Las Condes, ocho de Septiembre de dos mil diecisiete.

Proveyendo a fs. 148: Téngase por evacuado el traslado conferido.

Resolviendo derechamente la excepción de incompetencia opuesta en comparendo de fs. 147, en los términos expuestos en lo principal de fs. 130 y siguientes:

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1.- Que a fs. 28 y siguientes, JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. (AVIANCA),** representada legalmente por **PATRICIO REYES INFANTE**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Alonso de Córdova N° 5320, oficina 1401, Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, por supuesta infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b) en relación al artículo 1 número 3, incisos 1° y 3°, 30 y artículo 1 número 4 en relación a artículo 28 letra d) de la citada Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2° Que el actor funda su denuncia en que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley 19.496, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad que dicho cuerpo legal establece, realizó un Reporte de Publicidad de Aerolíneas, en el período comprendido entre el 01 de Marzo y el 30 de Junio, detectando que la pieza publicitaria de la denunciada, lanzada al mercado bajo la campaña denominada "PLAYA. VIVE LA EXPERIENCIA QUE MÁS TE GUSTAN EN LAS PLAYAS. DESDE SANTIAGO A ARUBA, DESDE USD 499*/ CLP 331.835*. IDA Y REGRESO EN CLASE ECONÓMICA.", difundida por medio del diario La Tercera de fecha 28 de Marzo de 2017, no se ajusta a la citada Ley, toda vez que en ella se incorpora la siguiente información: "...Las tarifas no incluyen cargo por emisión de boleto...Tarifas sujetas a cambio sin previo aviso.", de lo cual advierte que, no informa el precio completo, incluido el cargo por emisión de boleto; falta de información veraz y oportuna en relación a los cupos disponibles en base al "Precio DESDE"; y vulneración del principio de integración publicitaria representado por la frase "Tarifas sujetas a cambio sin aviso previo", en consecuencia, publicidad engañosa.

3.- Que a fs. 147 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba, oportunidad en que la parte denunciada, interpone incidente de incompetencia absoluta del tribunal, y lo funda en los términos expuestos en lo principal de presentación de fs. 130 y siguientes, esto es en síntesis, que la acción promovida por la denunciante busca proteger intereses generales de los consumidores y no intereses individuales de éstos, estándose en la especie, frente a una acción de interés difuso o

al menos colectivo, toda vez que con ella se busca proteger al colectivo indeterminado de consumidores que podría verse afectado por los efectos de la referida publicidad, en circunstancia que, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 A y 2 bis letra b) de la Ley 19.496, la competencia para conocer de las referidas acciones, se encuentra expresamente entregada a los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

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 se dijo, fue formulada invocándose el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, y a diferencia de lo que sostiene el actor en su presentación de fs. 148 y siguientes al evacuar el traslado conferido, en el sentido de que el citado artículo 58 g) lo facultaría a denunciar infraccionalmente al encontrarse comprometido los intereses generales de los consumidores, con independencia de que exista uno o más consumidores involucrados, y que la competencia de dicha acción estaría entregada a los Juzgados de Policía Local en conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 A, lo cierto es que, si bien el artículo 58 g) 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, **la misma citada 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 que en virtud de lo razonado y lo signado en el considerando precedente, las acciones judiciales que se entable destinadas a resguardar los derechos de los consumidores invocando dicha norma, sólo pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de aquellos**. Que lo anteriormente concluido, guarda además 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.

6°.- Que, **en mismo sentido ha resuelto la Segunda Sala la Excma. Corte Suprema, en fallo 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, el criterio anteriormente señalado, ha sido sostenido en el tiempo por la citada **Segunda Sala de la Excma. Corte Suprema, es así como en sentencia de fecha 28 de Octubre de 2013, en causa Rol N° 3978-13,** advirtiendo que la acción promovida por el SERNAC, no lo ha sido en defensa de un consumidor afectado, sino que en realidad, corresponde a la defensa de derechos que son comunes a un conjunto indeterminado de consumidores**, invalida de oficio la sentencia dictada por el tribunal de segundo grado, señalando que no se trata, en consecuencia, de un asunto que pueda ser conocido por el juez de policía local respectivo, sino que es de competencia del juez civil de acuerdo a las reglas generales**, oportunidad en que también el Ministro señor Juica, fue del parecer de enviar los antecedentes al Tribunal Pleno, y, **en autos Rol N° 4941-11,** en fallo de **fecha 25 de Agosto de 2011,** que acoge el recurso de queja interpuesto en contra de los juzgadores del grado, señalando en su considerando DUODECIMO "Que en la especie la demanda interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad con el artículo 51, N° 1°, letra a), en concordancia con el artículo 58, letra g) e inciso penúltimo, asumiendo la defensa de consumidores indeterminados, cuyos intereses generales denuncia comprometidos, incorpora la cuestión en el ámbito de los intereses difusos al margen de la exigencia contemplada en el artículo 51, N° 1°, letra c), en cuanto requiere un grupo de consumidores afectados en número no inferior a cincuenta personas debidamente individualizadas, y justamente, merced a esa indeterminación y características propias, lo sustrae de la norma común de competencia del juez de policía local, para entregarlo al conocimiento del juez civil ordinario, de acuerdo a las reglas generales" y en el 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", y, en el que además, el Ministro señor Rodríguez estuvo por enviar tales piezas al Tribunal Pleno.

7°.- Que atendido lo anteriormente razonado, cabe entonces determinar, si la acción ejercida por el Servicio Nacional del Consumidor lo fue en resguardo de un interés individual, colectivo o difuso, y para tal efecto, de la sola lectura del libelo pretensor es posible advertir que, la acción promovida por el Servicio denunciante, corresponde a la defensa de derechos que son comunes a un conjunto indeterminado de consumidores, que son aquéllos que tienen o han tenido la calidad de consumidores de los servicios promocionados en la referida pieza publicitaria **y, por tanto, necesariamente debe concluirse que la denuncia practicada en autos tiene la naturaleza de una acción difusa, cuya competencia se encuentra entregada a los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales, según lo previsto en el inciso final del artículo 50 A del citado cuerpo normativo, por lo que** SERNAC, pese a su esfuerzo argumentativo, no ha encaminado su acción como debió hacerlo, es decir, su fundamento jurídico a la postre ineludiblemente no resulta pertinente y de rigor, debiendo haber denunciado este hecho ante los tribunales civiles.

8°.- Que, a mayor abundamiento, 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, ni habiendo actuado en estos autos haciéndose parte en una causa promovida por un consumidor, carece por tanto además en estos autos de legitimación activa necesaria, presupuesto procesal que 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 en la sentencia, luego de una tramitación dispendiosa, si quien deduce la acción inicial no ostenta correlativamente la condición sine qua non, de legitimado activo.

9.- Que, todo lo expuesto guarda relación con las normas de competencia absoluta del tribunal llamado a conocer de un determinado asunto que, por esencia, son de derecho público, obligatorias y no disponibles para los litigantes, funcionarios y entes públicos, especialmente para los jueces, entendiéndose por competencia de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código Orgánico de Tribunales, la facultad que tiene cada juez o tribunal para conocer de los

negocios que la ley ha colocado dentro de la esfera de sus atribuciones, disposición que encuentra su origen y fundamento en el inciso 4° del N° 3 del artículo 19 de la Constitución Política del Estado, que establece: "La Constitución asegura a todas las personas la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Nadie podrá ser juzgado por comisiones especiales, sino por el tribunal que señalare la ley y que se hallare establecido por ésta con anterioridad a la perpetración del hecho", principio también consagrado por el N° 1 del artículo 8 relativo a las Garantías Judiciales del Pacto de San José de Costas Rica, convenio internacional ratificado por Chile en 1990.-

Que según lo razonado en los considerandos precedentes y teniendo presente lo dispuesto en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, y demás textos legales y artículos citados en el cuerpo de esta resolución, **se declara la incompetencia absoluta de este tribunal para conocer de los hechos materia de autos,** sin costas, debiendo el actor ocurrir ante quien corresponda.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

Causa Rol: 13.298-8-2017

RESOLVIÓ MARIA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

AUTORIZA HUGO ANGEL GREBE. SECRETARIO (S).

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
SECRETARIA

C.A. de Santiago

Santiago, uno de agosto de dos mil dieciocho.

A fojas 212: Téngase presente.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos cuarto a noveno, que se eliminan.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

1°).- Que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) deduce recurso de apelación en contra de lo resuelto por el juez de primer grado, en cuanto este último resolvió acoger la excepción de incompetencia absoluta esgrimida por la denunciada, razonando para ello que la acción interpuesta en este proceso corresponde a una de "aquellas conocidas como de interés difuso" y que, por ende, carece de competencia a la luz de lo establecido en la letra b) del artículo 2 bis de la Ley 19.496, por corresponderle el conocimiento y resolución de ella a la justicia ordinaria;

2°).- Que habiéndose cuestionado por la denunciada la existencia misma de las acciones denominadas de interés colectivo, categoría a la que según se colige de la presentación de fojas 28 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);

3°).- 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 1° 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;

4°).- Que, a su vez, 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

JXHSFZWJFK
JUZGADO DE LAS CONDES
SECRETARIA

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**";

5°).- 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**";

6°).- 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 de 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;

7°).- 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.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL LAS CONDES COMUNA CIUDAD SECRETARIA DE LAS CONDES
JXHSFZWJFK

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);

8º).- 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;

9º).- 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;

JXHSFZWJFK
JXHSFZWJFK
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
SECRETARIA

10°).- 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;

11°).- Que, así las cosas, esta Corte 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 la que contempla el artículo 50 de la Ley 19.496, que debe ser conocida por la judicatura civil;

12°).- 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.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287 y 50 y 58 letra g) de la Ley 19.496, **se revoca** la sentencia apelada de fecha ocho de septiembre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 163 a fojas 167; y en su lugar se declara que se rechaza la excepción de incompetencia absoluta esgrimida por la denunciada, debiendo el juez no inhabilitado que corresponda proseguir la tramitación regular de la causa conforme a derecho.

Regístrese y en su oportunidad, devuélvase.

JXHSFZWJFK
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
LAS CONDES COMUNA CIUDAD
SECRETARIA

terés
ı las
o de
avala
en el
JAC,
:o de
lo los
.ún a
ıtiva;
l está
tículo
:e los
:tivas,
ientos
acción
be ser

496 el
ley le
entes a
el juez
nto del
sagrado

spuesto
la Ley
bre de
declara
por la
uir la

Rol Corte Nº 1672-2017.

MARITZA ELENA VILLADANGOS FRANKOVICH
MINISTRO
Fecha: 01/08/2018 13:00:36

MARIA PAULA MERINO VERDUGO
MINISTRO(S)
Fecha: 01/08/2018 13:03:26

MARIA CECILIA DEL PILAR RAMIREZ GUZMAN
ABOGADO
Fecha: 01/08/2018 13:06:38

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 01/08/2018 13:59:11

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
LAS CONDES COMUNA CIUDAD
SECRETARIA

JXHSFZWJFK

JXHSFZWJFK

doscientos dieciséis 216

Las Condes, treinta de Agosto de dos mil dieciocho.-

Cúmplase.-

Causa rol N° 13.298-8-2017

Las Condes, 31 de Agosto de 2018.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a J. Luengo y G. Bofill.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
LAS CONDES COMUNA CIUDAD
SECRETARIA