

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 (LPC) (Corte Suprema)

Comentario de Rodrigo Momberg Uribe

Santiago, veinticinco de agosto de dos mil once.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que en estos autos N° 4941-11, el representante del Instituto Profesional AIEP S.A. recurrió de queja contra la Séptima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por las Ministras señoras Amanda Valdovinos Jeldes, Pilar Aguayo Pino y el abogado integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers, por las faltas o abusos cometidos al dictar la sentencia de treinta de mayo de dos mil once, por la cual revocaron el fallo de primer grado, de veintiséis de julio de dos mil diez, librado por el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia en la causa Rol N° 21330-9-2007, que rechazaba la denuncia presentada en su contra por el Servicio Nacional del Consumidor, por publicidad engañosa cometida al promocionar la carrera de Perito Criminalista y, en su lugar, el tribunal de alzada procedió a acogerla y a condenar al Instituto Profesional AIEP S.A., por infracción a los artículos 28 letras b) y c) y 33 de la Ley de Protección del Consumidor, a pagar una multa de 50 UTM a beneficio fiscal, con costas.

SEGUNDO: Que el recurso de queja se sostiene en cuatro capítulos que, a juicio del recurrente, importan infracciones legales por parte de los jueces recurridos, constitutivas de faltas o abusos graves.

En primer lugar, se reclama el grave desconocimiento de las normas legales sobre competencia absoluta e idoneidad del proceso, al haberse confundido una acción de interés general con lo que en rigor es una acción de interés colectivo, que es de competencia de los tribunales ordinarios de justicia y no de los juzgados de Policía Local.

Al efecto, sostiene que la norma del artículo 58 de la Ley N° 19.496, que permite al Servicio Nacional del Consumidor efectuar denuncias ante los Juzgados de Policía Local por infracción a dicha normativa legal cuando se afecten los intereses generales de los consumidores, no resulta aplicable en la especie pues en realidad la acción ejercida en autos se basa en el reclamo de 13 personas y por tanto, corresponde a una de interés colectivo, pues por ella se promueve la defensa de derechos comunes de un conjunto determinado de consumidores ligados con un proveedor por un vínculo contractual, que de acuerdo al artículo 50, 2 bis letra b y 50 A inciso 3°, todos de la ley citada, es de

competencia de los tribunales ordinarios de justicia, en cuanto los servicios educacionales se encuentran regulados por leyes especiales, tal como lo ha sostenido la Excma. Corte Suprema en la causa Rol N° 5478-2008.

De este modo, expresa que estuvo en lo correcto lo actuado primeramente por el Juez a quo, cuando se declaró incompetente para conocer esta denuncia, incurriendo en error la Corte de Apelaciones tanto en la ocasión en que revocó dicha resolución y ordenó que se siguiera adelante con el proceso, como también cuando conociendo del fondo del asunto, decidió revocar el fallo absolutorio de primer grado y en su lugar condenar por infracción a la ley del consumidor.

TERCERO: Que, la segunda falta o abuso grave reclamada consiste en el desconocimiento de las leyes orgánicas que rigen al Ministerio Público, a Carabineros, a la Policía de Investigaciones y a la Defensoría Penal Pública, por cuanto en todas ellas existen normas vigentes que permiten la contratación de peritos externos y que desvanecen cualquier posible engaño en la publicidad de la carrera en comento.

Añade que, no es cierta la imputación de publicidad engañosa efectuada contra AIEP, respecto del campo laboral de la carrera técnica de perito criminalista, ya que, primero, el artículo 314 del Código Procesal Penal permite al Ministerio Público y a los demás intervinientes a presentar informes elaborados por peritos de su confianza, que no equivale a que sean de planta; segundo, el artículo 85 de la Ley N° 19.640, Orgánica Constitucional del Ministerio Público, faculta la contratación de servicios externos, a honorarios, a profesionales y técnicos de nivel superior o expertos en determinadas materias; tercero, el artículo 20 letra h) de la Ley Orgánica Constitucional de la Defensoría Penal Pública, N° 19.718, autoriza expresamente la contratación de peritos para la realización de informes requeridos por los abogados de la DPP; cuarto, el artículo 17 bis A del D.F.L. N° 1 de 1980, Estatuto del Personal de la Policía de Investigaciones, también posibilita el nombramiento de personal de la planta de apoyo científico técnico, tanto en el escalafón de profesionales como en el de técnicos, de personas con títulos otorgados por un Instituto Profesional o Centro de Formación Técnica.

Por lo anterior, en concepto del recurrente es un error grave sostener, como lo hace el fallo de alzada, que se encuentra suficientemente acreditado en el proceso que los egresados de esta carrera no podrán laborar en el ejercicio pleno y concreto de sus profesiones de Perito Criminalista, ni en el Ministerio Público, ni en algún laboratorio de criminalística de carácter público, como los de Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones de Chile, afirmación en la que, por lo demás, se omite mencionar a la Defensoría Penal, no obstante lo tajante de su normativa orgánica.

CUARTO: Que, la tercera denuncia formulada contra la sentencia censurada, se hace recaer en no haberse considerado la prueba acompañada por su parte en segunda instancia, que reafirma y acredita su postura, esto es, que no hay engaño en la publicidad de la carrera en cuestión, probanzas que se refieren a dos documentos: una copia de la impresión de la página web de la Defensoría en la que consta que cualquier persona puede ofrecer sus servicios a dicha institución para desempeñarse en diversas áreas

del conocimiento y que deseen actuar como peritos; y el Informe N° 60 del Ex Fiscal Nacional del Ministerio Público de 31 de enero de 2002, en el que se expresa que pueden haber peritos públicos o privados, que las partes tienen libertad para escoger y que el propio ente persecutor puede contratar peritos externos a los que deberá remunerar sus servicios a precios de mercado.

QUINTO: Que, por último, en cuarto lugar se denuncia que la sentencia de alzada dicta condena por publicidad engañosa, sin que se encuentre establecida la existencia del engaño por parte del Instituto AIEP. Al efecto, sostiene que el fallo impugnado sanciona a AIEP S.A., no por dolo sino por culpa, ya que expresa que se configura la infracción en razón de que no se empleó la diligencia ni el cuidado exigibles en la promoción y publicidad de la carrera de Perito Criminalista, teniendo los medios para realizar estudios de factibilidad o de mercado que necesariamente debieron advertirle que no existía el campo laboral promocionado.

Reitera que la existencia del engaño es indispensable para que se configure la infracción denunciada y éste no se encuentra demostrado en autos y, por lo demás, es el propio fallo el que consigna que sólo hay negligencia en la publicidad, ya que se habla precisamente de la debida diligencia y cuidado.

En definitiva, el quejoso pide que se dé lugar a este recurso, se apliquen las respectivas sanciones disciplinarias y se invalide la sentencia de segundo grado, dictándose una de reemplazo que rechace la denuncia formulada en autos.

SEXTO: Que, informando a fojas 38, los ministros recurridos expresan, como primer asunto, que el recurso busca la dictación de una nueva sentencia, que a su juicio les parece contraria al principio de bilateralidad, pues se dictaría sin una audiencia llevada al efecto, sin emplazamiento del denunciante, manifestando además que por esta vía se pretende amenazar la independencia y autonomía funcional de los jueces.

Como segunda cuestión, sostienen que no han cometido falta o abuso, por cuanto en lo tocante al reclamo de ausencia de competencia, esta materia ya había sido resuelta en su oportunidad por la misma Corte, al revocar la primitiva decisión de incompetencia del Juzgado de Policía Local.

A su vez, en cuanto a la decisión de condenar al recurrente, señalan que las razones que tuvieron para ello se expresaron en la sentencia impugnada, consignándose en la misma las razones de hecho y de derecho que llevaron a fundar la conclusión y que, en concepto de los recurridos, resuelven adecuadamente la cuestión debatida.

SÉPTIMO: Que en cuanto a la primera falencia reclamada por esta vía, relativa al desconocimiento de las normas que regulan la competencia de los tribunales para conocer de las acciones previstas en la Ley N° 19.496, resulta indispensable dejar asentado de manera preliminar cuáles son las vías judiciales que la normativa legal en estudio 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.

OCTAVO: Que, asimismo, para una adecuada solución del presente caso, conviene consignar que la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 que dio origen al procedimiento de marras, según consta a fojas 20 y siguientes del expediente tenido a la vista, fue formulada ante el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia por el Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor en contra del Instituto Profesional AIEP S.A, siendo los hechos que la motivan los siguientes: Durante las primeras semanas del mes de mayo de 2007 el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento, por medio de numerosos reclamos efectuados por los consumidores, de las promesas publicitarias realizadas por la institución educacional denunciada, a través de distintos medios de comunicación, entre ellos su página Web, en que se ofrecía la carrera denominada Perito Criminalista, añadiendo que el campo laboral ofrecido no resulta efectivo ni está conforme con la realidad, de acuerdo a lo informado por las autoridades de las instituciones aludidas.

NOVENO: Que sentado lo anterior, cabe recordar que el artículo 50 A, inciso primero, de la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, entrega a los jueces de policía local el conocimiento de todas las acciones que emanan de dicha ley, pero en su inciso tercero excluye de esta competencia genérica, las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, nacidas de la ley en estudio o de leyes especiales incluidas las acciones de interés colectivo o difuso emanadas de los artículos 16, 16 A y 16 B, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Desde ya es útil recordar que, dado su carácter de excepción, el conocimiento por los tribunales ordinarios debe interpretarse restrictivamente frente a la regla general sobre esta materia, que es la competencia de los jueces de policía local.

Si bien es cierto que el artículo 2° bis, letra b), se refiere al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, es el título IV de la ley, el que rige el procedimiento a que da lugar su aplicación y el procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, cuyo párrafo 2° determina concretamente el procedimiento especial a que queda sujeta la protección de esos intereses, cuya sustanciación somete a las normas del procedimiento sumario del Código de Instrucción Civil, con las modificaciones que explicita, lo que es natural, ya que su conocimiento corresponde a los tribunales ordinarios de justicia.

DÉCIMO: Que el artículo 50 define lo que debe entenderse por acciones de interés colectivo o supraindividual, como aquellas que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligadas con un proveedor por un vínculo contractual (inciso quinto). De allí que la doctrina les asigna un tinte grupal, común a una categoría o clase de personas ligadas por una relación de base con igual contraparte; pero este núcleo subjetivo en modo alguno significa que el interés no pertenezca a ninguna y que pierda su calidad original de individualidad, porque el sistema jurídico les reconoce una posición preeminente a estos intereses

globalmente considerados, es decir, unificados en la figura del interés colectivo, lo que no significa que carezca de relevancia aisladamente considerado. Se trata de intereses personales homogéneos perfectamente diferenciados con un origen fáctico común, cuya pluralidad justifica la tutela especial del proceso colectivo que le brinda el ordenamiento legal.

En tanto que las acciones de interés difuso se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos (inciso sexto), donde se observan personas indeterminadas o ligadas entre sí por circunstancias de hecho y concurre un interés público para la masa de consumidores sobre un producto o servicio específico, pero es un conjunto indeterminado y no ocasional de sujetos desprovisto de organización y capacidad de defensa, cuyo claro ejemplo lo proporciona el artículo 45. En realidad sólo en este caso se configura una auténtica situación jurídica de interés público.

UNDÉCIMO: Que lo expuesto precedentemente adquiere directa repercusión en la regulación de la legitimación activa, por lo que parece comprensible que tratándose del ejercicio de acciones en beneficio del interés colectivo, sea reconocida a ciertas entidades o grupos representativos, antes que a personas individuales, por la imposibilidad o dificultad práctica que se aprecia en que cada uno de los afectados accione procesalmente de manera particular, lo que justifica que el legislador atribuya también legitimación para hacerlo a una asociación o grupo representativo, pero no impide que alternativamente pueda realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo (artículo 50, inciso tercero), dependiendo de si se acatan las exigencias de los artículos 51, N° 1°, letra b), y 52 de la mentada legislación, para entablar esta última.

DUODÉCIMO: Que en la especie la demanda interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, 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 consumidores indeterminados, cuyos intereses generales denuncia comprometidos, incorpora la cuestión en el ámbito de los intereses difusos al margen de la exigencia contemplada en el artículo 51, N° 1°, letra c), en cuanto requiere un grupo de consumidores afectados en número no inferior a cincuenta personas debidamente individualizadas, y justamente, merced a esa indeterminación y características propias, lo sustrae de la norma común de competencia del juez de policía local, para entregarlo al conocimiento del juez civil ordinario, de acuerdo a las reglas generales.

DÉCIMO TERCERO: Que la situación precedente 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, por lo que, aún sin que se hubiere discutido tal condición, debe darse a ellas su genuina interpretación, sentido y alcance, y revisarse, por ende, por los sentenciadores a quienes se solicita su intervención y en ejercicio de sus atribuciones, más aún cuando tal materia se encuentra consagrada a nivel constitucional (artículo 19, N° 3°, inciso cuarto de la Constitución

Política de la República) y en convenios internacionales vigentes en Chile (artículo 8°, N° 3°, del Pacto de San José de Costa Rica).

DÉCIMO CUARTO: Que al tenor de lo concluido y al no acatarse la reglas de competencia que el legislador determinó y a las que debían ceñirse los interesados para solicitar la intervención de los juzgadores del grado, los jueces recurridos, han incurrido en falta o abuso que sólo puede ser enmendado por la vía disciplinaria, acogiendo, en consecuencia, el primer acápite del recurso de queja y anulando todo lo obrado en el proceso.

DÉCIMO QUINTO: Que en razón de lo expresado, resulta innecesario pronunciarse sobre los demás fundamentos del recurso de queja interpuesto en autos, por ser tales alegaciones incompatibles con lo resuelto.

Por estas consideraciones y de acuerdo, además, a lo prevenido en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, se acoge el recurso de queja deducido en lo principal de fojas 11, en lo que atañe a su primera alegación de falta o abuso grave y, en consecuencia, se declara que el Juzgado de Policía Local de Providencia es absolutamente incompetente para conocer de la acción impetrada en autos, invalidándose todo lo obrado en la causa Rol N° 21.330-9-2007 de dicho tribunal.

No se remiten los antecedentes al Pleno de esta Corte, por estimar que no existe mérito suficiente para ello. Se previene que el Ministro señor Rodríguez fue de parecer de enviar tales piezas al Tribunal Pleno, como lo ordena el artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales, por ser esta materia de su exclusiva competencia.

Déjase sin efecto la orden de no innovar expedida a fojas 30.

Se previene que el Ministro señor Segura concurre a la decisión teniendo exclusivamente presente que la acción interpuesta en autos por el Servicio Nacional del Consumidor, por estar referida a actividades de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, como lo es la Ley General de Educación, no es de competencia de los Juzgados de Policía Local sino de los tribunales ordinarios de justicia, por aplicación de lo establecido en el artículo 2 bis letra b) de la Ley N° 19.496 con relación al artículo 50 A del mismo texto legal, siendo por tanto irrelevante para estos efectos definir si la acción es de interés colectivo o difuso, pues el inciso tercero del citado artículo 50 A, dispone: *Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.*

Asimismo, se previene que el Ministro señor Ballesteros concurre a la presente decisión, en base a los siguientes fundamentos:

1° Que la denuncia infraccional formulada en autos por el SERNAC a fin de resguardar los derechos de los consumidores afectados por la conducta reprochada al Instituto Profesional AIEP, necesariamente ha de ajustarse a algunas de las acciones que previene la Ley N° 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 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.

2° Que de lo relacionado 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.

3° 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 no fue promovida únicamente en amparo de los derechos de uno o más consumidores determinados, pues, como se dijo, se basa en la existencia de numerosos reclamos efectuados por los consumidores, que no se individualizan en la denuncia y en este contexto, las copias de los trece reclamos presentados ante el señalado servicio que se acompañan en parte de prueba junto a la acción intentada, no constituyen los únicos consumidores en cuyo resguardo se dedujo la presente denuncia infraccional.

En conclusión, tal como lo sostuvo el Juez a quo en la resolución de catorce de enero de dos mil nueve, escrita a fojas 345 del proceso tenido a la vista, 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 tienen o han tenido la calidad de alumnos de la carrera de Perito Criminalista del plantel educacional denunciado y que estén ligados a él por un vínculo contractual.

4° Que, en conclusión, la denuncia practicada en autos tiene la naturaleza de una acción colectiva y que, además, dice relación con actividades de prestación de servicios educacionales que se encuentran regulados en leyes especiales, actualmente en la Ley General de Educación, N° 20.370, pretensión que, de acuerdo a lo previsto en el artículo 2 bis letra b) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con el artículo 50 A inciso 3° de la misma ley, es 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 Cortez Matcovich: El nuevo procedimiento regulado en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, Editorial LexisNexis Chile, primera edición, año dos mil cuatro, página 89).

Agréguese copia autorizada de esta resolución al expediente traído a la vista y, hecho, devuélvase a su tribunal de origen, junto con sus agregados.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Redacción del Ministro Sr. Ballesteros y de la prevención del Sr. Segura, su autor.
Rol N° 4941-11

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Nibaldo Segura P., Jaime Rodríguez E., Rubén Ballesteros C., Hugo Dolmestch U. y Carlos Künsemüller L. No firma el Ministro Sr. Dolmestch, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar en comisión de servicios.

Autorizada por la Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a veinticinco de agosto de dos mil once, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

COMENTARIO

La sentencia de la Corte Suprema que se comenta confirma una tendencia del tribunal supremo en relación a que la acción en interés general de los consumidores que puede ejercer el SERNAC (artículo 58 letra g de la LPC) debe sujetarse a la normativa procesal aplicable a las acciones de interés colectivo o difuso, regulado en el Párrafo 2° del Título IV de la LPC, cuyo conocimiento corresponde a los tribunales ordinarios de justicia (artículo 50 A inciso tercero).¹

¹ Hablo de tendencia y no jurisprudencia ya que existe, en conocimiento del autor, sólo un fallo anterior que puede considerarse análogo al que se comenta, en que se trataba también de una acción ejercida por el SERNAC en base al artículo 58 letra g) de la LPC (Corte Suprema, sentencia de fecha 05 de enero de 2009,

En el caso, la causa se inició por medio de denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC ante el Juzgado de Policía Local correspondiente, solicitando se condene a la institución educacional denunciada por publicidad engañosa, conducta sancionada en los artículos 28 letra b y c, y 33 de la LPC. Según se desprende del fallo, el SERNAC ejerce la mencionada acción en interés general de los consumidores ya que “tomó conocimiento, por medio de numerosos reclamos efectuados por los consumidores, de las promesas publicitarias realizadas por la institución educacional denunciada...” (considerando octavo). La legitimación activa se funda en el artículo 58 de la letra g) de la LPC, que en el marco de la función de velar por el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, faculta al SERNAC para “hacerse parte en aquellas causas comprometan los intereses generales de los consumidores”.

La pregunta que surge es la siguiente: ¿Constituye la mencionada acción del artículo 58 letra g) una acción autónoma o debe necesariamente calificarse dentro de las definidas por el artículo 50 La pregunta puede reformularse también de la siguiente manera: ¿Existen en la LPC acciones distintas a las definidas en el artículo 50 Si la respuesta es positiva, esa(s) otra(s) acciones debería(n) sujetarse a la norma general de competencia absoluta del inciso primero del artículo 50 A, esto es, que conocerá de ellas el Juez de Policía Local competente según las reglas establecidas en la misma norma; ya que sólo excepcionalmente las acciones de interés colectivo o difuso no caen dentro del ámbito de competencia de los Juzgados de Policía Local, sino que su conocimiento es entregado a los tribunales ordinarios de justicia (artículo 50 A inciso tercero). La otra alternativa es calificar a toda acción como de interés individual, colectivo o difuso, según la clasificación efectuada por el mencionado artículo 50. En tal caso, la naturaleza de la acción determinará la competencia absoluta según la norma del artículo 50 A.

El fallo transcrito adopta la segunda alternativa, cual es calificar la denominada acción en interés general de los consumidores cuyo titular exclusivo es el SERNAC, como una de las acciones destinadas a proteger intereses supraindividuales contempladas en el artículo 50 de la LPC. De lo establecido en los considerandos undécimo y duodécimo de la sentencia no queda claro si en definitiva se trataría de una acción de interés colectivo o una de interés difuso; lo cual es determinado claramente en el voto concurrente del Ministro Ballesteros, quien opta por calificarla como una acción de interés colectivo, y señala además que no existe una cuarta categoría de acciones en la LPC más allá de las mencionadas en el citado artículo 50 (párrafos 2º, 3º y 4º del voto concurrente).

En otras palabras, la Corte Suprema considera que la acción del artículo 58 letra g) es simplemente una manifestación de las acciones de interés colectivo o difuso definidas

Rol 5478-08, identificador Microjuris MJJ19323). El criterio seguido en dicho fallo y en la sentencia que se comenta había sido también manifestado en los votos de minoría contenidos en las sentencias de la Corte Suprema de fecha 27 de julio de 2010 (Rol 2917-10, identificador Microjuris MJJ24421) y de 11 de abril de 2011 (288-11, identificador Microjuris MJJ26988), aun cuando en este último caso la acción había sido intentada por un grupo de consumidores afectados y no por el SERNAC.

en el artículo 50, las cuales serían entonces los instrumentos exclusivos para proteger los intereses generales de los consumidores.

Hay que señalar que tal conclusión es perfectamente admisible, pero no por ello la única, ya que también existen argumentos plausibles para plantear que la acción del artículo 58 letra g) es autónoma y por tanto queda entregada a la regla general en materia de competencia absoluta de la LPC, cual es que sea de conocimiento de los Juzgados de Policía Local.

Así, puede decirse que en relación con la LPC, el concepto de interés general de los consumidores es diverso del de interés colectivo o difuso, ya que estos últimos siempre implican 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. En cambio, 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. A este argumento puede agregarse que el objeto 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 del proveedor, que con su conducta ha infringido normas de la LPC que afectan el mencionado interés general de los consumidores. Se trata, en este último caso, 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 efectos de tipo civil. Por último, no parece razonable el forzar al SERNAC, cuando ejerce exclusivamente la acción infraccional, a recurrir al complejo procedimiento establecido para las acciones de interés colectivo o difuso.

Si bien una interpretación exegética de la LPC sustenta la decisión contenida en la sentencia de la Corte Suprema que se comenta, 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 artículo 58 letra g), se apliquen las reglas generales de procedimiento y competencia absoluta de la LPC, y no la normativa excepcional diseñada para las acciones de interés colectivo y difuso.