

Santiago, doce de junio de dos mil veintiséis.

Vistos:

En estos autos Rol Corte Suprema N° 58.299-2024, se ha conocido el recurso de queja deducido por el abogado del Servicio Nacional del Consumidor, don Efraín Contreras Bolla, en contra de los integrantes de la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Rancagua, Ministros señora Sandra De Orué Ríos y señor Miguel Ángel Santibáñez Artigas, y el Abogado Integrante señor Sergio Gana Rojas, por las faltas o abusos graves en que han incurrido al dictar la sentencia de segundo grado, de fecha dieciocho de noviembre de dos mil veinticuatro, en sus autos Rol 8-2024, por la que se revocó el fallo dictado en los autos Rol N° 562.760-2021 del Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua, caratulados “Donoso con Sociedad Comercial Fernando Silva y Cía. Ltda. o RAIL.SIL SpA”, que acogió parcialmente la querella y demanda civil intentada por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, disponiendo, en su lugar, el rechazo de dichas pretensiones.

Solicita, se acoja el recurso de queja, se deje sin efecto la sentencia recurrida y, en su reemplazo, se dicte el fallo que se ajuste a derecho, condenando a la denunciada al máximo de las multas y costas.

Informando los jueces recurridos al tenor del recurso, refirieron que la resolución dictada por la Corte de Apelaciones cumple con su obligación de fundamentar adecuadamente su decisión, expresando, sucintamente, los motivos de hecho y de derecho, así como los antecedentes en que se sustenta la sentencia revocatoria.

Encontrándose en estado, se trajeron los autos en relación.



Considerando:

Primero: Que el quejoso en su libelo recursivo, refiere que los recurridos, con falta y abuso grave, revocaron la sentencia de primera instancia dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua, el 14 de diciembre de 2023, que acoge la querella y demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por don José Ramón Donoso Henríquez en contra de la Sociedad Comercial Fernando Silva y Cía. Ltda. o RAIL.SIL SpA, por incumplimiento al deber de seguridad en el consumo, previsto en el artículo 23 de la Ley 19.496.

Expone que con fecha 6 de mayo de 2020, el consumidor José Donoso Henríquez, a través de su mecánico de confianza, contrató con la Sociedad Comercial Fernando Silva y Cía. Ltda. (Rail.SIL SpA), un servicio de pintura para su camioneta marca Ssangyong, modelo Actyon Sport 2.0, año 2008, color rojo, placa patente BHKD 87-K. En el mes de junio de ese año, el consumidor contrajo COVID-19, permaneciendo tres meses en hospitalización y recuperación domiciliaria, periodo que fue aprovechado por el proveedor para postergar reiteradamente la entrega del vehículo bajo distintas excusas. Una vez reestablecida su salud, concurrió al taller mecánico del proveedor y encontró su vehículo desmantelado en un inmueble contiguo, dejando registro fotográfico y audiovisual, resultando el proveedor inubicable.

El consumidor presentó dos reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, SERNAC), los que resultaron infructuosos por la falta de respuesta del proveedor.

Denunciado el hecho ante la judicatura de primer grado, y tras la substanciación del procedimiento de rigor, con fecha 14 de diciembre de 2023 se



dictó sentencia condenatoria, imponiendo a la compañía proveedora de los servicios contratados, una multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales por la infracción denunciada y, en lo civil, se le condenó a pagar al actor \$7.900.000 por daño emergente y \$500.000 por daño moral.

Apelada esa decisión por el proveedor demandado, los jueces recurridos revocaron el fallo, acogiendo la excepción de falta de legitimación activa del actor y rechazaron las acciones deducidas, por estimar que, conforme al certificado de inscripción del Registro de Vehículos Motorizados, la camioneta no figura inscrita a su nombre, sino de una tercera persona (doña Sonia Yazmín Molina Donoso), prevaleciendo este instrumento público sobre la prueba testimonial del demandante.

Contra ésta última sentencia, el SERNAC deduce recurso de queja fundado en las faltas o abusos graves cometidos en su dictación, las que hace consistir, en primer lugar, en la contravención formal de la ley, desde que los jueces recurridos se habrían apartado de lo previsto en el artículo 1 N° 1 de la Ley N° 19.496, que define como consumidor a aquel que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquiere, utiliza o disfruta bienes o servicios como destinatario final, por lo que comprende tanto el consumidor jurídico (quien adquiere), como el consumidor material (quien utiliza o disfruta), siendo ambos titulares de protección legal. El querellante, aun no siendo el dueño registral del vehículo, era inequívocamente el consumidor material y destinatario final del servicio de pintura del vehículo y, por tanto, titular de las acciones impetradas.

Asimismo, se denuncia la contravención del artículo 44 de la Ley N° 18.290 sobre Ley de Tránsito, que establece una presunción simplemente legal de



dominio respecto del titular inscrito, presunción que admite prueba en contrario. Los sentenciadores habrían atribuido al certificado de inscripción un valor de prueba absoluta, desconociendo la naturaleza rebatible de dicha presunción.

La segunda falta o abuso grave que el quejoso denuncia, se hace consistir en la falsa apreciación de los antecedentes del proceso, desde que los jueces recurridos habrían valorado erróneamente la prueba rendida, omitiendo el análisis conjunto de los medios probatorios que acreditan la relación de consumo y la calidad de destinatario final del querellante.

Finalmente se denuncia la infracción a las normas de interpretación de la ley, en relación con el artículo 2 ter de la Ley N° 19.496, que consagra el principio pro consumidor, disposición de carácter obligatoria, que impone a la magistratura el deber de interpretar las normas de manera que se otorgue una mayor protección al consumidor como parte débil de la relación de consumo, lo que fue omitido por los jueces recurridos.

Termina solicitando se acoja el recurso de queja, se enmienden las faltas o abusos graves denunciados, se deje sin efecto la sentencia recurrida y, en su reemplazo, se dicte otra que condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas.

Segundo: Que, en cumplimiento de lo ordenado por esta Corte, los jueces recurridos informaron que el SERNAC carece de legitimación activa para recurrir de queja en contra de la sentencia de segundo grado, por cuanto se trata de una acción interpuesta a título individual por un consumidor en contra de una sociedad comercial, por lo que, de conformidad al artículo 31 y 51 de la Ley N° 19.496,



resulta inadmisibile que el referido Servicio actúe en estos autos fuera de las hipótesis específicas y expresamente regladas en las referidas disposiciones.

En cuanto al fondo, precisan que el argumento central de las acciones intentadas, dice relación con la indemnizatoria por el daño emergente y extrapatrimonial derivados del deterioro y desmantelamiento de la camioneta, de manera que la norma aplicable al caso es la prevista en el artículo 12 inciso segundo de la Ley N° 18.287, que rige el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, que prevé la inadmisibilidad de la prueba de testigos para acreditar la existencia o fecha de un acto que sea título traslativo del dominio de un vehículo motorizado.

En consecuencia, si bien el artículo 44 de la Ley N° 18.290 establece una presunción simplemente legal de dominio que admite prueba en contrario, dicha prueba no puede ser testimonial. Además, sostienen que tanto el querellante como el SERNAC reconocen que el contrato de prestación de servicio de pintado no fue celebrado por el querellante directamente, sino por su mecánico Franco Figueroa Sepúlveda, quien además habría pagado el precio. No se rindió prueba alguna de que el querellante haya pagado dicha suma o reembolsado a su mecánico. En consecuencia, faltaría el sustento patrimonial que legitime al querellante para pedir la restitución de ese monto, por lo que el actor carece de legitimación activa, razón por la cual estiman no haber cometido falta o abuso en la dictación de la sentencia impugnada, por lo que solicitan el rechazo de la acción disciplinaria impetrada.

Tercero: Que el recurso de queja está regulado en el Título XVI del Código Orgánico de Tribunales, denominado “De la jurisdicción disciplinaria y de la inspección y vigilancia de los servicios judiciales”, y su párrafo primero, intitulado



de “Las facultades disciplinarias”, contiene el artículo 545 que lo consagra como un medio de impugnación que tiene por exclusiva finalidad corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de sentencias definitivas e interlocutorias que ponga fin al juicio o haga imposible su continuación, que no sean susceptibles de recurso alguno, ordinario o extraordinario.

Cuarto: Que, para un adecuado escrutinio de las objeciones planteadas en el recurso en examen, es preciso tener presente que, según se desprende de las piezas principales del proceso en el que incide, no resultó controvertido entre las partes o fueron hechos que se han tenido por acreditados por la judicatura del fondo, los siguientes:

1. El 6 de mayo de 2020, don José Ramón Donoso Henríquez, contrató el servicio de pintura con el proveedor Sociedad Comercial Fernando Silva y Cía. Ltda. o RAIL.SIL. SpA, respecto de la camioneta marca Ssangyong, modelo Actyon Sport 2.0, año 2008, color rojo, placa patente BHKD 87-K. registrada a nombre de Sonia Yazmín Molina Donoso. La referida contratación la efectuó a través de un tercero, el mecánico Franco Figueroa Sepúlveda, pactándose como fecha de entrega los primeros días del mes de junio de ese año.

2. Requerido el proveedor por el cumplimiento del servicio contratado, éste postergó en varias oportunidades su entrega.

3. El 14 de julio de 2020 don José Ramón Donoso Henríquez concurrió al domicilio del proveedor, encontrando la camioneta en un inmueble aledaño, completamente desmantelada, hecho que registró a través de fotografías y videos.

4. Con fecha 20 de septiembre de 2021, don José Donoso Henríquez presentó querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en



contra del proveedor, por vulneración a las normas de seguridad en el consumo, profesionalidad e incumplimiento contractual previstas en la Ley N° 19.496, acciones de las que se hizo parte el SERNAC por resolución dictada el 26 de octubre de 2021.

Quinto: Que la judicatura de primer grado, en el basamento 2° de la sentencia, al abocarse a examinar la falta de capacidad del demandante, señaló:

“Que la prueba rendida por el querellante, en especial su testimonial, resulta evidente que independientemente del hecho de que el vehículo placa patente BHKD.87-K figure inscrito a nombre de otra persona, quien era su tenedor y quien por tanto lo utiliza o disfruta, revistiendo por tanto el carácter de destinatario final de dicho bien, a la fecha de los hechos materiales de esta causa, era José Ramón Donoso Henríquez, quien por tanto, tiene la legitimación para incoar el presente juicio, por lo que resulta infundada la excepción planteada en autos, motivo por el cual será rechazada.” (SIC).

En cuanto al fondo, en el fundamento 7° de la misma sentencia, la judicatura de primer grado concluyó que de los hechos transcritos se desprende que *“el proveedor querellado no cumplió con el servicio prestado y por el contrario causó daños en el vehículo que se le había encomendado reparar, lo que constituye una falta al deber de cuidado y seguridad en la prestación del servicio encomendado y de profesionalismo de su parte, así como una negligencia con resultado de menoscabo al consumidor, con lo que infringió los artículos 3° primera parte letra b) y 23 de la Ley N°19.496, motivo por el cual será condenado al pago de una multa cuyo monto se señalará en lo resolutivo” (SIC).*



Seguidamente, en el fundamento 10° y 11° de la referida sentencia, el Juez de Policía Local hizo lugar a la acción civil impetrada, condenando al demandado a pagar al actor \$7.900.000 por daño emergente y \$500.000 por daño moral, por las infracciones e incumplimientos constatados.

En contra de esta decisión, la parte denunciada y demandada dedujo recurso de apelación, instando a su revocación, sosteniendo al efecto que la acción infraccional y civil fue impetrada por un tercero no contratante, por lo que no ha podido estar en mora de cumplir obligación contractual alguna a su respecto.

Conociendo del aludido recurso, los jueces recurridos decidieron revocar la sentencia apelada y disponer el rechazo de las acciones impetradas en contra del proveedor, expresando en el fundamento 2° de la referida sentencia las siguientes consideraciones:

“Que, es una obligación del tribunal verificar que quien ejerce la acción sea efectivamente aquél que es titular de la misma, toda vez que no nos encontramos ante una acción de carácter popular y que, si bien puede probarse el dominio de las cosas mediante prueba testimonial, aquello sólo procede cuando no exista otra prueba de mayor valor en sentido contrario, tal como ocurre en este caso, por cuanto nos encontramos frente a un bien mueble sujeto a inscripción, respecto del cual se ha acompañado un instrumento público que da cuenta que el demandante no es dueño de la camioneta cuyos daños reclama, sino que un tercero ajeno a la presente causa, esto es, doña Sonia Yazmín Molina Donoso, sin existir explicación o antecedente alguno que diga relación con el título bajo el cual el actor detentara la posesión de dicho bien. A lo anterior, debe agregarse que el



daño emergente sólo puede otorgarse al dueño del patrimonio que se ha visto menoscabado con la acción que se reclama, lo que en la especie no se produce respecto del demandante al no ser éste el dueño del vehículo cuya indemnización se solicita, y de aceptarse la tesis contraria, podría poner al demandado en el evento de tener que indemnizar luego al dueño legítimo del vehículo, por el mismo objeto y causa de pedir” (SIC).

A continuación, en el fundamento 3°, los jueces recurridos agregan:

“Que, a mayor abundamiento, el demandado alegó expresamente la falta de legitimación activa del actor, no siendo atendible su rechazo basado en los testigos que comparecieron al juicio y señalaron que el actor era quien usaba dicho móvil, pues, como se dijo, esa sola circunstancia no le confiere el derecho a que se le otorgue el valor del bien deteriorado, pues esto está reservado sólo al dueño, cuya determinación se estableció con el respectivo certificado de inscripción y anotaciones vigentes del vehículo, que tiene mayor valor que lo declarado por testigos”.

Finalmente, los recurridos concluyen:

“Que, por otra parte, el acuerdo de pintar la camioneta sub-lite, según los dichos tanto del demandante como de sus testigos, fue realizado por el testigo Franco Figueroa Sepúlveda con el demandado, testigo que habría pagado, supuestamente, parte del precio para realizar dicho trabajo, por lo que el perjuicio que deriva de aquello tampoco lo sufrió el demandante de esta causa, razón por la cual no corresponde que dicho monto sea restituido al actor”.

Sexto: Que, como es sabido, el artículo 1° de la Ley N°19.496, establece que se entenderá por “consumidor o usuarios: las personas naturales o jurídicas



que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.

Por consiguiente, resulta inconcuso que la disposición recién transcrita prevé un concepto amplio de consumidor, desde que no sólo considera como tal a la persona natural que contrata con el proveedor de un servicio; sino también, a toda persona que actúe como destinatario final del bien o servicio, objeto del contrato, puesto que los utilizan o disfrutan.

Séptimo: Que, en este orden de consideraciones, se debe tener presente que ante las diversas circunstancias en que las partes acuerdan un acto de consumo, es frecuente observar regulaciones insuficientes e incompletas para prever todos los problemas concretos que puedan surgir en la ejecución y desarrollo del negocio. De esta forma se explica la necesidad de interpretar la declaración de voluntad expresada por los contratantes; y además, su integración, a través de las normas dispositivas supletorias de la voluntad de las partes, que obligan a la judicatura, en acciones como las planteadas, a realizar un juicio sobre indicios acerca de la ocurrencia de los hechos y confrontarlos con las normas que determinan las obligaciones de seguridad que recaen en el proveedor.

Octavo: Que es importante señalar que el demandado no controvertió que efectivamente le fue encomendado el servicio de pintura de la camioneta marca Ssangyong, modelo Actyon Sport 2.0, año 2008, color rojo, placa patente BHKD 87-K., por el mecánico Franco Figueroa Sepúlveda, pactándose como fecha de entrega los primeros días del mes de junio del año 2020 y que el 14 de julio de 2020, el demandante José Ramón Donoso Henríquez concurrió a su domicilio, encontrando la camioneta objeto del encargo en la casa contigua, completamente



desmantelada. Por su parte, resultó acreditado con las pruebas testimonial y documental rendidas e incorporadas al juicio, que el actor es el tenedor del referido vehículo, quien lo disfruta y utiliza, por lo que es el destinatario del servicio contratado, pues encomendó al mecánico de su confianza Franco Figueroa Sepúlveda, que contratara los servicios del demandado para renovar la pintura de la camioneta antes individualizada.

Lo anterior reviste la máxima relevancia, toda vez que la sentencia impugnada sustenta su decisión en que el actor carece de legitimación para demandar los perjuicios patrimoniales, por cuanto no está registrado como propietario del vehículo objeto de la prestación de servicios contratado; empero, tal circunstancia desatiende el hecho no controvertido, y que además fue acreditado con la prueba testimonial rendida en la audiencia de estilo, que aquél es el destinatario del servicio contratado y, en todo caso, la falta de registro del vehículo a nombre del actor no implica aceptar que el mismo quede desprotegido, menos aún que el proveedor se libere del cumplimiento de la obligación de seguridad que debe cumplir en relación a la custodia del bien sobre el que le fuera requerido el servicio de pintura, y examinar el cumplimiento de las obligaciones que le asistían como proveedor de un acto de consumo.

Noveno: Que, asentado lo anterior, cabe destacar que el proveedor demandado no acompañó antecedente probatorio en relación con el caso, limitándose a cuestionar la legitimación del demandante por no ser el propietario inscrito del vehículo objeto del encargo, pero no demostró las acciones desplegadas para resguardar la indemnidad del vehículo objeto de la contratación



que, en su calidad de proveedor de un acto de consumo, estaba obligado a realizar.

Décimo: Que, aún más, al contestar el fondo de la acción deducida, el demandado se defendió señalando que no le fueron pagados los servicios contratados y que, ante la falta de espacios en su taller, solicitó al propietario del predio colindante dejar estacionado el vehículo objeto del juicio en ese lugar, sin percatarse que había sido desmantelado por terceros, lo que sólo constató el día en que el actor se apersonó en su taller, todas circunstancias que dejan en evidencia su pasividad en el cumplimiento del deber de seguridad en la prestación de sus servicios, infracción que se relaciona causalmente con el daño causado al vehículo utilizado por el actor.

Undécimo: Que, en las condiciones descritas, el denunciado y demandado no pudo excusarse de hacerse cargo del menoscabo patrimonial generado al quejoso, dado que no acreditó, estando en posición de hacerlo, que el actor hubiese incumplido el pago del servicio contratado, ni que los daños se produjeron por causas no imputables a su parte.

Duodécimo: Que, las consideraciones antes anotadas no fueron advertidas por los jueces del fondo, quienes desatendiendo el mérito de los hechos del proceso asentados en la propia sentencia recurrida y los no discutidos por las partes, descartaron la responsabilidad infraccional denunciada respecto de la Sociedad Comercial Fernando Silva y Cía. Ltda. o RAIL.SIL SpA, por incumplimiento al deber de seguridad en el consumo, establecido en los artículos 3 literal d) y 23 de la Ley N°19.496, limitando el análisis a la titularidad del dominio del vehículo objeto del acto de consumo.



Así, la magistratura desatendió que el artículo 1 N°1 de la Ley N°19.496 prevé un concepto amplio de consumidor, comprendiendo en este al destinatario final del servicio contratado, calidad que detenta el actor, en tanto tenedor del vehículo objeto del encargo. Asimismo, omitieron toda consideración a la conducta desplegada por el proveedor demandado, en quien recae el deber de resguardo de los vehículos que ha recibido en custodia en tanto efectúa los servicios contratados y quien, en definitiva, lo dejó en un predio colindante, sin medidas de resguardo, permitiendo que fuera completamente desmantelado por terceros.

De esta manera se configura la falta o el abuso grave denunciados en el recurso de queja, puesto que con ello se ha impuesto al quejoso asumir el perjuicio económico, trasladando los efectos de los daños provocados en su camioneta, desatendiendo las obligaciones de resguardo que pesan sobre el proveedor de un acto de consumo, y particularmente a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496, afectando directamente el patrimonio del recurrente.

Décimo Tercero: Que, en consecuencia, se hará lugar al recurso de queja deducido en contra de los Ministros de la Corte de Apelaciones de Rancagua, dejando sin efecto la sentencia recurrida y, en su reemplazo, se confirmará íntegramente la de primer grado, que condenó a la denunciada conforme a lo previsto en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, al pago de una multa a beneficio fiscal de 10 Unidades Tributarias Mensuales, por estimar que ella resulta proporcional a la infracción constatada.

Décimo Cuarto: Que, además, se confirmará la sentencia dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua, en cuanto hizo lugar parcialmente a la demanda civil deducida por el demandante, condenándose a la sociedad



demandada a pagar al actor, por concepto de daño emergente, la suma de \$7.900.000, debidamente reajustada conforme a la variación que experimente el índice de precios al consumidor desde la fecha de los hechos hasta su efectivo pago y a la suma de \$500.000 por concepto de daño moral, sin costas.

Décimo Quinto: Que, finalmente, es preciso puntualizar que no obsta a las conclusiones antes señaladas, la falta de legitimación activa del SERNAC, alegada por los jueces recurridos al informar el recurso de queja deducido, desde que el quejoso fue parte del proceso infraccional y de la acción civil que conocieron los jueces recurridos, por cuanto fue admitido como parte, por resolución dictada el 26 de octubre de 2021 por la judicatura de primer grado, de conformidad a lo previsto en el artículo 58 letra g) de la Ley N°19.496. Además, el profesional que, en representación del aludido servicio, compareció ante el tribunal de segundo grado y planteó sus alegatos orales en contra del recurso de apelación deducido por el querellado y demandado, sin que en esa instancia se promoviera un incidente acerca de la legitimación del servicio que representa, de manera que la alegación promovida a este respecto, resulta del todo extemporánea, además de exceder el ámbito de análisis de la acción disciplinaria intentada.

Por estas consideraciones y conforme lo dispone el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **SE ACOGE** el recurso de queja deducido en contra de los integrantes de la Corte de Apelaciones de Rancagua, Ministra señora Sandra De Orué Ríos, señor Miguel Ángel Santibáñez Artigas y el Abogado Integrante señor Sergio Gana Rojas, por haber dictado con falta o abuso la sentencia de dieciocho de noviembre de dos mil veinticuatro, y, en consecuencia, se la deja sin efecto y



se decide, conforme lo previamente razonado, que **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de catorce de diciembre de dos mil veintitrés, dictada en los autos Rol 562.760-2021 del Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua, sin costas.

No se dispone la remisión de estos antecedentes al Pleno de este Tribunal, por tratarse de un asunto en que la inobservancia constatada no puede ser estimada como una falta o abuso que amerite disponer una medida de carácter disciplinario.

Regístrese y agréguese copia autorizada de esta resolución al proceso Rol N° 8-2024 de la Corte de Apelaciones de Rancagua y Rol N° 562.760-2021, seguido ante el Primer Juzgado de Policía Local de la misma ciudad. Hecho, archívese.

Rol N° 58.299-2024

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros Sres. Manuel Antonio Valderrama R., Leopoldo Llanos S., Sra. María Cristina Gajardo H., el Ministro Sr. Jorge Zepeda A., y la Abogada Integrante Sra. Pía Tavorari G. No firma la Abogada Integrante Sra. Tavorari, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar ausente.





En Santiago, a doce de junio de dos mil veintiséis, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

