

Santiago, cinco de diciembre de dos mil veinticinco.

Vistos:

En estos autos Rol N° 12283-2024, se ha conocido el recurso de queja interpuesto por el abogado Gonzalo Rojas Donoso, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en la causa seguida ante el Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes, Rol 5846-2022, caratulada “Servicio Nacional del Consumidor con Claro Chile S.A.”, por infracción a la Ley N° 19.496, en contra de los integrantes de la Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, en razón de las faltas o abusos en que habrían incurrido al decidir confirmar la resolución de primer grado de once de marzo de dos mil veintidós, que no admite a tramitación la denuncia interpuesta por la entidad administrativa mencionada, por carecer de legitimación activa para entablarla por tratarse de una acción destinada a proteger un interés de carácter individual.

Expuso el quejoso que, en primer lugar, la resolución recurrida incurre en una contravención al texto expreso de la ley, por cuanto los sentenciadores acudieron a etapas procesales que no son aplicables en el procedimiento especial contemplado para los Juzgados de Policía Local, en lo referente a realizar un examen de admisibilidad de la denuncia interpuesta que no se encuentra establecido en la norma especial.

Indica que la denuncia efectuada constituye una acción en defensa del interés general de los consumidores --en conformidad al artículo 58 inciso 2° letra g) de la Ley N° 19.496--, por lo que, al no tener normativa procesal especial para este tipo de procedimientos, debe aplicarse, conforme al artículo 50 B, las leyes números 18.287 y 15.231 y, en subsidio, el Código de Procedimiento Civil.

Arguye, que la Ley N° 18.287 no contempla la facultad legal del Juez de Policía Local de realizar un examen de admisibilidad una vez deducida la denuncia infraccional, por lo que no proceden interpretaciones extensivas de la



norma procesal que hagan aplicables etapas procesales no reguladas en el texto legal, evidenciándose el error de Derecho.

Afirma que, conforme al artículo 7 de la Ley N° 18.287, una vez que se deduce la denuncia infraccional, el tribunal únicamente debe ponerla en conocimiento del demandado, denunciado o querellado, y fijar día y hora para la celebración de la audiencia de contestación y prueba.

Añade que la norma utilizada, esto es, el artículo 52 de la Ley N° 19.496, para realizar el examen de admisibilidad, se ubica en el Párrafo 3° del Título IV de la Ley N° 19.496, el cual versa específicamente sobre el *“El procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”*.

Agrega que los recurridos deciden unilateralmente estimar que la denuncia reviste una naturaleza distinta a la alegada, sin que tenga atribuciones para ello, aplicando la Corte normas propias del procedimiento dispuesto para el interés colectivo o difuso de los consumidores.

En segundo lugar, invoca una errónea interpretación de la ley, al aplicarse las exigencias procesales del artículo 52 de la Ley N° 19.496 (sobre examen de admisibilidad en juicios civiles seguidos en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores), a los procedimientos seguidos ante los Juzgados de Policía Local (en defensa del interés general de los consumidores, conforme al artículo 50 B de la Ley N° 19.496) de una manera errónea.

Por ello, solicita dejar sin efecto la sentencia definitiva y en su reemplazo, revocar la sentencia de primera instancia, acogiendo la denuncia infraccional, con costas.

Los jueces recurridos, por su parte, informan que la resolución objeto del recurso de queja confirmó lo resuelto por el tribunal de la instancia, por compartir los fundamentos y razonamientos que se contienen en ella, por lo que por ese sólo hecho no resulta posible que se pudiera cometer faltas o



abusos graves, como lo exige el artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales.

Añaden que, del mérito de los antecedentes, el Juzgado de Policía Local no admitió a tramitación la denuncia incoada por el quejoso por carecer de legitimación activa, al tratarse de una acción destinada a proteger un interés individual, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 50 y 50 A de la Ley N° 19.946, teniendo para ello en consideración, precisamente, la naturaleza de la acción.

Por decreto de ocho de mayo de dos mil veinticuatro se trajeron los autos en relación.

Y considerando:

Primero: Que, el compareciente refiere que en el proceso en que incide la queja, el Servicio Nacional del Consumidor efectuó una denuncia infraccional el 10 de marzo de 2022 en contra de Claro Chile S.A., por infringir los artículos 28 B y 23 inciso 1° de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, fundado en que el proveedor habría continuado en el envío de comunicaciones promocionales o publicitarias al canal de comunicación de un consumidor que fue debidamente bloqueado para dichos fines, mediante su ingreso a la Plataforma “*No Molestar*”, que fue implementada por la entidad administrativa para bloquear ese tipo de comunicaciones, de conformidad a lo dispuesto en el D.S. N° 62 del año 2020, del Ministerio de Economía, que aprueba el reglamento que regula el sistema no molestar o antispam.

Posteriormente, el 1 de marzo de 2022, el tribunal *a quo* dicta una sentencia interlocutoria mediante la cual rechaza de oficio la denuncia, al estimar que el Servicio carece de legitimación activa para entablarla por tratarse de una acción destinada a proteger un interés de carácter individual.

Segundo: Que los jueces recurridos señalan en su informe que dictaron la resolución que al quejoso le parece censurable, fundado en que el Servicio Nacional del Consumidor efectuó una denuncia destinada a proteger un interés



individual, al tratarse de un consumidor determinado, por lo que, conforme a los artículos 50 y 50 A de la Ley N° 19.946, carece de legitimación activa.

Tercero: Que, conviene tener en cuenta que el recurso de queja, en tanto persigue modificar, enmendar o invalidar resoluciones pronunciadas con falta o abuso, constituye un medio extraordinario, disciplinario y fuera de la línea recursiva jurisdiccional, destinado a corregir la arbitrariedad, producida por la infracción a deberes ministeriales en el dictado de una sentencia, mediante la imposición de medidas disciplinarias a los recurridos ante la existencia de un perjuicio que afecte al recurrente, manifestado en un error grave y notorio de hecho o de Derecho.

Cuarto: Que, como se dijo, los jueces recurridos, resolvieron confirmar la resolución del juez de primera instancia que no admitió a tramitación la denuncia incoada por el Servicio Nacional del Consumidor, indicando razones de hecho y jurídicas para ello, lo que de suyo no puede importar una falta o abuso grave, desde que lo que hicieron fue decidir la cuestión sometida a su conocimiento, interpretando y valorando --labor privativa de los jueces-- los antecedentes allegados a la causa, así como los preceptos legales atinentes al caso, y aplicando los mismos al caso concreto, sin que en ello, en la presente causa, se vislumbre o exista una infracción que pueda ser materia de conocimiento a través de este arbitrio de carácter disciplinario.

Quinto: Que, atendiendo a los fundamentos dados por los recurridos para resolver de la manera que ha sido reclamada, lo cierto es que se trata de un asunto que puede admitir diversas interpretaciones en torno al alcance de las disposiciones legales aplicadas referentes a la facultad del juez de Policía Local de efectuar un análisis de admisibilidad de la denuncia deducida, en especial a la determinación de la falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor por estimar que la acción que interpuso es de interés individual y no general, antinomia que, según ha sostenido reiteradamente este Tribunal, hace que una determinada posición frente al sentido de una norma



jurídica no pueda constituir falta o abuso grave que deba ser enmendada por la vía disciplinaria, pues se trata del ejercicio del derecho privativo que la ley confiere a los jueces en la interpretación de los preceptos legales aplicables a las situaciones de que deben conocer.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 540, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza** el recurso de queja deducido por el abogado señor Gonzalo Rojas Donoso, en representación del Servicio Nacional del Consumidor.

Acordado con el voto en contra del Abogado Integrante señor Gandulfo, quien estuvo por acoger el recurso de queja interpuesto y, en consecuencia, revocar la resolución apelada, ordenando tramitar la denuncia efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor, en atención a los siguientes fundamentos:

1º) Que, la ley N° 19.496 establece los procedimientos para ejercer las denuncias y acciones que derivan de la aplicación de esa ley, estableciendo en el artículo 50 B que en lo no previsto debe estarse a lo dispuesto en las leyes números 18.287 y 15.231 y, en subsidio, a lo señalado en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil.

2º) Que, según se observa del análisis de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no establece normas referentes a la tramitación de las denuncias efectuadas ante el Juzgado de Policía Local que permitan un examen de admisibilidad previo por parte del tribunal, por lo que debe aplicarse las normas contenidas en la ley N° 18.287.

Al efecto, el artículo 7 de este último cuerpo legal establece que, en los casos de demanda, denuncia de particulares o querrela, el tribunal debe ponerla en conocimiento del demandado, denunciado o querrellado, debiendo fijar día y hora para la celebración de una audiencia de contestación y prueba, a la que las partes deberán concurrir con todos sus medios de prueba y que se



celebra con las partes que asistan, sin perjuicio del ejercicio de la acción civil conforme al artículo 9.

3°) Que, en consecuencia, el tribunal, interpuesta una denuncia, demanda o querella, debe ponerla en conocimiento del afectado y fijar el comparendo de estilo, sin que el legislador contemple una fase de análisis de la admisibilidad de la denuncia, demanda o querella interpuesta, por lo que el juez de policía local carece de esas facultades.

4°) Que, en cuanto a la aplicación en forma subsidiaria, de las normas del Código de Procedimiento Civil, resulta improcedente, pues el mencionado artículo 7 de la ley N° 18.287 establece expresamente las resoluciones y actuaciones que debe realizar el juez de Policía Local frente a una denuncia, demanda o querella, sin que exista una falta de regulación en esta materia que permita tal aplicación subsidiaria.

5°) Que, así las cosas, resulta evidente que los jueces recurridos, al determinar que no se admitía a tramitación la denuncia efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor, por carecer de legitimación activa al haber ejercido una acción destinada a proteger el interés individual de un consumidor en particular, sin considerar lo establecido en el artículo 50 B de la ley N° 19.496, que hace aplicable las normas de la ley N° 18.287, la que en su artículo 7 establece el procedimiento que debe aplicarse una vez interpuesta una denuncia, demanda o querella ante el juez de policía local, han incurrido en una falta o abuso grave, dado que hacen extensible normas del Código de Procedimiento Civil que no eran aplicables en la especie, desde que ya existía una regulación expresa en la mencionada Ley N° 18.287, de manera que procede enmendar por esta vía tal falta o abuso.

Regístrese y archívese.

Rol N° 12.283-2024

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema integrada por la Ministra Sra. María Cristina Gajardo H., las Ministras Suplentes Sra. Eliana



Quezada M., Sra. Dobra Lusic N., y los Abogados Integrantes Sres. Carlos Urquieta S., y Eduardo Gandulfo R. No firma el Abogado Integrante Sr. Gandulfo, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar ausente.



En Santiago, a cinco de diciembre de dos mil veinticinco, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

