Santiago, veintitrés de mayo de dos mil veintidós.

VISTOS:

En este procedimiento sumario seguido ante el Primer Juzgado de Letras de Coyhaique bajo el rol C-2266-2019, caratulado "Pérez Gunkel Gloria con Despegar Chile.Com", por sentencia definitiva de fecha veinte de mayo de dos mil veinte se acogió la excepción de incompetencia absoluta del tribunal, sin costas.

Apelada esta decisión, fue revocada por la Corte de Apelaciones de Coyhaique mediante sentencia de veinte de agosto de dos mil veinte, resolviéndose en su lugar que se rechaza la excepción de incompetencia y que el Juzgado de Letras de Coyhaique debe abocarse al conocimiento de la demanda por Juez no inhabilitado.

Contra este último pronunciamiento la demandada dedujo recurso de casación en el fondo.

Se trajeron los autos en relación.

Y TENIENDO EN CONSIDERACIÓN:

PRIMERO: Que el recurrente de casación atribuye a la sentencia impugnada diversos errores de derecho en el razonamiento que condujo a los juzgadores de alzada a desechar la excepción de incompetencia absoluta del Primer Juzgado de Letras de Coyhaique, denunciando infringidos los artículos 50 A, 50 B y 50 H de la Ley N°19.496, en relación con los artículos primero transitorio letra a) y segundo transitorio de la Ley N°21.081, conjuntamente con lo dispuesto en los artículos 108, 109, 113 y 114 del Código Orgánico de Tribunales, el artículo 9 de la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 19 y 22 del Código Civil.

El libelo comienza con una exposición de los antecedentes en donde destaca que previamente, y apoyándose en los mismos hechos, la actora interpuso una querella infraccional y una demanda civil ante el Juzgado de Policía Local de Coihaique, bajo el rol N°102.235-2019, que concluyó con una sentencia condenatoria en lo infraccional, mientras que la demanda civil se tuvo por no interpuesta al no haberse notificado dentro del plazo de cuatro meses estatuido en el artículo 9 de la Ley N°18.287. Ocurrió entonces que la demandante intentó la misma acción, pero ahora ante el Primer Juzgado de Letras de Coyhaique.

MOVHZNXGKX

Dicho lo anterior, quien recurre postula que los juzgadores incurrirían en un error de derecho al declarar competente a un tribunal ordinario para conocer de una acción deducida en el interés individual del consumidor, en circunstancias que esa competencia radica en los Juzgados de Policía Local por expresa disposición de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Pero además, los sentenciadores de alzada aplicarían equivocadamente el artículo 9 de la Ley N°18.287, pues al haberse tenido por no presentada la demanda ante el Juzgado de Policía Local ello trae como consecuencia que la acción se extinguió, es decir, se pierde y no se traspasa a un tribunal ordinario, ya que la situación prevista en el inciso final del precepto citado se refiere únicamente para accidentes de tránsito. Consecuencialmente, el fallo recurrido vulneraría los artículos 108, 109, 113 y 114 del Código Orgánico de Tribunales al atribuirle competencia absoluta a un tribunal distinto de aquel que regla la Ley N°19.496, entregando a un juez ordinario competencia para conocer y fallar sobre una acción iniciada en defensa de un interés individual cuya competencia le cabe solo a los Juzgados de Policía Local.

Por las razones expuestas concluye señalando que, de haberse aplicado correctamente la normativa denunciada, los juzgadores de alzada debieron confirmar la decisión de primer grado de acoger la excepción de incompetencia absoluta del Primer Juzgado de Letras de Coyhaique.

SEGUNDO: Que para una adecuada comprensión y estudio de las alegaciones que plantea el recurrente, resulta útil consignar las siguientes actuaciones del proceso:

a) Gloria de Lourdes Pérez Gunkel interpuso demanda de indemnización de perjuicios contra Despegar.com Chile SpA, solicitando una indemnización de $1.725.160, más intereses, reajustes y costas. Fundando su pretensión la actora expuso que con fecha 23 de agosto de 2017 compró 3 pasajes aéreos para viajar el día 9 de enero de 2018 a Curitiba, Brasil; sin embargo, al momento de realizar el check in -8 de enero 2018- el sistema no se lo permitió por un error en el nombre del pasajero incorporado en la respectiva cuadrícula digital. Para solucionar este inconveniente, añade, la única alternativa que le ofrecieron fue anular la compra y realizarla nuevamente, lo cual ciertamente resultaba mucho más oneroso. Tal conducta -afirma- configura una infracción de lo estatuido en los artículos 12 y 23 de la Ley N°19.496, y así fue declarado mediante sentencia ejecutoriada por el Juzgado de Policía Local de Coyhaique con ocasión de la

MOVHZNXGKX

querella infraccional deducida por su parte. No obstante lo anterior, en dicha sede se tuvo por no presentada la demanda civil ya que no pudo ser notificada dentro del plazo de cuatro meses que ordena el artículo 9 de la Ley N°18.287, motivo por el cual se deduce la presente acción ante el juez ordinario para que la demandada sea condenada a pagar una indemnización que se desglosa en $725.160, por el daño emergente consistente en el precio pagado por los pasajes que no pudo utilizar, más la suma de $1.000.000, a título de daño moral, con reajustes, intereses y costas.

b) Emplazada, la demandada opuso la excepción de incompetencia absoluta del Primer Juzgado de Letras de Coyhaique, argumentando que la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor entrega competencia a los juzgados ordinarios para conocer únicamente de las acciones deducidas en defensa del interés colectivo de los consumidores, y versando este caso sobre una acción entablada en defensa del interés individual, la competencia queda radicada en el Juzgado de Policía Local correspondiente. Refuerza lo anterior -añade- la circunstancia que la aquí demandante dedujo previamente una querella infraccional y una demanda civil ante el Juzgado de Policía Local de Coyhaique, bajo el rol N°102.235-2019, dictándose sentencia que condenó a la denunciada al pago de una multa equivalente a 25 UTM por infracción de los artículos 12 y 23 de la Ley N°19.496. El punto radica en que la demanda civil no fue notificada dentro del plazo que establece el artículo 9 de la Ley N°18.287, mas dicha omisión no puede ser salvada mediante la presente demanda en juicio ordinario, pues la excepción contenida en el inciso final del citado artículo aplica únicamente a litigios que versen sobre accidentes de tránsito. En subsidio, la defensa contestó la demanda señalando -muy en síntesis- que el daño reclamado proviene de un error de la propia demandante al ingresar los datos de los pasajeros en el sistema web; pero además, la demandada opera como un mero intermediario entre el consumidor y la aerolínea a cambio de una comisión, siendo esta última quien no aceptó el cambio de nombre de los pasajeros. Así las cosas, estima que por tratarse de un caso en que la culpa es atribuible únicamente a la demandante, no procede indemnización alguna.

c) Por resolución de fecha 18 de febrero de 2020 -folio 27- se dejó la excepción de incompetencia para definitiva.

d) El tribunal de primer grado acogió -en la sentencia definitiva- la excepción de incompetencia y omitió pronunciamiento de fondo, decisión que

MOVHZNXGKX

fue revocada por la Corte de Apelaciones de Coyhaique, dictaminando en su lugar que la excepción de incompetencia absoluta queda rechazada y que el asunto debe ser resuelto por juez no inhabilitado del Primer Juzgado de Letras de Coyhaique.

TERCERO: Que para arribar a la decisión de acoger la excepción de incompetencia los juzgadores consideraron que el asunto no puede resolverse acudiendo únicamente a lo normado en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, debiendo concordarse también con las reglas contenidas en la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, ya que el artículo 50 B de la Ley N°19.496 prescribe que, en lo no previsto, se estará supletoriamente a la Ley N°18.287 y al Código de Procedimiento Civil.

Sobre la base de lo anterior, la sentencia de alzada concluyó que "de conformidad al elemento sistemático de interpretación de las leyes, del artículo 22, del Código Civil, para que exista una debida armonía con la situación producida y en atención a que la Ley 19.496, no contempla dentro de su dispositiva la situación que se produjo respecto de la demanda civil en el curso del procedimiento sustanciado ante el Juzgado de Policía Local, esto es que aunque presentada la demanda civil, la notificación de ésta lo fue fuera del plazo que la ley establece (cuatro meses y transcurrieron nueve meses entre la presentación y notificación -basamento Séptimo de la sentencia del señor Juez de Policía Local de Coyhaique-), ha de estarse a lo que la misma Ley 19.496 prescribe en el artículo 50 B, esto es, la supletoriedad de lo normado en la Ley 18.287, razonamiento, entonces que da razón a los dichos de la apelante, lo que, además, se condice con los principios generales del derecho y la equidad."

Finalmente, para desechar la alegación en torno a la aplicación restringida del inciso final del artículo 9 de la Ley N°18.287, los sentenciadores reflexionaron que "es consecuencia de una errónea interpretación de la ley, toda vez que el enunciado del citado artículo y cuerpo legal mencionados, parte señalando en su inciso primero, respecto de la "acción civil", sin limitación a su origen; expresando luego, en forma casuística, la situación de los casos de demanda derivadas de accidentes de tránsito cuyo tratamiento lo hace en los incisos segundo y tercero de la misma disposición, para luego, en los incisos cuarto y quinto, volver a una regulación de orden general a la acción civil, plenamente aplicable en la especie, por la supletoriedad que la misma Ley

MOVHZNXGKX

19.496 confiere, en primer lugar, a la Ley de Procedimiento ante Juzgado de Policía Local."

CUARTO: Que así expuestos los antecedentes del proceso el punto a dilucidar radica en determinar si la justicia ordinaria tiene competencia para conocer de una demanda civil entablada en defensa del interés individual de un consumidor para la reparación de los daños derivados de una infracción a la normativa contenida en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; o si, por el contrario, dicha competencia ha sido entregada de manera exclusiva a los Juzgados de Policía Local.

QUINTO: Que al emprender el análisis de los errores de derecho que se denuncian en el libelo resulta conveniente consignar que el fallo impugnado es la sentencia definitiva dictada en autos, motivo por el cual el recurso de casación resulta plenamente procedente en virtud de lo dispuesto en el artículo 767 del Código de Procedimiento Civil.

SEXTO: Que para resolver acertadamente la cuestión que se trae a conocimiento de esta Corte resulta necesario recordar que la Ley N°19.496 consagra un estatuto especial de Protección a los Derechos de los Consumidores, de cuyo texto se extraen las siguientes reglas atinentes al caso:

- "Artículo 50 A.- Las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual. Lo dispuesto en el inciso anterior 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."

- "Artículo 50 B.- En lo no previsto por el procedimiento establecido en el párrafo 2° de este Título, se estará a lo dispuesto en las leyes N°s. 18.287 y 15.231 y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil. En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 3° de este Título, en lo no previsto se estará a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil."

- "Artículo 50 H.- El conocimiento de la acción ejercida a título individual para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieren

MOVHZNXGKX

lugar por infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del primero, sin que sea admisible la prórroga de competencia por la vía contractual. (…)"

SÉPTIMO: Que la normativa antes transcrita es explícita en determinar que la competencia para conocer de las acciones individuales por infracción a la Ley del Consumidor y la consecuente acción de indemnización de perjuicios recae en los Juzgados de Policía Local. La regla estatuida en el artículo 50 A de la Ley N°19.496 contiene una excepción, a saber: que se trate de acciones deducidas en el interés colectivo o difuso de los consumidores, o de alguna de las acciones mencionadas en el artículo 2 bis de la Ley N°19.496; en cuyo caso serán competentes los tribunales ordinarios de justicia.

OCTAVO: Que en el caso en revisión es un hecho del proceso que la acción intentada por la demandante es una de carácter individual en defensa de sus derechos como consumidora, sin que se configure ninguna de las hipótesis de excepción contempladas en el referido artículo 50 A de la Ley N°19.496. Consiguientemente, no cabe sino concluir que el tribunal competente para conocer este conflicto entre las partes es el Juzgado de Policía Local respectivo, definición que viene reforzada por la ineludible circunstancia que la propia actora dedujo previamente su querella infraccional y demanda civil ante el Juzgado de Policía Local de Coyhaique.

NOVENO: Que, no obstante lo hasta aquí reflexionado, la sentencia cuestionada consideró que en virtud de la remisión supletoria que autoriza el artículo 50 B de la Ley N°19.496, resultaría aplicable en la especie el artículo 9 de la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y, siguiendo esa línea de razonamiento, los juzgadores de alzada arriban a la equivocada conclusión que la competencia se reconduciría a los tribunales ordinarios.

DÉCIMO: Que el raciocinio de la sentencia impugnada es errado toda vez que si bien el artículo 50 B de la Ley N°19.496 autoriza la supletoriedad de la Ley N°18.287, esta remisión es únicamente *en lo no previsto* por la Ley de Protección de Derechos del Consumidor. Y lo cierto es que las reglas de competencia fueron explícitamente previstas por la Ley N°19.496, no resultando atendible que la Ley N°18.287 modifique lo allí reglado, ni aun a pretexto del referido artículo 50 B, pues esta última norma autoriza una remisión supletoria

MOVHZNXGKX

solo en aquello no previsto. Dicho de otro modo, no resulta admisible que por efecto de una situación procedimental propia de la Ley N°18.287, se transgredan las reglas de competencia que expresamente estatuyó la Ley N°19.496.

UNDÉCIMO: Que en las condiciones antes anotadas queda en evidencia el error de derecho en que incurrieron los jueces de alzada, infringiendo los artículos 50 A, 50 B y 50 H de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y esta contravención tuvo influencia sustancial en lo dispositivo del fallo pues su concurrencia llevó a determinar -equivocadamente- que el Primer Juzgado de Letras de Coyhaique era competente para conocer del conflicto suscitado entre las partes.

DUODÉCIMO: Que en virtud de lo razonado el recurso de casación en el fondo debe ser acogido.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 764 y 767 del Código de Procedimiento Civil, **se acoge el recurso de casación en el fondo** deducido por la abogada Ximena Castillo Faura, en representación de la parte demandada, contra la sentencia de veinte de agosto de dos mil veinte dictada por la Corte de Apelaciones de Coyhaique en el ingreso rol N°91-20, la que **se invalida** y se reemplaza por la que se dicta acto continuo, sin nueva vista, pero separadamente.

Regístrese.

Redacción a cargo de la Ministra señora María Angélica Repetto G.

Rol N°104.800-2020.

MAURICIO ALONSO SILVA CANCINO
MINISTRO
Fecha: 23/05/2022 13:09:44

MARIA ANGELICA CECILIA REPETTO GARCIA
MINISTRA
Fecha: 23/05/2022 13:09:44

JUAN MANUEL MUÑOZ PARDO
MINISTRO(S)
Fecha: 23/05/2022 14:32:18

DIEGO ANTONIO MUNITA LUCO
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 23/05/2022 13:09:46

MOVHZNXGKX

RAUL PATRICIO FUENTES
MECHASQUI
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 23/05/2022 13:09:46

MOVHZNXGKX

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Mauricio Alonso Silva C., María Angélica Cecilia Repetto G., Ministro Suplente Juan Manuel Muñoz P. y los Abogados (as) Integrantes Diego Antonio Munita L., Raul Fuentes M. Santiago, veintitrés de mayo de dos mil veintidós.

En Santiago, a veintitrés de mayo de dos mil veintidós, se incluyó en 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. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.

MOVHZNXGKX