

Santiago, veintisiete de julio de dos mil veinte.

Vistos:

Que, con fecha 28 de noviembre de 2019, comparece el abogado don Nicolás Antonio Navia Velásquez, en representación de doña Helia Sandoval Romero, en causa del Tercer Juzgado de Policía Local de Maipú, rol 11.605–2014, quien deduce recurso de queja en contra de la sentencia de veintidós de noviembre de dos mil diecinueve y su complemento de veinte de diciembre de dos mil diecinueve, pronunciada por los señores Ministros de la Corte de Apelaciones de Santiago, a través de la cual se revocó la sentencia de primera instancia, que había condenado en lo infraccional a la empresa Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. al pago de una multa ascendente a 100 unidades tributarias mensuales, por infringir las disposiciones de la ley del consumidor, declarando la nulidad de determinadas cláusulas del contrato y, en el aspecto civil, acogió la demanda por daño emergente y moral interpuesta por Sandoval Romero, condenando a la empresa a pagar la suma de \$1.962.752 por concepto de daño emergente y \$25.000.000 por daño moral, con los reajustes e intereses que el fallo señala y, en su lugar, acogió la excepción de falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor y, consecuentemente, desestimó la demanda civil.

Explica que, contrario a lo resuelto en la sentencia impugnada, su parte —demandante civil— poseía legitimación activa para actuar, accionando de manera oportuna, por cuanto demandó dentro de los seis meses después del hecho infractor, esto es, contabilizado dicho plazo desde el cese de la infracción a la ley del consumidor, en el caso de marras, desde la entrega de los restos mortales de su suegra, lapso que en ningún caso podría computarse desde el año 2014, sustentando su teoría en pronunciamientos de imprescriptibilidad en el caso de detenidos desaparecidos, cuyos cuerpos no han sido hallados. Dado lo anterior y, habiendo tomado conocimiento de la desaparición de los restos el 1° de enero de 2014, no puede contabilizarse —en su concepto— el lapso que media entre dicho hecho y el hallazgo de las osamentas en el año 2018, por lo que solo desde esta



última fecha es que puede principiar el lapso de seis meses establecido en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, interpretación que fue acogida por el sentenciador *a quo*.

Sostiene que el tribunal *ad quem* debió efectuar una distinción entre el actuar de dicha parte, respecto de lo obrado por el Servicio Nacional del Consumidor, ya que dicho órgano estatal pudo haber denunciado de manera extemporánea pero, respecto a la demandante civil, la acción resultó absolutamente oportuna, omitiendo pronunciamiento a su respecto por parte de la sentencia impugnada.

Lo anterior, evidencia la falta o abuso grave al considerar un evento que no es oponible a dicha parte, el cual pudiese afectar al Servicio Nacional del Consumidor, pero la acción intentada por la demandante se observaría como oportuna. La omisión anotada constituiría una falta o abuso grave, por lo que solicita acoger el recurso de queja e invalidar lo resuelto por los jueces recurridos, estableciendo que su parte posee legitimación y se emita pronunciamiento respecto del monto a reparar por el daño moral experimentado.

Que, con la misma fecha, comparece la abogada doña Constanza González Poblete, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, quien recurre de queja en contra de la misma sentencia, pronunciada por los referidos integrantes de la Corte de Apelaciones de Santiago.

Señala que los recurridos, actuando con falta o abuso grave al estimar que dicho Servicio carecía de legitimación activa para ejercer la acción de interés general contemplada en el artículo 58, letra g) de la Ley 19.496, revocaron la sentencia de primera instancia dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Maipú, que condenaba a Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. por infringir lo dispuesto en los artículos 3°, inciso 1°, letras a) y b), 23 y 16, letras e) y g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, indicando que en el caso *sub iudice* no estaba involucrado el interés general de los consumidores y, que el Servicio que representa pretendió asumir la representación de un consumidor en particular, acogiendo la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la



denunciada, a pesar de que existía una sentencia interlocutoria firme y ejecutoriada, dictada por el tribunal de primera instancia con fecha 16 de marzo de 2015, donde se rechazaba la excepción de falta de legitimación activa, sin que se interpusiera recurso alguno en su contra.

De esta manera la Corte de Apelaciones revocó la sentencia de primera instancia pronunciándose sobre una excepción que ya se encontraba resuelta y, por tanto, gozaba de autoridad de cosa juzgada. En este sentido, debe tenerse presente el artículo 32 de la Ley 18.287 que establece que el recurso de apelación solo procede en contra de las sentencias definitivas y aquellas resoluciones que hagan imposible la continuación del juicio, por lo que el objeto de la apelación no podía ser una excepción que fue resuelta mediante una sentencia interlocutoria que no fue impugnada por la parte denunciada en el plazo y a través de los medios que la ley establece (recurso reposición), quedando afectada por la preclusión su derecho para interponer el recurso respectivo. Lo anterior constituye una vulneración a la cosa juzgada material, por lo que, habiendo resuelto el tribunal de primera instancia rechazar la excepción de falta de legitimación activa del SERNAC, la Corte de Apelaciones jamás debió pronunciarse sobre este punto, y menos, revocar la sentencia basado en dicho argumento.

Así las cosas, al resolver como lo hicieron los recurridos han contravenido formalmente las normas positivas que regulan la institución de la cosa juzgada en nuestro ordenamiento jurídico y la definición establecida en el artículo 158, inciso 3° del código de enjuiciamiento civil respecto de las sentencias interlocutorias, en cuanto establecen derechos permanentes en favor de las partes una vez que se encuentren firmes y ejecutoriadas en los términos del artículo 174 del mismo cuerpo normativo, hipótesis que se da en este caso.

Por lo anterior, solicita se acoja el recurso de queja y se deje sin efecto la resolución recurrida que revocó la sentencia del Tercer Juzgado de Policía Local de Maipú y en su reemplazo, dicte la sentencia que la confirme, con costas.



Informando al tenor de los arbitrios, los recurridos señalaron que la resolución impugnada estudió la situación expuesta por el recurrente y la naturaleza de las pretensiones de éste para tomar la decisión atacada, la cual se adoptó en el entendimiento o inteligencia que los informantes tuvieron del asunto cuando tomaron conocimiento del mismo. Por lo anterior, estiman no haber cometido las faltas o abusos graves que en los recursos se les atribuye, en los términos a que alude el artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales.

Por resolución de seis de enero de dos mil veinte se trajeron los autos en relación.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Que, según consta de los autos tenidos a la vista, rol 11.605–2014, del Tercer Juzgado de Policía Local de Maipú, por sentencia de 26 de julio de 2018, que obra a fojas 755 y siguientes, se condenó en lo infraccional a la empresa Inmobiliaria Parques y Jardines S.A., al pago de una multa de 100 unidades tributarias mensuales, por infringir las disposiciones de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Asimismo, se declaró la nulidad de determinadas cláusulas del contrato celebrado entre dicha empresa y la consumidora doña Helia Sandoval Romero. En el aspecto civil, acogió la demanda civil por daño emergente y moral interpuesta por la referida consumidora, condenando a la demandada a pagar la suma de \$1.962.752, por concepto de daño emergente y, la suma de \$25.000.000, a título de daño moral, con los reajustes e intereses que el fallo señala.

Los recurridos, conociendo de ese fallo por la vía del recurso de apelación, lo revocaron, indicando en sus fundamentos, lo siguiente:

“1°.- Que corresponde a una función principal y esencial del SERNAC la de velar por la protección de los ‘intereses generales de los consumidores’, para lo cual dicho servicio no requiere de alguna habilitación especial o ad hoc, porque la misma ley le entrega las atribuciones correlativas.



2°.- Que, sin embargo, el punto es otro y ha sido tratado reiteradamente por la jurisprudencia, esto es, qué debe entenderse o cuándo se está en presencia de un caso que involucra los 'intereses generales de los consumidores', noción jurídica indeterminada que utiliza el artículo 58 de la Ley N°19.496, sabiendo que esa misma ley acuña los conceptos de "interés colectivo o difuso" e interés individual.

3°.- Que, con relación a ello, esta Corte adscribe a la idea presente en múltiples sentencias de los tribunales superiores de justicia, en el sentido que los 'intereses generales de los consumidores' se refieren a un tipo de interés que rebasa los límites de la individualidad e incluso la sumatoria de las individualidades y hasta los intereses de los colectivos de personas, al punto de ubicarse en un plano de globalidad que involucra a la sociedad en su conjunto.

Así, la idea del interés general de los consumidores es semejante al concepto de interés público o de bien común.

4°.- Que el caso de marras dice relación con una situación puntual, en el sentido que no resulta susceptible de extrapolar a otras hipótesis en función de su repetición o verificación posibles para otros eventos, al punto que se justifique la intervención del servicio público. Expresado en otras palabras, en definitiva el SERNAC pretende asumir la representación de un consumidor en particular, respecto de quien la denunciada cumplió inclusive con satisfacer el requerimiento que motivara la comparecencia inicial de ese consumidor ante el órgano de la administración de la recurrida, a objeto de solucionar el no pago de las mensualidades convenidas por contrato, más allá de la obligación establecida en el propio contrato, toda vez que, cabe tener presente que el instrumento suscrito por las partes daba cuenta de las consecuencias que podía traer el incumplimiento en el pago de las mensualidades a que se comprometiera la actora.

Por lo anterior es que se acogerá la pretensión de la recurrente en cuanto ha planteado la falta de legitimación activa de SERNAC".



Segundo: Que, la excepción de falta de legitimación activa respecto al Servicio Nacional del Consumidor fue trabada por la denunciada en presentación de 10 de marzo de 2015, según se lee a fojas 117 y siguientes, incidente que fue evacuado por la denunciante a fojas 256 y fallado por el tribunal *a quo* a través de resolución de 16 de marzo de 2015, a fojas 272 y siguientes, la cual fue notificada a las partes, según consta en certificación de fojas 276 vuelta y presentación de fojas 277.

Tercero: Que, el inciso tercero, del artículo 158 del Código de Procedimiento Civil establece que, *“es sentencia interlocutoria la que falla un incidente del juicio, estableciendo derechos permanentes a favor de las partes, o resuelve sobre algún trámite que debe servir de base en el pronunciamiento de una sentencia definitiva o interlocutoria”*. La resolución de 16 de marzo de 2015, que se pronunció respecto el incidente de falta de legitimación activa corresponde a una sentencia interlocutoria, ya que estableció para el Servicio Nacional del Consumidor el derecho permanente de estar habilitado para continuar como parte denunciante en el referido proceso infraccional.

Por su parte, el artículo 174 del código precitado regula el momento en que una resolución judicial debe entenderse firme o ejecutoriada, señalando que, *“se entenderá firme o ejecutoriada una resolución desde que se haya notificado a las partes, si no procede recurso alguno en contra de ella; y, en caso contrario, desde que se notifique el decreto que la mande cumplir, una vez que terminen los recursos deducidos, o desde que transcurran todos los plazos que la ley concede para la interposición de dichos recursos, sin que se hayan hecho valer por las partes”*. La interlocutoria de 16 de marzo de 2015, no fue objeto de recurso alguno, por lo que quedó firme o ejecutoriada. En el mismo orden de ideas, el artículo 175 del referido cuerpo legal prescribe que *“las sentencias definitivas o interlocutorias firmes producen la acción o la excepción de cosa juzgada”*.

Cuarto: Que, la cosa juzgada es una institución jurídica que no tiene definición legal, por lo que se la ha descrito doctrinariamente, estimándose que es



el efecto de las sentencias firmes o ejecutoriadas, para que aquel a cuyo favor se ha declarado un derecho en el juicio pueda pedir el cumplimiento o ejecución de lo resuelto y para que el litigante que haya obtenido en él, o todos aquellos a quienes según la ley aprovecha el fallo, impidan que la cuestión ya fallada en un juicio, sea nuevamente resuelta en ese o en otro juicio (Pereira, Hugo, La Cosa Juzgada Formal en el Procedimiento Civil Chileno, Editorial Jurídica, Santiago, 1954, p. 34).

También ha sido definida como *“el efecto de verdad jurídica, indiscutible e inamovible, que la ley reconoce a las resoluciones judiciales una vez que están firmes o ejecutoriadas”* (SCS N° 5.372-2003, de 19 de enero de 2005).

Quinto: Que, no obstante la apelación de la querellada y demandada civil, según se lee a fojas 874 y siguientes, dentro de sus fundamentos pretendió nuevamente cuestionar la falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor, lo cierto es que dicha discusión quedó zanjada a propósito de la interlocutoria de 16 de marzo de 2015, según quedó anotado en los fundamentos *ut supra*, sentencia que al quedar ejecutoriada goza de la inamovilidad que le confiere la cosa juzgada, la cual únicamente puede ser atacada (como ha señalado esta Corte, entre otras, en SCS N° 78.951-2016, de 25 de mayo de 2017) en el evento que se haya obtenido mediante fraude, cuyo no es el caso.

Sexto: Que, aun cuando la Ley 18.287, que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, confiere al tribunal *ad quem* una mayor competencia que en materia civil para pronunciarse sobre la apelación, por cuanto su artículo 35 dispone que *“el Tribunal de alzada podrá pronunciarse sobre cualquier decisión de la sentencia de primera instancia, aunque en el recurso no se hubiere solicitado su revisión”*, dicha instancia solo puede revisar decisiones y hechos contenidos en el fallo impugnado, además de eventuales vicios de procedimiento, careciendo de competencia para alterar interlocutorias firmes.

Séptimo: Que, para que un recurso de queja sea acogido, es preciso que los jueces recurridos, en el ejercicio de su labor jurisdiccional, se hayan apartado de manera grave, esto es, “grande, de mucha entidad o importancia”, del mérito del



proceso o hayan efectuado una interpretación antojadiza de las normas en juego, afectando con ello su aplicación al caso en concreto.

Octavo: Que, en la especie, los magistrados de alzada, al establecer por una parte, la falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor y, por otra, la improcedencia de la demanda civil entablada por doña Helia Sandoval Romero, no solo han incurrido en una vulneración a un principio procesal básico y elemental como es la cosa juzgada, sino que, además, han privado a la parte demandante civil de su derecho a solicitar el resarcimiento de los perjuicios causados.

Noveno: Que, en tales condiciones, es dable concluir que los jueces recurridos han incurrido en una falta o abuso grave al modificar la decisión de primer grado, volviendo a pronunciarse respecto a un incidente ya resuelto por sentencia ejecutoriada, y desestimando una demanda civil debidamente interpuesta dentro de un proceso infraccional válido, ya que no sólo se apartaron del mérito del proceso, sino que dieron lugar a una errónea aplicación de las normas en juego al caso en concreto, de manera que procede enmendar por esta vía tal falta o abuso, lo que conduce a esta Corte a acoger los recursos interpuestos y adoptar las medidas para remediarlo, ya que los jueces del fondo han fijado una certeza que no se condice con los hechos que emanan del proceso en estudio.

Por estas consideraciones y lo previsto en los artículos 540, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se acogen los recursos de queja** deducidos por el abogado don Nicolás Antonio Navia Velásquez, en representación de doña Helia Sandoval Romero y por la abogada doña Constanza González Poblete, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, y poniendo remedio al mal que los motiva y en uso de las facultades disciplinarias de este Tribunal, **se deja sin efecto** la sentencia de segunda instancia, de veintidós de noviembre de dos mil diecinueve y su complemento de veinte de diciembre de dos mil diecinueve, dictada en el proceso Rol 11.605-2014, seguido ante el Tercer Juzgado de Policía



Local de Maipú, **confirmándose la decisión de primer grado**, de veintiséis de julio de dos mil dieciocho, escrita a fojas 755 y siguientes de dichos antecedentes.

No se dispone la remisión de estos antecedentes al Pleno de esta Corte por estimarse que no existe mérito para ello.

Regístrese, agréguese copia autorizada de esta resolución al proceso tenido a la vista, y devuélvase éste en su oportunidad. Hecho, archívese.

N° 33.945-2019.



Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Carlos Künsemüller L., Haroldo Osvaldo Brito C., Manuel Antonio Valderrama R., Jorge Dahm O., Leopoldo Andrés Llanos S. Santiago, veintisiete de julio de dos mil veinte.

Autoriza el Ministro de Fe de la Excma. Corte Suprema

En Santiago, a veintisiete de julio de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

