



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 563

SANTIAGO, 24 JUN 2022

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA
CUANTÍA DE LOS PROCEDIMIENTOS
INDIVIDUALES DE ÚNICA INSTANCIA,
QUE RESUELVE LA SOLICITUD N°
30.066**

VISTOS:

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta RA 405/113/2021, de 2021, que nombra a don Jean-Pierre Couchot Bañados, como Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del el DFL N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega al SERNAC la potestad de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, el SERNAC, cuando hubiere motivos fundados, como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 30.006.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

RESUELVO:

1° **APRUÉBASE** el presente Dictamen denominado "Dictamen Interpretativo sobre la cuantía de los procedimientos individuales de única instancia, que resuelve la solicitud N° 30.066", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA CUANTÍA DE LOS PROCEDIMIENTOS INDIVIDUALES DE ÚNICA INSTANCIA, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 30.066

I. Antecedentes

El solicitante requiere la interpretación de los artículos 50 letra G y 50 letra H de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC"), que disponen la cuantía de los procedimientos que serán conocidos en única instancia.

Tal solicitud se efectúa por el requirente ante la existencia de una posible contradicción entre los mencionados artículos, toda vez que el artículo 50 letra G prescribe que se tramitarán como procedimientos de única instancia las causas cuya cuantía no exceda de diez unidades tributarias mensuales; mientras que el artículo 50 H inciso final dispone que se tramitarán como procedimientos de única instancia las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales.

En concreto, la solicitante requiere a este Servicio pronunciarse acerca de la procedencia del recurso de apelación en las causas conocidas por Juzgados de Policía Local, cuya cuantía sea inferior a veinticinco unidades tributarias mensuales.

II. Interpretación Jurídica

El requerimiento efectuado sugiere la existencia de una contradicción o antinomia entre los artículos 50 G y 50 H de la LPDC, bajo el entendido de que ambas normas resultarían aplicables a las acciones iniciadas ante los Juzgados de Policía Local, disponiendo distintas cuantías para la tramitación de procedimientos de única instancia. Considerando esto, para un adecuado análisis, es menester dilucidar si tal antinomia es efectiva.

En primer lugar, es importante clarificar la ubicación de las normas que se interpretan en la LPDC, para efectos de determinar su objeto y alcance. En este sentido los artículos 50 G y 50 H se encuentran contenidos en el Título IV de la LPDC, denominado "De los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley". Este título cuenta con cuatro párrafos: Párrafo 1° "Normas generales"; Párrafo 2° "Del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local"; Párrafo 3° "Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Consumidores” y Párrafo 4° “Del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”.

El artículo 50 G de la LPDC, se encuentra en el Párrafo 1° “**Normas generales**”, y dispone: “Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables”.

Por su parte, el artículo 50 H de la LPDC, está contenido en el Párrafo 2° “**Del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local**”, y prescribe, en su inciso primero que: “El conocimiento de la acción ejercida a **título individual** para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieron lugar por infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del primero, sin que sea admisible la prórroga de competencia por la vía contractual”. Luego, los incisos siguientes de dicho artículo regulan otros aspectos procesales de las acciones ejercidas a título individual, culminando con el inciso final que establece: “Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. La cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo denunciado o demandado por el consumidor, sin considerar para estos efectos el monto de la multa aplicable. Las causas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria se considerarán para estos efectos de cuantía superior a veinticinco unidades tributarias mensuales”.

Seguidamente, el artículo 50 I dispone que el mismo procedimiento contenido en el artículo 50 H se aplicará en caso de que el consumidor escoja perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante el Juzgado de Policía Local competente, de conformidad a lo previsto por el inciso primero del artículo 50 A.

De esta forma, considerando la estructura de la LPDC, el párrafo en que se encuentra el artículo 50 H (Párrafo 2° “Del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local”), su enunciado (“El conocimiento de la acción ejercida a título individual (...))”, y el contenido del mismo, resulta manifiesto que dicha norma corresponde a la regulación especial de las acciones ejercidas a título individual ante los Juzgados de Policía Local, tanto aquellas para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieron lugar por infracción a la LPDC, como las interpuestas para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor, no resultando, por tanto, aplicable a su respecto lo dispuesto en el artículo 50 G.

Así, en definitiva, el artículo 50 H es la norma que regula las acciones ejercidas a título individual ante los Juzgados de Policía Local, en virtud del principio de especialidad contenido en el artículo 13 del Código Civil -aplicable a este respecto como norma supletoria de derecho común-, conforme al cual las disposiciones de una ley, relativas a cosas o negocios particulares, prevalecerán sobre las disposiciones generales de la misma ley, cuando entre las unas y las otras hubiere oposición. Por su parte, el artículo 50 G, al estar contenido en el Párrafo 1° sobre “**Normas generales**”, integra aquellas normas de carácter general aplicables a los procedimientos que en los párrafos sucesivos regula el legislador.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En segundo lugar, la interpretación anterior es reforzada por la historia de la Ley N° 21.081, publicada con fecha 13 de septiembre de 2018, que entre otras disposiciones, introdujo el actual Párrafo 2° del Título IV, agregando los artículos 50 H y 50 I.

En la tramitación de dicha ley, contenida en el Boletín N° 9369-03, el Congreso Nacional aprobó el reemplazo del artículo 50 G por un nuevo artículo que regularía el procedimiento administrativo sancionatorio, y la incorporación de un nuevo artículo 50 Q, que regularía los procedimientos individuales para la obtención de la debida indemnización de perjuicios por infracción a la LPDC¹. Posteriormente, mediante el ejercicio del control preventivo de constitucionalidad, el Tribunal Constitucional declaró inconstitucional el numeral 33° del artículo primero del proyecto, que reemplazaría el artículo 50 G, manteniéndose, por tanto, vigente el artículo 50 G incorporado en el año 2004 por la Ley N° 19.955. Por otro lado, el numeral 36° del artículo primero del proyecto, que incorporaba el nuevo artículo 50 Q, fue declarado conforme con la Constitución Política de la República², pasando a ser el nuevo artículo 50 H, atendido el orden correlativo quedado luego de la declaración de inconstitucionalidad de otras disposiciones.

De este modo, la intención manifiesta del legislador era reemplazar el artículo 50 G y regular los procedimientos individuales tramitados ante los Juzgados de Policía Local en el Párrafo 2°, incluyendo la cuantía que originaría el conocimiento de las mismas en única instancia, fijandola en aquél monto que no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales, de acuerdo a lo denunciado o demandado por el consumidor, sin considerar para tales efectos el monto de la multa aplicable.

En tercer lugar, la prevalencia en virtud del principio de especialidad del artículo 50 H por sobre el artículo 50 G respecto de las acciones tramitadas ante los Juzgados de Policía Local ha sido recogida por nuestros tribunales, resultando posible mencionar a modo ejemplar dos fallos recientes en que el sentenciador compartió el criterio jurídico esbozado anteriormente. La Corte de Apelaciones de Arica, mediante sentencia dictada con fecha 23 de noviembre de 2021, declaró inadmisibles las apelaciones intentadas por el proveedor demandado en virtud de que la cuantía de la acción no superaba las 25 UTM exigida por el inciso final del artículo 50 H de la LPDC para la procedencia de dicho recurso³. Así también, el Juzgado de Policía Local de San José de la Mariquina, con fecha 16 de noviembre de 2021, acogió un recurso reposición deducido por este Servicio, dejando sin efecto la resolución que tuvo por interpuesto el recurso de apelación, atendido que la cuantía de esta causa no superaba las 25 UTM, y por tanto,

¹ Oficio N° 13.600 de fecha 26 de octubre de 2017, remitido por la Cámara de Diputados al Tribunal Constitucional para el control preventivo de constitucionalidad del proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, correspondiente al Boletín N° 9.369-03.

² Sentencia dictada con fecha 18 de enero de 2018 por el Tribunal Constitucional, autos Rol N° 4012-17-CPR.

³ Sentencia de la Corte de Apelaciones de Arica de fecha 23 de noviembre de 2021, Rol de ingreso N°46-2021.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

debía tramitarse como procedimiento de única instancia, siendo todas las resoluciones dictadas en el procedimiento inapelables⁴.

En cuarto y último lugar, cabe hacer presente que lo dispuesto en los artículos 50 G y 50 H sobre la cuantía de los procedimientos de única instancia no resulta aplicable a los juicios de interés general que inicia este Servicio por infracción a la LPDC, en ejercicio de la facultad conferida por el artículo 58 incisos segundo letra g), toda vez que ambos artículos determinan la cuantía del proceso de acuerdo a lo demandado por el consumidor, sin considerar para tales efectos el monto de la multa aplicable, y en tales acciones el SERNAC sólo persigue la declaración de la responsabilidad contravencional del proveedor, de la cual se sigue la imposición de una multa a beneficio fiscal y no una indemnización para los consumidores.

III. Conclusión

De acuerdo con lo anteriormente analizado, este Servicio interpreta que, de conformidad con el principio de especialidad, el artículo 50 H regula las acciones ejercidas a **título individual** ante los Juzgados de Policía Local, por tanto, aquellas causas cuya cuantía no excede de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimientos de única instancia, siendo inapelables todas sus resoluciones.

En el mismo sentido, se concluye que lo dispuesto en los artículos 50 G y 50 H sobre la cuantía de los procedimientos de única instancia no resulta aplicable a los juicios de interés general que inicia este Servicio por infracción a la LPDC, toda vez que ambas disposiciones determinan la cuantía del proceso de acuerdo con lo demandado por el consumidor, sin considerar para tales efectos el monto de la multa aplicable y, en tales acciones, el SERNAC sólo persigue la declaración de la responsabilidad contravencional del proveedor, de la cual se sigue la imposición de una multa a beneficio fiscal y no una indemnización de perjuicios.

Por último, en caso que se requiera mayor información respecto de los Juicios de Interés General, en el sitio web de este Servicio se encuentra disponible la Resolución N° 932 de fecha 22 de noviembre de 2019, que aprobó la Circular Interpretativa sobre el interés general de los consumidores y su ejercicio en sede judicial⁵.

2° . ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre la cuantía de los procedimientos individuales de única instancia, que resuelve la solicitud N° 30.066" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la total tramitación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

⁴ Sentencia del Juzgado de Policía Local de San José de la Mariquina de fecha 16 de noviembre de 2021, Rol N°1664-2021.

⁵ Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-57941.html>.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4° REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**



**JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS
DIRECTOR NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



AGO/06/017R

Distribución: Interesado- Subdirección Nacional- Gabinete- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa- Subdirección de Consumo Financiero- Subdirección de Fiscalización- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos- Subdirección de Estudios Económicos y Educación- Fiscalía Administrativa- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional- Direcciones Regionales- Oficina de partes.

