PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AVDA. APOQUINDO 3.300, PISO 1°
LAS CONDES

Rol: 21.892-8-2017

Las Condes, treinta de Octubre de dos mil diecisiete.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1.- Que a fs. 23 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, atendido lo dispuesto en el artículo 58 inciso 3° de la Ley 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de **CAMBIA TU NUTRICIÓN SPA,** representado legalmente por **MARCELA ANDREA YÁÑEZ VARGAS y MARÍA OLIVIA PIZARRO**, ignora profesión u oficio, todas domiciliadas en Apoquindo N° 6410, oficina 405, Las Condes, por supuesta infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b), 23, 28 letra c) y 33 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 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 del ministro de fe Eduardo Javier Marín Cabrera, a fin de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información dirigida al público consumidor en relación a los precios, ofertas, promociones y descuentos 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 31 de Mayo de 2017, a la página web del proveedor denunciado, cuyo link de acceso es www.cambiatunutricion.cl, constatando que, el precio del producto **SENSORIAL** PACK BOTELLA FUNDA TERMICA + 3 VARIEDADES DE TE era igual al ofrecido en la página web previo al citado evento, toda vez que el valor del mismo el día 25 de Mayo de 2017, era de $17.510, mismo precio al que aparece publicado el citado día de Cyberday, en circunstancias que se supone, que los precios de los productos y servicios materia de promociones y/u ofertas, son más bajos en comparación a los precios inmediatamente anteriores a la fecha de inicio del evento, lo que no ocurrió en la especie, y, que con ello, el citado proveedor indujo a error o engaño en los consumidores, al incumplir con la promesa publicitaria u ofrecimiento público que se difundió durante el evento Cyberday pasado.

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 2º 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 2º bis letra b), esto es, a aquéllas 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 3° de la Ley 19.496, que dispone " 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, 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 Excma. 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 **SENSORIAL** PACK BOTELLA FUNDA TERMICA + 3 VARIEDADES DE TE, promocionado por la denunciada con fecha 31 de Mayo de 2017, en su sitio web, dentro del marco del referido Ciberday, **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 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.-

SECRETARIA

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: 21.892-8-2017

RESOLVIÓ JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. JUEZ (S).

AUTORIZA HUGO ANGEL GREBE. SECRETARIO (S).

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL LAS CONDES SECRETARÍA

sesenta y nueve

Santiago, uno de octubre de dos mil dieciocho.

Visto:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los considerandos quinto a décimo, ambos inclusive, que se suprimen

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

Primero: Que a fojas 42 el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se alza en contra de la sentencia de treinta de octubre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 36 a 41, mediante la cual el Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes se declaró incompetente para conocer los hechos materia de autos.

Funda su presentación en lo establecido en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 que faculta a este servicio a iniciar un procedimiento infraccional en los casos en que se encuentren comprometidos los intereses generales de los consumidores.

Aduce, en síntesis, que el presente caso se refiere precisamente a esta clase de intereses, por cuanto lo contravenido corresponde al incumplimiento de la promesa publicitaria u ofrecimiento público que se difundió durante el Cyberday, lo que indujo a error o engaño a los consumidores y que era dirigida masivamente. Cita abundante jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia que avalan su planteamiento.

Solicita que se revoque la sentencia declarando que el Juzgado de Policía Local respectivo es competente para conocer de la denuncia interpuesta.

Segundo: Que el artículo 50 de la Ley N° 19.496 señala:

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

ría por el Estado Diario la

PPYVGXEXCX

Este documento tiene firma electróni
puede ser validado en http://verificado
tramitación de la causa.
A contar del 12 de agosto de 2018, la h
corresponde al horario de verano estab
Continental. Para Chile Insular Occidental

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.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

A su turno, el artículo 58 letra g) de la misma ley dispone:

Artículo 58.- 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 educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

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.

Tercero: Que conforme se viene señalando, al recurrente le asiste como función esencial el velar por la protección de los "intereses generales de los consumidores" y dentro de este entendido es menester que cuente con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo. Interpretarlo de modo diverso -y en un sentido restringido- significaría que, en la práctica, el referido servicio carecería de las herramientas jurídicas necesarias para cumplir en la forma debida su cometido legal, no habiendo sido ese el propósito del legislador al establecer una legislación que proteja y cautele los derechos de los consumidores.

Cuarto: Que el artículo 58 de la Ley N 19.496 transcrito en el motivo segundo de la presente sentencia emplea la expresión *"intereses generales de los consumidores"* en una acepción más amplia que la de intereses colectivos o difusos a la que alude el artículo 50 de la misma ley referido este

SXFKGXSNXC

último a intereses colectivos de amplia difusión, que subjetivamente, apunta a colectivos poco precisos en su composición, generalmente anónimos e indeterminados, pero determinables. En cambio, el concepto de interés general de los consumidores es uno de carácter cualitativo, que dice relación con la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos, afectado por la vulneración del marco regulatorio vigente. 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. Diferente es lo que sucede tratándose de la acción en interés general (cuyo único legitimado activo es el SERNAC) cuyo objeto es la sanción del proveedor, que con su conducta ha infringido normas de la Ley N°19.496, que afectan el mencionado interés de los consumidores.

Quinto: Que la defensa del interés general no conlleva avalar derechos subjetivos, como ocurre con las acciones de interés colectivo o difuso, que pueden significar el pago de indemnizaciones a los consumidores. El interés general únicamente ampara 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 por medio de la amenaza y de la coacción (la sanción administrativa).

Sexto: Que de conformidad con lo que se viene razonando 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 las especiales aplicables, como acción autónoma a la que contempla el artículo 50 de la Ley N 19.496, y que debe ser conocida por la judicatura civil. Cuando el artículo 58 de la Ley N 19.496 refiere que al SERNAC le asiste el derecho a hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, nada impide que sea este Servicio en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, quien ejerza 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

SXFKGXSNXC

conocimiento del asunto, conforme lo ordena el principio de inexcusabilidad consagrado constitucionalmente.

Séptimo: Que en nada obsta a la conclusión precedente el que e Ministro de Fe del servicio haya ingresado el día 31 de mayo de 2017 a la página web del proveedor cuyo incumplimiento se pretende sancionar con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la informaciór que se entrega al público consumidor en relación a los precios, ofertas promociones y descuentos que se ofrecieron en el marco del Cyberday que se llevó a efecto los días 29, 30, 31 de mayo de 2017, por cuanto SERNAC segúr lo expuesto anteriormente, se encuentra facultado para actuar.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287 y 58 letra g) de la Ley N° 19.496 **se revoca, sin costas,** la sentencia de treinta de octubre de dos mil diecisiete escrita de fojas 36 a 41, y en su lugar se declara que el Servicio Nacional de Consumidor se encuentra legitimado para promover la denuncia e intervenir en estos autos, siendo consecuentemente, el Juzgado de Policía Local competente para conocer de la materia por intermedio de juez no inhabilitado que deberá darle curso y continuar el procedimiento como en derecho corresponde.

Redacción de la abogado integrante Sra. Ramírez

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 1909-2017

No obstante, haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, no firma la Ministra (s) Sra. Merino, por ausencia.

MARITZA ELENA VILLADANGOS FRANKOVICH
MINISTRO
Fecha: 01/10/2018 13:19:50

MARIA CECILIA DEL PILAR RAMIREZ GUZMAN
ABOGADO
Fecha: 01/10/2018 13:11:17

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 01/10/2018 13:22:54

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

Cúmplase.

Causa rol N° 21.892-8-2017

Las Condes, 09 de Noviembre de 2018.-

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

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
SECRETARIA