



VOZ: INTERÉS INDIVIDUAL
FICHAJE DE SENTENCIAS
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR
Hernán Cortez López

Academia de Derecho y Consumo
2017

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA
Tribunal:	Corte Suprema
Ministros:	Segura Peña, Nivaldo; Rodríguez Espoz, Jaime; Ballesteros Cárcamo, Rubén; Dolmestch Urra, Hugo; Künsemüller Loebenfelder, Carlos
Nº Rol:	2917-10
Fecha:	27 de julio de 2010
Sentencia:	Rechaza

Voces: Interés individual, Ley 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

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
Nº 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

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

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con INVERSIONES Y NEGOCIOS SAD LIMITADA
Tribunal:	1º Juzgado de Policía Local de Providencia
Ministros:	Pérez Bassi, Juan Enrique
Nº 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

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con Latam Airlines Group S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Octava Sala
Ministros:	Mera Muñoz, Juan Cristobal; 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 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

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con INSTITUTO PROFESIONAL SANTO TOMÁS
Tribunal:	Corte Suprema, Segunda Sala
Ministros:	Dolmestch, Hugo; Brito, Haroldo; Aránguiz, Carlos; Rodríguez, Jaime; Correa, Rodrigo
Nº 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 éste 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.