

## DERECHO DEL CONSUMO

*Rodrigo Momberg Uribe*  
Profesor de Derecho Civil  
Universidad Austral

DE NUEVO SOBRE LA AUTONOMÍA DE LA ACCIÓN EN INTERÉS GENERAL DE LOS CONSUMIDORES DEL ART. 58 LETRA G) DE LA LEY N° 19.496

COMENTARIO DE SENTENCIAS DE LA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, 14 DE MARZO DE 2013, ROL 399-2012, IDENTIFICADOR MICROJURIS MJJ34822 Y 14 DE AGOSTO DE 2013, ROL 291-2013, IDENTIFICADOR MICROJURIS MJJ 35848; Y DE LA CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL, 3 DE MAYO DE 2013, ROL 98-2013 CIV.

Hace ya un par de años, la CS había fallado que la acción contemplada en el art. 58 letra g) de LPDC debía calificarse como de una de aquellas destinadas a proteger intereses supraindividuales, ya sea de interés colectivo o difuso según se deduzca del caso particular, señalando que no existiría una cuarta categoría de acciones más allá de las señaladas en el art. 50 de la misma ley (acciones de interés individual, colectivo o difuso). Como consecuencia de lo anterior, la CS estimó que la mencionada acción del art. 58 letra g) debía ejercerse ante

los tribunales ordinarios de justicia y no ante los juzgados de Policía Local<sup>1</sup>.

Las sentencias que se comentan son contrarias a la jurisprudencia citada, estableciendo la autonomía de la mencionada acción en interés general de los consumidores y, por tanto, su inclusión en el régimen general de competencia de la LPDC, esto es, la jurisdicción de Policía Local. No es común que en un mismo comentario se analicen varias sentencias, pero se trata de demostrar que la tendencia en el ámbito de Corte de Apelaciones es claramente contradictoria con la establecida por la CS.

La primera de ellas<sup>2</sup> se refiere a una denuncia efectuada por el SERNAC en interés general de los consumidores, por infracciones cometidas por un banco comercial a una serie de normas de la LPDC, de las cuales había tomado conocimiento a través de un programa de televisión. En primera instancia, el Juzgado de Policía Local se había declarado incompetente para conocer de la denuncia, siguiendo el

<sup>1</sup> CS, sentencia de 5 de enero de 2009; CS, sentencia de 25 de agosto de 2011. Un comentario crítico a esta última sentencia en MOMBERG (2011).

<sup>2</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de marzo de 2013.

criterio establecido por la jurisprudencia de la Corte Suprema. Sin embargo, la Corte de Apelaciones de Santiago, luego de señalar que la competencia que la LPDC entrega a los tribunales ordinarios de justicia debe interpretarse restrictivamente frente a la regla general que es la competencia de los Juzgados de Policía Local, agrega:

“Que en el caso de autos, en que la demanda interpuesta por el SERNAC, de conformidad con el artículo 51 N° 1, letra a), en concordancia con el artículo 58 letra g) e inciso penúltimo, asumiendo la defensa de una denuncia hecha por un programa de televisión, pero cuyo caso afecta intereses generales, estaría plenamente justificada por lo indicado en el artículo 58 letra g) de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que como se ha señalado, 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 norma, en cuanto a la capacidad del SERNAC de hacer denuncias en forma directa, en los Juzgados de Policía Local” (cons. séptimo).

La segunda sentencia, dictada por la Corte de Apelaciones de San Miguel<sup>3</sup>, revoca también la resolución de primera instancia que había rechazado tramitar una denuncia del SERNAC

en representación del interés general de los consumidores.

La Corte de San Miguel fundamenta su decisión en que la reforma a la LPDC habría ampliado la legitimación del SERNAC para ejercer la adecuada defensa de los intereses de los consumidores (considerando tercero), indicando además:

“la facultad otorgada por el artículo 58 citado, de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, es solo otra forma de asumir su defensa, pero ella no excluye la señalada en la primera parte de la disposición que es claramente más amplia y constituye un mandato a denunciar las actuaciones que estime puedan afectar la corrección del consumo, actuación intentada en la especie” (cons. cuarto).

Por último, un tercer fallo, también de la Corte de Apelaciones de Santiago<sup>4</sup>, vuelve revocar la sentencia de primera instancia por la cual el juez de Policía Local se declaraba incompetente para conocer de una denuncia interpuesta por el SERNAC en representación del mencionado interés general, no sólo porque el juez *a quo* estimó que el conocimiento de dicha acción corresponde a los tribunales ordinarios sino, también, porque consideró que, no habiendo denunciante particular, el SERNAC carecía de atribuciones para iniciar un procedimiento por su cuenta.

<sup>3</sup> Corte de Apelaciones de San Miguel, 3 de mayo de 2013.

<sup>4</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de agosto de 2013.

La Corte señala:

“Que, el artículo 58 de la Ley N°19.496 emplea la expresión ‘intereses generales de los consumidores’, en una acepción más amplia que el de ‘interés colectivo o difuso’ que menciona el art. 50 de la misma ley, toda vez que por interés general se entiende el interés de la sociedad política, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común, establecido además como fin del Estado y de sus órganos en el art. 1° de la Constitución Política de la República, y que aquí se particulariza en un aspecto del mismo como es el caso de los consumidores en sentido genérico, y no como un grupo específico de los mismos”,

agregando:

“el concepto de interés general engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley N°19.496 y lo que debe hacerse en su resguardo, exista o no una acción de un particular en la que el SERNAC deba intervenir por mandato del señalado artículo 58 letra g)” (cons. séptimo).

La decisión de considerar a la denominada acción en interés general de los consumidores como una acción diversa a las de interés colectivo y difuso debe ser bienvenida. Existen varios argumentos que se pueden agregar a

los planteados en las sentencias que se comentan<sup>5</sup>.

En primer lugar, la naturaleza misma del interés general de los consumidores permite diferenciarlo del interés colectivo o difuso. El interés general de los consumidores no está definido en la ley, pero se ha dicho que es “aquel que protege a la sociedad toda”<sup>6</sup>. A lo anterior se puede agregar que la determinación del interés general de los consumidores se basa en un criterio cualitativo, cual es la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos para el caso de violación de sus derechos esenciales.

Por otra parte, el interés colectivo tiene relación con la defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual (art. 50 inc. 5), y el interés difuso es aquél que se relaciona con la defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos (art. 50 inc. 6).

De esta manera, el interés colectivo o difuso implica siempre en su sustrato la existencia de intereses individuales, sólo que acumulados para efectos de coherencia y economía procesal, de manera de evitar fallos divergentes y lograr una decisión uniforme en el caso particular.

El objeto de las mencionadas acciones permite, también, establecer una clara diferencia entre ellas. Así, el ob-

<sup>5</sup> Algunos de estos argumentos habían ya sido expuestos por el autor en MOMBERG (2011). La sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago de fecha 14 de agosto de 2013, recién citada, también los indica, pero sin referencia a su fuente.

<sup>6</sup> SERNAC con Aguas Magallanes (2013).

jeto 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 el caso de la acción en interés general (cuyo único legitimado activo es el SERNAC) el objeto es la sanción infraccional del proveedor, que con su conducta ha afectado el mencionado interés general de los consumidores, al haber infringido normas de la LPDC. Procesalmente, entonces, se trata de una denuncia que busca la sanción infraccional del proveedor por medio de una multa y no de una demanda (como en el caso de las acciones de interés colectivo o difuso) que pretende también efectos de tipo civil.

Por la misma razón, no parece razonable el forzar al SERNAC, cuando ejerce en exclusiva la acción infraccional, a recurrir al procedimiento establecido para las acciones de interés colectivo o difuso, el cual por su propia naturaleza es procesalmente mucho más complejo y lato. Ello no obsta a que la sentencia obtenida en el proceso infraccional pueda servir después como base de una acción de interés colectivo o difuso.

En una de las sentencias, se plantea la cuestión de si acuerdo al tenor literal del art. 58 letra g), la facultad del SERNAC estaría limitada a hacerse parte en procedimientos ya iniciados. Sin embargo, acertadamente, la mayoría de la jurisprudencia había ya estimado que no es ese el sentido que debe darse a la norma, la cual debe entenderse que autoriza al SERNAC tanto para interponer una acción y por tanto iniciar un procedimiento,

como para hacerse parte en uno ya iniciado. La doctrina ha apoyado esta interpretación<sup>7</sup>.

En definitiva, una visión sistemática y más acorde con el espíritu de la ley en cuanto normativa protectora de los consumidores, hace aconsejable que en aquellos casos en que el SERNAC ejerza exclusivamente la acción infraccional en interés general de los consumidores del art. 58 letra g), se apliquen las reglas generales de procedimiento y competencia absoluta de la LPDC, y no la normativa excepcional diseñada para las acciones de interés colectivo y difuso, tal como se resolvió en las sentencias objeto de este comentario.

#### BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ISLER, Erika (2013). “Artículo 58. Funciones Servicio Nacional del Consumidor”, en Francisca BARRIENTOS, Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA, (eds.), *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: LegalPublishing.
- Momberg, Rodrigo (2011). “La autonomía de la acción en interés general de los consumidores del artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores”, *Revista de Derecho*, vol. XXIV, N° 2, Valdivia, diciembre.

#### *Jurisprudencia citada*

- Corte de Apelaciones de San Miguel, 3 de mayo de 2013, rol 98-2013 CIV.

<sup>7</sup> La referencia a la jurisprudencia puede consultarse en ISLER (2013), quien, además, analiza los argumentos de doctrina.

- Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de marzo de 2013, rol 399-2012, MJJ 34822.
- Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de agosto de 2013, rol 291-2013, MJJ 35848.
- CS, sentencia de 5 de enero de 2009, rol 5478-08, identificador Microjuris MJJ19323.
- CS, sentencia de 25 de agosto de 2011, rol 4941-11.
- SERNAC con Aguas Magallanes, Corte de Apelaciones de Punta Arenas, Ing. 3-2010, 19 de marzo de 2010; citado Erika ISLER (2013). “Artículo 58. Funciones Servicio Nacional del Consumidor”, en Francisca BARRIENTOS, Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA (eds.), *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: LegalPublishing.