

## Corte Suprema, 27 de diciembre de 20216

*Servicio Nacional del Consumidor con A3D Chile S.A.*

<b>Rol N°</b>	99893-2016
<b>Recurso</b>	Queja
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Acción colectiva, vulneración de interés colectivo y difuso, acción infraccional, plazo de duración de publicidad.
<b>Normativa relevante</b>	Artículo 3 letra b), artículo 28 letras a) y b), artículo 33, artículo 35, artículo 50, artículo 58 letra g), todos de la Ley N° 19.496.

### Resumen

Sernac interpone una denuncia a nombre de los consumidores en contra de la empresa A3D CHILE S.A. ante un juzgado de policía local, por infracciones a los artículos 3 letra b), 28 letras b) y c), 33, 29 y 32, todos de la Ley N° 19.496, la cual es respondida por la empresa negando dichas infracciones y solicitando que se declare la incompetencia absoluta del tribunal por considerar que las acciones de interés colectivo o difuso no corresponden a la competencia de los juzgados de policía local. El juzgado rechaza la excepción de incompetencia y acoge la denuncia en todas sus partes, condenando a la denunciada a pagar una multa.

Posteriormente, la empresa denunciada interpone recurso de apelación en contra la sentencia de policía local y la Corte de Apelaciones de Santiago, a pesar de que confirma el rechazo a la excepción de incompetencia absoluta y la infracción al artículo 35, revoca la sentencia en cuanto a las infracciones a los artículos 3 letra b), 28 letras a) y b), y 33.

Ante la decisión de la Corte de Apelaciones, el SERNAC interpone recurso de queja, el cual es desestimado de plano.

### Cuestión jurídica

**“SEGUNDO:** Que, en consecuencia, el primer asunto a dilucidar es si el Juzgado de Policía Local es competente para conocer de la acción deducida en autos, cuya naturaleza, en concepto del Servicio Nacional de Consumidores, corresponde más bien al de una acción seguida en beneficio del interés general, que a dicha entidad le corresponde formular conforme al deber que le impone el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496.”

En segundo lugar se cuestiona el cumplimiento del artículo 35 de la Ley N°19.496, es decir, el deber de informar a los consumidores sobre las bases de las ofertas así como su duración.

En tercer lugar se analiza la procedencia de las infracciones a los artículo 3 letra b), artículo 28 letras a) y b) y 33 de la Ley 19.496.

### Decisión

“

“1° Que el recurso de queja tiene, por exclusiva finalidad, corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de resoluciones de carácter jurisdiccional.

2° Que por medio del recurso interpuesto en lo principal de fojas 4, se impugna la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, en aquella parte que revocó, sin costas, la de primer grado, que en lo que interesa al recurso, absuelve a la denunciada A3D Chile S.A, de haber incurrido en las conductas infraccionales contenidas en los artículos 3° letra b), 28 letras a) y b) y 33 de la Ley N° 19.496, confirmándola en lo demás apelado el referido fallo.

3° Que, el recurso deducido omite señalar en forma precisa las faltas o abusos en que habrían incurrido los recurridos al momento de rechazar la excepción y de analizar el fondo de la cuestión, ya que al efecto no basta la mera afirmación de haberse omitido la correcta valoración de los antecedentes del proceso, desprovista del análisis de los elementos no apreciados y los presupuestos fácticos y jurídicos que, siendo pertinentes, no fueron establecidos a causa de ello. Todo lo anterior amerita el rechazo en cuenta del arbitrio en estudio.

De conformidad, además, con lo dispuesto en el No 19 del Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo de Recurso de Queja y letra a) del artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se desestima de plano el recurso de queja interpuesto a fojas 4.”

“**OCTAVO (Sentencia Corte de Apelaciones):** Que, en consecuencia, el SERNAC está legalmente habilitado para denunciar, al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, los incumplimientos de la misma ley ante los Juzgados de Policía Local y de hacerse parte en las causas respectivas, en protección de los derechos de los consumidores.”

“**DÉCIMO PRIMERO (Sentencia Corte de Apelaciones):** Que, de las normas denunciadas, esta Corte solo comparte la decisión del juez a quo respecto de la conducta descrita en el artículo 35 inciso primero de la Ley N°19.496, en tanto con la publicidad televisiva no se cumple con "informar al consumidor sobre el tiempo o plazo de su duración", puesto que el hecho de sealarse que debe el consumidor efectuar un contacto telefónico inmediato para la compra de un determinado producto, para obtener determinados artículos adicionales, lleva a que quien vea tal oferta proceda rápidamente a la compra, no obstante de permanecer aquella en forma indefinida en el tiempo. Obligación "tiempo o plazo de duración", que no puede entenderse subsanado con el hecho de haber depositado la denunciada las bases de la oferta ante Notario Público, como ocurre en el caso. Es así como la normativa referida, exige que en toda promoción u oferta se informe al consumidor, el tiempo o plazo de duración, ya que en caso contrario queda al entero arbitrio del proveedor la determinación de concretarse o no la promoción.”

“**DÉCIMO SEGUNDO (Sentencia Corte de Apelaciones):** Que, ahora bien, respecto de las restantes infracciones atribuidas a la denunciada, cabe señalar lo siguiente: a) en cuanto al artículo 3 letra b), no se aprecia de los medios de prueba aportada conducta que vulnere tal disposición; b) en cuanto al artículo 28 letra a) no cabe entender que ha existido engaño por no haberse entregado la información, según argumenta la recurrida. En efecto, la prueba aportada, documental, testimonial y confesional, no dan razón de ello, más aún si no existe reclamo alguno que fuera presentado por algún consumidor; c) en relación al artículo 33, fundada en la circunstancia que el recurrente "no hace entrega de información comprobable por parte de los consumidores", atiende a una conducta distinta a la que se ha abocado el Sernac, cual es la publicidad.”

## Comentario

El recurso de queja es rechazado de plano por no haberse presentado de manera completa, señalando y analizando precisamente las faltas o abusos graves de los recurridos, de manera que no aporta mayores antecedentes ni líneas argumentativas de interés en cuanto al fondo del asunto.

Con respecto a la primera cuestión jurídica, estoy de acuerdo con los argumentos esgrimidos por la Corte para rechazar la excepción de incompetencia absoluta. La denunciada realiza una interpretación sumamente restrictiva de los tipos de intereses tutelados por la Ley N° 19.496 en el sentido de considerar que la acción interpuesta por el SERNAC es una acción de interés colectivo o difuso por el solo hecho de no ser una de interés individual. Sin embargo, como razona la Corte y cómo ya ha quedado cimentado en la jurisprudencia administrativa del propio SERNAC, particularmente en la Resolución Exenta N° 00932 del 22 de noviembre d 2019, junto con el interés individual, colectivo y difuso, el artículo 58 inciso 2 letra g) contempla un cuarto tipo de interés, a saber, el interés general de los consumidores, la cual es una acción distinta a la que señala la denunciada. Por ello, esta acción sin lugar a dudas recae en la competencia del Juzgado de Policía Local, pues el artículo 58 inciso 2 letra g) menciona que la intervención del SERNAC será "según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalan en leyes especiales" y, en los títulos primero y segundo del título IV de esta ley que regulan las "Normas Generales", se encuentra el "Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local".

No obstante, a pesar de lo señalado anteriormente, la problemática principal que afecta a esta cuarta acción es que la propia jurisprudencia de la Corte Suprema, en diversas ocasiones, como, por ejemplo, en la causa Rol N° 68.769-2016, ha afirmado que únicamente existen tres acciones, la de interés individual, colectivo y difuso, negando la procedencia de esta acción que el SERNAC utiliza regularmente.<sup>1</sup> Sin embargo, esto no ha supuesto un problema en el ejercicio de esta acción debido a que, en contradicción con lo dicho por la Corte Suprema, las Cortes de Apelaciones ha cimentado una jurisprudencia sumamente abrumadora en favor de la procedencia de esta acción mediante sus fallos, los cuales, en la gran mayoría de los casos, como en la sentencia objeto de esta ficha, no son revocados por la Corte Suprema a pesar de tener una postura claramente contradictoria, toda vez que la única vía procesal que tiene el litigante vencido para lograr aquello es mediante el recurso de queja, el cual, por su naturaleza sumamente excepcional, no suele ser acogido con mucha frecuencia .

En otro orden de ideas, es también importante resaltar que, junto con reconocer correctamente que la acción interpuesta por el SERNAC no es de interés colectivo o difuso, la sentencia aporta un criterio casuístico bastante relevante para reconocer o distinguir dichas acciones de la de interés general, a saber, el hecho de que las acciones de interés colectivo o difuso involucran una forma de resarcimiento de daños a los consumidores en la forma de una indemnización de perjuicios, mientras que esta acción tenía un fundamento únicamente sancionatorio con respecto a la denunciada.

En segundo lugar, la interpretación de la Corte sobre el deber de informar a los consumidores del tiempo y plazo de la promoción establecida en el artículo 35 LDPC. En este sentido, se considera que los comerciales no cumplen con dicha obligación por la mera publicación de las

---

<sup>1</sup>DE LA MAZA-GAZMURI, IÑIGO y OJEDA-MONTOYA, HUGO. EL INTERÉS GENERAL DE LOS CONSUMIDORES Y SU TUTELA EN LAS DECISIONES DE LOS TRIBUNALES SUPERIORES DE JUSTICIA. *Rev. derecho (Concepc.)* [online]. 2017, vol.85, n.242 [citado 2023-06-24], pp.105-140. Disponible en: <[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-591X2017000200105&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-591X2017000200105&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 0303-9986. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2017000200105>.

bases ante notario. La Corte considera que no hay un plazo de duración informado en los casos de comerciales que se publican regularmente. Se considera como “publicidad engañosa” el hecho de que una publicidad establezca que debe realizarse la compra en un plazo acotado para lograr los precios ofertados, aún cuando esta es una publicación que se mantiene por un período de tiempo indefinido al aire. Consideramos acertada la decisión de la Corte.