea realizada in límine, ya que no tendría sentido dirimir la pretensión.

9.- Que según lo razonado en los considerandos precedentes y en sintonía con el fallo tan reciente referido en el considerando 7°, teniendo presente lo dispuesto en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **se declara** que se acoge la excepción de falta de legitimación del actor de autos deducida.

Resolviendo derechamente el primer otrosí de fs. 48 y siguientes: Estese a lo resuelto a fs. 51.- ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

Causa Rol: 1960-8-2017

RESOLVIÓ MARIA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

AUTORIZA JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR.

C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de febrero de dos mil dieciocho.

Vistos:

Se **confirma** la resolución de dieciséis de mayo de dos mil diecisiete, escrita a fojas 62.

Acordada contra el voto de la Ministra señora Villadangos, quien fue de opinión de revocar la referida resolución y en su lugar desestimar la excepción de falta de legitimación activa, teniendo presente para ello las siguientes consideraciones:

1º.- Que habiéndose cuestionado por la denunciada la existencia de las acciones denominadas de interés colectivo, categoría a la que según se colige de la presentación de fojas 1 corresponde la de autos, resulta ser que el asunto a dilucidar es, entonces, si el SERNAC se encuentra habilitado procesalmente para denunciar en representación de los consumidores, una infracción a la ley antes referida, conforme a su artículo 58, letra g);

2º.- Que sobre el particular es necesario tener presente que la Ley 19.496, sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores, establece en su artículo 1º que ésta tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio de éstos y señalar el procedimiento aplicable en estas materias, es decir, se trata de una normativa que conforme a su texto posee un carácter cautelar y protector de los derechos de los consumidores;

3º.- Que, por su parte, el artículo 58 del mismo cuerpo legal señala que el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las normas de la presente ley y demás preceptos que digan relación con el consumidor, agregando en su letra g), que le corresponde “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”;



4°.- Que, a su turno, el artículo 50 del mismo estatuto establece en su inciso primero que las acciones que derivan de esta ley se interpondrán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores, añadiendo en su inciso tercero que “el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores”;

5°.- Que conforme se viene reseñando, al SERNAC le asiste como función esencial la de velar por la protección de los “*intereses generales de los consumidores*” y, en este entendido, es menester que cuente con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo. El interpretarlo de modo diverso -en un sentido restringido- significaría que en la práctica este organismo carecería de las herramientas necesarias para cumplir de debida forma con la función que la ley le ha entregado, no habiendo sido ésta la intención que el legislador tuvo en cuenta al establecer una legislación protectora y cautelar de los derechos de los consumidores;

6°.- Que el artículo 58 de la Ley N°19.496 emplea la expresión “*intereses generales de los consumidores*”, en una acepción más amplia que el de “*interés colectivo o difuso*”, que menciona el artículo 50 de la misma ley, toda vez que por interés general se entiende aquél que es propio de la sociedad política, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común, establecido además como fin del Estado y de sus órganos en el artículo 1° de la Constitución Política de la República, que aquí se particulariza en un aspecto del mismo como es el caso de los consumidores en sentido genérico y no como un grupo específico de los mismos.

Las acciones de “*interés difuso*”, que según algunos, sería la figura cubierta por la expresión “*interés general*”, conceptuada en el artículo 50 de la Ley 19.496, se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos. Se trata de intereses sociales y colectivos de amplia difusión que subjetivamente se refieren a colectivos poco precisos en su composición, generalmente



anónimos e indeterminados aunque, con dificultades, determinables. El carácter de difusos o imprecisos también se manifiesta desde una perspectiva objetiva, porque las prestaciones debidas para su satisfacción y la determinación del sujeto o sujetos que tienen a su cargo el deber de satisfacerlos también resultan imprecisas. En síntesis, los intereses difusos se entienden referidos no al sujeto como individuo sino como miembro de un conglomerado más o menos amplio.

En cambio, el concepto de *interés general* engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley 19.496 y lo que debe hacerse en su resguardo, exista o no una acción de un particular en la que el SERNAC deba intervenir por mandato del señalado artículo 58 letra g);

7°.- Que, a mayor abundamiento, el concepto de *interés difuso*, es un concepto cuantitativo, más que cualitativo, toda vez que siempre implica la existencia de intereses individuales, sumados o acumulados para efectos de coherencia y economía procesal, de manera de evitar fallos divergentes y lograr una decisión uniforme en el caso particular; en cambio, el concepto de *interés general* de los consumidores es un concepto cualitativo, que dice relación con la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos, afectado por la vulneración del marco regulatorio existente;

8°.- Que, adicionalmente, el objeto principal de las acciones de *interés colectivo o difuso*, es la indemnización de los perjuicios sufridos por los consumidores afectados o la declaración de nulidad de cláusulas abusivas. En cambio, en la acción en *interés general*, cuyo único legitimado activo es el SERNAC, el objeto es la sanción del proveedor que con su conducta ha infringido normas de la Ley 19.496, que afectan el mencionado interés general de los consumidores;

9°.- Que conforme se viene reflexionando, la defensa del *interés general* no conlleva avalar derechos subjetivos, como sí ocurre con las acciones de *interés colectivo o difuso*, que pueden significar el pago de indemnizaciones a los consumidores. El interés general únicamente avala intereses públicos, que en el caso del artículo 58 letra g) se



expresa en el ejercicio de la actividad de policía administrativa que cabe al SERNAC, entendida ésta como el medio por el cual se manifiesta el poder público de la administración de una forma coercitiva, a través del Estado, limitando los derechos y libertades en beneficio del bienestar general o bien común a través de la amenaza y de la coacción, esto es, de la sanción administrativa;

10°.- Que, así las cosas, esta disidente estima que el SERNAC está legalmente habilitado para denunciar, al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley N°19.496, los incumplimientos de la misma ley ante los Juzgados de Policía Local y de hacerse parte en las causas respectivas, invocando el interés general de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o especiales aplicables, como acción autónoma a las que contempla el artículo 50 de la Ley 19.496, que debe ser conocida por la judicatura civil;

11°.- Que al amparo del artículo 58 de la Ley 19.496 el SERNAC, en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, puede efectivamente ejercer directamente las acciones tendientes a proteger los derechos e intereses de los consumidores, no pudiendo el juez competente, como lo es el de Policía Local, excusarse del conocimiento del asunto, conforme lo ordena el principio de inexcusabilidad, consagrado constitucionalmente.

Devuélvase.

Redacción de la Ministra señora Villadangos.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-935-2017.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz y por la Ministro señora Maritza Villadangos Frankovich. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, diecinueve de febrero de dos mil dieciocho, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



JAVIER ANIBAL MOYA CUADRA
MINISTRO
Fecha: 19/02/2018 13:22:12

JAIME BALMACEDA ERRAZURIZ
MINISTRO
Fecha: 19/02/2018 13:31:06

MARITZA ELENA VILLADANGOS
FRANKOVICH
MINISTRO
Fecha: 19/02/2018 13:16:40



Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Javier Anibal Moya C., Jaime Balmaceda E., Maritza Elena Villadangos F. Santiago, diecinueve de febrero de dos mil dieciocho.

En Santiago, a diecinueve de febrero de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

En acuerdo ante la **Séptima Sala** de la Iltrna. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por el Ministro señor **Jaime Balmaceda Errázuriz** y por la Ministro señora Maritza Villadangos Frankovich. Santiago, 27 de diciembre de 2017.
N°Trabajo-menores-p.local-935-2017

Lorena Kanacri
Relatora

Las Condes, veinte de Marzo de dos mil dieciocho.

Cúmplase.-

Causa rol N° 1960-8-2017-

[Handwritten signature]

Las Condes, 21 de Marzo de 2018.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a J. Luengo y J. Flores.-

[Handwritten signature]



SECRETARÍA

15

7

2