

Corte Suprema, 23 de enero de 2017

Servicio Nacional del Consumidor con T4F Chile S.A.

Rol N°	6879-2016 y 68771-2016
Recurso	Queja
Resultado	Rechazado, Invalidación de oficio
Voces	Acción colectiva, vulneración de interés colectivo y difuso, cosa juzgada, triple identidad, competencia, causa de pedir, acción de interés individual, tribunal competente
Normativa relevante	Artículos 16, 16B, 16A, 50 inc. 3 y 58 letra g) inc. 2 de la Ley N°19.946, artículo 3 del Código Civil y artículos 174, 175 y 177 del Código de Procedimiento Civil

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") interpuso ante el 1° Juzgado de Policía Local de Punta Arenas, denuncia infraccional en contra de la empresa Time for fun Chile S.A. ("T4F") alegando infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N°19.496 por parte de la empresa que se produjeron con motivo del concierto de la banda inglesa "Black Sabbath" que fue realizado el 4 de octubre de 2013, específicamente por las modificaciones a la distribución de las localidades.

El Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas en la causa Rol N° 9303-A, rechazó la denuncia pues consideró que operó la prescripción de la acción intentada.

En contra de dicha sentencia, ambas partes interpusieron recurso de apelación. Por un lado, T4F interpuso recurso de apelación solicitando que se revocara la mencionada resolución y en su lugar, que se rechazara la acción, pero no solo por haber operado la prescripción, sino que, además, por emanar de un tribunal incompetente y existir cosa juzgada. Por otro lado, el SERNAC interpuso recurso de apelación solicitando que se revocara la mencionada sentencia y que, en su lugar, se acogiera la denuncia pues no se verificó la prescripción de la acción toda vez que se presentó la demanda dentro del plazo de 6 meses, por lo que operó la interrupción de la prescripción.

Posteriormente, la Corte de Apelaciones de Punta Arenas revocó la sentencia de primera instancia resolviendo, en su lugar, acoger la denuncia infracción y condenar a T4F por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección del Consumidor al pago de una multa de 20 UTM, sin costas.

Luego, la empresa T4F Chile S.A. recurrió de queja contra integrantes de la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, por las faltas o abusos cometidos al dictar la sentencia de segunda instancia. En su libelo, sostuvo que la sentencia condenó a la empresa no obstante existir un fallo firme y ejecutoriado que se pronunció sobre los mismos hechos, particularmente sostuvo que los ministros descartaron erróneamente la existencia de cosa juzgada. Además, señaló que se condenó a T4F nuevamente por hechos que ya fueron motivo de juzgamiento (2° Juzgado de Policía Local, Rol N°9973-F-2014).

En lo que, aparentemente, iba a ser una discusión sobre cosa juzgada y *non bis in ídem*, la Corte Suprema fijó su atención en un aspecto completamente distinto al discutido entre las partes, dejando sin efecto todo lo obrado en el juicio, por haberse tramitado ante un tribunal absolutamente incompetente.

Hechos

“**TERCERO:** Que, para efectos metodológicos de esta sentencia, es conveniente dejar asentados los siguientes hechos de la causa no controvertidos y que emanan, además de la documental aportada por las partes:

- 1.- Que el día 4 de octubre de 2013 se realizó un concierto por la banda inglesa “Black Sabbath” en la ciudad de Santiago.
- 2.- Que la empresa denunciada T4F Chile S.A., procedió a la venta de las entradas a los asistentes a dicho concierto.
- 3.- Que el concierto señalado se realizó en el día, en la hora y en el lugar programado por la empresa denunciada.
- 4.- Que, previo al concierto, con fecha 25 de septiembre de 2013, la empresa denunciada, comunicó a los consumidores a través de distintos medios, que por razones técnicas se iba a proceder a realizar una modificación de la ubicación del escenario del concierto para la distribución de las localidades.

Por lo anterior hasta enero de 2014 procedió a la devolución de 1713 entradas a quienes así lo solicitaron.”¹.

Cuestión jurídica

“**CUARTO:** Que sin perjuicio de lo relacionado, es menester tener en vista las normas que regulan la competencia de los tribunales para conocer de las acciones previstas en la Ley N° 19.496, las vías judiciales que ese ordenamiento prevé para reclamar la protección de los derechos de los consumidores y, luego de ello, cuál es la naturaleza de la acción ejercida por el Servicio Nacional del Consumidor en este caso”.

A través del considerando reproducido, la Corte Suprema anuncia lo que hará: identificar cuál es la acción ejercida por el SERNAC (por interés individual, colectivo o difuso) y, en base a ello, determinar si se ha accionado frente a un tribunal competente para conocerla.

Decisión

“**QUINTO:** Que la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 que dio origen al procedimiento de marras, según consta a fojas 8 y siguientes del expediente tenido a la vista, fue formulada ante el Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas por el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Magallanes en contra del proveedor T4F Chile S.A. al verse vulnerado el interés general de los consumidores, siendo los hechos que la motivan la modificación de la ubicación del escenario y de las localidades del concierto “Black Sabbath” realizado en la ciudad de Santiago el 4 de octubre de 2013.

SEXTO: Que la indicada denuncia necesariamente ha de ajustarse a algunas de las acciones que previene la Ley 19.496, las cuales, de acuerdo a su artículo 50 inciso 3° pueden formularse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de

¹ Hechos extraídos de la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, Rol N°61-2016 y 62-2016.

derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

SÉPTIMO: Que de lo anterior se colige que las acciones judiciales destinadas a resguardar los derechos de los consumidores sólo pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de aquellos.

En consecuencia, no existe en la legislación una cuarta categoría de acciones, como las de interés general que propone el Servicio Nacional del Consumidor, pues si bien el artículo 58 letra g) inciso 2° de la Ley N° 19.496 dispone que la facultad de dicho Servicio de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, la misma norma indica expresamente que ello debe hacerse “según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”.

Por lo demás, la conclusión anterior guarda relación y total armonía con el hecho de que la ley en examen sólo contempla dos tipos de procedimientos judiciales, el destinado a la protección del interés individual de los consumidores y el regulado en forma especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

OCTAVO: Que sentado lo anterior, sólo cabe determinar si la acción ejercida por el Servicio Nacional del Consumidor lo fue en resguardo de un interés individual, colectivo o difuso, descartándose desde ya la primera opción, pues la denuncia de autos señala expresamente que “la conducta infraccional en su entidad puede trascender ...”, dada “la susceptibilidad de que en el futuro esta conducta pueda afectar a otros consumidores, por lo que concurre en la especie el interés general de los consumidores, mismo que importa la afectación del interés de la sociedad toda ...”.

En conclusión, la acción promovida por la parte denunciante no ha sido exclusivamente en defensa de un consumidor afectado, sino que en realidad corresponde a la protección de derechos que son comunes a un conjunto determinable de consumidores y que son aquellos que adquirieron tickets para concurrir al espectáculo “Black Sabbath” que se llevó a cabo el 4 de octubre de 2013 en el Estadio Monumental de la ciudad de Santiago, ligados con la empresa denunciada por un vínculo contractual.

NOVENO: Que, en conclusión, la denuncia practicada en autos tiene la naturaleza de una acción colectiva, de competencia de los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales, afirmación que la doctrina corrobora cuando enseña: “Es preciso poner de relieve que esta competencia de los Juzgados de Policía Local para conocer de las acciones propias de la normativa de protección del consumidor tiene una notable y justificada excepción, según lo previsto en el inciso final del artículo 50 A, que estamos comentando. En efecto, de acuerdo con la norma citada, no serán de la competencia de los jueces de policía local las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de la Ley N° 19.496 o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, respecto de las cuales son competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Atendida la naturaleza de las acciones indicadas, que sin duda creemos son de las más importantes en el contexto de la normativa de protección de los derechos de los consumidores o usuarios, el legislador ha decidido que ellas sean conocidas por los tribunales ordinarios de justicia y de acuerdo a las reglas generales. Aceptamos plenamente este criterio seguido en la

reforma aprobada en el año 2004, aunque se trate tan sólo de una excepción, porque somos partidarios de que todas las causas relativas a la normativa del consumidor sean de competencia de la justicia ordinaria” (Ricardo Sandoval López: “Derecho del Consumidor”, Editorial Jurídica de Chile, páginas 160 y 161; y en el mismo sentido, Gonzalo Cortéz Matcovich: “El nuevo procedimiento regulado en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores”, Editorial Lexis Nexis Chile, primera edición, año dos mil cuatro, página 89).

DÉCIMO: Que todo lo expuesto guarda relación con las normas de competencia absoluta del tribunal llamado a conocer de un determinado asunto que, por esencia, son de derecho público, obligatorias y no disponibles para los litigantes, funcionarios y entes públicos, especialmente para los jueces. De esta forma, aun cuando lo único planteado en el recurso pueda tratarse de una interpretación posible y legítima de las disposiciones legales aplicables al caso concreto en torno a la cosa juzgada, lo que no ha podido calificarse de falta o abuso grave, al no acatarse las reglas de competencia que el legislador determinó y a que deben ceñirse los juzgadores del grado, es preciso corregir la situación producida de oficio por esta Corte.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 540, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, por no haber falta o abuso grave, se rechaza el recurso de queja deducido a fojas 23 por el abogado don Ricardo Bráncoli Bravo, en representación de T4F Chile S.A.

Procediendo de oficio, se deja sin efecto todo lo obrado en el procedimiento sustanciado bajo el Rol N°9301-A del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas, por haberse ventilado ante tribunal incompetente, retrotrayéndose la causa al estado de proveerse la denuncia formulada a fojas 8 como en derecho corresponde.”.

Comentario

De la sentencia dictada por la Corte Suprema vale la pena destacar dos aspectos.

En primer lugar, hubo un problema procesal por parte del SERNAC, quien interpuso una acción colectiva ante un Juzgado de Policía Local que no tiene competencia para conocer de estos asuntos lo que implicó poner esfuerzo y trabajo en la tramitación de la acción durante 5 años para que finalmente la Corte dejara sin efecto todo lo obrado por incompetencia.

En segundo lugar, la Corte se detiene sobre el concepto de interés general de las personas consumidoras para así determinar si en el caso en concreto estábamos frente a una acción de interés individual o colectivo.

En este caso, el SERNAC sostuvo que se trataba de un interés individual pero también señaló que “la conducta infraccional en su entidad puede trascender”, dada “en el futuro esta conducta pueda afectar a otros consumidores” lo que a juicio de la Corte no corresponde a un interés individual sino colectivo.

La doctrina ya ha denunciado la falta de precisión con la cual se emplea esta expresión legal en los tribunales², pero esta sentencia demuestra que el problema es mucho más profundo de lo que aparentaba ser. Se suele emplear este concepto jurídico indeterminado para hacerse parte en juicios (ya que puede hacerse parte en juicios sobre interés individual si es que se ve comprometido el interés general de las personas consumidoras) cuando, en realidad, pareciera que solo existe una persona afectada, lo cual, en algunos casos, puede costar la tramitación de todo un caso.

² Véase De la Maza Gazmuri, Íñigo. (2019). EL INTERÉS GENERAL DE LOS CONSUMIDORES Y SU TUTELA EN LAS DECISIONES DE LOS TRIBUNALES SUPERIORES DE JUSTICIA. Revista De Derecho Universidad De Concepción, 85(242), 105-140. Recuperado a partir de https://revistas.udec.cl/index.php/revista_de_derecho/article/view/750