

Iquique, veintinueve de mayo de dos mil diecinueve.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus motivos Sexto, Séptimo, Octavo y Noveno, que se eliminan.

Y TENIENDO EN SU LUGAR, Y ADEMÁS, PRESENTE:

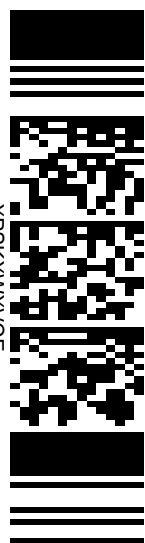
PRIMERO: Que el Servicio Nacional del Consumidor deduce recurso de apelación en contra de la sentencia de primer grado que rechaza la denuncia infraccional interpuesta por dicha parte, en contra de Chilexpress S. A., absolviéndola de haber infringido la Ley 19.496, al estimar el juez que el Servicio se extralimitó en las facultades que le entrega el artículo 58 de dicha ley, al pretender ejercer una acción de carácter general, a través de un hecho infraccional individual.

El recurrente argumenta acerca de la función genérica que le asiste, cual es, velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 19.496, en virtud de la cual recibió numerosos reclamos en contra del proveedor denunciado, en un período determinado, y en cumplimiento a esa función efectuó la denuncia respectiva, toda vez que hubo una conducta o patrón de comportamiento demostrativa de incumplimientos que perjudican a los consumidores.

Aduce que el Servicio se encuentra legitimado activamente tanto para hacerse parte en un proceso ya iniciado, como para denunciar alguna infracción a la Ley 19.496, pudiendo iniciar los procesos que sean necesarios para proteger los intereses generales de los consumidores.

SEGUNDO: Que como primera aproximación a la resolución de esta causa, cabe 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, de suerte que se trata de una normativa que tiende a cautelar y proteger los derechos de los consumidores.

En dicho contexto, al Servicio Nacional del Consumidor, le corresponde, en virtud de lo establecido en el artículo 58 letra g) “Velar

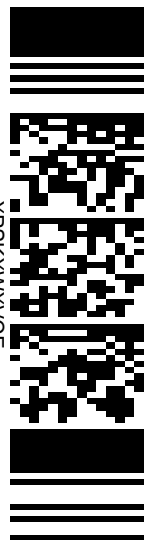


por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas 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.”

De lo anterior, se desprende que al Servicio le asiste como función esencial velar por la protección de los “intereses generales de los consumidores”, por lo que para ello cuenta con la necesaria habilitación procesal para ejercer las acciones que la ley ha puesto a su disposición, las que se diferencian de las acciones de interés colectivo o difuso.

Ahondando en lo dicho, es del caso referir que la expresión “intereses generales de los consumidores”, viene a constituir una acepción más amplia que la de “interés colectivo o difuso”, mencionada en el artículo 50 de la Ley 19.496, pudiendo entenderse el primero como el interés de toda la sociedad en su conjunto, es decir, se puede considerar como sinónimo de interés público o bien común.

De este modo, el Servicio se encuentra legalmente habilitado para denunciar, conforme a lo establecido en la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496, los incumplimientos de la misma ley ante el Juzgado de Policía Local, invocando el interés general de los consumidores, de acuerdo a los procedimientos fijados por las normas aplicables, como una acción autónoma a la contemplada en su artículo 50, de manera que en el caso de autos no se ha extralimitado en el ejercicio de sus atribuciones.



TERCERO: Que en cuanto a la infracción denunciada, de los antecedentes probatorios aportados al proceso por la denunciante, esto es, los instrumentos que obran de fojas 12 a fojas 64, consistentes en reclamos efectuados antes el Servicio por consumidores y respuestas entregadas por la empresa denunciada, así como la absolución de posiciones del representante de ella, que rola a fojas 369, valorados todos ellos conforme a las reglas de la sana crítica, consta que efectivamente la empresa denunciada, Chilexpress S.A., incurrió en reiteradas conductas que importan fallas o deficiencias en la prestación de los servicios de transporte y entrega de envíos, tales como demoras, extravíos o averías de su contenido, todo lo cual ocurrió en un período debidamente acotado por el denunciante, y que se evidencia de las mismas respuestas dadas por la denunciada al Servicio.

Las conductas descritas constituyen sendas infracciones a lo dispuesto en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, que garantiza “La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”, y también a lo previsto en el artículo 12 de la misma ley, en cuanto expresa que: “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.”

Finalmente, se debe tener presente que la empresa denunciada al incurrir en las infracciones señaladas, también vulnera lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, toda vez que su actuar negligente y con falta de profesionalismo en la entrega del servicio a que se comprometió, ha causado un menoscabo a los consumidores.

CUARTO: Que de acuerdo a lo previsto en el artículo 24 de la Ley 19.496, las infracciones a lo dispuesto en esta ley que no tengan señalada una sanción diferente, serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, para lo cual el Tribunal debe tener especialmente en cuenta el número de consumidores afectados, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del



proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.

QUINTO: Que conforme a lo dicho, siendo la empresa denunciada responsable de las infracciones establecidas, deberá asumir la sanción correspondiente, y para tal efecto se le impondrá una multa en el monto que se indicará en lo resolutive de este fallo.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, artículos 1, 3 letra d), 12, 23, 24 y 58 letra g) de la Ley 19.496 y artículo 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA** la sentencia apelada de tres de septiembre de dos mil dieciocho, escrita desde fojas 382 a fojas 386 vuelta, y en su lugar se decide que **SE ACOGE** la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, en lo principal de fojas 1, por lo que se condena a la denunciada, Chilexpress S.A., al pago de una multa de 20 unidades tributarias mensuales a beneficio fiscal, por infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sin costas.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día de ejecutoriada la presente sentencia, rija respecto del representante legal de la querellada, lo dispuesto en los artículos 23 y 24 de la ley 18.287.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor con sede en esta Región.

Regístrese y devuélvase.

Rol I. Corte N° 70-2018.



Pedro Nemesio Guiza Gutierrez
Ministro
Fecha: 29/05/2019 16:09:40

Rafael Francisco Corvalan Pazols
Ministro
Fecha: 29/05/2019 16:09:41



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Iquique integrada por los Ministros Sr. Pedro Gúiza Gutiérrez, Sr. Rafael Corvalán Pazols y Abogado Integrante Sr. Hans Mundaca Assmussen. No firma el Abogado Integrante Sr. Mundaca Assmussen, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y acuerdo del fallo, por encontrarse ausente. Iquique, veintinueve de mayo de dos mil diecinueve.

En Iquique, a veintinueve de mayo de dos mil diecinueve, 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 07 de abril de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.