



FICHAJE DE SENTENCIAS
EL INTERÉS COLECTIVO, DIFUSO Y GENERAL
EN EL DERECHO PRIVADO DEL CONSUMO

DIRECTOR

JUAN IGNACIO CONTARDO GONZÁLEZ

INTEGRANTES

HERNÁN CORTEZ (coordinador), CRISTIAN JARA-RÍOS, FRANCISCA VALDEBENITO, ANDRÉS
HOFFER, RICARDO DUGUET Y MARÍA MAGDALENA MUÑOZ

Academia de Derecho y Consumo
2016

ÍNDICE

1. RESEÑA Y EXPLICACIÓN DEL SISTEMA DE VOCES-----	3
2. ÍNDICE CRONOLÓGICO DE SENTENCIAS TRABAJADAS-----	4
3. FICHAS DE SENTENCIAS-----	8

RESEÑA Y EXPLICACIÓN DEL SISTEMA DE VOCES

El tema objeto del fichaje consiste en "las acciones colectivas" en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo que implica la recolección y fichaje de la mayor cantidad posible de sentencias en que el sujeto activo de la acción lo sea en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores, con independencia del tema. El objetivo es indagar sobre el concepto de interés colectivo e interés difuso, las etapas del procedimiento colectivo, entre otros.

Con el objeto de profundizar, también se han estudiado y fichado sentencias relativas a los procedimientos de interés general. Para así contrastar su procedimiento y requisitos con los de las acciones de interés colectivo y difuso.

A continuación se explica el cuadro de voces utilizado para clasificar las fichas:

Tipo de interés	Procedimiento	Competencia	Legitimación	Tipo de recurso
Interés colectivo	Ley 19.955	Competente	Legitimación activa	Casación
Interés difuso	Ley 20.543	Incompetente	Falta de legitimación	Apelación
Interés general				Queja
Interés individual				

1. Tipo de interés

Según si el tribunal de la sentencia que se ficha, determina que se trata de un caso de interés colectivo, difuso o general. Excepcionalmente se han incluido fichas de sentencias en las cuales se determina que se trata de un interés individual, pero cuyo razonamiento o voto disidente establece criterios importantes para el objeto de estudio.

2. Procedimiento

Según si la sentencia se tramita por el procedimiento establecido en la Ley 19.955, o bien en el actual procedimiento establecido por la Ley 20.543.

3. Competencia

Según si el tribunal de la sentencias que se ficha se declara competente o incompetente para conocer del asunto, o si declara que el tribunal de una instancia anterior es competente o incompetente, en caso de tratarse de un recurso ante tribunales superiores.

4. Legitimación

Según si el tribunal de la sentencia que se ficha determina que quien acciona tiene o no legitimación activa para demandar el interés colectivo, difuso o general. Esta voz solo ha sido agregada a aquellas fichas de sentencias que tratan especialmente problemas de legitimidad de ciertas instituciones para presentar este tipo de acciones.

5. Tipo de recurso

Según si trata de un recurso de casación, apelación o queja.

ÍNDICE CRONOLÓGICO DE SENTENCIAS TRABAJADAS

1. Corte de Apelaciones de Santiago, CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES con BANCO DEL ESTADO, Rol N° 5104-2005, 25 de julio de 2005.
2. Corte Suprema, SERNAC Y OTRA con CHILECTRA S.A., Rol N° 3005-2007, 24 de septiembre de 2007.
3. Corte Suprema, ASOCIACIÓN DE COMUNICADORES ANADEAU A.C con VTR TELEFONÍA S.A, Rol N° 3542-2006, 17 de diciembre de 2007.
4. Corte Suprema, SERNAC con CHILECTRA S.A., Rol N° 4149-2007, 30 de enero de 2008.
5. Corte Suprema, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE con BANKBOSTON N.A, Rol N° 601-2008, 6 de mayo de 2009.
6. Corte Suprema, UNIVERSIDAD DEL MAR, Rol N° 9417-2010, 27 de mayo de 2009.
7. Corte Suprema, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE con BANCO DE CHILE S.A., Rol N° 1297-2008, 01 de junio de 2009.
8. Corte Suprema, JAIME FRANCISCO MULET MARTÍNEZ Y OTROS con TELEFÓNICA MÓVIL DE CHILE S.A., Rol N° 1408 – 2008, 8 de julio de 2009.
9. Corte Suprema, TERESA CERÓN ROMERO Y OTROS con UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA, Rol N° 3564-09, 15 de diciembre de 2009.
10. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con SOCIEDAD EQUIFAX CHILE S.A., Rol N° 10857-2009, 12 de enero de 2010.
11. Corte Suprema, VERÓNICA MORAGA SAÉZ Y OTROS contra SIN INFORMACIÓN, Rol N° 1031-2010, 19 de mayo de 2010.
12. Corte Suprema, SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA, Rol N° 2917-10, 27 de julio de 2010.
13. Corte de Apelaciones de Talca, SERNAC con DELL COMPUTER CHILE LTDA., Rol N° 254-2010, 7 de septiembre de 2010.
14. Corte de Apelaciones de Concepción, SERNAC con TURISMO PEPPA, Rol N° 273-2010, 27 de octubre de 2010.
15. Corte Suprema, INSTITUTO PROFESIONAL AIEP S.A., Rol N° 4941-2011, 25 de Agosto de 2011.

16. Corte Suprema, ESPARZA URRUTIA Y OTROS con CORPORACIÓN SANTO TOMÁS PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN Y LA CULTURA, Rol N° 5752-2011, 23 de septiembre de 2011.
17. Corte de Apelaciones de Santiago, CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DEL MAR con SERNAC, Rol N° 917-2011, 07 de diciembre de 2011.
18. Corte de Apelaciones de Temuco, SERNAC con BANCO RIP, Rol N° 109-2011, 02 de febrero de 2012.
19. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., Rol N° 176-2012, 15 de marzo de 2012.
20. Corte de Apelaciones de Concepción, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA con SOTO BARRIA TAMARA JASMIN, Rol N° 738-2011, 16 de marzo de 2012.
21. Corte de Apelaciones de San Miguel, SERNAC con SALCOBRAND S.A., Rol N° 106-2012, 21 de marzo de 2012.
22. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con CENCOSUD RETAIL S.A., Rol N° 916-2012, 25 de marzo de 2012.
23. Corte de Apelaciones de Concepción, S.A.C.I. FALABELLA con SERNAC, Rol N° 203-2012, 02 de agosto de 2012.
24. Corte de Apelaciones de Santiago, WALMART CHILE S.A Y OTROS con SERNAC, Rol N° 3279-2012, 28 de septiembre de 2012.
25. Corte Suprema, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE con BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES, Rol N° 5724-2010, 31 de octubre de 2012.
26. Corte de Apelaciones de San Miguel, SERNAC con SIN REGISTRAR, Rol N° 100-2013, 22 de febrero de 2013.
27. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con BANCO PARIS S.A., Rol N° 399-2012, 14 de marzo de 2013.
28. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con TIENDA HITES S.A, Rol N° 1245-2012, 16 de abril de 2013.
29. Corte de Apelaciones de Talca, SERNAC con BANCO DE CHILE, Rol N° 2682-2013, 02 de mayo de 2013.
30. Corte de Apelaciones de San Miguel, SERNAC CON PETA.CL SPA, Rol N° 98-2013, 3 de mayo de 2013.

31. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con PROMOTORA CMR FALABELLA, Rol N° 2145-2013, 07 de mayo de 2013.
32. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con FARMACIAS CRUZ VERDE S.A., Rol N° 1982-2013, 19 de mayo de 2013.
33. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con DANONE CHILE S.A, Rol N° 1389-2012, 25 de junio de 2013.
34. 1° Juzgado de Policía Local de Providencia, SERNAC con INVERSIONES Y NEGOCIOS SAD LIMITADA, Rol N° 1573-2013, 27 de junio de 2013.
35. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con BANCO SANTANDER BANEFE, Rol N° 175-2012, 10 de julio de 2013.
36. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con BANCO SCOTIABANK CHILE, Rol N° 290-2013, 14 de agosto de 2013.
37. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con FONDO DE INVERSIÓN PRIVADO NPL FUND TWO, Rol N° 291-2013, 14 de agosto de 2013.
38. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con BANCO DEL ESTADO DE CHILE, Rol N 181-2013, 19 de agosto de 2013.
39. Corte Suprema, SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS PRESTO S.A. Y OTRO, Rol N° 9010-2012, 20 de agosto de 2013.
40. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con LABORATORIO HORMONA LAB LTDA, Rol N° 67-2013, 20 de agosto de 2013.
41. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con CMR FALABELLA, Rol N° 626-2013, 2 de octubre de 2013.
42. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con TELEFÓNICA MÓVILES CHILE SA, Rol N° 1252-2013, 22 de octubre de 2013.
43. Corte Suprema, BANCO DE CHILE con MINISTROS DE LA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, Rol N° 3978-2013, 28 de octubre de 2013.
44. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con NEW WORLD BEAUTY, Rol N° 1573-2013, 26 de noviembre de 2013.
45. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con FARMACIAS AHUMADA S.A. Y OTRAS, Rol N° 3908-2013, 02 de diciembre de 2013.
46. Corte de Apelaciones de Antofagasta, SERNAC con CMR FALABELLA S.A., Rol N° 131-13, 6 de diciembre de 2013.

47. Corte de Apelaciones de San Miguel, COMERCIAL ECCSA S.A. con SERNAC, Rol N° 122-2014, 21 de marzo de 2014.
48. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con SIN INFORMACIÓN, Rol N° 2139-2014, 23 de mayo de 2014.
49. Corte Suprema, SERNAC con CAR S.A., Rol N° 9032-2014, 04 de junio de 2014.
50. Corte de Apelaciones de Concepción, SERNAC con INSTITUTO PROFESIONAL DIEGO PORTALES, Rol N° 129-2014, 1 de agosto de 2014.
51. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con BANCO SANTANDER CHILE, Rol N° 967-2014, 29 de octubre de 2014.
52. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con BANCO DEL ESTADO DE CHILE, Rol N° 765-2014, 30 de octubre de 2014.
53. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con FARMACIAS AHUMADA S.A., Rol N° 109-2014, 17 de noviembre de 2014.
54. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con CAR S.A., Rol N° 1403-2014, 05 de enero de 2015.
55. Corte de Apelaciones de Santiago, FRANCO FURLANETTO PLA Y OTRO con INVERSIONES Y TARJETAS S.A., Rol N° 1523-2014, 30 de enero de 2015.
56. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con Latam Airlines Group S.A., Rol N° 1078-2014, 24 de abril de 2015.
57. Corte de Apelaciones de San Miguel, SERNAC con EXTRUDEER S.A., Rol N° 758-15, 02 de junio de 2015.
58. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con IMPORTADORA COMERCIAL VYA LIMITADA, Rol N° 822-2015, 31 de Agosto de 2015.
59. Corte Suprema, SERNAC con INSTITUTO PROFESIONAL SANTO TOMÁS, Rol N° 8778-2015, 7 de septiembre de 2015.
60. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con CIA TELECOM DE CHILE S.A., Rol N° 1361-2015, 24 de diciembre de 2015.
61. Corte Suprema, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE TARAPACÁ con CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA SANTO TOMÁS, Rol N° 4395-2015, 21 de enero de 2016.

FICHAS DE SENTENCIAS

ADECO
ACADEMIA
DERECHO Y CONSUMO

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - Nº1

IDENTIFICACIÓN

Partes:	CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES con BANCO DEL ESTADO
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Lusic Nadal, Dobra; Llanos Mansilla, Hugo; Pfeiffer Richter, Alfredo
Nº Rol:	5104-2005
Fecha:	22 de julio de 2005
Sentencia:	Rechaza

Voces: Interés colectivo, Ley 19.955, competente, apelación.

Hechos:

La CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES interpone demanda contra BANCO DEL ESTADO, ya que este último habría establecido unilateralmente una comisión de mantención de cuentas de ahorro a la vista no estipulada en el respectivo contrato de ahorro con el depositante.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que las disposiciones legales esgrimidas son de gran amplitud en su aplicación, ya que mientras el artículo 52 de la Ley 19.955 exige que la conducta perseguida afecte el interés colectivo o difuso de los consumidores, el artículo 50 se refiere a actos o conductas que afecten el ejercicio de los derechos de los consumidores. La acción colectiva tiene por objeto “cautelar, de manera general, como ya se ha dicho, los actos o conductas que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores que, en el presente caso, colisiona, como aduce la parte demandada, con la normativa especial que regula la actividad bancaria” (considerando 6º). Agrega que la Ley 19.496 no colisiona la normativa bancaria, ya que no busca fiscalizar las operaciones y negocios bancarios sino únicamente interviene de acuerdo a lo que dispone su artículo 2 bis, cuando se produce el incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, el que está comprometido por el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios (considerando 7º).

En consecuencia el Banco al establecer condiciones no pactadas, que lesionan el interés de los ahorrantes, se aparta del campo propio de la normativa bancaria, y se adentra en el ámbito de acción de la propia Ley 19.955, que norma las infracciones cometidas en perjuicio de los consumidores (considerando 10º). Dicho esto, el tribunal confirma la resolución apelada.

Artículos que fundamentan la decisión: 2 bis, 5, 6, 8 b), 50 y 52 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°2

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC Y OTRA con CHILECTRA S.A.
Tribunal:	Corte Suprema, Segunda Sala
Ministros:	Chaigneau, Alberto; Segura, Nibaldo; Rodríguez, Jaime; Ballesteros, Rubén; Dolmestch, Hugo
N° Rol:	3005-2007
Fecha:	24 de septiembre de 2007
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés colectivo, Ley 19.955, competente, queja.

Hechos:

CHILECTRA S.A. recurre de queja en contra de los ministros de la Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, en razón de las faltas o abusos en que éstos habrían incurrido al confirmar el laudo de primer grado que acogió la denuncia infraccional interpuesta por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, a raíz de una supuesta contravención de los artículos 23 y 45 inciso 2 de la Ley 19.496. Todo esto producto de un golpe de energía de alto voltaje que afectó varias comunas y que provocó graves perjuicios a los vecinos del sector. Finalmente, se condenó al pago de una multa a beneficio fiscal ascendiente a quinientas unidades tributarias mensuales.

Resumen de la decisión del tribunal:

En relación a la denuncia infraccional que dio lugar al actual recurso, la acción intentada por el SERNAC contra la empresa distribuidora de electricidad, es aquella general respecto de un prestador de servicios, atinente al interés colectivo de los consumidores, es decir, las que se formulan en defensa de los derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. En aquella oportunidad el juez del grado desestimó la excepción de falta de legitimidad del SERNAC en estos autos planteada por la denunciada. Se concluye que incurren en falta y abuso grave los magistrados que procedieron a validar la tramitación en forma separada de una denuncia colectiva, cuyo objeto fue establecer una responsabilidad genérica de un proveedor de servicio eléctrico, e impusieron erróneamente en cada caso un castigo particular, dividiéndolas en su procedimiento; en circunstancias que debe dárseles un único tratamiento, respecto de un hecho solitario. Así entonces, no procede tramitar tantas acciones como clientes venían singularizados en la denuncia del SERNAC, puesto que se trata del ejercicio de acciones que miran al interés colectivo, de tal manera que el proceder del tribunal lleva al exceso de permitir reprimir tantas veces como clientes afectados se indiquen. Por otro lado, además aplicaron un extremo sancionatorio de una norma no vigente en el momento de los hechos, imponiendo una ley más gravosa.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°3

IDENTIFICACIÓN

Partes:	ASOCIACIÓN DE COMUNICADORES ANADEAU A.C con VTR TELEFONÍA S.A
Tribunal:	Corte Suprema de Santiago, Primera Sala
Ministros:	Araya Elizalde, Juan; Kunsemüller Loebenfelder, Carlos; Juica Arancibia, Milton; Herreros Martínez, Margarita; Álvarez García, Hernán
N° Rol:	3542-2006
Fecha:	17 de diciembre de 2007
Sentencia:	Rechaza

Voces: Interés colectivo, Ley 19.955, incompetente, falta de legitimación, casación.

Hechos:

La asociación de comunicadores ANADEAU A.C. interpone una demanda colectiva en contra de VTR Telefonía S.A. por el cobro ilegal del soporte de servicio técnico, acción que se declara admisible. Este fallo es apelado por la parte demandada y la Corte revoca el fallo de primera instancia por considerar que la acción ejercida es inadmisibile. En este se establece que debe tenerse un interés asociado a la conducta que motiva la demanda, el que no se divide en una asociación que tiene por objeto defender o promover los derechos de los consumidores de la salud que acciona contra una empresa de televisión por cable. En contra de esta última decisión la demandante deduce recurso de casación en el fondo, el cual es desestimado.

Argumento:

ANADEAU A.C. señala que es legitimado activo para actuar en este proceso, ya que la facultad para accionar colectivamente se encuentra dada por la ley en razón del artículo 51 N°1 letra b) de la Ley 19.496, más allá del análisis del nombre de la asociación de consumidores. La sentencia que desconoce esta facultad que emana del legislador y no de los estatutos, claramente infringió la ley. Esta interpretación además de ilegal, deja sin aplicación práctica el procedimiento de acciones colectivas, ya que si se sigue el criterio de los sentenciadores se debería constituir asociaciones *ad hoc* con el sólo propósito de demandar e insertar en su objeto social que, en este caso defenderán los derechos de los consumidores de televisión por cable. Sin embargo, esto no era lo que quería el legislador y por ello la ley exige a las asociaciones una historia previa de seis meses.

Resumen de la decisión del tribunal:

La ley aplicable a una asociación de consumidores como la recurrente le exige explicitar sus objetivos o fines y, en cumplimiento de lo anterior, la asociación expuso en el artículo

3 de sus estatutos que su objetivo es proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés; para luego agregar que como asociación de consumidores de la Seguridad Social propenderá a la defensa del derecho a la salud, por lo que su objetivo es la defensa irrestricta de los derechos individuales o colectivos de los usuarios de la salud a través de la difusión de las disposiciones de la Ley 19.496 y sus regulaciones complementarias, de la información, orientación y educación de los consumidores para el acceso a la seguridad social, a una medicina preventiva y curativa de calidad como, asimismo, al acceso a ejercitar los derechos pasivos (previsión) que permitan unas jubilaciones y prestaciones por invalidez, accidentes e incapacidad laboral transitoria, etc. En este contexto, resulta evidente que si, como propone la recurrente, la facultad para accionar colectivamente se encuentra dada por la ley, más allá del análisis del nombre de la asociación de consumidores o de lo que digan los estatutos, las normas citadas del Decreto Ley 2.575 carecerían de sentido, en tanto exigen, en términos simples, explicitar los objetivos para los cuales se constituyó. Es un principio interpretativo básico que, en la labor de interpretación, ha de preferirse aquella de acuerdo a la cual la norma produzca efectos que aquella en que no produzca efecto alguno. Este postulado el legislador lo recoge, tratándose de la interpretación de los contratos, en el artículo 1562 del Código Civil. La premisa sobre la que se construye el recurso deja sin aplicación los preceptos aludidos en el último párrafo del fundamento anterior, pues no revestiría importancia expresar los objetivos para los cuales se constituye la asociación de consumidores si después ésta podrá actuar realizando actividades dirigidas a un fin diverso. En virtud de lo razonado en los motivos precedentes, al decidir los jueces del fondo que la demandante no tiene legitimación activa para deducir la demanda en razón de haber obrado fuera de lo que le permite su objeto, no han cometido las infracciones de ley que se les imputa a los jueces en el recurso, fundamento suficiente para desestimar la casación deducida.

Artículos que fundamentan la decisión: 50, 51 y 52 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°4

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con CHILECTRA S.A.
Tribunal:	Corte Suprema, segunda sala
Ministros:	Segura Peña, Nibaldo; Rodríguez Espoz, Jaime; Kunsemüller Loebenfelder, Carlos; Dolmetsch Urra, Hugo; Ballesteros Cárcamo, Rubén
N° Rol:	4149-2007
Fecha:	30 de enero de 2008
Sentencia:	Revoca

Voces: Interés colectivo, Ley N° 19.955, queja.

Hechos:

El siete de noviembre de dos mil tres se produjo un golpe de energía eléctrica de alto voltaje que afectó (entre otras comunas) a la de Santiago, lo que provocó graves perjuicios a los vecinos del sector al resultar múltiples artefactos dañados y quemados. Un informe de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles concluye que el origen inmediato residió en la ausencia de los dispositivos de protección adecuados exigidos por la normativa eléctrica, por lo que el SERNAC denunció a CHILETRA S.A. por violación de los artículos 23 y el inciso segundo del 45 de la Ley 19.496. La denuncia fue acogida por el Juzgado de Policía Local y confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago. La denunciada dedujo recurso de queja en contra de los sentenciadores en razón de las faltas o abusos en que habrían incurrido al confirmar el veredicto a quo que acogió la denuncia infraccional interpuesta.

Resumen de la decisión del tribunal:

La acción intentada por el ente administrativo en contra de la sociedad distribuidora de electricidad es aquella atinente al interés colectivo de los consumidores, es decir, las que se formulan en defensa de los derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Despejado este tópico, debe concluirse que el tribunal de primer grado estimó del caso tramitar por separado tantas acciones como clientes venían singularizados en la respectiva denuncia del SERNAC, lo que constituye un error manifiesto, puesto que se trata en este evento del ejercicio de acciones que miran al interés colectivo, mas no el individual de los consumidores.

El proceder del tribunal lleva al exceso de permitir reprimir tantas veces como clientes afectados indique el Servicio demandante en forma separada, no obstante que la responsabilidad infraccional ha sido imputada a un prestador de servicios frente a la

interrupción del suministro eléctrico en un momento preciso por lo que debió determinarse su responsabilidad de una sola vez. Lo contrario implicaría afectar flagrantemente el principio del derecho penal sancionador, en el sentido que nadie puede ser castigado dos veces por un mismo hecho.

Artículos que fundamentan la decisión: 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°5

IDENTIFICACIÓN

Partes:	ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE con BANKBOSTON N.A.
Tribunal:	Corte Suprema de Santiago, Primera Sala
Ministros:	Herreros Martínez, Margarita; Silva Gundelach, Guillermo Enrique; Medina Cuevas Jorge
N° Rol:	601-2008
Fecha:	6 de mayo de 2009
Sentencia:	Rechaza recurso de casación en la forma y acoge recurso de casación en el fondo.

Voces: Interés colectivo, Ley 19.955, competente, legitimación activa, casación.

Hechos:

La ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE deduce demanda colectiva contra BANK BOSTON, pretendiendo que se declare la nulidad de la cláusula contractual que establece de cargo del cliente los costos legales de la operación de créditos hipotecarios, por infringir el artículo 16 de la Ley 19.496. Y que se declare que el Banco ha infringido el artículo 28 de la referida ley por cobrar a sus clientes precios superiores a los aranceles fijados para notarías y conservadores por las operaciones de créditos hipotecarios para la adquisición de la vivienda afectando el interés colectivo de quienes efectuaron operaciones de esa naturaleza con el banco.

Los tribunales de primera y segunda instancia declaran inadmisibles la demanda al estimar que no se cumplen con los requisitos del artículo 52 de la Ley 19.955, ya que la Organización de consumidores y Usuarios carece de legitimación activa por defectos en la convocatoria de la asamblea y la legalidad de la designación de quien la presidía. Con lo razonado, el tribunal concluye que por autorización debida debe entenderse que esta debe ser una decisión informada y justificada, no cumpliéndose en la especie con dicho requisito al acompañar solo justificaciones genéricas. En contra de la referida sentencia el actor interpuso recurso de casación en la forma y en el fondo.

Argumento:

El *proveedor* solicita el rechazo de la acción deducida asilándose en lo establecido en el artículo 52 en relación con el Artículo 51 letra b) de la Ley 19.496, debido a la falta de legitimación activa del demandante en razón de que la Asociación demandante no cuenta con el requisito de contar con la debida autorización de sus asamblea, basado en el

incumplimiento de requisitos estatutarios, de quórum suficiente para sesionar y falta de personería del Presidente de la ODECU.

Resumen de la decisión del tribunal:

Las alegaciones hechas por el demandado no pueden ser motivo para declarar la inadmisibilidad que se pretende, en razón de que un pronunciamiento sobre lo referido excede el ámbito de la competencia que el tribunal tiene para hacer la declaración de admisibilidad que ordena el artículo 52 de la Ley 19.496. Por lo demás, esta norma sólo exige que la acción se haya deducido por uno de los legitimados activos a que se refiere el artículo 51, lo que en el presente caso sucede al tratarse de una asociación de consumidores constituida con seis meses de anterioridad a la presentación de la demanda y que cuente con la autorización de su asamblea para este propósito.

La autorización que confiere dicha asamblea no debe entenderse en un sentido rígido ni acuciosamente detallado, puesto que el espíritu de la Ley 19.496 apunta a una protección amplia y sin mayores trabas procesales para el debido resguardo de los mismos.

La admisibilidad de la acción depende de que: la acción haya sido deducida por un sujeto legitimado; que la conducta afecte el interés colectivo o difuso de los consumidores; que la acción precise los hechos que agravan el interés colectivo; y finalmente que el número potencial de afectados justifique la necesidad procesal de proceder por ésta vía especial. Todos estos requisitos concurren en el caso particular, dando lugar a la admisibilidad de la acción.

Artículos que fundamentan la decisión: 50, 51 y 52 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°6

IDENTIFICACIÓN

Partes:	UNIVERSIDAD DEL MAR
Tribunal:	Corte Suprema, Segunda Sala
Ministros:	Segura, Nibaldo; Ballesteros, Rubén; Kunsemüller, Carlos; Bates, Luis (abogado integrante), Hernández, Domingo (abogado integrante)
N° Rol:	9417-2010
Fecha:	27 de mayo de 2009
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés colectivo, Ley 19.955, incompetente, queja

Hechos:

La UNIVERSIDAD DEL MAR deduce recurso de queja en contra de los Ministros de la Corte de Arica, quienes confirmaron el fallo de primera instancia pronunciado por el Juzgado de Policía Local de Arica, que sentenciaba una infracción a los artículos por publicidad engañosa en el ofrecimiento de la carrera de Perito Criminalístico respecto a treinta y nueve denunciados.

Argumento:

El *quejoso* señala que el juicio fue tramitado ante la judicatura de Policía Local, a pesar de haberse reclamado la incompetencia (acogida por el juez de esa instancia, pero revocada por la Corte de Arica), por lo que sería nulo

Los Ministros en su informe sostienen que en la causa ya se había discutido la incompetencia, por lo que no les correspondía pronunciarse en sentido diverso.

Resumen de la decisión del tribunal:

El asunto a debatir es la existencia de publicidad engañosa por parte de la denunciada Universidad en el ofrecimiento de una carrera y si es que las acciones emanadas desde ahí son de interés colectivo, individual o difuso. La Corte señala que la acción impetrada no es exclusiva de un consumidor sino de un conjunto de ellos y por eso se entiende que la competencia corresponde a la justicia civil. Por lo tanto, los jueces de la Corte de Arica han errado en otorgar la competencia a una judicatura diversa a la que manda la ley y por eso se debe anular todo el proceso.

Voto disidente: Dos ministros votaron en contra, pues la Corte reconoció la competencia al juez de policía local. Además el artículo 51 N° 1 c) exige que el procedimiento que se inicie sea por un grupo de no menos de 50 consumidores afectados en el mismo interés. Como en este caso son menos consumidores los que inician la causa, no se insertan las

restantes hipótesis del precepto, aun cuando puedan realizarlas en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores (art. 50 A, inciso 1). Por eso el conocimiento corresponde al Juez de Policía Local.

Artículos que fundamentan la decisión: 50, 50 A, 2 bis y 28 b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°7

IDENTIFICACIÓN

Partes:	ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE CON BANCO DE CHILE S.A
Tribunal:	Corte Suprema de Santiago
Ministros:	Herreros Martínez, Margarita; Silva Gundelach, Guillermo Enrique
N° Rol:	1297-2008
Fecha:	01 de junio de 2009
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés colectivo, Ley 20.543, competente, legitimación activa, casación.

Hechos:

La ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE deduce demanda colectiva en contra del Banco de Chile, pretendiendo que se declare la nulidad de la cláusula que establece de cargo del cliente los costos legales de la operación de créditos hipotecarios. Y que se declare que el Banco ha infringido el artículo 28 de la Ley 19.496 por cobros indebidos de estudios de título, aranceles y derechos notariales y del Conservador de Bienes raíces que superan los costos reales de dichas operaciones, afectando el interés colectivo de quienes efectuaron operaciones de esa naturaleza con el banco.

El tribunal a quo declara inadmisibile la acción aduciendo que la conducta perseguida no afecta el interés colectivo de los consumidores. La actora deduce un recurso de apelación, el cual se resuelve que la asociación no cuenta con la debida autorización de la asamblea para demandar. En contra de esta última decisión la parte demandante ha deducido recurso de casación en el fondo.

Argumento:

La *recurrente* denuncia que se han infringido los artículos 51 N°1 letras a) y b) de la Ley N° 19.946, en relación con los artículos 19 inciso 1° y 22 del Código Civil. Ya que el legislador no estableció requisitos especiales para que se otorgue la "debida autorización" y los sentenciadores sí lo hacen. Es decir, exigen el cumplimiento de condiciones no establecidas en la ley y, por lo tanto, la aplican incorrectamente. Yerro que importa también infringir el artículo 52 letra a) de la citada Ley N° 19.946, pues se estimó de modo equivocado que la acción no había sido deducida por un legitimado activo de aquellos contemplados en la letra b) del N° 1 del artículo 51 antes aludido.

Asimismo, se contravino la letra a) de esta misma norma, puesto que no se consideró que el SERNAC (al hacerse parte y validar lo actuado) en definitiva sostuvo la acción colectiva como legitimado activo. Lo que da doble cumplimiento al primero de los preceptos citados,

ya que no sólo es una asociación de consumidores la que acciona sino el propio SERNAC el que insta por la admisibilidad de la acción.

Resumen de la decisión del tribunal:

La declaración de la asamblea, expresada en el acta respectiva constituye la debida autorización a que hace referencia la ley, en otros términos la decisión adoptada permite ser calificada de esta forma (debida autorización), pues satisface las exigencias legales, ha sido una Asociación de Consumidores (sujeto legitimado legalmente), constituida con más de seis meses de anticipación a la demanda (requisito de preexistencia temporal), a la cual su asamblea facultó (procedimiento y órgano interno en que se radica la mayor representatividad), en consideración a los intereses colectivos o difusos de los consumidores (motivos legales), para lograr que se corrija una situación de hecho que afecta a un conjunto consumidores (finalidad), otorgando un mandato expreso a sus representantes (ratificación de facultades) mediante la interposición de una demanda especial conforme a la normativa de la Ley 19.496 (precisión del acto material por el que se ejecuta el mandato). La demanda cumple así con los requisitos objetivos y subjetivos, al conformarse la voluntad de la Asociación.

Respecto de la forma en que se expresó la voluntad unánime de la Asamblea, no obstante los elementos formales, procesales y sustantivos que corresponde satisfacer de manera previa y necesaria para interponer la demanda, no permite justificar que tales exigencias se extiendan a un mayor desarrollo y detalle de la manifestación, en circunstancias que no admite lugar a dudas cual ha sido tanto la declaración, como la intención que ha tenido la asamblea al expresar su voluntad. En este sentido corresponde emplear un criterio de razonabilidad y comprensión de la actuación acordada. Lo que se quiere por el legislador es que el órgano que representa en mayor y mejor forma la voluntad de la Asociación, sea el que confiera el encargo a autoridades y lo haga de manera irredargüible, que no presente dudas de cuál es su voluntad, circunstancias que se reúnen en este caso, pues se expresó por unanimidad de la asamblea y en los términos antes indicados, por lo que la autorización dada, al ser calificada de "indebida", infringe la normativa de la letra b) del N° 1 del artículo 51 de la Ley N° 19.496.

En razón de expuesto en las motivaciones precedentes, solo cabe concluir que el fallo impugnado ha extendido el concepto de "debida autorización" a aspectos no previstos en la ley, restringiendo la participación no solo de la organización propiamente tal, sino de aquellos grupos de ciudadanos que actúan a través de estas en ámbitos en que expresamente el legislador les reconoció legitimación de acuerdo con lo dispuesto en el citado precepto, en relación con el artículo 8° letra b) del mismo cuerpo legal, contrariando también, de paso, el espíritu plasmado en la reforma, en cuanto a otorgar mayores facilidades a los consumidores para expresarse.

Artículos que fundamentan la decisión: 50, 51 letra a) y b) y 52 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°8

IDENTIFICACIÓN

Partes:	JAIME FRANCISCO MULET MARTÍNEZ Y OTROS con TELEFÓNICA MÓVIL DE CHILE S.A.
Tribunal:	Corte Suprema, Primera Sala
Ministros:	Juica, Milton; Muñoz, Sergio; Herreros, Margarita; Medina, Jorge; Hernández, Domingo
N° Rol:	1408 – 2008
Fecha:	8 de julio de 2009
Sentencia:	Rechaza recursos de casación en la forma y en el fondo.

Voces: Interés colectivo, Ley 19.955, competente, casación.

Hechos:

Se interpone una demanda colectiva en juicio especial por infracción a la Ley 19.496 en contra de TELEFÓNICA MÓVIL DE CHILE S.A. ya que los clientes de la empresa telefónica dejaron de tener una adecuada cobertura en extensas zonas urbanas donde siempre la habían tenido. Demanda que fue declarada admisible por el decimoctavo Juzgado Civil de Santiago.

Apelada la sentencia por la demandada empresa, la Corte de Apelaciones de Santiago declaró inadmisibile la demanda. Ante lo cual la demandante interpone recursos de casación en la forma y en el fondo en contra de la sentencia de segunda instancia.

Resumen de la decisión del tribunal:

Casación en la forma: La recurrente hace descansar una omisión de motivaciones en la falta de valoración de pruebas, lo que del tenor del libelo hubiera permitido a los sentenciadores declarar admisible la acción. La Corte Suprema indica que eso es errado, pues la Corte de Apelaciones correctamente distingue dos modalidades de prestación de servicios de telefonía (prepago y plan); luego, han estimado que tratándose de un interés colectivo, dicha relación afectaría únicamente a los propietarios de un plan de telefonía y no a los usuarios de prepago, pues se debe acreditar fehacientemente su calidad de titulares de teléfonos (sin embargo, no presentaron ningún tipo de contrato que lo demostrara). Desechada la demanda por interés colectivo, no es posible declarar la acción impuesta en subsidio por interés difuso: no se han visto afectados en un mismo interés un número igual o superior a 50 personas (36 eran clientes de prepago).

Casación en el fondo: La parte demandante no tiene legitimación activa para accionar por no contar con el número mínimo de cincuenta consumidores al momento de presentar la demanda. Lo cual debe verificarse al momento de presentar la acción y no en un momento posterior por vía de adhesión a la demanda.

Artículos que fundamentan la decisión: 51, 52 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°9

IDENTIFICACIÓN

Partes:	TERESA CERÓN ROMERO Y OTROS con UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA
Tribunal:	Corte Suprema
Ministros:	Segura Peña, Nibaldo; Rodríguez Espoz, Jaime; Ballesteros Cárcamo, Rubén; Dolmestch Urra, Hugo; Pozo Silva, Nelson
N° Rol:	3564-09
Fecha:	15 de diciembre de 2009
Sentencia:	Revoca

Voces: Interés colectivo, Ley 19.955, incompetente, queja.

Hechos:

Un grupo de estudiantes dedujo querrela infraccional en contra de la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA por infracción al artículo 28 letras b) y c) de la Ley 19.496, consistente en la promoción de carreras del área de criminalística. Promesa laboral que no estaba de acorde a la realidad. Los jueces que conocen de la queja se pronuncian sobre la competencia de los Juzgados de Policía Local para conocer de este tipo de acciones, a pesar de no ser un punto discutido por las partes.

Argumento:

El *proveedor* señala que la acción para perseguir la responsabilidad se encuentra prescritas, ya que cuando se habla de publicidad a la luz de la Ley 19.496 debe atenerse a lo dispuesto en el artículo 1 N°4 de la misma. En consecuencia, de haber infracción esta ocurrió antes de que se perfeccionaran los contratos. Ya que la finalidad de esta es precisamente que el consumidor manifieste su voluntad de obligarse.

Señala además que la fecha de la publicidad es al mismo tiempo la de la infracción que se le imputa, la que de haber ocurrido se habría producido (a más tardar) en enero de dos mil siete, cuando se promocionó las carreras señaladas. Conforme al artículo 26 de la ley del ramo, las acciones para perseguir la responsabilidad prescriben en seis meses contados desde la vulneración respectiva, por lo que debió darse aplicación a dicha norma y considerarlas prescritas.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que, a pesar de no haberse discutido, la normativa relativa al caso dice relación con materias de competencia, por lo que deberá revisarse esta por los sentenciadores. Al respecto señala que la letra b) del artículo 2 de la Ley 19.496 previene

que las normas de la Ley 19.496 no se aplican a las actividades que están gobernadas por leyes especiales, salvo 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 atención a los hechos de la causa, el tribunal determina que lo que se discute es la existencia de publicidad engañosa. Que corresponde a un derecho reglado por la Ley 19.496 en su artículo 28, por lo que determina que la competencia de los Juzgados para conocer de esta causa dependerá de si puede calificarse la acción de autos como de interés colectivo. La Corte determina que se trata de una acción que no es exclusiva a un consumidor, sino la defensa de derechos comunes a un grupo determinable de consumidores, que son aquellos que han tenido la calidad de alumnos de la institución. Por lo tanto el tribunal estima que se trata de una acción de competencia de los tribunales civiles.

Voto disidente: Los ministros que se oponen a la decisión consideran que la acción promovida por un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, pero cuyo número sea inferior a cincuenta, debe ser tratado como el ejercicio a título individual de acciones del mismo carácter. De manera que su conocimiento queda dentro de la competencia del Juez de Policía Local.

Artículos que fundamentan la decisión: 2 bis letra b), 28, 50, 50 A, de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°10

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con SOCIEDAD EQUIFAX CHILE S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Séptima Sala
Ministros:	Silva Cancino, Mauricio; Kittsteiner Gentile, María, Chaimovich Guralnik, Claudia
N° Rol:	10857-2009
Fecha:	12 de enero de 2010
Sentencia:	Acoge, revoca la resolución apelada.

Voces: Interés general, Ley 19.955, competente, apelación

Hechos:

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR ha invocado el artículo 58 de la Ley 19.496 y denuncia una infracción a la Ley 19.496 en tanto la empresa demandada habría publicado información relacionada a deudas contraídas con empresas de servicios básicos.

El tribunal de primera instancia acoge la excepción de incompetencia planteada por el demandado, y no da lugar a la demanda, frente a lo cual el SERNAC interpone recurso de apelación.

Resumen de la decisión del tribunal:

La Corte entiende que hay una relación de consumo, lo que permite que el asunto sea conocido por la judicatura de Policía Local (art. 50 A de la Ley 19.496) ya que no se está frente a un caso de interés colectivo o difuso, sino que frente a un interés general de los consumidores.

Voto de minoría: La ministra Kittsteiner sostiene que se debía confirmar la sentencia, teniendo en cuenta los artículos 1, 12, 15 y 16 de la Ley 19.628 modificada por la Ley 19.812, ley que es especial y prima sobre la ley que protege a los consumidores, pues entrega competencia a los tribunales civiles.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 A y 58 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°11

IDENTIFICACIÓN

Partes:	VERÓNICA MORAGA SAÉZ Y OTROS contra SIN INFORMACIÓN
Tribunal:	Corte Suprema, Segunda Sala
Ministros:	Segura, Nibaldo; Rodríguez, Jaime; Ballesteros, Rubén; Dolmestch, Hugo; Künsemüller, Carlos
N° Rol:	1031-2010
Fecha:	19 de mayo de 2010
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés colectivo, Ley 19.955, incompetente, queja.

Hechos:

Se interpone un recurso de queja en contra de un Ministro de la Corte de Apelaciones de Valdivia y de un abogado integrante de la misma Corte que confirmaron la sentencia del Juzgado de Policía Local de Valdivia. Reconociendo su incompetencia absoluta, rechazando la querrela infraccional y la demanda civil interpuesta por los actores en contra de la Corporación Santo Tomás para el Desarrollo de la Educación y la Cultura por la existencia de publicidad engañosa en el ofrecimiento de la carrera de técnico perito forense y de investigación criminalística.

Resumen de la decisión del tribunal:

Primeramente la Corte Suprema declaró inadmisibile el recurso de queja presentado en contra de los jueces, para después -en uso de sus facultades oficiosas- recabar un informe de los Ministros recurridos “respecto de las razones que tuvieron en vista para aceptar tácitamente la competencia absoluta del Juzgado de Policía Local para conocer de la materia de autos”. A este respecto, los jueces evacuaron un informa señalando que “la querellada no formuló alegación alguna de la competencia de esta Corte para conocer de la materia debatida, motivo por el cual este aspecto no fue discutido en esta sede ni tampoco está planteado en el recurso de queja”. Es por eso que los jueces estiman no haber cometido ninguna falta al confirmar la sentencia de primera instancia.

Es en este contexto de revisión que para los jueces de la Corte es indispensable determinar si las acciones ejercidas por la demandante son de interés individual, colectivo o difuso.

Para los jueces de la Corte Suprema la acción promovida no es exclusiva de un consumidor, sino que corresponde a la defensa de derechos de un conjunto determinable de aquellos, que son los que tienen o tuvieron la calidad de alumnos de la institución demandada y que están ligados con aquella por un vínculo contractual. Por eso, no se trata de un asunto que pueda ser conocido por el juez de policía local, sino que le corresponde el

conocimiento del asunto al juez civil. Dado que en la sentencia de la Corte de Valdivia se reconoce la competencia del Juzgado de Policía Local, los jueces no se han regido por las normas que el legislador determinó (“Cuando esté comprometido el interés colectivo de los consumidores así como su derecho a solicitar resarcimiento, si bien se mantiene el mismo procedimiento contemplado en la Ley N° 19.496, tales acciones no son de competencia del juez de policía local de acuerdo 50 A de la misma ley, sino de la magistratura civil ordinaria.”) y por eso incurren en una falta que sólo puede ser enmendada por la vía disciplinaria. Sin embargo, al no constituir dicha conducta fundamento del arbitrio, se estima procedente actuar de oficio y anular lo obrado.

Se decide que el Juez de Policía Local de Valdivia es incompetente absolutamente para conocer de las acciones instauradas en el proceso.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 A, 28 b), 2 bis b), 28 b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°12

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA
Tribunal:	Corte Suprema
Ministros:	Segura Peña, Nibaldo; Rodríguez Espoz, Jaime; Ballesteros Cárcamo, Rubén; Dolmestch Urra, Hugo; Künsemüller Loebenfelder, Carlos
N° Rol:	2917-10
Fecha:	27 de julio de 2010
Sentencia:	Rechaza

Voces: Interés individual, Ley N° 19.955, competente, legitimación activa, queja.

Hechos:

El INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA es denunciado y demandado por infracción a los artículos 28 y 33 de la Ley 19.496 por publicidad engañosa respecto a la carrera de criminalística que se imparte en dicha institución. La denuncia fue realizada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR que dio cuenta ante el Juzgado de Policía Local de Santiago de numerosos reclamos de consumidores vinculados con la denunciada por contratos de enseñanza.

En segunda instancia el proveedor interpone incidente de incompetencia, el cual es rechazado por los ministros de la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, confirmando la sentencia de primer grado. Por lo que el Instituto Profesional decide recurrir de queja en contra de los ministros.

Argumento:

El *proveedor* considera que los jueces incurrieron en una confusión en la aplicación de los artículos 2 bis letra b), 50 A, 50 B y 58, ya que entendieron erróneamente que la acción ejercida por el SERNAC era de competencia de los Juzgados de Policía Local. Señala que solo debe reconocerse competencia a los Juzgados de Policía Local cuando se trate de acciones particulares, y no de intereses colectivos o difusos como sería el caso, ya que la acción se presenta en defensa de los intereses comunes de cuarenta y siete consumidores.

Resumen de la decisión del tribunal:

Atendido que la regla general sobre materias de derecho de consumo es la competencia de los Juzgados de Policía Local, el tribunal señala que las normas que otorgan competencia a los tribunales ordinarios deben ser interpretadas de forma restringida. En este sentido, del artículo 51 N°1 letra c) de la Ley 19.496 se desprende para que la acción sea conocida por los tribunales ordinarios, estas deben ser ejercidas por un grupo de consumidores

debidamente individualizados cuyo número no sea inferior a cincuenta personas. En el caso se trata de cuarenta y siete consumidores, por lo que debe reputarse como el ejercicio individual de acciones del mismo carácter. Atendido lo anterior, el tribunal determina que la competencia corresponde a los Juzgados De Policía Local, aun cuando la acción se ejerza en beneficio del interés colectivo de los consumidores.

Voto disidente: Los ministros que se oponen a la decisión consideran que el presente es caso de interés colectivo por existir un interés común a un grupo de consumidores, aun cuando sea particular para cada uno de ellos. Además, teniendo en consideración que la denuncia del hecho fue realizada por el SERNAC en representación de la mayor parte de los afectados, se satisface el requisito del artículo 51 N°1 letra a) de la Ley 19.496. Por lo anterior se considera que los Juzgados de Policía Local son absolutamente incompetentes para conocer de la acción.

Artículos que fundamentan la decisión: 2 bis letra b) y c), 50 letra A, 51 N°1 letra c) y 58 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°13

IDENTIFICACIÓN

Partes	SERNAC con DELL COMPUTER CHILE LTDA.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Talca.
Ministros:	González, Hernán; Morales, Olga; Martín, Eduardo.
N° Rol:	254-2010
Fecha:	7 de septiembre de 2010
Sentencia:	Invalida, declara incompetencia absoluta.

Voces: Interés general, Ley 19.955, incompetente, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR interpone recurso de apelación en contra de la sentencia del Juzgado de Policía Local que declara su incompetencia para conocer de los hechos.

Argumento:

La parte *recurrente* indica que la denuncia de autos persigue la protección del interés general, este es aquel cuya vulneración afecta a la sociedad toda. Y es el SERNAC quién debe tutelar de este.

Resumen de la decisión del tribunal:

La Ley 19.496 le otorga a SERNAC facultades para actuar en los casos de interés individual, difuso y colectivo, no pudiendo extenderse a otros intereses que refiera la ley como lo es el interés general de los consumidores. Por tanto el Juez de Policía Local es incompetente absolutamente de conocer de la causa dado que corresponde a los jueces de letras la competencia de conocer las causas que versen sobre interés difuso y colectivo.

Artículos que fundamentan la decisión: 16, 16 letra A, 16 letra B, 50, 50 letra A y 58 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°14

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con TURISMO PEPPA
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Concepción
Ministros:	Ortiz Solorza, Mauricio; sin información
N° Rol:	273-2010
Fecha:	27 de octubre de 2010
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, Ley 19.955, competente, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en representación de doña Isabel Pérez y contra TURISMO PEPPA, interpone denuncia fundada en una serie de deficiencias y anomalías en la calidad y seguridad de un servicio de turismo contratado. El tribunal de instancia no da lugar a la denuncia, fundamentando su negativa en el hecho de que el SERNAC carecería de legitimación activa dado que el tenor de los hechos objeto de la denuncia corresponderían claramente al concepto contenido en el inciso 4 del artículo 50 de la Ley 19.496.

Resumen de la decisión del tribunal:

No es efectivo pensar que la legitimación activa del SERNAC solo podría ser ejercida a través de las denominadas acciones de interés colectivo. En el caso de autos, la denuncia se afincó en el llamado interés general de los consumidores, consagrado en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496. Entre el interés general y el interés colectivo existe una relación de género a especie, y forma parte del interés general el denominado interés difuso. Para el caso específico, al tratarse de un servicio de turismo, debe considerarse lo contenido en el artículo 51 de la Ley 20.423, el cual faculta al SERNAC para efectuar la denuncia respectiva ante el Juzgado de Policía Local correspondiente. Por lo tanto, el SERNAC ostenta la calidad de sujeto activo. Como se indicó inicialmente, se pretende velar por el interés general de los consumidores, lo cual supone poner en conocimiento del tribunal competente las infracciones en que ha incurrido un proveedor, lo que se puede configurar cuando exista un consumidor afectado (interés individual) o un conjunto determinado o determinable de consumidores afectados (interés colectivo o difuso). En la especie, se trataría –en principio- de un interés individual comprometido (aquel que corresponde a la persona que fue afectada por las deficiencias del servicio de turismo), pero asimismo, pudiese verse involucrado uno de naturaleza colectiva regulado en el artículo 50.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 y 58 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°15

IDENTIFICACIÓN

Partes	INSTITUTO PROFESIONAL AIEP S.A.
Tribunal:	Corte Suprema, Segunda sala.
Ministros:	Segura, Nibaldo; Rodríguez, Jaime; Ballesteros, Rubén; Dolmestch, Hugo; Künsemüller, Carlos.
N° Rol:	4941-2011
Fecha:	25 de Agosto de 2011
Sentencia:	Acoge recurso, declara incompetencia absoluta.

Voces: Interés difuso, Ley 19.955, incompetente, queja.

Hechos:

SERNAC denuncia a INSTITUTO PROFESIONAL AIEP (en adelante AIEP) por publicidad engañosa ante el Juez de Policía Local de Providencia dado que la carrera de Perito en Criminalística no tendría campo laboral. El Juez de Policía Local se declara incompetente de conocer de la denuncia puesto que la acción debe presentarse ante la justicia civil. El SERNAC apela ante la Corte de Apelaciones de Santiago que revoca la sentencia dictada en primera instancia. Frente a lo cual AIEP deduce recurso de queja en contra de la Séptima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago.

Argumento:

El quejoso argüe que, si bien es cierto SERNAC puede realizar denuncias ante los Jueces de Policía Local, esto se debe fundar en el interés general de los consumidores. En el caso concreto están siendo afectados más de 13 personas, lo que corresponde a una acción de interés colectivo, cuyos hechos se deben denunciar ante los tribunales civiles.

En segundo lugar AIEP alega que no existe publicidad engañosa toda vez que las leyes orgánicas que rigen al Ministerio Público, Carabineros, Policía De Investigaciones y a la Defensoría Penal Pública permiten la contratación de peritos externos.

Resumen de la decisión del tribunal:

La Corte acoge el recurso de queja declarando al Juez de Policía Local de Providencia como absolutamente incompetente de conocer la acción impetrada, esto en razón de que el caso contempla el interés difuso.

Artículos que fundamentan la decisión: 16, 16 letra A, 16 letra B, 50, 51 N°1 letra A de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°16

IDENTIFICACIÓN

Partes	ESPARZA URRUTIA Y OTROS con CORPORACIÓN SANTO TOMÁS PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN Y LA CULTURA.
Tribunal:	Corte Suprema, Segunda sala.
Ministros:	Segura, Nivaldo; Ballesteros, Rubén; Dolmestch, Hugo; Künsemüller, Carlos; Hernández, Domingo.
N° Rol:	5752-2011
Fecha:	23 de septiembre de 2011
Sentencia:	Invalida de oficio, declara incompetencia absoluta.

Voces: Interés colectivo, Ley 19.955, incompetente, queja.

Hechos:

Se interpone querrela infraccional por vulneración del artículo 28 letra b) de la Ley 19.496 y demanda civil en contra de CORPORACIÓN SANTO TOMÁS PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN Y LA CULTURA por la publicidad de las carreras de Investigador Criminalístico y de Técnico Perito Forense.

La demandada, deduce recurso de queja en contra de los integrantes de la Quinta sala de la Corte de Apelaciones de Santiago quienes revocaron parcialmente la sentencia de primer grado y condenaron a la Fundación Santo Tomás debiendo pagar \$2.000.000.

Argumento:

El *recurrente* alega que el razonamiento de los jueces contraviene los principios de la sana crítica en sus razonamientos. El razonamiento de los ministros recurridos indicaba que, según lo aportado por el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública y Carabineros, se colegía que los egresados no podrían desempeñarse en laboratorios de criminalística públicos.

Resumen de la decisión del tribunal:

La querrela ante el Juez de Policía Local, fue interpuesta por vulneración al artículo 28 de la Ley 19.496 por publicidad engañosa.

En este entendido, la publicidad engañosa no es exclusiva para los estudiantes afectados sino que corresponde a la defensa de un conjunto determinable de ellos. Por estos motivos la competencia es de los tribunales civiles.

Artículos que fundamentan la decisión: 16, 16 letra A, 16 letra B, 28 letra B, 50, 50 letra A de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°17

IDENTIFICACIÓN

Partes:	CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DEL MAR con SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Escobar Zepeda, Juan; Chevesich Ruiz, Gloria Ana; Barra Rojas, Antonio
N° Rol:	917-2011
Fecha:	07 de diciembre de 2011
Sentencia:	Revoca

Voces: Interés colectivo, Ley 19.955, incompetente, casación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR recibe reclamos efectuados por, al menos, veintitrés consumidores en contra de la CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DEL MAR, por lo que interpone demanda por infracción a la Ley 19.496. El denunciado y demandado civil solicita se case de oficio la sentencia de primer grado y declare la incompetencia absoluta del tribunal de primer grado.

Resumen de la decisión del tribunal:

La Corte determina que el SERNAC acciona por el interés colectivo de los consumidores, ya que se ejerce en defensa de los derechos de un conjunto determinado de consumidores reclamantes ligados con la Universidad denunciada por un vínculo contractual, atendido la definición del inciso quinto del artículo 50 de la Ley 19.496.

Al respecto señala que el inciso primero del artículo 50 A, entrega la competencia de las acciones emanadas de la Ley 19.496 a los Juzgados de Policía Local, con la excepción expresamente establecida en su inciso segundo, en virtud del cual esta no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis de la misma ley. Lo que incluye las acciones de interés colectivo o difuso, "que deberán conocer los tribunales ordinarios de justicia.

En virtud de lo anterior decide invalidar de oficio la sentencia en alzada y todo lo obrado en el proceso, en razón de ser absolutamente incompetente el Juzgado de Policía Local.

Artículos que fundamentan la decisión: 2 bis letra B, 50, 50 A de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°18

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con BANCO RIPLEY
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Temuco, Segunda Sala
Ministros:	Troncoso Lagos, Luís; Llanos Morales, María Elena; Díaz García, Iván
N° Rol:	109-2011
Fecha:	02 de febrero de 2012
Sentencia:	Confirma, declarando la incompetencia absoluta del Juzgado de Policía Local.

Voces: Interés colectivo, incompetente, apelación.

Hechos:

Que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR ha accionado en virtud de lo dispuesto en la letra g) del artículo 58, de la Ley 19.496. Justifica su intervención procesal afirmando que la publicidad engañosa que se hizo llegar a uno de los deudores del Banco Ripley afectaría el interés general de los consumidores.

Argumento:

El *Proveedor* ha opuesto la excepción de incompetencia absoluta del Juzgado de Policía Local para conocer de la acción deducida, por estimar que se trata de una acción de interés difuso y, en consecuencia, el conocimiento de tal clase de acciones corresponde a la justicia ordinaria.

El *SERNAC* expresa que ha accionado en representación del interés general de los consumidores y que tal concepto es diverso del interés colectivo o del interés difuso. Y que estando *SERNAC* autorizado para accionar en los casos de interés difuso o colectivo, corresponde que continúe conociendo del asunto el Juzgado de Policía Local.

Resumen de la decisión del tribunal:

En el presente caso el afectado es un único consumidor, ligado con el Banco Ripley por haber suscrito un contrato de crédito o préstamo de dinero con el mismo, el que le ha enviado a su domicilio una oferta que resulta aplicable a un grupo de clientes del mismo Banco. Esto muestra (1) que el número de potenciales afectados por la conducta denunciada por el Servicio Nacional del Consumidor tiene un vínculo jurídico con el Banco Ripley y (2) que se trata de un grupo no determinado, pero determinable de consumidores.

En consecuencia, la acción deducida por el mencionado Servicio no es de interés difuso, y evidentemente tampoco se trata de una acción de interés individual, sino una acción de

interés colectivo.

Las acciones que deben ser conocidas por los tribunales ordinarios son, según se dispone en el artículo 50 A, inciso tercero, respecto de la letra b) del artículo 2 bis, las de interés colectivo y las acciones de interés difuso, sea que se contengan en la Ley 19.496 o en leyes especiales. En consecuencia, la acción deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Banco Ripley debe ser conocida por la justicia ordinaria.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 letra a) inciso tercero, y 2 bis letra b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°19

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Quinta Sala
Ministros:	Cerda Fernández, Carlos; Chevesich Ruiz, Gloria; Álvarez Bulacio, Teresa
N° Rol:	176-2012
Fecha:	15 de marzo de 2012
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, competente, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en representación de doña Fabiola Marchant, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496, contra PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. El Juzgado de Policía Local se declara incompetente, frente a lo cual se interpone recurso de apelación.

Resumen de la decisión del tribunal:

La Ley 19.496 establece dos clases de procedimientos a que puede dar lugar su aplicación; el procedimiento general, aplicable al ejercicio de las acciones que se ejerce a título individual, y el procedimiento especial, aplicable al ejercicio de las acciones en defensa de un interés colectivo o difuso. El primero, se tramita ante los Juzgados de Policía Local (en adelante JPL), y el segundo, ante los Tribunales Ordinarios de Justicia. La competencia de estos últimos debe interpretarse restrictivamente, en cuanto la regla general en esta materia es la competencia de los JPL.

El artículo 50 de la Ley 19.496 define las acciones de interés colectivo o supra individual, señalando a su respecto que “no significa que el interés no pertenezca a ninguna persona y que pierda su calidad original de individualidad, porque el sistema jurídico les reconoce una posición preeminente a estos intereses globalmente considerados, unificados en la figura de un interés colectivo, lo que no significa que carezca de relevancia aisladamente considerado”. En la especie, la demanda interpuesta cuyo caso afecta intereses generales está plenamente justificada por el artículo 58 letra g), toda vez que el interés general amerita facilitar a los consumidores el acceso a los Tribunales de Justicia, por lo que no procede una interpretación restrictiva de esta norma en cuanto a la capacidad del SERNAC de hacer denuncias en forma directa en los JPL.

Artículos que fundamentan la decisión: 50, 50 A, y 58 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°20

IDENTIFICACIÓN

Partes:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA con SOTO BARRIA TAMARA JASMIN
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Concepción, Quinta Sala
Ministros:	Villa Sanhueza, Juan; Gutiérrez Garrido, Claudio; Mackay Foigelman, Patricia
N° Rol:	738-2011
Fecha:	16 de marzo de 2012
Sentencia:	Revoca, acogiendo la excepción de incompetencia absoluta.

Voces: Interés colectivo, incompetente, apelación.

Hechos:

Un grupo de estudiantes dedujo querrela infraccional y demanda civil en contra de la Universidad Tecnológica Metropolitana, por infracción a los artículos 28 letras b) y c) y 33 de la Ley 19.496, por la difusión publicitaria realizada por la denunciada respecto de la carrera de técnico en ciencias criminalísticas.

Argumento:

Los denunciantes piden que se oficie al Servicio Nacional del Consumidor para que se haga parte en la causa, atendido a que se encontraría comprometido el interés general de los consumidores.

El *Proveedor* "argumenta que el juez para efectuar un pronunciamiento acerca de la alegada "falta de idoneidad" de la carrera impartida, forzosamente debe adentrarse a evaluar el programa de estudios lo cual rebasaría la esfera de su competencia, cuyos límites precisos fija el ya citado artículo 2, inciso segundo, de la Ley 19.496. En el escrito de apelación y en estrados, agregó como fundamento para su petición de incompetencia absoluta del Juzgado de Policía Local, que las acciones ejercidas en autos no son exclusivas de un consumidor afectado, sino que son de interés colectivo, conforme a lo señalado en el artículo 50 y 50 A de la Ley 19.496, y no pueden ser conocidas por Juez de Policía Local puesto que son de competencia de un tribunal civil, conforme a las reglas generales.

Resumen de la decisión del tribunal:

De lo expuesto se puede concluir que la acción promovida no es exclusiva de un consumidor afectado, sino que corresponde también a un conjunto determinable de consumidores que son todos aquellos que tienen o han tenido la calidad de alumnos de la Universidad Tecnológica Metropolitana.

Las denuncias efectuadas en estos autos no son de competencia del juez de policía local por tratarse de acciones de interés colectivo cuyo conocimiento corresponde al juez civil, de manera que habrá de acogerse la excepción de incompetencia del tribunal alegada por la denunciada. Por estas consideraciones y disposiciones legales citadas, se revoca en todas sus partes la sentencia y en su lugar se declara: Que se acoge la excepción de incompetencia del tribunal y, en consecuencia, se declara que el Primer Juzgado de Policía Local es incompetente absolutamente para conocer de esta causa.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 letra a) y b), y 2 bis letra b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°21

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con SALCOBRAND S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de San Miguel
Ministros:	Elgarrista Álvarez, María Stella; Figueroa Hevia, Carlina; Hurtado Morales, Francisco Javier
N° Rol:	106-2012
Fecha:	21 de marzo de 2012
Sentencia:	Revoca, declarando la competencia del Juzgado de Policía Local.

Voces: Interés individual, incompetente, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, dedujo denuncia infraccional en contra de Salcobrand S.A., por el actuar negligente de la demandada en la situación que le aquejaba a doña Luisa Hernández Ojeda, quien fue víctima de un robo de documentos, entre ellos la tarjeta de crédito de la farmacia y que, no obstante realizar el bloqueo de la misma, al mes siguiente se le cobró un monto ascendente de \$136.772 por una compra que se habría realizado con la referida tarjeta, infringiendo con ello los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la citada ley. La demandada opuso excepción de incompetencia absoluta, la cual fue acogida, declarándose el tribunal incompetente para conocer de la causa puesto que estima que esta dice relación con acciones de interés general. El demandante interpuso recurso de apelación en contra de dicha sentencia.

Argumento:

El *SERNAC* argumenta que es errónea y en contravención a la ley la decisión del Tribunal que estimó que la denuncia de autos tiene la naturaleza de interés colectivo y difuso, y en consecuencia que sea de competencia de los Tribunales Civiles. En definitiva sostiene que el tribunal de primera instancia ha sido requerido en forma legal y en materia de su competencia, por lo cual no debería excusarse de conocer de la denuncia formulada en razón de la materia, ya que esta es propia de su competencia.

Resumen de la decisión del tribunal:

"Cuando se habla de intereses colectivos y difusos, no se alude a intereses cuya individualización no sea posible, sino que, por su peculiar carácter, se les reconoce un papel preeminente globalmente considerados, esto es, unificados en la figura del interés colectivo o difuso." (Faustino Cordón Moreno: Sobre la legitimación en el Derecho Procesal, en Revista Chilena de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile,

volumen 25, N°2, año mil novecientos noventa y ocho, página 368). Que en conclusión, existe una diferencia entre los intereses de clase como los colectivos y difusos por un lado y, de otro, los intereses generales que han de ser cautelados por instituciones públicas del carácter del Servicio Nacional del Consumidor. Que en consecuencia, la Corte concluye que la acción deducida dice relación con un interés individual, que afecta exclusivamente a la consumidora, inferencia que se obtiene de la forma cómo ocurrieron los hechos y las circunstancias en que se configura la infracción que sirve sustrato fáctico para la denuncia de autos. Ya que la falta de medidas adoptadas por la denunciada en el caso sublite y que producen menoscabo a la consumidora se materializan en cobrar a ésta una cuenta de una tarjeta de crédito bloqueada luego de un robo de la misma, circunstancias de las que en forma lógica emana el que afecta sólo a la referida consumidora y no a un grupo determinado o indeterminado de personas, como exige las acciones de clase

Artículos que fundamentan la decisión: 50 letra a) y b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°22

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con CENCOSUD RETAIL S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Séptima Sala
Ministros:	Valderrama Rebolledo, Manuel; Ravanales Arriagada, Adelita; Asenjo Zegers, Rodrigo
N° Rol:	916-2012
Fecha:	25 de marzo de 2012
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, competente, apelación.

Hechos¹

Resumen de la decisión del tribunal:
El artículo 50 de la Ley 19.496 protege los intereses individuales de los consumidores, para lo cual se les da a éstos acción judicial ante el Juzgado de Policía Local respectivo. Por otro lado, respecto de los intereses supra individuales de los consumidores, dentro de estos se encuentran aquellos que corresponden a la atribución legal del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR para accionar por interés difuso o colectivo, y en cuanto a la competencia de los tribunales, de acuerdo al inciso tercero del artículo 50 A de la ley antes referida, estas acciones son las únicas, exclusivas o de excepción que pertenecen a los Juzgados de Letras en lo Civil. Finalmente, de acuerdo a la letra g) del artículo 58 de la ley en comento, el SERNAC tiene potestad legal para accionar judicialmente respecto de los incumplimientos que afecten a los consumidores, lo anterior fundado en su interés general. Acción que le correspondería conocer y fallar a los Juzgados de Policía Local conforme a la regla general de competencia del artículo 50.
Artículos que fundamentan la decisión: 50, 50 A y 58 de la Ley 19.496.

¹ Tras revisar la sentencia correspondiente, no fue posible identificar los hechos de la causa.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°23

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con S.A.C.I. FALABELLA
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Concepción
Ministros:	Tolosa Fernández, Viviana; Montecinos Araya, Jorge
N° Rol:	203-2012
Fecha:	02 de agosto de 2012
Sentencia:	Rechaza el incidente de incompetencia absoluta.

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR denunció a FALABELLA RETAIL S.A., conforme a lo dispuesto en la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496, junto a esta acción el consumidor afectado interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios. El proveedor pide el rechazo tanto de la denuncia formulada por SERNAC, como de la demanda civil, argumentando la falta de legitimación activa de la denunciante, como de la demandante. El tribunal de primer grado desechó la excepción de falta de legitimación activa del SERNAC, y acogió la del demandante. Sentencia que fue apelada por la actora, adhiriéndose la denunciada y demandada.

Argumento:

El *proveedor*, en segunda instancia, formula incidente de incompetencia absoluta, fundado en que la acción deducida tutela el interés difuso de los consumidores y, por lo mismo, el Juzgado de Policía Local que ha conocido del asunto sería absolutamente incompetente para fallarlo.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal resuelve que, para desechar la incidencia promovida por la denunciada, basta señalar que en el ejercicio de una acción de interés individual perfectamente pueden estar comprometido "los intereses generales de los consumidores". Y tal circunstancia, no puede significar por sí sola que la acción deba ser calificada de interés colectivo o difuso.

Confirma lo dicho el inciso final del artículo 24 de la Ley 19.496, que para la aplicación de las multas, ordena tener en consideración: "el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad. . . ". Lo que demuestra que la calificación de la acción, como de interés individual.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°24

IDENTIFICACIÓN

Partes:	WALMART CHILE S.A Y OTROS con SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Zepeda Arancibia, Jorge; González Troncoso, Jessica; Gutiérrez Alvear, Loreto
N° Rol:	3279-2012
Fecha:	28 de septiembre de 2012
Sentencia:	Revoca.

Voces: Ley 20.543, competente, falta de legitimación, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR interpone demanda fundada en la protección del interés colectivo de los consumidores en contra PRESTO S.A. por infracción a la Ley 19.628, fundado en el derecho del titular de datos personales a ser eliminado de los boletines comerciales una vez suscrito el documento denominado "Reconocimiento de deuda y Compromiso de Pago".

El proveedor solicita la inadmisibilidad de la demanda señalando que la Ley 19.496, exige (para efectos de la admisibilidad de la acción) que la exposición de hechos diga relación con el artículo 50, es decir, debe tratarse de una acción que derive de esa ley.

Argumento:

El *proveedor* argumenta que por tratarse de derechos de la personalidad no puede existir un derecho común a un conjunto determinado o determinable de personas, y de esa forma se incumple la exigencia del artículo 52 letra a) de la Ley 19.496.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal entiende que el acto de suscribir el "Reconocimiento de Deuda y Compromiso de Pago" (en los que han participado deudores en situación de mora en el pago de obligaciones válidamente asumidas) es ajeno a las hipótesis de infracción a derechos amparados por la Ley 19.496.

Agrega que los hechos que se denuncian no permiten concluir la afectación de intereses colectivos, pues no se divisa infracción que pueda razonablemente justificar la existencia de una lesión en perjuicio de los derechos de los consumidores ligados por un vínculo contractual. Concluyendo que se encuentra ausente el presupuesto esencial que autoriza para proceder en defensa de los derechos comunes, ya que los consumidores

supuestamente afectados conocían las condiciones del pacto, por lo que mal puede invocarse en su favor falta de información o un daño efectivo al acceso al crédito. Por estas consideraciones, se revoca la resolución apelada.

Artículos que fundamentan la decisión: 50, 51 y 52 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°25

IDENTIFICACIÓN

Partes:	ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE con BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES
Tribunal:	Corte Suprema, Primera Sala
Ministros:	Segura Peña., Nibaldo; Araya Elizalde., Juan; Silva Gundelach., Guillermo; Fuentes Belmar, Juan
N° Rol:	5724-2010
Fecha:	31 de octubre de 2012
Sentencia:	Revoca.

Voces: Interés colectivo, Ley 19.955, competente, legitimación activa, casación.

Hechos:

La ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE deduce demanda colectiva contra el BANCO DE CREDITOS E INVERSIONES (BCI), imputando infracción a la Ley 19.496, consistente en que la entidad financiera ha cobrado a sus clientes cantidades de dinero por concepto de costos de abogados, aranceles, derechos de notarías y de Conservador de Bienes Raíces. Sumas que superan los costos reales de cada operación, sin restituir a los afectados los saldos. Los tribunales de primera y segunda instancia declaran inadmisibles las demandas, por lo que el demandante recurrió de casación en el fondo.

Argumento:

El *proveedor* alega que la acción no fue deducida por ninguno de los legitimados activos de acuerdo a lo establecido en el artículo 51 de la Ley 19.496, ya sea una asociación de consumidores, constituida a lo menos con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción y que cuente con la debida autorización de la asamblea para hacerlo. Así, se transgrede el artículo 51 N°1 letra b), en relación con los artículos 50 inciso primero y 8 letra d).

Resumen de la decisión del tribunal:

El actor sostiene que el número potencial de clientes afectados por la conducta del banco demandado es muy numeroso en los últimos años y es esa potencialidad lo que justifica emplear el procedimiento entregado a la organización de consumidores demandante.

En cuanto a los legitimados activos indicados en el artículo 51 de la Ley 19.496, el artículo señala que tienen legitimación activa para ejercer las acciones declarativas de la infracción al interés colectivo o difuso, entre otros, "b) una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo". En consecuencia, y reuniéndose en este caso los requisitos copulativos del artículo 52 de la misma ley, debe considerarse

admisible la acción.

Artículos que fundamentan la decisión: 50, 51 y 52 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°26

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con SIN REGISTRAR
Tribunal:	Corte de Apelaciones de San Miguel
Ministros:	Martínez Henríquez, Inés; Arratia Valdebenito, Ana María; Skoknic Larrazábal, Ivo
N° Rol:	100-2013
Fecha:	22 de febrero de 2013
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR interpone recurso de apelación en contra de la sentencia que acoge la excepción planteada por la demandada, fundada en la falta de legitimación de la institución denunciante por no encontrarse en ninguna de las hipótesis previstas por el legislador en el artículo 58 de la Ley 19.496 que haga procedente dicha actuación.

Resumen de la decisión del tribunal:

Expresa a partir del considerando sexto que; de las disposiciones legales referidas, se desprende que es función inherente del SERNAC velar por la protección de los derechos de los consumidores, debiendo contar para ello con la capacidad procesal para poder impetrar las acciones que le permitan cumplir con la labor encomendada.

Dicho lo anterior, se señala que el “interés general de los consumidores”, tiene relación con su protección en cuanto grupo abstracto de sujetos, afectados por la vulneración del marco regulatorio existente. Por tanto, el fin de la denuncia es obtener que se sancione al proveedor cuya actuación ha infringido las normas de la Ley 19.496. En ese contexto, una sola actuación puede ser apta para comprometer el interés general de los consumidores y hacer procedente la intervención del SERNAC.

Agrega que, del artículo 58 la Ley 19.496, debe entenderse que al no existir denuncia previa y por ende juicio, el SERNAC en uso de su facultad privativa y protectora que la ley le confiere será quien ejerza 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.

Artículos que fundamentan la decisión: 50, 58 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°27

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con BANCO PARIS S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Quinta Sala
Ministros:	Cerda Fernández, Carlos; Chevesich Ruiz, Gloria Ana; Álvarez Bulacio, Teresa
N° Rol:	399-2012
Fecha:	14 de marzo de 2013
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR interpone denuncia infraccional en contra de BANCO PARIS S.A., por infracción a lo dispuesto en los artículos 3 en sus letras a) y b), 23, 37 letra c) y e), y 39 de la Ley 19.496, por la denuncia pública realizada por el programa de televisión Informe Especial, en el cual se reveló una serie de malas prácticas ejercidas por los Bancos e Instituciones Financieras. Tales como: no informar el valor final de los crédito a los consumidores, ni la existencia y características de los seguros, advirtiéndoles que éstos últimos son obligatorios, circunstancia que no es cierta, entre otras omisiones.

Resumen de la decisión del tribunal:

La Ley 19.496 establece dos clases de procedimientos a que puede dar lugar su aplicación; el procedimiento general (acciones individuales) y el procedimiento especial (acciones de interés colectivo o difuso). El primero se tramita en los Juzgados de Policía Local (en adelante JPL) y el segundo en los Tribunales Ordinarios de Justicia. La competencia de estos últimos debe interpretarse restrictivamente, en cuanto la regla general en esta materia es la competencia de los JPL.

El tribunal agrega que no pasa inadvertido que se ha esgrimido la existencia de un “interés general” como una categoría de acción diversa a las anteriores, contemplada en el artículo 58 letra g) de la ley en comento. Agrega que lo señalado precedentemente, adquiere directa repercusión en la regulación de la legitimación activa, por lo que parece comprensible que tratándose del ejercicio de acciones en beneficio del interés colectivo, sea reconocida a ciertas entidades o grupos representativos, antes que las personas individuales, por la imposibilidad o dificultad práctica que se aprecia en que cada uno de los afectados accione

procesalmente de manera particular, lo que justifica que el legislador atribuya también legitimación para hacerlo a una asociación o grupo representativo, pero no impide que alternativamente pueda realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo.

Así entonces, en el caso de autos, en conformidad con el artículo 51 N°1 letra a) en concordancia con el artículo 58 letra g) e inciso penúltimo, concluye que la denuncia realizada afecta intereses generales siendo plenamente justificada, toda vez, que el interés general amerita facilitar a los consumidores el acceso a los tribunales de justicia, por lo que no procedería una interpretación restrictiva de esta respecto de la capacidad del SERNAC de hacer denuncias en forma directa en los JPL.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 A, 51 N°1 letra a) y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°28

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TIENDA HITES S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Cuarta Sala
Ministros:	Moya Cuadra, Javier Aníbal; Aguayo Pino, Pilar; Gajardo Harboe, María Cristina
N° Rol:	1245-2012
Fecha:	16 de abril de 2013
Sentencia:	Acoge.

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR deduce recurso de apelación en contra de lo resuelto por el juez a quo, en razón de que este último resolvió que, no existiendo denunciante particular, el SERNAC carecería de facultades legales para accionar conforme al artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 en contra de TIENDA HITES S.A.

Resumen de la decisión del tribunal:

La Corte estima que el SERNAC está legalmente habilitado para denunciar al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley 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 en comento, y que debe ser conocida por la judicatura civil. Asimismo agrega, respecto del artículo 58 mencionado, que al SERNAC le asiste el derecho a hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, siendo esto lo que el juez del grado tuvo en consideración para negar lugar a la acción inicial, junto a la falta de una denuncia previa a la cual el SERNAC pudiera adicionarse.

Sin embargo, la Corte concluye que: nada impide que, a falta de un juicio, sea el SERNAC en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, quien ejerza 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.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 A y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°29

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con BANCO DE CHILE
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Talca, Tercera Sala
Ministros:	Morales Medina, Olga; Fodich Castillo, Robert
N° Rol:	2682-2013
Fecha:	02 de mayo de 2013
Sentencia:	Confirma

Voces: Interés individual, Ley 20.543, competente, falta de legitimación, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDORES presenta denuncia ante el Juzgado de Policía Local de Parral, en representación de Claudia Acevedo, contra el BANCO DE CHILE. Este último habría realizado cobros indebidos a la tarjeta de crédito Visa de la consumidora.

El tribunal *a quo* rechazó la denuncia infraccional ya que, conforme al artículo 50 de la Ley 19.496, la acción deducida en la causa es de interés individual. Lo que corresponde solo al consumidor afectado, por lo que el servicio carece de legitimación activa para realizar la denuncia a nombre de éste. Es en virtud de lo expuesto que el SERNAC deduce recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia.

Resumen de la decisión del tribunal:

La corte estima que la parte no logro acreditar que la conducta del denunciado sea generalizada y afecte por tanto a diversas personas. Es por ello, que la acción es de carácter individual y no general.

De esta forma, confirma la sentencia apelada dictada por el Juzgado de Policía Local de Parral, en cuanto (por expresa disposición del artículo 50 de la Ley 19.496), en los casos de interés particular, la acción corresponde exclusivamente al consumidor afectado, careciendo el servicio de legitimación activa para denunciar. Y si eventualmente, se llegare a estimar que la situación descrita compromete los intereses generales de los consumidores, el artículo 58 letra g) de la ley indicada sólo faculta al servicio a hacerse parte en las causas respectivas, mas no a iniciarlas por denuncia.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 A y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°30

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC CON PETA.CL SPA
Tribunal:	Corte de Apelaciones de San Miguel, cuarta sala
Ministros :	Blanco Herrera, Ricardo; Cabello Abdala, Lya; Ramírez Cifuentes, Eugenio
N° Rol:	98-2013
Fecha:	3 de mayo de 2013
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR denuncia a Peta.cl por falta en el deber de profesionalismo en la prestación de servicios, actuando en representación del interés general de los consumidores.

Argumento:

El recurrente argumenta que, por mandato legal, es el primer legitimado para iniciar un procedimiento que busque tutelar el interés difuso o colectivo de los consumidores, esto no excluye la facultad de denunciar las actuaciones que puedan afectar la corrección del consumo.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal determina que el SERNAC se encuentra facultado para velar y hacerse parte en todas aquellas causas que afecten los intereses generales de los consumidores.

Artículos que fundamentan la decisión: 51 y 58 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°31

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con PROMOTORA CMR FALABELLA
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Séptima Sala
Ministros:	Poblete Méndez, Juan Antonio; Domínguez Hidalgo, Carmen
N° Rol:	2145-2013
Fecha:	07 de mayo de 2013
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR deduce recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, que contraviene la legitimación activa del SERNAC para entablar acciones referentes al interés general de los consumidores.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que el artículo 50 A de la Ley 19.496 contempla una norma general de competencia que entrega al Juzgado de Policía Local “todas las acciones que emanan de esta ley”, exceptuando sólo las acciones de la letra b) del artículo 2 bis o de leyes especiales, incluidas las acciones contempladas en los artículos 16, 16 A y 16 B. Por lo que las llamadas acciones de interés colectivo y difuso han de ser conocidas por los tribunales ordinarios.

En este caso la denunciante ha invocado un interés general, por lo que no se divisa razón jurídica alguna de carácter procesal para estimar que el SERNAC no cuenta con legitimación activa para formular denuncia ante el Juez de Policía Local, en circunstancias que goza de dicha legitimación en autos.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 A y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°32

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con FARMACIAS CRUZ VERDE S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Séptima Sala
Ministros:	Durán Branchi, Enrique; Kittsteiner Gentile, María; Poblete Méndez, Juan Antonio
N° Rol:	1982-2013
Fecha:	19 de mayo de 2013
Sentencia:	Revoca, sin costas

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDORES se alza contra la resolución dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago, ya que este último contraviene su competencia para conocer de la denuncia presentada por el SERNAC en representación del interés general de los consumidores.

Resumen de la decisión del tribunal:

El artículo 58 emplea la expresión interés general, el cual es distinto al interés colectivo o al interés difuso, que conllevan el ejercicio de acciones en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado, determinable o indeterminable de consumidores.

En base a lo expuesto, la Corte considera que el SERNAC está legalmente habilitado para denunciar y hacerse parte en las causas respectivas, invocando el interés general de los consumidores conforme a lo dispuesto en la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496, situación que es propia de la competencia general que el artículo 50 letra A de dicha ley le otorga a los Juzgado de Policía Local para conocer de los referidos procesos, puesto que no se encuentra en los casos de excepción contenidos en el inciso tercero de la citada última norma.

En consecuencia, los Juzgados de Policía Local son competentes para conocer de las demandas del SERNAC ejercidas en interés general de los consumidores. Por estas consideraciones, se rechaza el incidente promovido sin costas.

Artículos que fundamentan la decisión: 1, 50 A y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°33

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con DANONE CHILE S.A
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Cuarta Sala
Ministros:	Aguayo Pino, Pilar; Moya Cuadra, Javier Aníbal; Gajardo Harboe, María Cristina
N° Rol:	1389-2012
Fecha:	25 de junio de 2013
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR deduce acción en contra de DANONE CHILE S.A por publicidad “[p]ruébalo y si no te gusta... te devolvemos la plata”, lo cual no resulta ser efectivo pues hay condiciones y requisitos que cumplir. Los que el consumidor puede conocer sólo en la medida que realice acciones complementarias, como es ingresar a una página web y descargar los términos y condiciones, momento en que constatará que debe cumplir con una serie de requisitos para ejercer un derecho que en la frase publicitaria no se conocen.

El SERNAC se alza contra la resolución del juez *a quo*, quien resolvió que la acción debió entablarse ante sede civil por la denunciante, de conformidad a lo que ordena el artículo 50 A inciso tercero en relación con lo dispuesto en el artículo 2 bis letra b) y 50 de la Ley 19.496.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que al SERNAC 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 significaría que en la práctica el SERNAC carecería de las herramientas necesarias para cumplir de la debida forma con la función que la ley le entrega, no habiendo sido ésta la intención que el legislador tuvo en cuenta para establecer una legislación protectora y cautelar de los derechos de los consumidores.

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. 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. Por lo antes razonado, el SERNAC está legalmente habilitado para denunciar como ha hecho en estos autos, al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley 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 19.496.

Dicho esto, la Corte de Apelaciones de Santiago revoca la resolución impugnada y declara que el SERNAC tiene legitimación activa para efectuar la denuncia infraccional deducida.

Artículos que fundamentan la decisión: 3, 24, 50, y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°34

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con INVERSIONES Y NEGOCIOS SAD LIMITADA
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Providencia
Ministros:	Pérez Bassi, Juan Enrique
N° Rol:	1573-2013
Fecha:	27 de junio de 2013
Sentencia	Revoca

Voces: Interés individual, Ley 20.543, competente, falta de legitimación.

Hechos:

Una consumidora firmó un contrato de suscripción el día 20 de junio de 2012 con la empresa NEW WORLD BEAUTY (nombre de fantasía de INVERSIONES Y NEGOCIOS SAD LIMITADA), pagando una suma de \$ 480.000 con su tarjeta Visa. Dicho contrato establecía que la consumidora podía obtener descuentos con una Agencia de viaje, en Estética Integral y Gourmet. Con fecha 28 de junio de 2012, la denunciante envió una carta certificada a la empresa con el fin de retractarse de la suscripción del contrato. No obstante, la denunciada facturó los cobros mediante la tarjeta de crédito, no habiendo realizado la devolución de los montos a la fecha de presentación de la denuncia que la consumidora hizo ante el SERNAC. Por lo anterior el SERNAC acciona en representación del interés general de los consumidores.

Argumento:

El SERNAC señala que actúa conforme a las atribuciones que le confiere el Artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, en donde señala que una de sus atribuciones, es denunciar los posibles cumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos como de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores.

Resumen de la decisión del tribunal:

No se puede estimar que en la presente causa exista un interés general, sino que un interés particular de un consumidor debidamente individualizado, quien pudo hacer valer sus derechos individualmente, pero en ningún caso puede SERNAC accionar, invocando un interés general, ya que no sería el sujeto activo de la denuncia entablada.

Artículos que fundamentan la decisión: 1 y 13 de la Ley 15.213 orgánica de los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°35

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con BANCO SANTANDER BANEFE
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Séptima Sala
Ministros:	Lusic Nadal, Dobra; Ravanales Arriagada, Adelita; Benítez Ramírez, Eugenio
N° Rol:	1715-2012
Fecha:	10 de julio de 2013
Sentencia:	Acoge.

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR interpone recurso de apelación en contra de la sentencia que determinó que no existe denunciante particular, y que el SERNAC carece de facultades legales para accionar conforme al artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 en contra del BANCO SANTANDER BANEFE.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que es función del SERNAC 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. El interpretarlo de modo restringido significaría que el SERNAC carecería de las herramientas necesarias para cumplir de forma debida la función que la ley le ha entregado. Por tanto, está legalmente habilitado para denunciar al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley 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 19.496 que debe ser conocida por la judicatura civil.

De esta manera nada impide que, a falta de un juicio, sea el SERNAC quien ejerza 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.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°36

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con BANCO SCOTIABANK CHILE
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Cuarta Sala
Ministros:	Moya Cuadra, Javier; Villadangos Frankovich, Maritza; Aguayo Pino, Pilar
N° Rol:	290-2013
Fecha:	14 de agosto de 2013
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, Ley 19.955, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR interpone recurso de apelación en contra de lo resuelto por el juez *a quo*, quien determinó que no existe denunciante particular y que el SERNAC (actuando como tal) carece de facultades legales para accionar conforme al artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 en contra del BANCO SCOTIABANK CHILE.

Resumen de la decisión del tribunal:

La Corte declara que se revoca la sentencia apelada y en su lugar se admite a tramitación la denuncia infraccional deducida por el SERNAC, por cuanto el artículo 58 de la Ley 19.496 indica que al SERNAC le asiste el derecho a hacerse parte en aquellas causas que comprometan los interés generales de los consumidores.

Así entonces, aunque no exista una denuncia previa a la cual pudiera el SERNAC adicionarse, nada impide que a falta de un juicio, sea éste en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, quien ejerza 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.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 y 59 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°37

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con FONDO DE INVERSIÓN PRIVADO NPL FUND TWO
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Séptima Sala
Ministros:	Lusic Nada, Dobra; Gutiérrez Alvear, María ; Álvarez Bulacio, Teresa
N° Rol:	291-2013
Fecha:	14 de agosto de 2013
Sentencia:	Acoge.

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERNAC deduce un recurso de apelación en contra de la sentencia de primera instancia que desechaba la posibilidad de que éste tuviera legitimación activa para accionar conforme al artículo 58 letra g) de la Ley 19.496.

Resumen de la decisión del tribunal:

Frente a la decisión apelada, la Corte debe determinar si el SERNAC se encuentra habilitado para denunciar una infracción, conforme al art. 58 letra g) de la Ley 19.496. En este sentido, comienza por esclarecer lo que se entiende como interés general, indicando a este respecto que se trata del interés de la sociedad toda.

La Corte estima que el SERNAC está habilitado legalmente para denunciar, al amparo de la letra g) del art. 58 de la Ley 19.496, los incumplimientos de la señalada ley ante los Juzgados de Policía Local y de hacerse parte en las causas respectivas invocando el interés general en atención al art. 50 de la Ley 19.496. Interpretar que al SERNAC no le asiste “habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo” importaría que dicho servicio no podría satisfacer la misión de proteger y cautelar los derechos de los consumidores. En relación a ello y según razona la sentencia, “cuando el artículo 58 de la Ley 19.496 refiere que al SERNAC le asiste el derecho a hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, siendo esto lo que el juez del grado tuvo en consideración para negar lugar a la denuncia, no habiendo una denuncia previa a la cual pudiera el SERNAC adicionarse, nada impide que a falta de un juicio, sea el SERNAC en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, quien ejerza 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.”

Es así que la sentencia apelada se revoca y se declara, en vez, que “se admite a tramitación la denuncia infraccional” deducida por el SERNAC.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°38

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con BANCO DEL ESTADO DE CHILE
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Cuarta Sala
Ministros:	Moya Cuadra, Javier Aníbal; Aguayo Pino, Pilar; Gajardo Harboe, María Cristina
N° Rol:	181-2013
Fecha:	19 de agosto de 2013
Sentencia:	Acoge.

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERNAC deduce recurso de apelación en contra de la sentencia de primera instancia que desecha la posibilidad de que éste tuviera legitimación activa para accionar conforme al art. 58 letra g) de la Ley 19.496.

Resumen de la decisión del tribunal:

Frente a la decisión apelada, la Corte debe determinar si el SERNAC se encuentra habilitado para denunciar una infracción, conforme al art. 58 letra g) de la Ley 19.496. En este sentido, comienza por esclarecer lo que se entiende como interés general, indicando a este respecto que se trata del interés de la sociedad toda. De este modo, resulta ser una acepción más amplia que el llamado interés colectivo o difuso (art. 50 de la Ley 19.496), refiriéndose a éste último como los intereses sociales y colectivos de amplia difusión referidos a colectivos poco precisos en su composición. Desde un punto de vista objetivo, quien ofrece la prestación también es impreciso.

La Corte estima que el SERNAC está habilitado legalmente para denunciar, al amparo de la letra g) del art. 58 de la Ley 19.496, los incumplimientos de la señalada ley ante los Juzgados de Policía Local y de hacerse parte en las causas respectivas invocando el interés general en atención al art. 50 de la Ley 19.496.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°39

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS PRESTO S.A. Y OTRO
Tribunal:	Corte Suprema, Primera Sala
Ministros:	Fuentes Belmar, Juan Eduardo; Segura Peña, Nivaldo; Guillermo Silva Gundelach; Araya Elizalde, Juan
N° Rol:	9010-2012
Fecha:	20 de agosto de 2013
Sentencia:	Rechaza casación en la forma y acoge casación en el fondo

Voces: Interés colectivo, Ley 20.543, legitimación activa, casación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR interpuso una demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores ante el Decimosexto Juzgado Civil de Santiago, basada en la deficiente prestación del servicio de crédito en contra de ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS PRESTO S.A. y WALMART CHILE S.A. Causada por mantener en DICOM (y otras bases de datos similares) a consumidores que ya habían pagado sus deudas e incluir cláusulas abusivas en el documento de “reconocimiento de deuda y compromiso de pago”. Ante lo cual los demandados alegaron la falta de legitimación activa del Servicio.

La demanda fue declarada admisible, ante lo cual los demandados interponen recurso de reposición, con apelación en subsidio. Rechazadas las reposiciones y acogida la apelación, la Corte revoca la sentencia del tribunal de primera instancia. Ante lo cual el SERNAC interpone recurso de casación en el fondo y en la forma.

Resumen de la decisión del tribunal:

En cuanto al recurso de casación en la forma: la Corte Suprema señala que la sentencia interlocutoria atacada se limita a resolver con arreglo lo alegado y pedido por el demandante, manteniéndose dentro de los contornos de los postulados de los litigantes y no yendo más allá. Los jueces de la Corte de Apelaciones constataron que en realidad no había una afectación a los intereses colectivos, al no cumplir con la exigencia del art. 52 b) de la Ley 19.496. Se desestima la *ultra petita*.

En cuanto al recurso de casación en el fondo: Los jueces de segundo grado decidieron la inadmisibilidad en tanto verificaron si se cumplían las exigencias del art. 52 de la Ley 19.496.

No debe confundirse la admisibilidad de una acción con la procedencia de la demanda.

Una vez que la acción ejercida sortea el examen de admisibilidad, se da paso a la tramitación de la demanda. Por lo que una acción admisible no implica que la demanda se acogerá. En relación a esto y según al art. 52 de la Ley 19.496, se tiene que los elementos que debe contener la demanda son una explicación de los motivos de hecho y derecho que fundamentan la demanda y que expliquen razonablemente el perjuicio a los consumidores. Así, la admisibilidad dependerá de las razones desarrolladas por el demandante acerca del perjuicio a los consumidores.

La Corte Suprema estima que la exigencia que establecen los jueces de la segunda instancia van más allá de lo que ellos postularon al comienzo del considerando noveno; de hecho, ellos fallan cuestiones relativas a la secuela del pleito, una vez agotada la etapa de discusión y rendida la prueba. Por eso se acoge el recurso de nulidad de fondo.

Artículos que fundamentan la decisión: 52 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°40

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con LABORATORIO HORMONA LAB LTDA
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Sexta Sala
Ministros:	Silva Cancino, Mauricio; Poblete Méndez, Juan; Schmidt Hott, Claudia
N° Rol:	67-2013
Fecha:	20 de agosto de 2013
Sentencia:	Se revoca la sentencia apelada y acoge la legitimación activa del SERNAC; respecto al fondo, se rechaza la denuncia infraccional por no estar comprobada la existencia de la infracción.

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

Se interpone un recurso de apelación por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra de la sentencia que rechaza la infracción a la Ley 19.496 por parte de LABORATORIO HORMONA LAB LTDA.

Argumento:

El *Laboratorio denunciado* opone la excepción de prescripción (art. 26 inciso 1 de la Ley 19.496) por haber pasado más de seis meses desde la infracción. En cuanto al fondo señala que una mujer se realiza el test de embarazo, el cual da positivo. En este caso habría un interés individual y no general y por ello el SERNAC no se encuentra habilitado para obrar.

El *SERNAC* hace presente que el examen tomado por el laboratorio a la mujer dio un resultado positivo, dos días después otro examen da resultado negativo y un tercer examen señala que en realidad nunca estuvo embarazada. A su juicio aquí existe interés de los consumidores por cuanto se presencia una falta de diligencia y profesionalismo por el laboratorio.

Resumen de la decisión del tribunal:

Respecto de la legitimación la Corte señala que este es un caso donde prevalece el interés social: el resultado de un test de embarazo equivocado, no involucra el solo interés del involucrado, sino que también al interés general pues por medio de la demanda lo que se busca la cesación de una determinada actividad.

Artículos que fundamentan la decisión: 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°41

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con CMR FALABELLA
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Cuarta Sala
Ministros:	Moya Cuadra, Javier; Aguayo Pino, Pilar; Herrera Fuenzalida, Paloma
N° Rol:	626-2013
Fecha:	2 de octubre de 2013
Sentencia:	Acoge.

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, apelación.

Hechos:

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR apela la sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local que rechaza la acción interpuesta por tratarse de un caso de interés difuso o colectivo. Determinando que esta debió interponerse ante los Juzgados Ordinarios de Justicia.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal estima que el interés general debe ser cautelado por el SERNAC como institución pública, la que es distinta del interés difuso o colectivo del consumidor.

Agrega, que el artículo 50 de la Ley 19.496 establece que “todas las acciones que emanan de la ley se interponen en Policía Local a excepción de las de interés difuso o colectivo”, no correspondiendo el caso de autos a las situaciones mencionadas.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 y 58 letras A y G de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°42

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con TELEFÓNICA MÓVILES CHILE SA
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Mera Muñoz, Juan Cristóbal; Rojas Moya, Marisol; Villadangos Frankovich, Maritza
N° Rol:	1252-2013
Fecha:	22 de octubre de 2013
Sentencia:	Acoge.

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR se alza contra la resolución dictada por el Juzgado de Policía Local que no dio lugar a la tramitación de la denuncia infraccional interpuesta, por estimar que el SERNAC no se encuentra habilitado para denunciar las infracciones a la Ley 19.496 en representación del interés general de los consumidores.

Resumen de la decisión del tribunal:

El artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 otorga al SERNAC la función de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, y de hacerse parte en aquellas causas que comprometan el interés general de estos. No encontrándose definido el concepto de interés general en la referida norma, la Corte señala que este debe ser entendido en su sentido natural y obvio, esto es: “aquel interés público que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor”.

En atención a esta definición, el tribunal entiende que cuando se comprometa el interés general de los consumidores el SERNAC está facultado para hacerse parte en aquellas causas iniciadas por particulares, y además para ejercer la acción ante el tribunal competente para perseguir la responsabilidad de quienes vulneren los derechos de los consumidores. Habilitación procesal que permite al servicio velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias a fin de proteger los derechos de los consumidores según dispone el artículo 50 de la Ley 19.496.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°43

IDENTIFICACIÓN

Partes:	BANCO DE CHILE con MINISTROS DE LA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO
Tribunal:	Corte Suprema
Ministros:	Cisternas Rocha, Lamberto; Juica Arancibia, Milton; Dolmetsch Urra, Hugo
N° Rol:	3978-2013
Fecha:	28 de octubre de 2013
Sentencia:	Revoca.

Voces: Interés difuso, Ley 19.955, incompetente, queja.

Hechos:

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR interpone denuncia en contra del BANCO DE CHILE por prácticas contrarias a las disposiciones de la Ley 19.496, en el otorgamiento de créditos de consumo. El Juzgado de Policía Local se declara incompetente para conocer de la acción, decisión que es revocada por la Corte de Apelaciones de Santiago. Ante lo cual el demandado recurre de queja en contra de los ministros que dieron lugar a la tramitación de la denuncia infraccional interpuesta.

Argumento:

Proveedor: Señala que los ministros han incurrido en falta o abuso grave, ya que los afectados serían una cantidad determinada, determinable o indeterminada de consumidores, pero en ningún caso sería uno solo. De modo que se trata de una acción de interés colectivo de competencia de los Juzgados Civiles.

Resumen de la decisión del tribunal:

El artículo 50 A de la Ley 19.496 otorga competencia a los Juzgados de Policía Local, excluyendo aquellas acciones que deriven de la aplicación del artículo 2 bis letra b), que serán de competencia de los Juzgados Civiles. De la lectura del expediente y de los fundamentos de la decisión en primera instancia, el tribunal determina que la acción promovida por el SERNAC no ha sido en defensa de un consumidor en particular, sino en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores que tienen o han tenido la calidad de consumidores del banco y su división de créditos de consumo. Por lo que decide invalidar la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones y confirmar la dictada por el Juzgado de Policía Local.

Artículos que fundamentan la decisión: 2 bis letra b), 50, 50 A y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°44

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con NEW WORLD BEAUTY
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, duodécima sala
Ministros:	Mera Muñoz, Juan; Rojas Moya, Marisol; Villadangos Frankovich, Maritza
N° Rol:	1573-2013
Fecha:	26 de noviembre de 2013
Sentencia:	Revoca, declarando la legitimidad activa del SERNAC

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR interpone recurso de apelación contra la sentencia que rechazó la denuncia infraccional formulada por estimar que, en este caso, no existe un interés general que deba ser tutelado por el SERNAC, sino un interés particular de un consumidor individualizado. No concurriendo los requisitos del artículo 58 de la Ley 19.496.

Resumen de la decisión del tribunal:

El SERNAC se encuentra legalmente habilitado para denunciar, al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496, los incumplimientos a la misma ley ante los Juzgados de Policía Local y para 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.

De este modo, cuando el artículo 58 del citado estatuto normativo refiere que al SERNAC le asiste el derecho a hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales, nada impide que a falta de un juicio previo promovido por uno o más interesados, sea el propio Servicio en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, quien ejerza 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.

Artículos que fundamentan la decisión: 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°45

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con FARMACIAS AHUMADA S.A. Y OTRAS
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Primera Sala.
Ministros:	Gajardo Galdames, Carlos; Cienfuegos Barros, Ana; Cruchaga Gandarillas, Ángel
N° Rol:	3908-2013
Fecha:	02 de diciembre de 2013
Sentencia:	Revoca

Voces: Interés difuso, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR se alza contra la resolución que acogió las reposiciones deducidas por las farmacias y declaró la inadmisibilidad de la demanda presentada en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores afectados por la colusión de las farmacias sancionadas por el Tribunal de la Libre Competencia.

Argumento:

El *proveedor* solicitó la inadmisibilidad de la demanda presentada por SERNAC, argumentando que no concurren los requisitos de las letras a) y b) del artículo 52 de la Ley 19.496, por lo que la demandante carece de legitimación activa. Sostuvieron que SERNAC no puede demandar en conformidad a lo dispuesto en el artículo 30 del DL 211, toda vez que la acción está reservada exclusivamente a quienes resultaron personalmente afectados con las conductas que sancionó el Tribunal de la Libre Competencia, causa en la que no se hizo parte, no pudiendo entenderse que se trate de un caso de defensa de derecho de los consumidores, en que el procedimiento colectivo regulado por la referida ley resulte procedente.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que el SERNAC es legitimado activo para accionar en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, por lo que, en términos estrictos, se cumplen las exigencias señaladas en las letras a) y b) del artículo 52 de la Ley 19.496. Razón por la que sólo cabe determinar si en el presente caso tales calidades las pierde, al momento de actuar en ejercicio del derecho reconocido en favor de quienes resultaron afectados por las conductas que sancionó el Tribunal de la Libre Competencia.

Desde luego tal limitación no la contempla el mencionado texto legal y, por el contrario, se

debe tener en consideración la facultad que su artículo 58 letra g) entrega al SERNAC, en cuanto que debe "velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores". La amplitud de la misma, permite que haya accionado en la forma que lo hizo, a lo que debe agregarse que la normativa legal para la defensa de la libre competencia, tiene como principal objetivo cautelar el interés de los consumidores, en razón de lo cual no se divisa cual pudiera ser el impedimento para que SERNAC actúe por ellos.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 letra a) y b), 52 y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°46

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con CMR FALABELLA S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Antofagasta
Ministros:	Álvarez Giralt, Enrique; Clavería Guzmán, Oscar; Toloza Zapata, Víctor Hugo
N° Rol:	131-13
Fecha:	6 de diciembre de 2013
Sentencia:	Revoca, con costas.

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR interpone denuncia infraccional en contra de CMR FALABELLA S.A. fundado en el reclamo de un consumidor en el cual señala que, en el año 2012, extraños habrían efectuado compras por internet con su tarjeta. Y que, no obstante haber realizado todos los trámites para solucionar el problema, no se le dio ninguna respuesta satisfactoria. El Juzgado de Policía Local acoge la excepción de falta de legitimación activa presentada por la denunciada, sentencia que es apelada por el SERNAC.

Argumento:

El *SERNAC* considera que se trata de una acción interpuesta en defensa del interés general de los consumidores, ya que mediante ella se pretende hacer efectiva la responsabilidad de la denunciada como autora de la infracción de que dan cuenta los artículos 12 y 23 en relación con el 3 letras a), b) y d) de la Ley 19.496, ya que estarían comprometidos los intereses generales de los consumidores atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la misma ley.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal estima que para considerar afectados los intereses generales de los consumidores deben considerarse no solo las causas que perjudiquen a un grupo significativo de aquellos en la prestación de un servicio. Sino también, los intereses de una sola persona (como es el caso) cuando la causa de afectación del interés de esta sea susceptible de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios del servicio. Atendiendo para esto a: La frecuencia, gravedad y el grado de peligrosidad con que los hechos o actos se presentan o puedan presentarse en la relación de consumo. De manera que es irrelevante para la calificación de interés general el hecho que la acción aparezca interpuesta a nombre de un solo consumidor.

En este caso, el tribunal estima que la acción no solo pretende la defensa del derecho particular del consumidor afectado sino, también, velar por el interés general de los consumidores en términos del artículo 58 letra g) de la Ley 19.496. Ya que se trata de infracciones que transgreden las medidas de seguridad que garantizan que sólo el titular de la línea de crédito pueda hacer uso de esta. De esta manera, las circunstancias de que un tercero utilizara la línea de crédito del afectado se debe a la negligencia de la firma denunciada.

En atención este razonamiento el tribunal acoge el recurso de apelación, revocando la sentencia que acogió la excepción de falta de legitimación.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra b), 12, 23, 50, 58 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°47

IDENTIFICACIÓN

Partes:	COMERCIAL ECCSA S.A. con SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Tribunal:	Corte de Apelaciones de San Miguel
Ministros:	Martínez Henríquez, Inés; Mera Muñoz, Lialiana; Sottovia Giménez Adriana
N° Rol:	122-2014
Fecha:	21 de marzo de 2014
Sentencia:	Confirma.

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

Comercial ECCSA S.A. ha recurrido de apelación en contra de la sentencia del Juzgado de Policía Local de fecha veintitrés de julio de dos mil trece que acogió la denuncia presentada por el SERNAC.

Argumento:

El *proveedor* señala que el SERNAC no tiene legitimación activa para actuar, argumentando que en la demanda interpuesta en su contra no se encuentra comprometido el interés general de los consumidores.

Resumen de la decisión del tribunal:

El artículo 58 de la señalada Ley 19.496, establece que corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: 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 éstos. No encontrándose definido en la disposición anterior el concepto de interés general, el tribunal señala que éste debe entenderse en su sentido natural y obvio, esto es, como aquél interés público que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, entiende por general: común y esencial a todos los individuos que constituyen un todo, o a muchos objetos, aunque sean de materia diferente.

A su vez, el artículo 50 de dicha ley en su inciso primero dispone que las acciones que deriven de esta ley, se ejercerán frente actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores y en su inciso tercero dispone que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Dicho esto, el tribunal determina que el SERNAC es legitimado activo para interponer denuncia y hacerse parte ante los Juzgados de Policía Local.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°48

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con SIN INFORMACIÓN
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Séptima Sala
Ministros:	Durán Branchi, Enrique; Kittsteiner Gentile, María; Poblete Méndez, Juan Antonio
N° Rol:	2139-2014
Fecha:	23 de mayo de 2014
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDORES se alza contra la resolución dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago que acoge la excepción opuesta por el denunciado, la cual se funda en la incompetencia del Juzgado de Policía Local para conocer de la denuncia presentada por el SERNAC pretendida en interés general de los consumidores.

Resumen de la decisión del tribunal:

El artículo 58 emplea la expresión interés general. El cual es distinto al interés colectivo o al interés difuso, que solo conlleva el ejercicio de acciones en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado, determinable o indeterminable de consumidores.

En base a lo expuesto, la Corte considera que el SERNAC está legalmente habilitado para denunciar y hacerse parte en las causas respectivas, invocando el interés general de los consumidores conforme a lo dispuesto en la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496, situación que es de la competencia general que el artículo 50 letra A le otorga a los Juzgado de Policía Local. En consecuencia, los Juzgados de Policía Local son competentes para conocer de las demandas del SERNAC ejercidas en interés general de los consumidores. Por estas consideraciones, se revoca la sentencia apelada.

Artículos que fundamentan la decisión: 1, 50 A y 58 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°49

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con CAR S.A.
Tribunal:	Corte Suprema, Segunda Sala
Ministros:	Juica, Milton; Kunsemüller, Carlos; Brito, Haroldo; Cisternas, Lamberto
N° Rol:	9032-2014
Fecha:	04 de junio de 2014
Sentencia:	Rechaza

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, queja.

Hechos:

El SERNAC presenta denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por repactación contra CAR S.A., que opone excepción de incompetencia del Juzgado de Policía Local para conocer de la denuncia pretendida en interés general de los consumidores. El tribunal de aquella instancia rechaza en todas sus partes la denuncia y la demanda civil, por no haberse acreditado la existencia del hecho denunciado, por lo que no habría afectación de intereses generales de los consumidores. Apelado el fallo por la denunciante, la Corte de Apelaciones de Santiago revoca dicha sentencia. En última instancia, la demandada deduce recurso de queja por falta o abuso grave de los sentenciadores.

Resumen de la decisión del tribunal:

La decisión del tribunal recurrido representa una legítima diferencia interpretativa de las normas aplicables en relación a la realizada por la parte que interpuso el recurso de queja en sus argumentaciones. Lo que no puede constituir una falta o abuso grave que amerite acoger el recurso.

Voto disidente: el Ministro Sr. Dolmestch estuvo por acoger el recurso de queja, ya que estima que en el presente caso se ha hecho una inadecuada aplicación de las normas de la Ley 19.496 que define los conceptos de “acciones de interés colectivo” o de “interés difuso”, en oposición a las de interés individual de los consumidores. La distinción entre estos repercute directamente en la regulación de la legitimación activa y la competencia del tribunal. En este caso estos conceptos han sido erróneamente aplicados, al extender el ámbito definido por el legislador como propio de los intereses colectivos o difusos al de los intereses generales de los consumidores. Permitiendo que el SERNAC eludiera la satisfacción de la carga de la prueba la ley pone de su cargo para justificar el interés general que defiende.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°50

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con INSTITUTO PROFESIONAL DIEGO PORTALES.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Concepción, Tercera Sala.
Ministros:	Villa Sanhueza, Juan; Verdugo Podlech, Elvira; Herrera Merino, Sara.
N° Rol:	129-2014
Fecha:	1 de agosto de 2014
Sentencia:	Rechaza.

Voces: Interés colectivo, Ley 20.543, competente, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR presenta una demanda de interés colectivo en contra del INSTITUTO PROFESIONAL DIEGO PORTALES, por concepto de publicidad engañosa emitida por el instituto respecto de la carrera de criminalística bajo la promesa publicitaria de un amplio campo laboral.

Argumento:

El denunciado, señala que el derecho a solicitar indemnización por publicidad engañosa se regula en la Ley 19.496, pero el proveedor que presta el servicio se norma por leyes especiales.

Resumen de la decisión del tribunal:

La Corte confirma la sentencia de primera instancia porque; si bien es cierto que la publicidad engañosa del Instituto Profesional se regula en leyes especiales no deja de afectar el interés colectivo de los consumidores junto a su derecho a solicitar indemnización.

Artículos que fundamentan la decisión: 32 y siguientes de la Ley 18.287 y 50 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°51

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con BANCO SANTANDER CHILE
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Quinta Sala
Ministros:	Rojas Moya, Marisol; Lazen Mansur, Claudia (ministro subrogante); Mery Romero, Héctor (abogado integrante)
N° Rol:	967-2014
Fecha:	29 de octubre de 2014
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR apela la sentencia del tribunal *a quo* que determina que este carece de legitimación activa para denunciar en representación de los consumidores una infracción a la Ley 19.496, de acuerdo a su artículo 58 g).

Resumen de la decisión del tribunal:

La Corte señala que dado que no hay una definición legal respecto al interés general, éste debe ser entendido en su sentido natural y obvio: “aquel interés público que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor.” Es así como la Ley 19.496 reconoce el concepto de interés general y desde el art. 58 g) de la misma, se desprende que el SERNAC está facultado para hacerse parte en las causas iniciadas por reclamo de los particulares que comprometan el interés general de los consumidores. Por otro lado, el artículo 50 inciso primero establece que las acciones consagradas en la Ley 19.496 se ejercerán contra aquellos que afecten el ejercicio de los derechos que se reconocen a los consumidores.

Del examen de estas normas, la Corte resuelve revocar la sentencia impugnada, toda vez que la ley reconoce al SERNAC la legitimación para comparecer en virtud del interés general de los consumidores. Siendo el tribunal competente el Juzgado Policía Local.

Artículos que fundamentan la decisión: 1, 50, 58 g) de la Ley 19.496

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°52

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con BANCO DEL ESTADO DE CHILE
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Octava Sala
Ministros:	Moya Cuadra, Javier Aníbal; Norambuena Carrillo, Jorge Luís (ministro subrogante); Izquierdo Páez, Mauricio (abogado integrante)
N° Rol:	765-2014
Fecha:	30 de octubre de 2014
Sentencia:	Revoca

Voces: Interés general, competente, Ley 20.543, legitimación activa, apelación.

Hechos:

BANCO DEL ESTADO emitió una publicidad relativa a créditos hipotecarios, induciendo un cliente a solicitar una pre aprobación de un crédito para adquirir un inmueble. Sin embargo el crédito no se cursó pues se trataba de un crédito relativo a un inmueble cuyo valor era inferior a 1.000 U.F. Condición que no se encontraba señalada en la publicidad, por lo que efectúa una denuncia al SERNAC por publicidad engañosa.

Resumen de la decisión del tribunal:

El SERNAC se encuentra legitimado para denunciar incumplimientos al artículo 58 g de la Ley 19.496 y de hacerse parte en las causas respectivas invocando el interés general de los consumidores.

Por no haberse establecido en la publicidad ningún tipo de exigencia, la Corte entiende que se ha producido un menoscabo al consumidor por publicidad engañosa, infringiendo el art. 33 de la Ley 19.496. Condena a la demandada al pago de una multa de 25 U.T.M., con costas.

Artículos que fundamentan la decisión: 33, 50 y 58 g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°53

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con FARMACIAS AHUMADA S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Tercera Sala
Ministros:	Cerda Fernández, Carlos; Figueroa Chandía, Carolina; Solís Romero, Gloria
N° Rol:	109-2014
Fecha:	17 de noviembre de 2014
Sentencia:	Rechaza casación en la forma. Acoge recurso de apelación.

Voces: Interés colectivo, Ley 20.543, competente, casación, apelación

Hechos:

El SERNAC deduce un recurso de casación en la forma y recurso de apelación, contra la sentencia dictada por el Primer Juzgado Civil de Santiago que desecha la demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores contra FARMACIAS AHUMADA S.A. por incumplimiento de su plan de compensación.

Argumento:

El *proveedor* se defiende al señalar que no puede aplicarse la Ley 19.496 a su plan de compensación, por no constituir un acto de consumo. Por otro lado indica que se debe distinguir entre la colusión que alzó los precios de los medicamentos y el comportamiento que asumió al ofrecer compensar a los consumidores.

Finalmente indica que no es su rubro presentar métodos de compensación, como lo es su Plan, por lo que difícilmente puede ser considerada como una proveedora. En suma, por los argumentos referidos considera que no puede proceder la aplicación de los artículos 3 e) y 12 de la Ley 19.496.

Resumen de la decisión del tribunal:

La relación entre el colectivo y la demandada está dada por el compromiso que asumió esta última en favor de quienes consumieron medicamentos afectos a un sobreprecio y a quienes se les conferirá una indemnización compensatoria igual al sobreprecio de adquisición. El Plan de Compensación abarca a todos los adquirentes a quienes les fue prometido restituir y están demandando obtener la prestación del compromiso incumplido.

Ha sido deber del SERNAC accionar por el colectivo de consumidores perjudicados con el incumplido plan compensatorio.

Artículos que fundamentan la decisión: 1, 3, 12, 50, 53 C d), 54 C, 58 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°54

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con CAR S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, tercera sala
Ministros:	Rutherford Parentti, Grace; Solís Romero, Gloria; Lanzen Manzur, Claudia
N° Rol:	1403-2014
Fecha:	05 de enero de 2015
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR se alza en contra de la sentencia del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago que rechazó la denuncia efectuada por tal servicio por estimar que, no existiendo denunciante particular, el SERNAC carece de facultades legales para accionar conforme al artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 en contra de CAR S.A., sin perjuicio de que el hecho denunciado no afecta los intereses generales de los consumidores. Además la sentencia recurrida señala que el conocimiento y resolución del asunto corresponde a la justicia ordinaria.

Resumen de la decisión del tribunal:

La Corte estima que el SERNAC está legalmente habilitado para denunciar, al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley 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 19.496, y que debe ser conocida por la judicatura civil.

Artículos que fundamentan la decisión: 54 y 58 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°55

IDENTIFICACIÓN

Partes:	FRANCO FURLANETTO PLA Y OTRO con INVERSIONES Y TARJETAS S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Rutherford Parentti, Romy Grace; Toro Ojeda, Viviana; Devillaine Gómez, Franco José
N° Rol:	1523-2014
Fecha:	30 de enero de 2015
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, legitimación activa, apelación.

Hechos:

Un consumidor interpone una denuncia y una demanda de indemnización de perjuicios en contra de un proveedor por cobros de intereses que exceden el límite legal. El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR también efectúa una denuncia por estos hechos.

El tribunal de primera instancia rechaza la denuncia del SERNAC por estimar que este no se encuentra legitimado para accionar al solo verse afectada una persona. Asimismo, rechaza la denuncia y la demanda civil presentada por el consumidor. Apelada la sentencia, el tribunal de alzada revoca la sentencia y acoge tanto la denuncia, como la demanda civil.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que la expresión “interés general de los consumidores” empleada por el artículo 58 de la Ley 19.496 es una acepción más amplia que la de interés colectivo o difuso. Por ella se entiende el interés público, cuya protección es una de las finalidades del Estado y sus órganos. De esta forma, aún si la acción que se denuncia solo afecta una persona, eso no obsta la calificación de la acción como de interés general. Atendido que la misma podría afectar los intereses de la sociedad toda.

El interés general se basa en un criterio cualitativo, consistente en la protección a los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos. A diferencia de los intereses colectivos o difusos, que constituyen una acumulación de intereses individuales por razones de economía procesal. Otra diferencia entre las acciones consiste en que el objeto de la acción por el interés general es denunciar una determinada conducta y solicitar la aplicación de una sanción infraccional. En cambio, las acciones por el interés difuso o colectivo pretenden efectos civiles.

En atención a lo anterior, el tribunal estima que la legitimación del SERNAC para accionar

no está limitada por el hecho de ser un solo consumidor afectado por el hecho que se denuncia. Además señala que no es razonable obligar al SERNAC a presentar una acción en representación del interés colectivo ante los juzgados civiles, siendo competente los Juzgados de Policía Local.

Artículos que fundamentan la decisión: 39, 50 y 58 letra G) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°56

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con Latam Airlines Group S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Octava Sala
Ministros:	Mera Muñoz, Juan Cristóbal; González Diez, María Cecilia; Decap Fernández, Mauricio.
N° Rol:	1078-2014
Fecha:	24 de abril de 2015
Sentencia:	Revoca, absuelve

Voces: Interés individual, Ley 20.543, competente, falta de legitimación, apelación.

Hechos:

Una Consumidora reserva una habitación en Hotel Best Western Solar Porto, pero por error le es reservada una habitación en el Hotel Best Western Plus Viva Porto. Situación que motivó una denuncia por infracción a la Ley 19.496 por parte de SERNAC.

El demandado se alza contrala sentencia de primer grado que rechazo alegación de falta de legitimidad activa del SERNAC.

Argumento:

La parte *denunciada* reconoce el error cometido en la reserva del Hotel, sin embargo no pudo enmendar el error consiguiendo una habitación en el hotel Best Western Solar Porto porque todas las habitaciones se encontraban reservadas. De modo que intentó reparar el error ofreciendo beneficios compensatorios (habitación con vista al mar, tur por la ciudad y una cena de cortesía).

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal se refiere a 3 puntos:

Primero, SERNAC no tiene legitimación activa para hacerse cargo del proceso, dado que no se sigue del hecho que del error en la reserva de un hotel comprometa el interés general de los consumidores.

Segundo, no se ha cometido infracción a Ley 19.496 en razón de que si bien existió un error, este fue enmendado aceptándose las compensaciones por parte de la consumidora, no existiendo menoscabo.

Y tercero, no se puede sancionar dos veces a la denunciada por el mismo hecho utilizando la norma general (artículo 12 Ley 19.496) y específica (artículo 23 Ley 19.496).

Artículos que fundamentan la decisión: 32 de la Ley 18.287, 51 a 54 letra G de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°57

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con EXTRUDEER S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de San Miguel
Ministros:	Catepillán Lobos, María Carolina; Fuentes, Cesar Toledo; Montt Retamales, María Eugenia
N° Rol:	758-15
Fecha:	2 de junio de 2015
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, apelación.

Hechos:

El SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR se alza contra la sentencia pronunciada por el Juzgado de Policía Local de Paine que acoge la excepción de incompetencia presentada por la contraparte por considerar que se trata de un asunto de competencia de los Juzgados Civiles.

Resumen de la decisión del tribunal:

El artículo 58 de la Ley 19.496 dispone en su letra g) que al SERNAC 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". De la norma se desprende que existe diferencia una entre los intereses colectivos o difusos y los intereses generales.

Los intereses colectivos no pretenden salvaguardar el interés de un grupo concreto de consumidores, sino que van más allá, aunque indirectamente tenga incidencia en los derechos de estos como consumidores. El artículo 50 A de la Ley 19.496 otorga a los Juzgados de Policía Local competencia para conocer de todas las acciones que emanan de dicha ley, con excepción de las señaladas en el artículo 2 bis letra b).

Al ser este un caso en que se busca la tutela del interés general y no el interés colectivo o difuso, no se divisa obstáculo para que el Juzgado de Policía Local conozca de la denuncia presentada por el SERNAC, por lo que se rechaza la excepción, debiendo el Juzgado de Policía Local de Paine continuar con la tramitación del proceso.

Voto disidente: Abogada integrante María Montt Retamales, quién estuvo por confirmar la sentencia apelada por la circunstancia de no existir en la Ley 19.496 una distinción expresa de la acciones de interés colectivo, interés difuso, y las denominadas acciones de interés general.

Artículos que fundamentan la decisión: 2 bis letra b), 50 letra A, 50 letra B y 58 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°58

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con IMPORTADORA COMERCIAL VYA LIMITADA.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, segunda sala.
Ministros :	Rojas Moya, Marisol; Cienfuegos Barros, Ana; Gray Gariazzo, Tomás.
N° Rol:	822-2015
Fecha:	31 de Agosto de 2015
Sentencia:	Acoge

Voces: Ley 20.543, competente, falta de legitimación, apelación.

Hechos:

La empresa IMPORTADORA COMERCIA VYA LIMITADA presentaba inconsistencias en lo referido al rótulo y contenido alimentario comercializado, en este contexto el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR denunció los hechos ante el Juzgado de Policía Local de La Reina. La empresa alega la falta de legitimación activa del SERNAC.

El tribunal de primera instancia rechazó la excepción opuesta por el proveedor. Ante lo cual esta interpone recurso de apelación.

Argumento:

El proveedor indica que existe una norma específica contenida en el Decreto 307 que otorga al Servicio Agrícola y Ganadero la facultad de fiscalizar, conocer y sancionar.

Resumen de la decisión del tribunal:
La facultad del SERNAC de realizar el análisis y evaluación de los productos ofrecidos al mercado y el artículo 58, implican que este debe dar aviso a los organismos designados en las leyes. Finalmente el tribunal señala que, si bien es cierto el SERNAC puede evaluar y analizar, la facultad de fiscalizar correspondería al Servicio Agrícola y Ganadero. Por lo que acoge el recurso de apelación.
Artículos que fundamentan la decisión: 58 de la Ley 19.496, 3 del Decreto 307 de Agricultura.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°59

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con INSTITUTO PROFESIONAL SANTO TOMÁS
Tribunal:	Corte Suprema, Segunda Sala
Ministros:	Dolmestch, Hugo; Brito, Haroldo; Aránguiz, Carlos; Rodríguez, Jaime; Correa, Rodrigo
N° Rol:	8778-2015
Fecha:	7 de septiembre de 2015
Sentencia:	Acoge

Voces: Interés individual, Ley 20.543, competente, queja.

Hechos:

Un grupo de 84 estudiantes de investigación criminalística inician querellas y demandas individuales por publicidad engañosa en contra de INSTITUTO SANTO TOMÁS, dado que está indujo a error a los consumidores respecto del campo ocupacional ofrecido por la carrera. Se impugna la resolución y se estima que el Juzgado de Policía Local pertinente es incompetente de conocer la acción por ser de interés colectivo, debiendo entonces impetrarse ante el tribunal civil.

Argumento:

El *proveedor* señala que no realizó publicidad engañosa. Los derechos que alegan los demandantes están fuera del ámbito de protección de la Ley 19.496, encontrándose además prescrita la acción.

El *quejoso* (SERNAC) indica que el tribunal falló en contra de norma expresa en atención a que no se trata de una acción de interés colectivo, sino que serían varias demandas individuales en las que cada uno de los consumidores accionó en su propio beneficio.

Los jueces de la sentencia que motiva el recurso de queja indican que la acción se encuadra en el interés colectivo, ya que se promovieron en defensa de los derechos comunes, existiendo así un interés jurídico común, aplicándose el artículo 50 letra A de la Ley 19.496.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal resuelve que la naturaleza de la acción viene dada por el contenido que le otorga cada litigante y no el que determine el tribunal. En este entendido no resulta factible el ejercicio interpretativo efectuado por los ministros recurridos, debiendo ajustarse el contenido a la pretensión de los demandantes como acciones individuales.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 y 58 letras A y G de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°60

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con CIA TELECOM DE CHILE S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Tercera Sala
Ministros:	Poblete Méndez, Juan Antonio; Solís Romero, Gloria; Ramírez Guzmán, María Cecilia.
N° Rol:	1361-2015
Fecha:	24 de diciembre de 2015
Sentencia:	Revoca costas, Confirma sentencia.

Voces: Interés general, Ley 20.543, competente, apelación.

Hechos:

Un consumidor contrata con TELECOM la instalación de servicios no especificados. Sin embargo el proveedor se negó a instalar en el domicilio pactado, siendo que otros vecinos del edificio contaban con el servicio en sus hogares. El tribunal de primera instancia rechaza la demanda al estimar que la acción debió ser ejercida ante la justicia ordinaria atendido los intereses que se pretende tutelar con la misma. Ante lo cual el recurrente interpone recurso de apelación.

Argumento:

La parte *recurrente* señala que, al no contar el proveedor con un protocolo interno que permita determinar la viabilidad de llevar a cabo la instalación, este se negó de forma unilateral y arbitraria a realizar la instalación. Agrega que el tribunal de primera instancia confunde las acciones de interés colectivo/ difuso con las de interés general.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que la conducta denunciada afecta el interés general de los consumidores. Este se ve afectado con independencia de si este hecho afecta a uno o varios individuos, ya que se entiende comprometido el interés público. Siendo, por tanto, el interés general un concepto que engloba a toda la sociedad. Agrega el tribunal que una de las finalidades del estado y sus órganos es resguardar este interés, exista o no acción de uno o más particulares, debiendo intervenir el SERNAC por mandato del artículo 58 letra G de la Ley 19.496.

No obstante lo anterior, la Corte señala que la conducta denunciada no se encuentra suficientemente acreditada para formar convicción de que la denunciada ha incurrido en una conducta arbitraria. Por lo que el tribunal revoca la sentencia apelada solo en lo que dice relación a la condena en costas al SERNAC, confirmándola en lo demás.

Artículos que fundamentan la decisión: 32 de la Ley 18.287 y 58 letra G de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°61

IDENTIFICACIÓN

Partes:	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE TARAPACÁ con CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA SANTO TOMÁS.
Tribunal:	Corte Suprema, Segunda Sala.
Ministros:	Kunsemüller, Carlos; Miranda Lillo, Julio; Brito Cruz, Haroldo; Juica Arancibia, Milton.
N° Rol:	4395-2015
Fecha:	21 de enero de 2016
Sentencia:	Rechaza

Voces: Interés difuso, Ley 20.543, competente, casación.

Hechos:

La ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE TARAPACÁ (en adelante ASOCOT) acciona contravencional y civilmente de manera colectiva en contra del CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA SANTO TOMÁS por infracción a las normas de protección de los derechos de los consumidores, en específico por publicidad engañosa. La ASOCOT deduce recurso de casación en el fondo por en contra de la sentencia de la Corte de Apelaciones que confirma la prescripción de la acción, fijando como fecha de inicio del plazo el día en que se matriculo el alumnado. Rechazando la demanda.

Argumento:

La recurrente indica que el artículo 26 de la Ley 19.496 regula la acción contravencional y no la acción civil, siendo cada acción es independiente de la otra. Lo que ocurre, en este caso, es la existencia de un solo hecho que genera dos responsabilidades independientes. Por lo tanto, el plazo de prescripción de la acción civil debe observarse al tenor de las normas del Código Civil y no del plazo de seis meses dispuesto en el mencionado artículo.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que el reproche de la independencia de las acciones que hace el recurrente, solo ataca a uno de los fundamentos de la Corte de Apelaciones, que reproduce los razonamientos de la sentencia de primera instancia que contiene motivos adicionales para rechazar la pretensión civil.

La Corte señala que, según lo determinado en instancias anteriores, la acción de la Asociación es de interés difuso, dado que no se puede determinar con certeza la cantidad de consumidores afectados. Dicho esto, agrega que no se ha reclamado la vulneración del artículo 50 de la Ley 19.496. Por lo que el error de derecho advertido por la recurrente resulta, por sí solo, insuficiente para influir de forma sustancial en lo dispositivo del fallo.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 de la Ley 19.496.

ADECO

ACADEMIA
DERECHO Y CONSUMO