

Santiago, veintidós de noviembre de dos mil diecinueve.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia apelada, con las modificaciones que siguen:

a) Se elimina del considerando tercero, bajo el título: “Respecto del primer hecho controvertido” el párrafo final que se inicia de la siguiente manera: “Por tanto, así al modificarse tácitamente...” Hasta la frase: “en la sanción prevista en el mismo artículo 23, del citado cuerpo legal”. En el mismo considerando, bajo el título “Respecto del segundo hecho controvertido”, la parte final que se inicia con la frase “Por lo que esta sentenciadora determina...” hasta la frase: “sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”. Asimismo, bajo el título “Respecto del tercer hecho controvertido” desde la frase: “Esta Obligación de la parte proveedora...Hasta “los derechos de los consumidores” y bajo el título “Respecto del cuarto hecho controvertido” desde la palabra “reviste” hasta el final del párrafo “de los Consumidores”.

b) Se eliminan los considerandos Cuarto a Décimo Quinto.

**Y se tiene en su lugar presente:**

1°.- Que corresponde a una función principal y esencial del SERNAC la de velar por la protección de los “*intereses generales de los consumidores*”, para lo cual dicho servicio no requiere de alguna habilitación especial o *ad hoc*, porque la misma ley le entrega las atribuciones correlativas.

2°.- Que, sin embargo, el punto es otro y ha sido tratado reiteradamente por la jurisprudencia, esto es, qué debe entenderse o cuándo se está en presencia de un caso que involucra los “*intereses generales de los consumidores*”, noción jurídica indeterminada que utiliza el artículo 58 de la Ley N°19.496, sabiendo que esa misma ley acuña los conceptos de “*interés colectivo o difuso*” e interés individual.

3°.- Que, con relación a ello, esta Corte adscribe a la idea presente en múltiples sentencias de los tribunales superiores de justicia, en el sentido que los “*intereses generales de los consumidores*” se refieren a un tipo de interés que rebasa los límites de la individualidad e incluso la sumatoria de las individualidades y hasta los intereses de los colectivos de personas, al punto de ubicarse en un plano de globalidad que involucra a la sociedad en su conjunto. Así, la idea del interés general de los consumidores es semejante al concepto de interés público o de bien común.

4°.- Que el caso de marras dice relación con una situación puntual, en el sentido que no resulta susceptible de extrapolar a otras hipótesis en función de su repetición o verificación posibles para otros eventos, al punto que se justifique la intervención del servicio público. Expresado en otras palabras, en definitiva el



SERNAC pretende asumir la representación de un consumidor en particular, respecto de quien la denunciada cumplió inclusive con satisfacer el requerimiento que motivara la comparecencia inicial de ese consumidor ante el órgano de la administración de la recurrida, a objeto de solucionar el no pago de las mensualidades convenidas por contrato, más allá de la obligación establecida en el propio contrato, toda vez que, cabe tener presente que el instrumento suscrito por las partes daba cuenta de las consecuencias que podía traer el incumplimiento en el pago de las mensualidades a que se comprometiera la actora.

Por lo anterior es que se acogerá la pretensión de la recurrente en cuanto ha planteado la falta de legitimación activa de SERNAC.

**5°.-** Que atendido lo expuesto en el motivo precedente, esta Corte estima innecesario entrar en otras consideraciones.

Por estas razones, **se revoca** la sentencia apelada de veintiséis de julio de dos mil dieciocho, escrita a fojas 755 y siguientes de autos y, en su lugar, se decide que **se rechaza** la denuncia de fojas 58 por falta de legitimación activa por parte del SERNAC, sin costas por estimarse que hubo motivo plausible para litigar, como asimismo la respectiva adhesión a la denuncia infraccional, rolante a fojas 109 de autos.

Se previene que el abogado integrante señor Asenjo concurre a la revocatoria teniendo únicamente en consideración que, en su concepto, la acción infraccional impetrada por SERNAC se encontraba prescrita al momento de su interposición. Hace presente que con fecha 23 de enero de 2014 se cerró la instancia ante SERNAC, no habiéndose allanado la denunciada a los términos del respectivo reclamo, y que el mismo SERNAC dedujo ante el órgano jurisdiccional respectivo la denuncia infraccional el 26 de noviembre de 2014, esto es, más allá de los seis meses que establece el artículo 26 de la Ley N° 19.496 para interponer la referida denuncia.

Redacción de la Ministro señora G. Solís R., quien no firma por ausencia.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 2007-2018.





QXNTKEH/EX

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Jaime Balmaceda E. y Abogado Integrante Rodrigo Asenjo Z. Santiago, veintidós de noviembre de dos mil diecinueve.

En Santiago, a veintidós de noviembre de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>