

Las Condes, veintiocho de Noviembre de dos mil diecisiete.



Proveyendo a fojas 31 y 33, A todo, téngase presente y estese a lo que se resolverá.-

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

- 1.- Que a fs. 9 siguientes, Erick Orellana Jorquera, abogado, en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, atendido lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 58 de la Ley 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A. (PARIS)**, representado legalmente por **Ricardo Alonso González Novoa**, ignora profesión u oficio, todos domiciliados en Av. Kennedy 9001, piso 4, Las Condes, por supuesta infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b) y 35 de 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 del artículo 58 de la citada ley, y a través de su Unidad de Análisis Publicitario perteneciente al Departamento de Estudio e Inteligencia, efectuó un monitoreo de la publicidad difundida tanto a través de medios de prensa como a través de televisión, con la finalidad de detectar piezas publicitarias infractoras de la Ley en comento, verificando que la empresa denunciada lanzó al mercado una campaña publicitaria denominada **“ ESPECIAL MAMA. TODOS LOS PAÑUELOS & COLLARES 30% DCTO. SOLO POR 4 DIAS”**, difundida por medio del Diario El Mercurio, de fecha 11 de Mayo de 2017, que acompaña a su libelo, y que incurriría en graves faltas al deber de información al utilizar la frase restrictiva “...o hasta agotar stock” , que, como se señaló en el punto precedente, atentaría, según el actor, contra lo dispuesto por el artículo 3 inciso 1° letra b) y 35 de la ley citada.
- 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°, ordena 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 inciso 1° de la Ley 19.496, que dispone: “ El Servicio Nacional del Consumidor deberá 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” y la letra g) de la norma ya citada, agrega: “ 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, sin lugar a dudas, 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 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 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 de la campaña publicitaria objeto de marras, y, por tanto, necesariamente debe concluirse que la denuncia practicada en autos tiene la naturaleza de ser 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, 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 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.

**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 Costas 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 4° 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: 22.885-8-2017.-**

**Resolvió María Isabel Readi Catan. Jueza Titular.**

**Autoriza Hugo Angel Grebe. Secretario (S).**



C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de diciembre de dos mil dieciocho.

A foja 70: téngase presente.

**VISTO:**

Se reproduce la sentencia enalzada, con excepción de sus fundamentos tercero a octavo, 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 la incompetencia absoluta del tribunal, 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 9 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



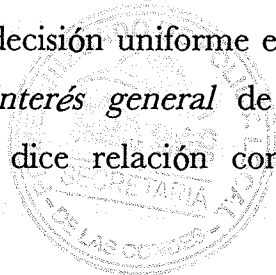


entiende aquél que es propio de la sociedad política, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común, establecido además como fin del Estado y de sus órganos en el artículo 1º de la Constitución Política de la República, que aquí se particulariza en un aspecto del mismo como 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 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



setenta y tres #3

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 veintiocho de noviembre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 37 a fojas 43; y en su lugar se declara que el Juez de Policía Local de Las Condes, es competente para conocer de la causa, debiendo el juez no inhabilitado que corresponda proseguir la tramitación regular de ella conforme a derecho.

**Regístrese y en su oportunidad, devuélvase.**

Rol N° 185-2018.-

MARITZA ELENA VILLADANGOS  
FRANKOVICH  
MINISTRO  
Fecha: 19/12/2018 12:52:30

CARMEN GLORIA CORREA  
VALENZUELA  
MINISTRO(S)  
Fecha: 19/12/2018 12:55:43

MARIA CECILIA DEL PILAR RAMIREZ  
GUZMAN  
ABOGADO  
Fecha: 19/12/2018 12:58:48

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 19/12/2018 13:22:02



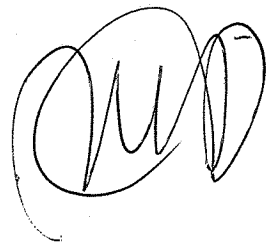
setenta y cuatro

74

**Las Condes, veintiocho de Enero de dos mil diecinueve.-**

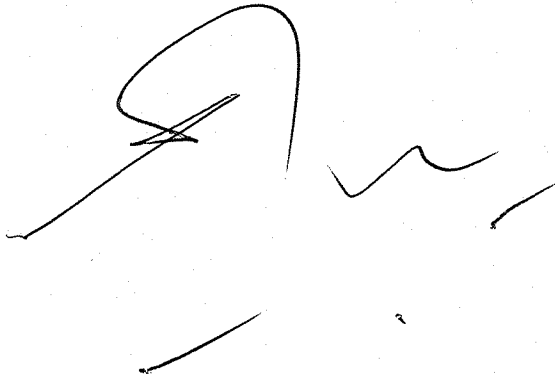
Cúmplase.-

**Causa rol N° 22.885-8-2017.**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a wavy line and a horizontal stroke.A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'M' followed by a wavy line and a horizontal stroke.

**Las Condes, 29 de Enero de 2019.-**

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a E. Orellana y J. Bell.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a wavy line and a horizontal stroke.