



VOZ: FALTA DE LEGITIMACIÓN
FICHAJE DE SENTENCIAS
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR
Hernán Cortez López

Academia de Derecho y Consumo
2017

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA

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
Nº 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 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 cuál 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

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

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 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.