

Santiago, dos de agosto de dos mil veintiuno.

VISTO:

En estos autos Rol C-4330-2013 del Segundo Juzgado Civil de Santiago, sobre acción colectiva de protección del interés de los consumidores, caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con Promotora e Inversora Proindi Limitada”, por sentencia de catorce de noviembre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 2626 y siguientes, se acogió la excepción o defensa opuesta por la demandada de falta de legitimación de quien comparece a nombre del demandante y, en consecuencia, se rechazó la demanda en todas sus partes.

La demandante dedujo recursos de casación en la forma y de apelación en contra de dicho fallo y una sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, por resolución de ocho de marzo de dos mil diecinueve, que se lee a partir de fojas 2887, rechazó la casación en la forma y lo confirmó.

En contra de esta última decisión la misma parte dedujo recurso de casación en el fondo.

Se trajeron los autos en relación.

Y TENIENDO EN CONSIDERACIÓN:

PRIMERO: Que la recurrente articula su arbitrio de casación en torno a tres acápites de impugnación sustantiva: en el primero de ellos, denuncia la transgresión de los artículos 768 N° 6, 175 y 176 del Código de Procedimiento Civil, cuestionando la decisión de rechazar la casación en la forma interpuesta contra el fallo de primer grado por la causal de haber sido dada contra otra pasada en autoridad de cosa juzgada.

Asevera que la nulidad formal fue rechazada por considerar que la resolución que rechazó la reposición impetrada por la contraria en contra de la resolución que declaró admisible la demanda colectiva no sería de aquellas a que se refiere el artículo 175, al no establecer derechos permanentes a favor de las partes, calificación que disputa, en tanto mediante tal decisión el tribunal aprobó la tramitación de la acción procesal permitiendo pasar a la etapa de discusión, prueba y sentencia, al entender que el Servicio Nacional del Consumidor ostentaba legitimación activa y su representación estaba ajustada a derecho. De esta forma, yerran los jueces



pues es una interlocutoria que fija derechos permanentes para las partes, que conlleva el efecto de cosa juzgada y que se pronunció sobre el mérito de la excepción opuesta por el demandado y, por ende, debió acogerse la casación en la forma impetrada contra el pronunciamiento definitivo de primera instancia, pues el fondo del asunto -la capacidad de representación de quien comparece interponiendo la demanda a nombre del Servicio- ya había sido resuelta en el mismo juicio al conocer de la reposición.

Por el segundo capítulo, acusa la contravención del inciso primero del artículo 51 de la Ley de Protección al Consumidor, que estatuye que la prueba rendida en este tipo de procedimiento especial de protección del interés colectivo o difuso de los trabajadores se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

Manifiesta que la sentencia prescinde de un antecedente fundamental, la resolución exenta 366-2013 del Servicio Nacional del Consumidor, que no ha sido desglosada y analizada pormenorizadamente. Explica que en la letra i) de dicho acto administrativo, se faculta al delegado para dictar actos por orden del delegante para el ejercicio de cada una de las facultades que se señalan en los literales anteriores, lo que denota que no es una delegación de funciones pura y simple, sino una delegación de firma, que permite la avocación del delegante sin necesidad de revocación previa. Asevera que los sentenciadores nada dicen respecto a este punto, lo que constituye una infracción a la sana crítica y en particular a las reglas de la lógica (identidad y razón suficiente) y las máximas de la experiencia, pues la delegación de firma es una conducta muy habitual en los distintos órganos del Estado, con la finalidad de agilizar la gestión y no implica un desprendimiento de facultades como en la delegación pura y simple, ni requiere una revocación previa para poder ejercer las facultades delegadas.

Por su tercer capítulo denuncia el quebrantamiento de los artículos 33 y 43 de la Ley N° 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado y el artículo 59 de la Ley N°19.496, pues en razón de este último el director del Servicio Nacional del Consumidor es el jefe superior del servicio, tiene su representación judicial y extrajudicial y por ello puede actuar válidamente en su representación interponiendo demandas. Insiste que en la especie hubo solo una delegación de firma en el jefe de la división



jurídica y procede en cualquier momento la avocación por parte del delegante, en tanto no hubo una delegación de facultades y atribuciones en términos puros y simples. Por otra parte, sostiene que del tenor de la resolución se advierte que fue formulada en términos facultativos y no imperativos, por lo que el director nacional no se desprendió en términos absolutos de sus facultades en virtud de dicho acto administrativo.

Agrega que lo anterior resulta irrefutable, más aún cuando el propio tribunal de 1ª instancia lo entendió así al momento de pronunciarse sobre la admisibilidad de la acción. Manifiesta, además, que el jefe superior del servicio no puede, conforme al inciso 2º del artículo 43 y de acuerdo a lo que ha resuelto la Contraloría General de la República, delegar la representación judicial, toda vez que dicha atribución es indelegable.

Finalmente, señala que, enmendados tales errores, la demanda colectiva debe ser acogida, pues en el transcurso del proceso se acreditaron todas las infracciones denunciadas y la abusividad de las cláusulas contractuales, reseñando los elementos probatorios con que afirma haber acreditado cada uno de los puntos de prueba, enumerando además las razones por las cuales deben descartarse los argumentos de los demandados en cuanto a la discusión de fondo.

Termina solicitando se acoja el recurso y se anule la sentencia en todos los aspectos impugnados y acto continuo se dicte sentencia de reemplazo que acoja el recurso de casación en la forma interpuesto en contra de la sentencia de primera instancia, dictándose la correspondiente sentencia de reemplazo, o el de apelación deducido por su parte en contra del mismo fallo, declarando en uno u otro caso que:

- A) Se rechaza la excepción de falta de personería o representación legal;
- B) Se declara, conforme a las letras b) y g) del artículo 16 de la Ley N° 19.496, la abusividad y consecuente nulidad total o parcial de la cláusula 16º del contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema de uso de la tarjeta Dijon;
- C) Se ordena la cesación de los actos que la demandada ejecuta con ocasión de la cláusula y, por sobre todo, se ordena la cesación de



cualquier cobro a los clientes de las comisiones improcedentes e ilegales;

- D) Se ordena la devolución a los consumidores afectados de todo lo pagado en exceso del interés máximo convencional, como asimismo lo pagado sobre el interés corriente, en los últimos cinco años anteriores a la fecha de presentación de la demanda, con reajuste e intereses, teniendo asimismo por no escrito todo pacto de interés por sobre la tasa máxima convencional;
- E) Se declara la responsabilidad infraccional de la demandada;
- F) Se determinan los grupos y subgrupos de consumidores afectados por la demandada, declarándose la procedencia y monto de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones.

SEGUNDO: Que, para una acertada resolución del recurso de nulidad sustancial, es conveniente dejar constancia de los siguientes antecedentes del proceso:

1.- En los autos comparece Juan José Ossa Santa Cruz, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, deduciendo acción para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, en contra de Promotora e Inversora Proindi Limitada. Afirma que la demandada, en virtud de la Cláusula 16ª del “Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Dijon”, cobra a sus tarjetahabientes comisiones que infringen lo dispuesto por los artículos 16 letras b) y g), 17 A, 17 D, y 39 de la Ley N° 19.496. Explica que las comisiones que la demandada cobra a sus clientes por conceptos de “cargo administración cuota compra en Tienda Dijon” y “cargo administración cuota compra en establecimientos afiliados”, ambas por un monto de 0,1490 Unidades de Fomento respectivamente, son ilegales, ya que tienen como fundamento el uso normal que se da a una tarjeta de crédito (adquisición de bienes o servicios) por la cual ya se cobran intereses y una comisión fija de administración mensual de 0,610 Unidades de Fomento. Agrega que incluso cuando la tarjeta de crédito de un cliente se encuentra bloqueada o suspendida por no pago, igualmente la demandada verifica cobros por concepto de administración, lo cual es improcedente ya que el servicio en



cuestión no estaría siendo prestado. Asevera que estas circunstancias representan un incremento del costo total del crédito que otorga la demandada a sus clientes, que eleva el interés de la operación por sobre la Tasa Máxima Convencional.

Indica además que los estados de cuentas de las tarjetas de crédito que emite la demandada no cumplen con lo estipulado en la Ley 19.496 artículo 17 D, y el Reglamento de Información de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias artículos 22 y 23, en lo relativo a la información periódica relevante que aquellos deben contener.

Afirma que las conductas descritas contravienen el artículo 16, letras b) y e) de la Ley 19.496, por cuanto a través de una cláusula contractual manifiestamente abusiva predispuesta por la demandada, se imponen cobros a los consumidores que no tienen justificación en alguna prestación adicional, sino que se refieren a servicios derivados de una operación principal por la que ya se devenga y recibe el pago respectivo (intereses por el uso del dinero y comisión por administración de la tarjeta de crédito). También vulneran el artículo 17 A de la Ley 19.496, al no entregar a los consumidores la información que permita a estos comprobar que lo cobrado se ajuste a las condiciones ofertadas, no desagregándose en los estados de cuenta los datos necesarios para calcular el costo total del crédito otorgado en cada operación concretada. Finalmente, el actuar de la demandada implica la infracción del artículo 39 la Ley 19.496, al cobrar intereses a sus consumidores por sobre la Tasa Máxima Convencional, mediante el artilugio de agregar comisiones infundadas y correspondientes a servicios ya prestados y cobrados.

En su petitorio solicita:

- i. Declarar admisible la demanda;
- ii. Declarar la abusividad y consecuente nulidad, total o parcial, de la cláusula 16° del “Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Dijon”;
- iii. Ordenar el cese de todos aquellos actos que la demandada ejecute actualmente con ocasión de la cláusula cuya nulidad solicita,



especialmente en lo referido a los cobros que pudieran tener su causa en la misma;

- iv. Ordenar, respecto de los consumidores afectados, la devolución de todo lo pagado en exceso del interés máximo convencional, como asimismo, 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;
- v. Declarar la responsabilidad infraccional de la demandada, imponiéndole, por cada consumidor afectado y por cada una de las infracciones cometidas, el máximo de las multas previstas por la Ley 19.496, más una de 750 UTM, o, en subsidio, aquella multa que el tribunal determine;
- vi. Determinar los grupos y subgrupos de consumidores afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 í A y 53 C letra c) de la Ley 19.496;
- vii. Condenar en costas a la demandada.

2.- A fojas 79 el tribunal declaró admisible la acción. El demandado repuso de dicha decisión conforme al artículo 52 de la Ley de Protección al Consumidor, solicitando declarar la inadmisibilidad de la demanda. Entre los argumentos que sustentaron dicha pretensión, esgrimió que quien comparece por el Servicio Nacional del Consumidor, su director Juan José Ossa, delegó en la jefatura de la división jurídica, mediante resolución exenta N° 366 del año 2013, la función de representar al servicio en todo juicio de cualquier clase y naturaleza, ante cualquier tribunal. Al haber operado una delegación de facultades, esta debe ser revocada para que el jefe de servicio pueda obrar, lo que no ocurrió, lo que configura la causal de inhabilidad del artículo 52 letra a) de la ley del ramo.

3.- El tribunal desestimó la referida reposición, razonando para ello que el control de admisibilidad regulado por el artículo 52 de la Ley 19.496 es eminentemente formal, lo que excluye todo juicio o análisis sobre el mérito de sus asertos para establecer su admisibilidad y, todavía más, excluye también el reproche de admisibilidad a partir de otros posibles



vicios formales no contemplados en los literales a) y b) del inciso primero de la norma en comento. Así, la constatación de que el defecto atribuido versa sobre la falta de representación de quien comparece por el actor y no en la falta de legitimación de este último para el ejercicio de la acción es suficiente para establecer que no se ha incumplido el presupuesto del literal señalado.

Sin perjuicio de lo anterior, a mayor abundamiento reflexionó que la delegación de facultades que se designan con la letra i) de la Resolución Exenta N° 366 de 22 de marzo de 2013, emanada del Director del Servicio Nacional del Consumidor permite constatar que la delegación en materia de representación judicial efectuada en la letra a) del mismo acto administrativo no se ve regida por los dos primeros incisos del actual artículo 41 del texto refundido y coordinado de la Ley 18.575, sino, más bien, por el inciso final del mismo precepto, revelando que, pese a la delegación, es todavía lícito que la autoridad delegante pueda ejercer por sí o avocarse a aquella función que le es propia.

En este orden de ideas, agregó que la sola lectura de la letra a) de la resolución administrativa en comento revela que la delegación consiste en *“asumir la representación”* del órgano en toda clase de juicios, desprendiéndose el solo fin de facilitar la defensa judicial simultánea de la entidad en diversos pleitos, como es ineludible en razón de sus funciones legales, como la que contempla específicamente la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496. De aquello no puede extraerse que se pretendiera delegar la función de representación judicial en sí misma, ya no sólo porque dimana de un mandato legal indelegable que proviene del artículo 59 del mismo texto legal, sino porque es el tenor del propio acto administrativo el que denota aquello al plantear límites funcionales a la delegación, como, por ejemplo, impedir el emplazamiento por medio del delegado.

4.- El demandado contestó la demanda solicitando el rechazo del libelo pretensor, reiterando que quien ha comparecido por el demandante Servicio Nacional del Consumidor carece de representación para actuar por él, aduciendo que el Director Nacional del servicio en comento, delegó por resolución exenta N° 366 del año 2013, en la jefatura de la división jurídica del Servicio Nacional del Consumidor, la función de representar al servicio



“en todo juicio, de cualquier clase y naturaleza, sea ante cualquier tribunal del orden judicial”. Expresa que, con arreglo a los art 33 y 43, inciso tercero, de la Ley 18.575 de Bases Generales de Administración del Estado, la delegación de funciones por parte del jefe de un servicio descentralizado prohíbe al delegante ejercer la competencia delegada sin que previamente se revoque la delegación. Por ello, sostiene que al Director Nacional de SERNAC le estaba vedado comparecer a deducir la presente demanda en representación del Servicio.

En cuanto al fondo, asegura que la cláusula 16º disputada por el demandante se ajusta a la legalidad vigente, no existiendo el cobro de comisiones prohibidas por la ley y, por ende, no se configura un enriquecimiento sin causa ni menos un cobro de interés superior al de la Tasa Máxima Convencional. Plantea que el modelo de cobro que estipula la cláusula impugnada es aquel que el mismo demandante ha validado anteriormente en una serie de avenimientos a los que ha arribado con otras empresas en el marco de juicios colectivos sobre supuestos cobros indebidos en la venta a crédito realizadas por multitiendas y casas comerciales. Recalca que dicho modelo, a fin de evitar confusiones entre el interés que se paga por el préstamo de dinero y el cobro por administración y mantención de la tarjeta, contempla una distinción clara entre dos temas: a) el cobro por intereses y; b) el cobro por comisiones, que debe corresponder a un monto fijo desligado del cálculo de la operación de compra de la tarjeta de crédito. En este sentido, arguye que la postura del demandante en orden a reprochar un modelo de cobro que el mismo validó, no puede ser acogida desde el momento que está actuando en contra de sus propios actos desplegados con anterioridad, lo cual importa infringir la doctrina de los “actos propios”.

Niega cualquier infracción de su parte al artículo 16 letras b) y g) de la Ley 19.496, por cuanto el cobro adicional que se efectúa al cliente no deriva de la operación principal, sino que simplemente se trata de uno de los eventos previstos en el contrato, que supone la recaudación por el servicio ya prestado, lo que redundaría en beneficio del consumidor cuando este no usa la tarjeta y solo paga una parte del costo de administración, si es que ha habido facturación, lo cual tampoco puede ser contrario a la buena



fe desde el momento en que el mismo actor ha validado anteriormente este sistema de cobro.

Respecto a los artículos 17 A y 17 D de la Ley 19.496, estima que estos, conforme al artículo 22 de la Ley sobre Efecto retroactivo de las Leyes, solo pueden aplicarse a aquellos contratos celebrados a partir del 4 de marzo de 2012 sin perjuicio de lo cual, aduce que la cláusula 17ª del contrato proporciona amplia y completa información a sus clientes sobre todos los cobros de bienes y servicios que les presta, no pudiendo configurarse la infracción denunciada.

Sobre una supuesta contravención al art 39 de la Ley 19.496, reitera que los “cargos cuota administración” solo se cobran con ocasión de la administración y operación de la tarjeta de crédito Dijon y, por ende, su causa se encuentra en ese servicio y no en el préstamo de dinero.

Finalmente, opone la excepción de prescripción, la cual sustenta en el hecho de haber implementado desde el año 2006 el modelo de cobro que se ha descrito, estando, a la fecha de interposición de la demanda, prescritas las facultades fiscalizadoras del actor. Ello, aun si se considerase que las imputaciones se realizan a partir de la entrada en vigencia de la Ley 20.555 en el mes de marzo de 2012, o del Reglamento el 31 de julio de 2012.

TERCERO: Que la sentencia de primer grado no se pronunció sobre el fondo del asunto, pues previo a ello acogió la excepción de falta de legitimación de quién comparece a nombre del actor, por carecer de su representación judicial.

Para así resolver, de manera preliminar adujo que según el artículo 57 de la Ley N° 19.496, el Sernac corresponde a un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y el artículo 59 de la ley referida prescribe que el director nacional será el jefe superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial agregando que, por su parte, el artículo 33 de la Ley 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado dispone que “la representación judicial y extrajudicial de los



servicios descentralizados corresponderá los respectivos jefes superiores”. Asimismo, transcribió las condiciones y requisitos para que opere la delegación de funciones y de firma en los órganos de la administración del Estado.

A continuación analizó el contenido de la resolución exenta N° 366 tantas veces citada, concluyendo que la delegación descrita en su letra a) recae sobre una función que el artículo 59 de la Ley 19.496 radica exclusivamente en el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, rigiendo, por ende, los incisos primero y segundo del artículo 43 de la Ley 18.575, el primero de los cuales fija los requisitos de validez del acto administrativo de delegación, y el segundo las condiciones bajo las que el delegante puede retomar el ejercicio de las funciones delegadas. En relación a esto último, precisa que no constando en autos por medio de prueba alguno que la delegación de la representación judicial del Servicio Nacional del Consumidor verificada con fecha 22 de marzo de 2013 y publicada en el Diario oficial el 10 de abril de 2013 hubiese sido revocada por su delegante con anterioridad a la interposición por él mismo del libelo de fojas 40 y siguientes el día 15 de abril de 2013, habrá de concluirse necesariamente que el compareciente carecía de la representación legal para actuar a nombre de la entidad demandante.

Establecido lo anterior, reflexiona que la legitimación activa no es otra cosa que el reconocimiento que el ordenamiento jurídico hace en favor de un sujeto, en cuya virtud le confiere la posibilidad de ejercitar eficazmente su poder de acción, constituyendo uno de los “presupuestos de eficacia” de que depende el éxito de la pretensión que, por ende, debe examinarse en lo relativo al fondo de la misma. La ausencia de este requisito, según lo ya considerado, importa necesariamente el rechazo en todas sus partes del libelo impetrado en los autos.

La Corte de Apelaciones de Santiago, luego de desechar el recurso de casación en la forma incoado por el actor, reprodujo y confirmó el fallo de primer grado, agregando que la normativa legal a que el juez a quo hace referencia no ofrece duda alguna en cuanto a que el director nacional del Servicio, no pudo accionar en esta causa en razón de la delegación hecha y en tanto se encontraba vigente, sólo cabe concluir que carece de la



representación necesaria en el orden judicial para accionar en la forma que lo hizo. La consecuencia necesaria de ello es que el procedimiento se inició por quien no correspondía y en este entendido el mismo adolece de un vicio que trae consigo el rechazo de la demanda, como ha sido ya dispuesto.

CUARTO: Que, con relación al primer capítulo de nulidad, se denuncia la transgresión de los artículos 768 N° 6, 175 y 176 del Código de Procedimiento Civil, cuestionando la decisión del tribunal de alzada de rechazar la casación en la forma interpuesta contra el fallo de primer grado por la causal de haber sido dada contra otra pasada en autoridad de cosa juzgada.

Como ha venido sosteniéndolo regularmente esta Corte, debe recordarse que la conculcación de ley que hace procedente el arbitrio de casación en el fondo es sólo aquella que recae en una norma de carácter decisorio *litis*, en la medida que influya de manera fundamental en la decisión que se impugna. En efecto, el artículo 767 del Código de Procedimiento Civil señala que tal recurso procede “siempre que se hayan pronunciado con infracción de ley y esta infracción haya influido substancialmente en lo dispositivo de la sentencia”, de modo que el tribunal puede desestimarlos si el yerro jurídico no repercutió en aquella parte que contiene la decisión del asunto controvertido. Pues bien, un error de derecho tendrá influencia substancial en la parte dispositiva de la sentencia impugnada en la medida que haya sido decisivo en el resultado de la resolución, de modo que su corrección provoque necesariamente la modificación total o parcial de su parte resolutive. Aquello se vincula íntimamente con los principios doctrinales que rigen la nulidad procesal, específicamente, del denominado principio de la trascendencia, el cual se reconduce a la exigencia procesal de que siendo la invalidación de las resoluciones judiciales una medida de ultima ratio, sólo procede en la medida que se justifique su corrección por dicha vía, como única fórmula de reparación del perjuicio injusto que provoca.

QUINTO: Que, como se aprecia del tenor del recurso, éste no ha sido encaminado como debió serlo, pues, más allá del yerro que se produce al invocar como infracción de ley una causal propia de casación formal, no ha denunciado la norma de carácter *decisorio litis* que tiene directamente influencia fundamental en la decisión que se impugna, esto es aquella que



permitía configurar la concurrencia de los elementos del instituto de la cosa juzgada, establecidos en el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil.

En efecto, el recurso se esfuerza en reprochar la mala calificación que se habría hecho de la naturaleza jurídica de la resolución de admisibilidad del tribunal *a quo* que, a juicio del recurrente, establecía un derecho permanente a favor del Sernac para continuar con la tramitación del asunto hasta llegar al pronunciamiento definitivo de las cuestiones debatidas, resolución que, encontrándose firme, no permitía ser nuevamente discutida entre las mismas partes del juicio, produciendo el efecto de cosa juzgada.

Sin embargo, la decisión atacada, no sólo rechaza este argumento al no atribuirle a esta resolución el efecto de reconocerle el derecho permanente en cuestión, sino que también descarta la concurrencia de los elementos para configurar la cosa juzgada, sentando que el examen de admisibilidad formal que hizo *in limine* el tribunal de primer grado, de conformidad con el artículo 52, inciso 3º, letras a) y b) de la Ley N°19.496, no guardaba relación con los fundamentos de fondo que motivaron el acogimiento en la sentencia de la excepción de falta de legitimidad del director del Sernac.

Así las cosas, aparece que fue la no concurrencia de los elementos que permitían configurar el instituto de la cosa juzgada los que llevaron a decidir por el rechazo del recurso de nulidad formal, lo que exigía que el recurso denunciara y desarrollara la infracción del artículo 177 del Código de Procedimiento Civil que es, precisamente, la norma *decisoria litis* o que sirvió para resolver la cuestión discutida, lo que no se hizo, resultando necesario que el recurrente, a través de la denuncia de todas las normas vulneradas, permitiese a esta Corte pronunciarse en los términos pretendidos, lo que lleva, por ello, a desestimar este primer capítulo de nulidad.

SEXTO: Que, con relación al segundo capítulo de nulidad, se acusa la contravención del inciso primero del artículo 51 de la Ley de Protección al Consumidor, que estatuye que la prueba rendida en este tipo de procedimiento especial de protección del interés colectivo o difuso de los consumidores se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica. Se denuncia que en la sentencia recurrida se prescindió de un antecedente fundamental, el análisis de la propia Resolución Exenta N° 366 del Servicio



Nacional del Consumidor del año 2013, pues no se aprecia un desglose pormenorizado de cada uno de los pasajes que componen dicho acto administrativo, y en particular, de aquel en el que expresamente se advierte que se faculta al delegado, para dictar actos por orden del delegante, para el ejercicio de cada una de las facultades que en los literales anteriores se señalan, frase última que resulta determinante para saber, desde la órbita administrativa el alcance de la resolución y que se encuentra en el literal i) de la señalada resolución. Se reclaman como infringidas las reglas de la lógica referidas a la de la identidad y de la razón suficiente, y para ello se afirma que desde la perspectiva administrativa no pudo sino entenderse que la delegación que da cuenta la resolución en el numeral i), es de firma y no pura y simple, y que, entendiendo dicha frase como una afirmación respecto de la existencia de un hecho concreto que decía relación con el alcance de la delegación de las facultades del Director Nacional a la Jefatura de la División Jurídica, no podía sino, nuevamente, entenderse que se trataba de una delegación de firma y no una pura y simple, y en el contexto de ambas hipótesis, no se requería por tanto, de revocación previa del Director Nacional para poder ejercer las facultades delegadas. Respecto de la denuncia de infracción de las máximas de la experiencia, se asevera que ello se ha producido porque la práctica ha mostrado que es una conducta habitual la delegación de firma en los distintos órganos y entidades del Estado, lo que se hace con la finalidad de agilizar la gestión, en atención a la multiplicidad de labores que debe generalmente atender quien encabeza el organismo.

SÉPTIMO: Que, el mencionado artículo 51 de la Ley 19.946, en su inciso primero, dispone que “El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. En este procedimiento especial la prueba se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica...”

Como reiteradamente esta Corte ha resuelto, la apreciación de acuerdo con las reglas de la sana crítica de los elementos de convicción que se agregan al proceso, corresponde a facultades privativas de los jueces del fondo, la que no admite revisión, en general, por este medio, a menos que en la determinación de tales hechos se hayan desatendido las razones jurídicas, técnicas, científicas, de experiencia o simplemente lógicas que



informan el sistema de apreciación que rige en la materia, lo que, en la especie, como se dirá, no se ha producido.

OCTAVO: Que, en efecto, lo primero que debe descartarse es el argumento del recurrente según el cual los jueces del grado habrían prescindido del análisis de la Resolución Exenta N° 366 del Sernac, pues se evidencia en el fallo de primera instancia a partir de la motivación vigésima primera y del fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago, que reproduce estos considerandos y, además, confirma esos razonamientos en su motivaciones sexta y séptima, que los sentenciadores sí hicieron el análisis que echa de menos el recurrente, otra cosa diferente es que éste no comparta las conclusiones que sacan de dicho análisis los sentenciadores, en orden a que se trataba de una delegación que recaía sobre una función que según el artículo 59 de la Ley N° 19.496 le correspondía, determinando con ello que resultaba aplicable lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley N° 18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado.

En segundo lugar, cabe descartar la infracción que se denuncia a los principios de la lógica referidas a las reglas de la identidad y las de la razón suficiente. La primera de las reglas y la forma cómo se habrían infraccionado por los sentenciadores no se desarrolla mayormente, sino que más bien se amalgama con el principio de la lógica plasmado en la regla de la razón suficiente, el que como se ha dicho en numerosas ocasiones postula que ninguna enunciación puede ser verdadera sin que haya una razón suficiente para que sea así y no de otro modo. Con relación al fallo, la decisión de considerar que las funciones delegadas por la Resolución N° 366 del año 2013 del Sernac requerían de revocación por su delegante previa a la interposición de la demanda, debía tener una razón suficiente que la justificare para ser así y no de otra forma, lo que ha quedado establecido del análisis que hacen los sentenciadores del señalado acto administrativo en su conjunto, esto es, de todas las funciones allí delegadas y en particular las signadas en su literal a) referido a la función de representar al Servicio Nacional del Consumidor, función que según el artículo 59 de la Ley N° 19.496 le corresponde al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, quien al delegarla en la Jefe de la Dirección Jurídica, hizo que resultara aplicable lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley N° 18.575, pues



fue en el ejercicio de esta función que accionó y no en la signada en el literal i) de la señalada resolución por cuya virtud se le facultaba al delegado para “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.”

Finalmente, tampoco es posible detectar la infracción de las denominadas máximas de la experiencia que, como lo ha sostenido esta Corte, en doctrina, se las define como “normas de valor general, independientes del caso específico, pero como se extraen de la observación de lo que generalmente ocurre en numerosos casos, son susceptibles de aplicación en todos los otros casos de la misma especie”, o también como “definiciones o juicios hipotéticos de contenido general, desligados de los hechos concretos que se juzgan en el proceso, procedentes de la experiencia, pero independientes de los casos particulares de cuya observación se han inducido y que, por encima de esos casos, pretenden tener validez para otros nuevos” (Eduardo Couture y Friedrich Stein, respectivamente, citados en González Castillo, Joel, "La fundamentación de las sentencias y la sana crítica" En: Revista Chilena de Derecho, vol. 33 N° 1, p. 97). Se ha estimado que éstas no requieren prueba, porque más bien son criterios orientadores de la labor jurisdiccional en la función de apreciar la prueba; planteándose, en fin, que no pueden ser probadas, sino que, si tienen influencia, lo que ha de probarse es la “afirmación” de que existe como tal regla de la experiencia, no la verdad misma de la regla. (Peñailillo Arévalo, Daniel, La prueba en materia sustantiva civil, Santiago, Chile, Editorial Jurídica de Chile, 1989, p.76);

En ese orden de ideas, por consiguiente, para que pueda calificarse como una máxima de experiencia es necesario que la afirmación sea de tipo general, que emane de hechos específicos y reiterativos, que tenga validez en el tiempo y que sea aplicable a situaciones análogas, por lo tanto, no puede ser estimada como tal la simple concepción particular que se pueda tener respecto de una circunstancia específica; por último, como sostiene la doctrina, se debe probar la efectividad de su existencia. Entonces, como la aserción de que se vale el recurrente, esto es, que “la práctica ha mostrado



que es una conducta habitual la delegación de firma en los distintos órganos y entidades del Estado, lo que se hace con la finalidad de agilizar la gestión, en atención a la multiplicidad de labores que debe generalmente atender quien encabeza el organismo”, no cumple el estándar señalado, desde que corresponde a una expresión que puede no resultar controvertida en un contexto general, pero que no se ha demostrado que resulte aplicable al caso de autos en donde el presupuesto discutido era otro, el referido de la función de representar al Servicio Nacional del Consumidor en un juicio como el de autos por su Director en circunstancias que éste la había delegado previamente al Jefe de la División Jurídica de dicha entidad, sin que hubiere precedido revocación.

NOVENO: Que, conforme a lo antes expuesto, en el caso de autos, aparece que, apreciando la prueba rendida, los jueces de la instancia han realizado un análisis de ésta sin vulnerar las reglas o principios de la sana crítica, de modo que los argumentos del recurso, en esta parte, se presentan más bien como una discrepancia con el proceso valorativo de los medios de convicción y con las conclusiones que como consecuencia de dicho ejercicio han extraído los jueces del fondo, al no ser afines a la posición que ha detentado en el juicio, dejando en evidencia que el propósito final es promover que se lleve a cabo por esta Corte una nueva valoración de las probanzas, particularmente un nuevo análisis valorativo de la Resolución Exenta N° 366 del Sernac, distinta de la ya efectuada por los jueces del mérito, actividad que resulta extraña a los fines de la casación en el fondo en los términos propuestos, lo que, como se dijo, llevará al rechazo del recurso en esta parte, desestimando este segundo capítulo de nulidad.

DÉCIMO: Que, finalmente, y con relación al tercer capítulo de nulidad se denuncia el quebrantamiento de los artículos 33 y 43 de la Ley N°18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado y el artículo 59 de la Ley N°19.496. Se sustenta este capítulo en argumentos similares a los que fundamentan sus capítulos anteriores, y que, en síntesis, sostienen que el Director del Servicio Nacional del Consumidor es el jefe superior del servicio, tiene su representación judicial y extrajudicial y por ello puede actuar válidamente en su representación interponiendo demandas, de modo que lo que se contenía en la Resolución N° 366 del



año 2013 del Sernac, era solo una delegación de firma en el jefe de la división jurídica, la que no impedía en cualquier momento la avocación por parte del delegante, lo que quedaba demostrado, además, en que del tenor de la resolución se advierte que fue formulada en términos facultativos y no imperativos, por lo que el Director Nacional no se desprendió en términos absolutos de sus facultades en virtud de dicho acto administrativo.

UNDÉCIMO: Que, como viene de señalarse, para que un recurso de esta naturaleza pueda prosperar resulta clara la necesidad de que el recurrente, a través de las normas cuyo quebrantamiento denuncia, deje habilitada a esta Corte para emitir los pronunciamientos de fondo que pretende en su petitorio, lo que no sucede en la especie desde que no se han denunciado en el recurso en examen la vulneración de aquellas disposiciones legales decisorias del juicio que, en una sentencia de reemplazo, resultan imprescindibles para pronunciarse sobre lo pretendido en el recurso, razón suficiente para desestimar por este sólo hecho el recurso deducido en este capítulo de reproches.

DUODÉCIMO: Que, sin perjuicio de lo anterior y a mayor abundamiento, de la lectura del fallo impugnado, tampoco se advierte la vulneración de las normas que se acusan infringidas.

En efecto, el artículo 59 de la Ley N°19.496, prescribe 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. Por otra parte, el artículo 33 de la Ley N°18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado, confirma la idea anterior al señalar que la representación judicial y extrajudicial de los servicios descentralizados corresponderá a los respectivos jefes superiores. Finalmente, el artículo 43 de la Ley de Bases antes citada contempla la regulación a la que queda sujeta la delegación de competencias y, por su inciso final, el estatuto especial de la delegación de firmas.



Ninguna de estas disposiciones aparece infringida del análisis que se hace por los sentenciadores del grado al momento de analizar el contenido de la Resolución N° 366 del año 2013 del Sernac y concluir con ello que este acto administrativo contenía en términos amplios (seis de sus siete literales), una delegación válida de competencias específicas desde el Director Nacional del Sernac hacia su inferior jerárquico, el/la Jefe/a de la División Jurídica del dicho servicio, sin que hubiera constancia de revocación previa de ellas.

Sabido es que la delegación de competencias o potestades dice relación con la posibilidad de transferir el ejercicio de ciertas, específicas y determinadas de estas potestades o competencias sin que el delegante quede privado, por eso, en términos absolutos de ellas, 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, no pudiendo válidamente hacerlo mientras no hubiere operado de manera previa la revocación. En la delegación de firma, en cambio, no hay una transferencia del ejercicio de estas competencias en sentido estricto, sino más bien la facultad material de rubricar, 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 N° 366 del año 2013 del Sernac, se contenían en su último literal, clausurando el catálogo de competencias delegadas, y como complemento de las anteriores, lo que se evidencia al consignar la potestad de firmar “...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.”

Así las cosas, el fallo impugnado al decidir que, de la lectura y análisis de la Resolución N° 366 del año 2013 del Servicio Nacional del Consumidor, se estaban delegando competencias específicas y determinadas por su Director al Jefe de la División Jurídica de dicha entidad, particularmente la de representar al servicio en el proceso judicial de autos,



sin que hubiere precedido revocación previa, lo que le impedía válidamente a la autoridad delegante avocarse ese asunto, no ha incurrido en los yerros legales que se le atribuyen, y demuestra que el arbitrio de nulidad en este capítulo sólo se erige como una disconformidad con la resolución del caso, lo que no es susceptible de control por medio del presente arbitrio, razón por la cual, el arbitrio deducido tampoco puede prosperar y debe ser desechado en su totalidad.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en las normas legales citadas y en los artículos 765 y 767 del Código de Procedimiento Civil, **se rechaza** el recurso de casación en el fondo interpuesto en lo principal de fojas 2895 por el abogado José Luis Pismante Araos, en representación del demandante, contra la sentencia pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha ocho de marzo de dos mil diecinueve, que se lee a fojas 2887 y siguientes.

Se previene que la Ministra Sra. Egnem concurre al rechazo del recurso teniendo únicamente en consideración lo razonado y concluido hasta el fundamento Undécimo.

Regístrese y devuélvase, con sus tomos y agregados.

Redacción del Abogado Integrante señor Gonzalo Ruz L.

Nº 15.396-2019.-



Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Rosa Del Carmen Egnem Saldías, Juan Eduardo Fuentes Belmar y María Angélica Cecilia Repetto García y los Abogados (as) Integrantes Diego Antonio Munita Luco y Gonzalo Enrique Ruz Lártiga . Santiago, dos de agosto de dos mil veintiuno.

Autoriza el Ministro de Fe de la Excma. Corte Suprema

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

