

Santiago, veintinueve de junio de dos mil veintitrés.

**VISTOS:**

En este juicio especial de la Ley N° 19.496 seguido ante el Vigésimo Sexto Juzgado Civil de Santiago bajo el rol C-4.270-2013, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad de Créditos Comerciales Corona S.A.”, compareció Juan José Ossa Santa Cruz, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación dedujo demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores, por infracción de las obligaciones de la demandada en su calidad de emisora y administradora de tarjetas de crédito no bancarias, aduciendo que los contratos de adhesión, reglamentos y anexos asociados a esas convenciones contienen cláusulas abusivas que contemplan el cobro de comisiones prohibidas por la ley y cobros ilegítimos que conllevan un enriquecimiento sin causa, en tanto también se efectúan a propósito de la operación principal de la tarjeta de crédito.

Le imputó la vulneración de los artículos 16 letras b) y g), 3 b), 16 letra b), 17 A, 17 D y 39 de la Ley N° 19.496 y pidió se declarara la abusividad y consecuente nulidad total o parcial de las estipulaciones que menciona respecto de los contratos que individualiza y sus anexos, se ordenara la cesación de todos aquellos actos que la demandada ejecuta con ocasión de las cláusulas cuya nulidad por abusividad solicita y, particularmente, los cobros de las comisiones improcedentes e ilegales que denuncia, junto con la devolución a los consumidores afectados de todo lo pagado en exceso del interés máximo convencional, como lo pagado por sobre el interés corriente, en los últimos cinco años anteriores a la fecha de presentación de la demanda, con reajustes e intereses, imponiéndole a la demandada el máximo de las multas previstas en la Ley N° 19.496.

También pidió se determinara los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada y fuera declarada la



procedencia y monto de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones a favor del grupo o subgrupo, con costas.

La demandada enfrentó esa pretensión instando por su íntegro rechazo. Entre las variadas alegaciones formales y de fondo que desarrolló en su contestación, alegó la falta de personería del representante de la demandante y de legitimación activa, por cuanto Juan José Ossa Santa Cruz, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, quien deduce la demanda en representación de esa entidad, se encontraba impedido de interponerla, habida consideración a que, por un acto propio, se inhabilitó de ejercer tales funciones el 22 de marzo de 2013, fecha en que dictó la Resolución Exenta 366 la que, en lo que resulta relevante, delegó sus funciones y, entre ellas, la de presentar demandas colectivas.

En lo que incumbe referir, la sentencia de primer grado, de cuatro de marzo de dos mil veinte, acogió la excepción o defensa interpuesta por la demandada de falta de legitimación activa de quien comparece a nombre del demandante y, en consecuencia, rechazó la demanda.

La actora apeló el fallo y la Corte de Apelaciones de Santiago, en su sentencia de veinte de octubre de dos mil veintiuno, lo confirmó.

En contra de este último pronunciamiento, la misma parte deduce recurso de casación en el fondo.

Se trajeron los autos en relación.

#### **CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que la recurrente aduce que la sentencia transgrede los artículos 51 inciso segundo de la Ley N° 19.496, 33 y 43, inciso final, de la Ley N° 18.575, en relación con el artículo 59 de la Ley N° 19.496 y el inciso final del artículo 3 de la Ley N° 19.880.

En cuanto a la vulneración del artículo 51 de la Ley N° 19.496, alega la recurrente que la prueba de autos no fue ponderada conforme las reglas de la sana crítica, ya que para determinar el contenido y alcance de



la Resolución Exenta 366/2014 correspondía aplicar las reglas de la experiencia común provenientes de la observación de lo que ordinariamente acontece en el derecho administrativo, ámbito en el que es una práctica habitual la distinción entre la delegación de firma y una delegación pura y simple.

Una apresurada interpretación, como la que en la especie efectúan los sentenciadores, llevaría a entender que la facultad delegada no se restringía solamente a la delegación de firma, ya que al señalarse en la aludida resolución exenta que el delegado podía “dictar y firmar todas las resoluciones”, se debía colegir que la delegación había sido más bien de funciones. Y cuando ese acto administrativo menciona “todas las resoluciones”, está refiriéndose a la dictación y firma de aquellas de carácter interno que tienen el fin claro y último de poner en marcha el aparato estatal para perseguir, por parte de esta repartición pública, los fines que le son propios, atribución que se delega a diferentes funcionarios para una mayor eficiencia en la ejecución de la función pública.

De este modo, las máximas de la experiencia permitirían aclarar que lo señalado en la resolución administrativa debía interpretarse en el sentido que le es propio, esto es, como una delegación de firma en sede judicial, aplicable al caso de autos, por cuanto la facultad de “dictar y firmar todas las resoluciones” se restringía a una delegación para ejercer actos administrativos, máxime si el Director Nacional, a través del acto administrativo, nunca ha perdido su facultad de representar judicialmente al Servicio Nacional del Consumidor, pues se trata de una delegación de firma y no una delegación pura y simple. Y como la facultad nunca la perdió, el Director Nacional no podría verse inhibido de hacer lo que le es propio, es decir, deducir demandas en protección del interés colectivo o difuso.

Sobre los artículos 33 y 43, inciso final, de la Ley N° 18.575 y el



artículo 59 de la Ley N° 19.496, asevera la recurrente que con la correcta interpretación y aplicación de esas normas se habría concluido que el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor es el Jefe Superior del Servicio, por lo que, consecuentemente, tiene su representación judicial y extrajudicial, como lo señala la recién aludida norma de la Ley N° 19.496 y se colige de las otras dos disposiciones mencionadas de la Ley N° 18.575, por lo que no existía motivo alguno para que el Director Nacional se inhibiera de actuar en representación de la institución.

Antes bien, lo hizo en forma idónea porque en la Resolución Exenta N° 366 de 22 de marzo del año 2013 se delegan facultades en la jefatura de la División Jurídica de la institución, constituyendo una delegación de firma y no una delegación pura y simple, por lo que no perdió la representación de la institución que dirige ni carece de legitimación para ejercitar las facultades que se mencionan en aquella resolución, como es dable apreciar de los literales a) al h) de su numeral 1° y lo expresado en el literal i), mediante el cual se delega la facultad de “Dictar y firmar, por orden del Director Nacional, todas las resoluciones que sean necesarias para ejercer las facultades que se le delegan en este acto y para cumplir con las funciones asignadas en su ficha de identificación departamental”.

De ello se aprecia que el delegado actuará por orden del Director Nacional y que la condicionante se aplica respecto de todas las facultades que en la resolución se enuncian, evidenciándose que se trata de una delegación de firma y no una delegación pura y simple de facultades, distinción a que se refiere el artículo 43 de la Ley N° 18.575, de modo que no es posible sostener que se exija que el Director Nacional, para ejercer las facultades de las que trata la resolución, deba previamente revocar la delegación de funciones efectuada. Luego, al caso no correspondía aplicar el inciso segundo del artículo 43 de la Ley N° 18.575, cuya restricción opera en el ámbito administrativo y no en el judicial.



El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor podía ejercer las funciones o atribuciones delegadas a la Jefatura de la División Jurídica, sin necesidad de revocar la delegación.

Se explica este aserto sobre la base de la doctrina que indica y la historia fidedigna del establecimiento de la Ley N° 18.575 que menciona y que confirma, en opinión de quien recurre, que la Resolución Exenta N° 366 sólo importó delegación de firma de las atribuciones y funciones que indica, en los términos consultados en el inciso 3° del artículo 43 de la Ley N° 18.575, es decir, pura y simple, por lo que para ejercer las funciones y atribuciones de esta forma delegada, el delegante no está sujeto a la regla contenida en el inciso 2° del dicho precepto legal. Y, por lo mismo, es incorrecto concluir que a la data de interposición de la demanda, la Jefatura de la División Jurídica de la época asumió la representación del Servicio Nacional de Consumidor. Ello no ocurrió porque el libelo fue interpuesto solo por el Director Nacional, quien no dejó de representar a ese servicio.

Por último, arguye que se transgrede el inciso final del artículo 3 de la Ley de Bases de Procedimiento Administrativos y la presunción de validez de los actos administrativos, como el de autos, por lo que en este juicio no corresponde borrar o tornar difusos los límites en los cuales un poder podría actuar por sobre otro. El acto es válido y hay una presunción legal de ello, por lo que quien sostenga que no existen distintos tipos de delegación, delegación pura y simple y delegación de firma yerra, vulnera la ley.

De este modo y sobre la base de lo previsto en el inciso final del artículo 3 de la N° 19.880, es evidente que, en cuanto acto administrativo, lo ejecutado por el Director Nacional de la época, de conformidad a la resolución 366/2012 es válido y goza de presunción de legalidad.

**SEGUNDO:** Que en relación a la precisa materia en que la



impugnante ha afincado su alegato de nulidad, la sentencia recurrida analiza los artículos 57 y 59 de la Ley N° 19.496, de los cuales concluye que el jefe superior del Servicio Nacional del Consumidor es su Director Nacional y tiene su representación judicial y extrajudicial. Luego, el fallo atiende a lo estatuido en el artículo 33 (36, en rigor) de la Ley N° 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado, en cuanto refiere que la representación judicial y extrajudicial de los servicios descentralizados, como lo es el Servicio Nacional del Consumidor, corresponderá a los respectivos jefes superiores, mencionando además lo previsto en el artículo 43 de la misma ley (que corresponde al artículo 41 de su texto refundido), en lo relativo a la manera en que estos pueden delegar sus atribuciones y facultades propias. Esas bases son: 1.- La delegación deberá ser parcial y recaer en materias específicas; 2.- Los delegados deberán ser funcionarios de la dependencia de los delegantes; 3.- El acto de delegación deberá ser publicado o notificado según corresponda; 4.- La responsabilidad por las decisiones administrativas que se adopten o por las actuaciones que se ejecuten recaerá en el delegado, sin perjuicio de la responsabilidad del delegante por negligencia en el cumplimiento de sus obligaciones de dirección o fiscalización, y; 5.- La delegación será esencialmente revocable. La norma prevé también que “El delegante no podrá ejercer la competencia delegada sin que previamente revoque la delegación”.

**TERCERO:** Que, en seguida, el fallo expresa, como consta en autos, que en el Diario Oficial el 10 de abril de 2013 se publicó la resolución exenta N° 366 de 22 de marzo de 2013 “...mediante la cual don Juan José Ossa Santa Cruz, a esa fecha Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, delegó en la jefa de la división jurídica de dicha entidad, entre otras, la facultad de representarla en todo juicio, de cualquier clase y naturaleza que sea, ante cualquier tribunal de orden judicial, de



compromiso o administrativo, en que el Servicio tenga interés actual o lo tenga en el futuro, o que se inicie o haya iniciado, sea como demandante, querellante, denunciante o peticionario, sea como tercero coadyuvante o excluyente o a cualquier otro título o en cualquiera forma, hasta la completa ejecución de la sentencia, todo con la especial limitación de no poder ser emplazado en gestión judicial alguna, sin previa notificación personal del Director Nacional”.

Los jueces manifiestan que “la delegación descrita precedentemente recae sobre una función que es exclusiva del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y no constando en autos ninguna probanza que la delegación de la representación judicial del SERNAC verificada el 22 de marzo de 2013, publicada en el Diario Oficial el 10 de abril de 2013, haya sido revocada por su delegante con anterioridad a la interposición por el mismo de la demanda de fojas 35 y siguientes y 95 y siguientes los días 18 de abril y 10 de mayo ambas fechas del año 2013, se concluirá que el compareciente carecía de la representación legal para actuar a nombre de la demandante SERNAC”.

En virtud de esas consideraciones, el fallo acoge la alegación opuesta por la demandada de falta de legitimación activa de quien comparece a nombre del demandante y rechaza la demanda.

**CUARTO:** Que emprendiendo el análisis del arbitrio de nulidad y la acusada infracción del inciso primero del artículo 51 de la Ley N° 19.496, debe recordarse que ese precepto se refiere a la manera en que deben ser analizados y ponderados los antecedentes probatorios aportados al proceso, definiendo el legislador que aquel ejercicio debe realizarse conforme los parámetros que impone las reglas de la sana crítica.

La recurrente invoca ese precepto para cuestionar la manera en que fue analizada la Resolución Exenta N° 366 del Servicio Nacional del Consumidor, alegando que su examen prescinde de las reglas de la



experiencia común en el ámbito del derecho administrativo, en el que es una práctica habitual distinguir entre la delegación de firma y una delegación pura y simple.

Desde luego, esa afirmación no resulta suficientemente comprobada por quien la enarbola y tampoco ha sido demostrado que, en la especie, esa regla resulte aplicable, pues lo que ha sido discutido acá está referido a la función de representar al Servicio Nacional del Consumidor en un juicio como el de autos por su Director, quien previamente había delegado la representación al Jefe de la División Jurídica del servicio, sin que hubiere precedido revocación.

Con todo, semejante alegación no resulta idónea para estimar infringido un precepto que, como se dijo, se refiere al análisis del acervo probatorio y no a la calificación jurídica relativa al contenido y efectos de la resolución administrativa en mención.

Bien podrá el recurrente estar en desacuerdo con las conclusiones que en este punto expresan los juzgadores, pero la definición del efecto jurídico de esa resolución no obedece a la *queastio facti*, sino a la *ratio decidendi*, de modo que la conclusión de los jueces, aun si fuese equivocada, no podría infringir lo previsto en la norma que en este acápite se dice transgredida.

**QUINTO:** Que sobre la infracción de los artículos 33 y 43 de la Ley N° 18.575 y 59 de la Ley N° 19.496, no se advierte que la sentencia incurra en los errores de derecho que le han sido atribuidos.

Como se razona en el fallo en examen, el artículo 59 de la Ley N° 19.496 prevé que el Director Nacional será el jefe superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial, encontrándose facultado para delegar atribuciones o facultades específicas en funcionarios de su dependencia, de conformidad a la ley, salvo en la materia señalada en la letra b) del inciso segundo del artículo 58, referido a la competencia legal





para interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

A su turno, el texto refundido de la Ley N° 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado da cuenta, en su artículo 36, que la representación judicial y extrajudicial de los servicios descentralizados (y la demandante lo es, por lo prevenido en el artículo 57 de la Ley N° 19.496) corresponde a los respectivos jefes superiores y el artículo 41 de ese estatuto legal se ocupa de la regulación a la que queda sujeta la delegación de atribuciones y facultades, señalando en su letra e) que “La delegación será esencialmente revocable.

El delegante no podrá ejercer la competencia delegada sin que previamente revoque la delegación”.

El inciso final del precepto establece que “Podrá igualmente, delegarse la facultad de firmar, por orden de la autoridad delegante, en determinados actos sobre materias específicas. Esta delegación no modifica la responsabilidad de la autoridad correspondiente, sin perjuicio de la que pudiera afectar al delegado por negligencia en el ejercicio de la facultad delegada”.

**SEXTO:** Que el razonamiento del fallo que da cuenta del análisis del contenido de la Resolución Exenta N° 366 no infringe ninguna de las disposiciones recién señaladas, por cuanto mediante aquel acto administrativo fueron delegadas en el Jefe de la División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor competencias específicas, propias del Director del Servicio.

En lo que interesa, esa delegación comprendió la representación del Servicio Nacional del Consumidor, en el orden judicial (letra a), en todo juicio que se inicie o se haya iniciado, en cualquier calidad procesal, incluida la de demandante, sin que hubiera constancia de la revocación previa de esa delegación a la fecha en que el Director Nacional del Servicio



dedujo la demanda y su posterior complementación.

La delegación de competencias o potestades se refiere a la facultad de transferir el ejercicio de ciertas, específicas y determinadas potestades, sin que el delegante quede privado, por eso, en términos absolutos de ellas, es decir, perdiendo de manera definitiva la titularidad de la potestad que la ley le ha entregado, sino sólo transformando al delegado en el órgano legalmente competente para ejercerla, de modo temporal, haciendo nacer un deber de abstención del delegante, sin perjuicio de su facultad de revocarla en cualquier tiempo, para avocarse personalmente al asunto.

Pero sin esa revocación, no puede el delegante hacerlo.

En la delegación de firma, en cambio, no hay una transferencia del ejercicio de estas competencias en sentido estricto, sino únicamente la facultad de suscribir, por orden de la autoridad delegante, determinados actos administrativos sobre materias específicas, que de no mediar ésta, debieran ser suscritos por el superior jerárquico delegante y que, en el caso de la resolución en examen, se contienen en el último literal de su N° 1, a saber “i) Dictar y firmar, por orden del Director Nacional, todas las resoluciones que sean necesarias para ejercer las facultades que se le delegan en este acto y para cumplir con las funciones asignadas en su ficha de identificación departamental”, clausurando de este modo el catálogo de competencias delegadas, a modo de complemento de las anteriores.

**SÉPTIMO:** Que, entonces, al resolver los sentenciadores que en la Resolución Exenta N° 366 del Servicio Nacional del Consumidor, se delegaron competencias específicas y determinadas por su Director a su inferior, Jefe de la División Jurídica de dicha entidad y, entre ellas, la de representar al servicio en el proceso judicial de autos, la inexistencia de una revocación previa de aquella delegación impedía al delegante avocarse al asunto e interponer la demanda.

**OCTAVO:** Que, por último, debe señalarse que el examen que



han realizado los juzgadores no altera la presunción de legalidad de que está revestido el acto administrativo ya aludido, sino que dilucida su alcance y contenido, de modo que en ese análisis no ha vulnerado el artículo 3 de la Ley N° 19.880 del modo que se sugiere en el recurso, cuya infracción se postula conforme a la particular interpretación que propone sobre el contenido de la Resolución Exenta N° 366.

**NOVENO:** Que, en consecuencia, no se aprecia que los juzgadores infringieran las disposiciones legales que se aducen quebrantadas ni incurrieran en un error de derecho al decidir del modo en que lo han hecho.

Siendo así, la casación en el fondo no puede prosperar.

Y de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 764 y 767 del Código de Procedimiento Civil, **se rechaza** el recurso de casación en el fondo interpuesto por el abogado José Luis Pismante Araos, en representación de la parte demandante, contra la sentencia de veinte de octubre de dos mil veintiuno dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

Regístrese y devuélvase con sus agregados.

Redacción a cargo del abogado integrante señor Munita L.

**N° 92.929-2021**

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sr. Arturo Prado P., Sra. María Angélica Repetto G., Sra. María Soledad Melo L., Ministra Suplente Sra. Dobra Lusic N. y el Abogado Integrante Sr. Diego Munita L.

No firman el Ministro Sr. Prado y la Ministra (S) Sra. Lusic, no obstante haber concurrido a la vista del recurso y acuerdo del fallo, el primero por estar con permiso y la segunda por haber concluido el periodo de su suplencia.





Autoriza el Ministro de Fe de la Excma. Corte Suprema

En Santiago, a veintinueve de junio de dos mil veintitrés, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

