

Rol: 21.893-8-2017

Las Condes, treinta de Octubre de dos mil diecisiete.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

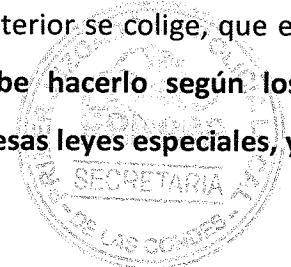
- 1.- Que a fs. 17 y siguientes, **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, atendido lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de **ADIDAS CHILE LTDA.**, representada legalmente por **CRISTIAN HERRERA BARRIGA**, ambos domiciliados para estos efectos en Avda. Andrés Bello N° 2711, piso 19, Las Condes, por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2.- Que, el actor funda su denuncia en que, en cumplimiento del mandato legal consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la citada ley 19.496, esto es, “velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor” dicho Servicio, a través de su ministro de fe María Gabriela Millaquén Uribe, a fin de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información dirigida al público consumidor en relación a las ofertas y promociones que se ofrecieron en el marco del Ciberday que se llevó a efecto los días 29, 30 y 31 de Mayo de 2017, ingresó el día 30 de Mayo de 2017, a la página web del proveedor denunciado, cuyo link de acceso es www.adidas.cl, certificando que, **no se informa el stock o las unidades disponibles del producto “Zapatillas para césped artificial Ace 16.3” ofrecido en promoción u oferta**, y, que con ello, el proveedor denunciado, ha infringido los artículos 3° inciso 1° letra b), 23 y 35 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 3.- 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 a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de aquellos.**

4.- Que, relacionado con lo anterior, si bien el inciso 1° del artículo 50 A del citado cuerpo normativo, entrega a los jueces de policía local el conocimiento de todas las acciones que emanan de esta ley, dicho artículo en su inciso 3°, dispone que lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, **en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales. En tanto, la referida letra b) del artículo 2 bis, dispone “b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento”.**

En consecuencia, cuando el legislador extrae de la competencia del juez de policía local algunas cuestiones a las que le es aplicable esta ley, dejándolas a la justicia civil, lo hace remitiéndose exclusivamente a las acciones a que se refiere el artículo 2° bis letra b), esto es, **a aquellas acciones de interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios.**

5.- Que, la denuncia que dio origen al procedimiento de marras, según se dijo, fue formulada invocándose el artículo 58 de la Ley 19.496, el que en su inciso 2°, dispone las funciones que corresponden especialmente al Servicio denunciante, dentro de las cuales, en su letra g) está la de “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**”, estableciendo además en su inciso 3° que “La facultad de velar por el cumplimiento de 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**”. Que de lo anterior se colige, que el referido Servicio, al interponer una denuncia o hacerse parte, **debe hacerlo según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales, y**

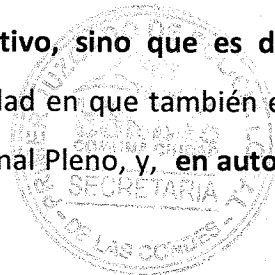


que de acuerdo a lo signado en el considerando 3° y 4° precedentes, sólo pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores, siendo competente en los dos últimos, los tribunales ordinarios de justicia y no el juez de policía local.

6.- 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.

7.- Que, en mismo sentido ha resuelto la Segunda Sala la Excm. 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 que siendo la acción promovida en defensa de derechos que son comunes a un conjunto determinable de consumidores, la denuncia practicada en autos tiene la naturaleza de una acción colectiva, de competencia de los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales, resolución en la que además, 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 Excm. Corte Suprema, es así como a título de ejemplo, en sentencia de fecha 28 de Octubre de 2013, en causa Rol N° 3978-13, advirtiendo la referida Sala 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.

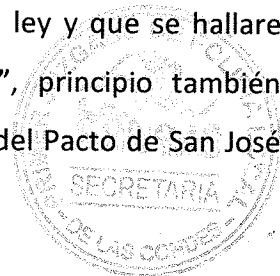
8.- Que atendido lo anteriormente razonado, cabe entonces determinar, si la acción ejercida por el Servicio Nacional del Consumidor lo fue en resguardo de un interés individual, colectivo o difuso, y para tal efecto, de la sola lectura del libelo pretensor es posible advertir que, **la acción promovida por el Servicio denunciante, corresponde a la defensa de derechos que son comunes a un conjunto indeterminado de consumidores**, que son los consumidores y potenciales consumidores del citado producto "Zapatillas para césped artificial ACE 16.3" ofrecido en promoción u oferta por la denunciada en su sitio web, dentro del marco del referido Cyberday, **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, no ha encaminado su acción como debió hacerlo, es decir, debiendo haber denunciado este hecho ante los tribunales civiles.

9.- 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 limine, 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.

10.- 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 Costa Rica, convenio internacional ratificado por Chile en 1990.-



Que según lo razonado en los considerandos precedentes, **en virtud de la facultad oficiosa conferida a los tribunales en el artículo 84 inciso 4º del Código de Procedimiento Civil, 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: 21.893-8-2017

RESOLVIÓ JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. JUEZ (S).

AUTORIZA HUGO ANGEL GREBE. SECRETARIO (S).



C.A. de Santiago

Santiago, tres de octubre de dos mil dieciocho.

A fojas 63 y 64: Téngase presente.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos 3 a 10, que se eliminan.

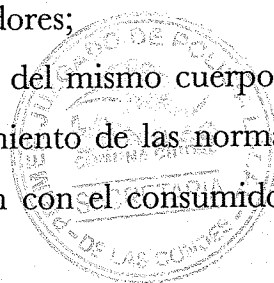
Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

1º.- 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;

2º.- Que habiéndose cuestionado por la denunciada la existencia misma de las acciones denominadas de interés general, categoría a la que según se colige de la presentación de fojas 17 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);

3º.- 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;

4º.- 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



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**”;

5º).- 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**”;

6º).- 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;

7º).- 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 1º 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

ento de las
las con la
y hacerse
s intereses

o establece en
interpondrán
quiera de los
cero que "el
ndividual o
o de los

le asiste como
s generales de
cuenta con la
lor ha puesto
do restringido-
herramientas
e la ley le ha
ador tuvo en
s derechos de

a la expresión
ás amplia que
de la misma
s propio de la
no de interés
tado y de sus
República, que
el caso de los
pecífico de los

sería la figura
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;

10º).- 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;

11º).- 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;

12º).- 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 treinta de octubre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 28 a fojas 33; 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.

Rol Corte N° 1940-2017.

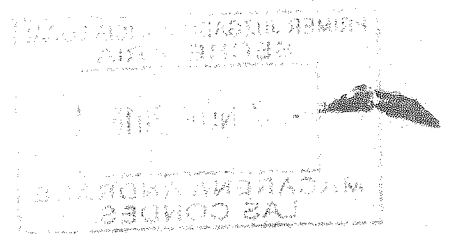
sesenta, siete

ALEJANDRO MADRID CROHARE
MINISTRO
Fecha: 03/10/2018 12:21:51

MARITZA ELENA VILLADANGOS
FRANKOVICH
MINISTRO
Fecha: 03/10/2018 12:20:57

CLAUDIA VERONICA CHAIMOVICH
GURALNIK
ABOGADO
Fecha: 03/10/2018 12:25:49

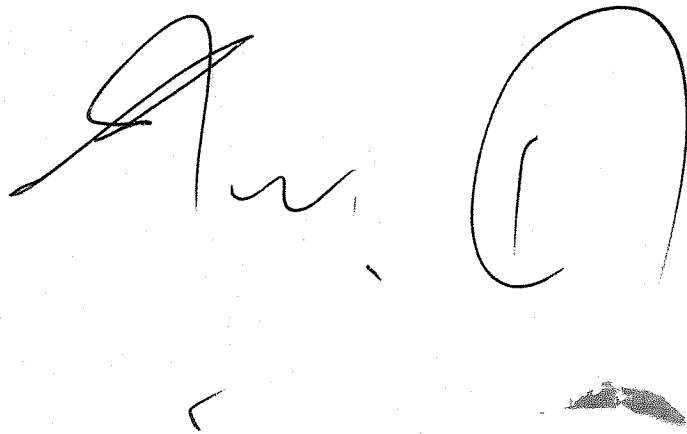
CAROLINA ANDREA PAREDES
ARIZAGA
MINISTRO DE FE
Fecha: 03/10/2018 12:34:23



Las Condes, ocho de Noviembre de dos mil dieciocho.-

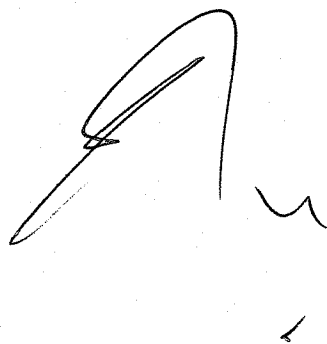
Cúmplase.

Causa rol N° 21.893-8-2017

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'A' followed by a series of loops and a large circular flourish.

Las Condes, 09 de Noviembre de 2018.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a J. Luengo.

A handwritten signature in black ink, featuring a large, sweeping 'A' shape followed by a small 'u' and a short horizontal line.