

Análisis jurisprudencial sobre la recepción de la sana crítica en el procedimiento por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Derechos del consumidor en la República de Chile

Jurisprudential analysis on the reception of sound judgment in the proceedings for infringement of the Law N° 19.946 on Consumer Rights in the Republic of Chile

Julio Rojas Chamaca*

I. Introducción [\[arriba\]](#)

No cabe duda que la protección de los derechos de los consumidores en la República de Chile goza de buena salud. Esta afirmación se realiza teniendo presente, que desde la entrada en vigencia de la ley N° 19.496 reformada por la ley N° 19.955, sistemáticamente se aprecia un mayor nivel de empoderamiento de la ciudadanía en cuanto a titular de derechos, lo que se ha traducido en una mayor tasa de judicialización de casos[1]. Este mayor empoderamiento, es concordante con mejores y más eficaces campañas de difusión y protección de derechos realizadas por los diversos órganos especializados en la materia, siendo gravitante el rol del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)[2] y de las asociaciones de consumidores privadas que se han organizado a partir de la vigencia de la ley N° 19.496. El crecimiento del derecho del consumo ha determinado que actualmente se estudie como un rama del derecho autónoma distinta del derecho civil y comercial.

Los procedimientos establecidos para ejercer las acciones derivadas de la infracción a la ley de protección de los consumidores son tres y se encuentran regulados en el Título IV de la ley N° 19.496 sustituido íntegramente por la Ley N° 19.955: i) un procedimiento para la protección individual de los consumidores, ii) un procedimiento de mínima cuantía, ambos de competencia de los Juzgados de Policía Local, y iii) un procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, cuya competencia ha sido entregada a los Juzgados de Letras. En este trabajo se analizará la sana crítica, como sistema de valoración de la prueba, en los procedimientos individuales en los diferentes grados o niveles jurisdiccionales.

Conforme aumenta el ejercicio de las acciones por infracción a la ley de los consumidores, resulta relevante conocer y analizar, si los tribunales -en la evaluación de la prueba rendida y su posterior deliberación-, se hacen cargo de la aplicación del sistema de valoración de la sana crítica previsto para estas materias, excluyendo de esa manera cualquier arbitrariedad judicial ajena a lo debatido por las partes.

Considerando el proceso en forma íntegra, la valoración de la prueba es una de las actividades más importantes que desarrolla el juez, pues aquí termina la labor de las partes y entra de lleno a actuar el órgano adjudicador, quien con su análisis dará por probados o los hechos invocados por las partes en apoyo de sus pretensiones. Pareciera que este proceso está preordenado, resultando aséptico para el juez llegar a su decisión, no obstante es menester resaltar que “La actividad de valoración que duda cabe, es una de las más intrincadas y movedizas dentro del vasto mundo probatorio, y acaso también la de más

penoso transitar debido a la gran cantidad de elementos metajurídicos, por añadidura inestables que la rodean.”[3]

El objeto de este artículo es identificar si el trabajo jurisdiccional en todos sus grados y niveles en cuanto al sistema de valoración de la prueba, se ajusta cabalmente a la sana crítica establecido por el legislador. En consecuencia, se intentará generar algunas aproximaciones respecto del concepto de sana crítica, para luego identificar las críticas que se formulan a este sistema de valoración de la prueba, finalmente se analizará jurisprudencia de procedimientos sobre protección de los derechos de los consumidores, buscando comprobar si la sana crítica efectivamente se utiliza como regla de valoración de la prueba en este especial conflicto regulado en el ordenamiento procesal chileno.

II. La valoración de la prueba y aproximaciones al concepto de sana crítica [\[arriba\]](#)

Resulta conveniente partir señalando que la valoración o apreciación de la prueba, será la que lleve al sentenciador a adquirir la certeza acerca de la veracidad o falsedad de lo sostenido por los litigantes en el proceso. La tarea valorativa del sentenciador abarca ciertamente todos los medios de prueba aportados por las partes, sea para utilizarlos o desecharlos, en un trámite de depuración y de jerarquización. Con el fin de dar cumplimiento a esta tarea, el órgano adjudicador se vale de diversos sistemas de valoración, como son el de la prueba legal o tasada y el de la prueba libre o convictiva. Frente a estos sistemas, existe otro que, combinándolos o atenuándolos trata de posibilitar al juez arribar a un fallo justo y equitativo, liberándolo de las trabas y diferencias que presentan los anteriores, éste el denominado sana crítica.

Previo a entrar a intentar aproximaciones respecto del concepto de sana crítica, corresponde precisar que la evaluación que hace un juez acerca de los medios de prueba producidos en cualquier procedimiento, es un problema de política procesal y se vincula, como sostiene Alvarado Velloso “con la mayor o menor confianza que tiene en los jueces quien ejerce el verdadero poder en lugar y tiempo determinado.”[4]

La mayor o menor confianza del legislador sobre el juez al momento de evaluar o valorar la prueba determina -como se indicó- el surgimiento de dos grandes sistemas: la prueba legal o tasada y el de libre valoración o prueba convictiva. Mientras la prueba legal o tasada es establecida “por el propio legislador y los jueces no pueden ignorar”[5]; el sistema de libre valoración o de prueba convictiva permite al juez “según sus propios parámetros interpretativos, fallar a base de lo que realmente lo haya convencido”[6]. En el caso del ordenamiento procesal chileno, se logra evidenciar la adhesión del legislador a este último modelo de valoración, quedando reducido el sistema de la prueba legal -antiguamente considerado la regla general- a los procedimientos civiles y comerciales.

Un Juez de Policía Local al fallar un conflicto relacionado con la vulneración de los derechos de los consumidores, tiene el deber de fundamentar o motivar su decisión, así lo regula el art. 14 de la Ley N° 18.287 sobre el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local. Como predica Álvarez Gardiol, “motivar la sentencia es entonces mostrar cuál ha sido el desarrollo del razonamiento del juez que analiza los supuestos de hecho admitidos y, en su caso, las pruebas que lo verifican, para subsumirlos en la norma o en el microsistema de normas aplicable que servirán de fundamento a su decisión.”[7]

De acuerdo a lo expuesto, cabe señalar que el legislador de la Ley N° 18.287 de 7 de febrero de 1984 fue pionero al incorporar en su artículo 14 el sistema de sana crítica, distinguiéndose de esa manera, de otro sistema de valoración de la prueba, la llamada libre convicción absoluta caracterizado porque el juzgador no debe motivar su decisión, siendo

un modelo que se aplica de manera preferente en los juicios por jurado[8]. Por su parte, la valoración de la prueba, conforme a la sana crítica reconoce que en el proceso de deliberación jurisdiccional, el adjudicador integra no sólo razones jurídicas -que de por sí deben estar ínsitas- , sino también las lógicas, científicas o técnicas.

El proceso es netamente integrador, ya que, el Juez de Policía Local en su análisis previo al pronunciamiento de una decisión, requiere considerar la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del caso, para en definitiva poder fallar.

Variadas son las opiniones que la doctrina, jurisprudencia y hasta el propio legislador han entregado sobre el concepto de sana crítica, lo que hace difícil poder unificar todos conceptos existentes; así para Couture, las “reglas de la sana crítica son, ante todo, las reglas del correcto entendimiento humano. En ellas interfieren las reglas de la lógica, con las reglas de la experiencia del juez”[9], concluye afirmando el insigne jurista que la sana crítica es la “unión de la lógica y de la experiencia, sin excesivas abstracciones de orden intelectual, pero también sin olvidar esos preceptos que los filósofos llaman de higiene mental, tendientes a asegurar el más certero y eficaz razonamiento.”[10]

La Corte Suprema de Justicia de Chile ha decidido que “la sana crítica es aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.”[11]

El art. 14 inc. 2 de la Ley N° 18.287 sobre procedimiento ante los juzgados de policía local señala “Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”

De estas definiciones, podría afirmarse que la esencia de la sana crítica es otorgar libertad al adjudicador para evaluar los diversos medios de prueba, sin embargo, al momento de juzgar debe explicitar el razonamiento de su decisión en base al sentido común, basándose en su propia experiencia y su sentido lógico.

Se podría resumir este punto, que sin perjuicio de la multivocidad conceptual de la expresión sana crítica, en la actualidad la doctrina reconoce ciertas características que la identifican y que constituyen sus límites: i) la reglas de la lógica, ii) las máximas de la experiencia; iii) los conocimientos científicamente afianzados, y iv) la obligación de fundamentar la sentencia, rasgo que distingue a este sistema de la libre o íntima convicción[12].

El sentenciador en relación a lo actuado en el proceso, debe razonar en forma lógica y usando, a la vez, su aptitud para comprender los fenómenos de la realidad, a fin de poder captar más certera y eficazmente los problemas que debe resolver. Esta forma de valoración como sostiene Coloma “favorecería un diálogo con una comunidad ampliada que se toma en serio los avances de la ciencia o las contribuciones al conocimiento que en casos concretos pueden ser recogidas desde el sentido común y, de esa manera, podría ser vista como un mecanismo que hace posible la construcción de discursos fácticos más próximos a la realidad, o bien epistémicamente satisfactorios”. [13]

La sentencia que dicte el juez, para que sea justa requiere de una operación lógica, pues se enfrentará con principios que no debe obviar, pero con esto no basta, además, se requiere que intervenga la experiencia del juez, ya que éste no actúa como una máquina de razonar, sino como hombre que conoce el mundo que le rodea del que deberá extraer los conocimientos necesarios para aplicar correctamente las conclusiones que haya deducido.

Todo lo referido en forma precedente es relevante por lo siguiente: Al haberse delimitado un concepto de sana crítica que posee elementos identificatorios propios, la transgresión u omisión de uno o varios de ellos en la aplicación del derecho para el caso concreto, por parte del Juez de Policía Local, determinará para la parte agraviada, la posibilidad de control jurisdiccional por la Corte de Apelaciones respectiva, a través del recurso de apelación, que se caracteriza por permitirle al tribunal superior pronunciarse sobre cualquier decisión de la sentencia de primera instancia, aunque en el recurso no se hubiere solicitado su revisión.

De igual manera, cabe consignar, que de la revisión jurisprudencial realizada y cuyo análisis se desarrolla más adelante, otra vía de impugnación utilizada por los litigantes -de manera creciente para este tipo de materias- es el recurso de queja, cuyo objetivo es corregir la arbitrariedad judicial, enmendando, revocando o invalidando por un tribunal superior, ciertas y específicas resoluciones dictadas o por un juez o jueces inferiores con grave falta o abuso, sin perjuicio de las sanciones disciplinarias que procedan por el Pleno del tribunal que conoce de este recurso extraordinario.

III. Opiniones críticas sobre la aplicación de esta forma de valoración de la prueba [\[arriba\]](#)

Se ha dejado establecido que la implementación del sistema de la sana crítica, exige del adjudicador la motivación de sus decisiones fácticas, como asimismo, el deber de dar o no por acreditados los hechos controvertidos; de igual manera, se ha explicitado que el juez posee libertad para apreciar los diferentes medios de prueba aportados por las partes, pero no debe ignorar los resultados de éstos, y como obtuvo dicho razonamiento, los límites de la sana crítica -como se señaló en el apartado precedente-, son compartidos por un gran concierto de actores: jueces, doctrina y legislador. Pues bien, se ha consignado que “el mayor desafío que entraña un modelo de libertad para la valoración de las evidencias radica en consignar su forma y límites.”[14] En esa perspectiva, la crítica constante a este sistema de valoración de la prueba, dice relación con la formulación de referencias sacramentales meramente formales contenidas en los fallos, sin aludir a los límites o exigencias aceptadas para la sana crítica. En efecto, se ha podido apreciar que algunas sentencias hacen referencia a expresiones como “valoración en conciencia de la prueba”, “valoración conjunta del material probatorio”, “del mérito de los antecedentes”, sin entrar a dar los motivos que justifican la decisión; conforme a lo anterior cabe preguntar ¿podrían entenderse estas referencias como reglas que componen la sana crítica?, del conjunto de exigencias establecidos por la ley para esta forma de valoración, no es posible pretender que dichas menciones sean consistentes con la sana crítica. En ese sentido, se ha señalado que tales referencias “no dan respuesta suficiente al derecho de las partes a una decisión judicial fundada y no hacen posible la revisión de la decisión por parte del órgano superior, ya que éste puede evaluar la irracionalidad de la prueba cuando es explícita, pero dicha evaluación resulta imposible en supuestos de empleos de pura generalidad”[15]. Sobre este tema, Larroucau, indica “El problema de la discrecionalidad subyace en que no incentiva al juez que emprenda una práctica argumentativa que permita definir y refinar los cánones de valoración, sino que, al contrario, le alienta a repetir cláusulas de estilo.”[16]

La crítica a la falta de fundamentación de las sentencias cuando los jueces ponderan conforme a la sana crítica, lo resume González Castillo de la siguiente manera “La práctica nos demuestra que los jueces se limitan en sus fallos a expresar, escuetamente, que han apreciado la prueba en conciencia, lo que es inaceptable, pues no existe ninguna disposición que los exima de la fundamentación, sobre todo si se tienen en cuenta las expresas normas que al permitir fallar según la sana crítica les exige inmediatamente a los jueces la obligación de expresar las razones de sus fallos dictados conformes a dicho sistema de valoración.”[17]

¿Es posible reconocer la crítica precedente en los fallos relativos a la ley de protección de los consumidores? ¿cómo ha sido el comportamiento de los sentenciadores sobre esta materia en la República de Chile? ¿cumplen sus decisiones con los límites exigidos al sistema de la sana crítica, específicamente con su deber de motivación o justificación de sus resoluciones? A fin de intentar responder a la pregunta principal de este trabajo, se analizará jurisprudencia específica para posteriormente establecer conclusiones.

IV. Análisis jurisprudencial [\[arriba\]](#)

Conforme a la jurisprudencia que se analizará, es posible evidenciar que los órganos jurisdiccionales con competencia sobre la ley de protección a los consumidores en la mayoría de los casos observados, cumple con la exigencia del sistema de valoración de la sana crítica, referida a la motivación de su decisión, haciéndose cargo de la prueba rendida por las partes en el conflicto. De igual manera se aprecia un razonamiento coherente con el “sentido común”, siendo explicitado aquello en la mayoría de los casos que fueron estudiados.

Sin perjuicio de ello, es pertinente indicar que existen otros casos, que podrían entenderse minoritarios, donde la argumentación es débil o derechamente no existe, invocándose la sana crítica como una “cláusula de estilo”.

A continuación se describirán los casos observados en la República de Chile, iniciando el análisis con sentencias pronunciadas por la Corte Suprema de Justicia, Cortes de Apelaciones y finalmente Juzgados de Policía Local, tribunales que en primera instancia conocen de las infracciones y demandas civiles, en procedimientos individuales de protección a los derechos de los consumidores.

1. Casos conocidos por la Corte Suprema de Justicia.

a) Sentencia de la Corte Suprema de Justicia, que rechaza recurso de queja contra sentencia de la Corte de Apelaciones de Temuco, Rol N° 7.855-2.009 de 8 de septiembre de 2009[18] interpuesto por Corporación Santo Tomás para el Desarrollo de la Educación y la Cultura.

Se dedujeron dos recursos de queja contra la sentencia de la Corte de Apelaciones de Temuco que determinó que la publicidad del Instituto Profesional Santo Tomás sobre las carreras de investigador criminalístico y perito forense, constituía publicidad engañosa, constituyendo aquella conducta una vulneración al art. 33 de la Ley N° 19.496, los recursos fueron conocidos por la Sala Penal del máximo tribunal del país, quien en votación dividida estimó rechazarlos.

Las recurrentes eran los propios estudiantes afectados (por los perjuicios generados de la publicidad engañosa, para que se acogiera la demanda civil) y el Instituto Profesional querellado y demandado por publicidad engañosa (para obtener la revocación de la sentencia de segunda instancia). Se rechazaron ambas alegaciones en la Corte, en el primer

caso, por insuficiencia de prueba que determinara con claridad los motivos y montos reclamados y, en el segundo caso, porque la supuesta errónea interpretación del contrato educacional o equivocado establecimiento de los hechos en que se funda su presentación, conforman argumentos insuficientes para acoger un recurso de queja, que sólo es admisible cuando hay falta o abusos graves por los sentenciadores, que no era el caso sublite.

Alude esta sentencia que “la información de los servicios que se ofrecen en el mercado debe ser plenamente veraz, oportuna y transparente, es decir, no inductiva a error o engaño” (considerando segundo). En dicha perspectiva “las formas sutiles y múltiples que reviste la publicidad engañosa o errónea explica la latitud que la ley confiere al juez para ponderar los antecedentes según las reglas de la sana crítica” (considerando tercero). Se concluye en este punto que “inducido como está el consumidor con la publicidad tiene derecho, cuando ésta es errónea o engañosa, a que el proveedor se haga cargo y responda de los daños y perjuicios causados” (considerando cuarto).

En los considerandos quinto y sexto de la sentencia, se puede encontrar el núcleo del razonamiento conforme a las reglas de la sana crítica. En efecto, la Corte concluyó que “en el sensible punto relativo al campo ocupacional ofrecido por las carreras señaladas”, está claramente desmentida la publicidad ofrecida por las carreras designadas al menos en el sector público. Se fundamenta esta aseveración con una serie de informes allegados al proceso: Ministerio Público (fs. 57), Defensoría Penal Pública (fs.60 y ss.), Carabineros de Chile (fs. 70 y ss.), Policía de Investigaciones (fs.90 y ss.) y Servicio Médico Legal (fs.144), todos dan cuenta que no existen tales profesionales contratados en sus instituciones, ni hay considerados escalafones para dichos profesionales. En el caso del sector privado, las oportunidades son las inherentes al libre mercado.

Conforme a lo anterior, se estableció que la “publicidad que se analiza en su conjunto y de acuerdo a la sana crítica, tiene un claro elemento inductivo a error, a tener cierto lo que no es en la contratación de servicios: la existencia de fuentes laborales en el ámbito de la nueva justicia penal lo que, según ha quedado demostrado, no es del todo efectivo”. Reprocha de forma explícita la Corte la falta de “estudios, investigaciones o consultas previas de factibilidad o de mercado que permitiesen a la Corporación demandada probar “como lo exige el art. 33 de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores” la veracidad de la información contenida en la publicidad de los servicios ofrecidos”.

La decisión de rechazar los recursos, estuvo amparada en dos ejes: a) sobre el aspecto civil -y es la tónica en los demás casos observados- no se logró demostrar en la instancia procesal correspondiente los daños causados, siendo la tendencia rechazar las demandas por perjuicios por falta de prueba, que le impiden al sentenciador formarse cualquier convicción; b) sobre el aspecto infraccional en que la publicidad ofrecida por el Instituto Profesional sobre el campo ocupacional de las carreras no era comprobable de manera íntegra en los organismos del sector público que eventualmente podrían contratar investigadores criminalísticos o peritos forenses, existió una argumentación que es coherente con lo predicado en el artículo relacionado a la publicidad engañosa.

Hubiere sido conveniente que la Corte Suprema, hubiere explicitado -con la misma rigurosidad vista en los considerandos quinto y sexto-, los motivos invocados por el Instituto Profesional en su recurso: i) errónea interpretación del contrato educacional y ii) equivocado establecimiento de los hechos por la Corte de Apelaciones de Temuco. Se advierte que en la sentencia hay una referencia general, utilizándose la expresión “según se

ha visto”; esta afirmación por sí sola, no permite conocer a cabalidad los argumentos desestimatorios, relativos a la petición del Instituto Profesional (considerando octavo).

b) En el caso caratulado “Universidad de Ciencias de la Informática con Ariana Andrea Navarrete Anavalón y otros”, con antecedentes fácticos similares al anterior, se da cuenta de un recurso de queja rechazado en votación dividida por la Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia Rol N° 288-2.011 de 11 de abril de 2011[19], en esta oportunidad respecto de la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel, que revocó la sentencia de primera instancia pronunciada por el Juez de Policía Local de Melipilla que rechazó la querrela infraccional y demanda civil por publicidad engañosa a una Universidad por la carrera de perito forense, y en su lugar el tribunal de alzada condenó a la Universidad al pago de una multa de 50 unidades tributarias mensuales por infracción al artículo 28 letras b) y c) de la ley N° 19.496, dando lugar, asimismo a las demandas civiles por indemnización de perjuicios por la suma de \$4.000.000.- a cada uno de los demandantes por concepto de daño moral.

La Universidad, dedujo recurso de queja para ante la Corte Suprema, siendo sus principales argumentos los siguientes: i) invocó un quebrantamiento de las normas reguladoras de la prueba, específicamente el artículo 1698 del Código Civil, por cuanto se la hizo responsable civilmente como demandada, sin que los actores hayan probado los perjuicios morales demandados y, ii) que su publicidad no vulneró el artículo 28 letras b) y c) de la ley N° 19.496.

Los jueces recurridos informaron señalando que, respecto de la primera imputación, no infringieron las leyes reguladoras de la prueba en cuanto a la determinación del daño moral, ya que, acogieron la querrela y demanda luego de “analizar la prueba documental, testimonial y confesional de acuerdo a la legislación aplicable, conforme a las razones que se expone en el fallo censurado”, por otra parte, y en relación al segundo reclamo, sostuvieron que “analizada la prueba rendida en autos, se llegó a la conclusión que la demandada había incurrido en la referida infracción legal, sin que se divisen falta o abuso en la adopción de dicha sentencia” (considerando tercero)

La Corte Suprema rechazó el recurso de queja, en base a las siguientes argumentaciones:

i) Respecto del quebrantamiento de las reglas reguladoras de la prueba, distinguió que el recurrente, si bien alegó inicialmente que se le condenó a pagar una indemnización por daño moral sin que éste hubiere sido probado, centra posteriormente su crítica, en el hecho que para determinarse la indemnización se tuviere en consideración la declaración de un testigo de oídas, lo que sería una mera conjetura o suposición. Para la Corte, dicho cambio argumentativo del recurrente, reveló que su intención consistía en cuestionar la justificación dada por los jueces recurridos para dar lugar a las respectivas demandas civiles (considerando cuarto). Esa diferencia de criterio no fue suficiente en opinión de la Corte Suprema para invalidar la resolución atacada, máxime si los jueces están autorizados para apreciar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica. Prosiguió su argumentación, señalando que si hubiere existido una alteración de las reglas reguladoras de la prueba, el recurrente no expuso en su presentación como se generó la transgresión a las razones jurídicas y simplemente lógicas, científicas o técnicas que surgen como límites de este sistema de ponderación probatoria.

ii) Con relación a la vulneración al artículo 28 letras b) y c) de la ley N° 19.496 (existencia de publicidad engañosa), la Corte Suprema, desestimó el reclamo, ya que en su opinión “se desprende claramente que es únicamente la interpretación efectuada por los jueces

recorridos de dichas disposiciones legales, no compartida por el recurrente, el fundamento de la impugnación de falta o abuso dirigida a los sentenciadores.” Los jueces recorridos estimaron que existía publicidad engañosa, ya que, en su opinión “existe un cúmulo de propaganda inductiva a error y engañosa, que tiende a reforzar la idea de desempeño en instituciones públicas o privadas y en especial en lo que se refería a la Reforma Procesal Penal, contenida en material gráfico difundido por la prestadora de servicios educacionales [...]” (considerando sexto)

La Corte Suprema, en uso de sus atribuciones, técnicamente ajustó su decisión a la tesis que prevalece sin discusión en la actualidad, en el sentido que el recurso de queja no constituye una tercera instancia en Chile. Se apoyó entre otras argumentaciones en la siguiente: “En consecuencia, aunque pueda ser discutida y aun equivocada la tesis jurídica sustentada por el juez recurrido, esa sola consideración no basta para que la Corte Suprema haga uso de sus facultades disciplinarias y para dar admisión al recurso de queja.” (considerando sexto).

Ahora bien, como este trabajo busca evidenciar como es el tratamiento al sistema de valoración de la sana crítica por los órganos jurisdiccionales, existen algunos puntos de esta sentencia que ameritan un análisis particular:

En primer término, la sala de la Corte de Apelaciones de San Miguel que decidió acoger la querrela infraccional y la demanda civil por daño moral, lo hizo “luego de analizar la prueba documental, testimonial y confesional de acuerdo a la legislación aplicable”; por otro lado, consideró que la Universidad habría incurrido en publicidad engañosa luego “que, analizada la prueba rendida en autos”. Al igual que en el caso Rol N° 7.855-2.009, era esperable la existencia de una fundamentación, como se exige para este sistema de valoración de la prueba. Sobre este punto, Zubiri, señala “la exigencia de motivación responde a una finalidad de control del discurso, en este caso probatorio, del juez, con objeto de garantizar hasta el límite de lo posible la racionalidad de su decisión, en el marco de la racionalidad legal.”[20]Dicha exigencia, no se verificó en este caso particular. Cabe preguntarse ¿cómo se analizó por el tribunal de alzada específicamente la prueba para revocar la decisión del juez de primera instancia? ¿porqué su fundamentación no se reflejó en ninguno de los considerandos del fallo? Se puede advertir que en este fallo, se hace patente la ausencia de fundamentación de las sentencias, que es parte de los límites que se exigen a la sana crítica, como sistema de valoración probatorio. Acá es pertinente recordar que es un deber de los jueces despejar cualquier atisbo de arbitrariedad en su decisión (límite o exigencia establecida para la sana crítica) y eso no se refleja en la sentencia estudiada.

En segundo lugar, se advierte por otra parte, que la Corte Suprema, objeta del recurrente dos aspectos relacionados con este trabajo: en primer lugar, que su planteo inicial referido a la vulneración de las reglas reguladoras de la prueba -en relación a que condenó a la Universidad a pagar una indemnización por daño moral sin las pruebas suficientes-, deviene posteriormente en criticar que el perjuicio se determinó en base a meras suposiciones basadas en la declaración de un testigo de oídas. En segundo término, como los jueces pueden invocar la sana crítica para adoptar su decisión, la Corte reprocha al recurrente que no expresó ninguna transgresión a las razones simplemente lógicas, científicas o técnicas al momento de deducir su recurso.

Si el recurso se hubiere orientado inicialmente a lo sugerido por la Corte Suprema, quizás la decisión final, habría sido distinta. Cabe señalar, que el llamado a ejercer un control sobre las decisiones jurisdiccionales, son las partes agraviadas en primer lugar, y como se

desprende de la lectura del fallo de marras, el recurrente cometió dos errores relevantes. El primero dice relación con que la generalidad de las sentencias estudiadas en primera y segunda instancia, son estrictas en relación a acoger las demandas civiles por indemnización de perjuicios si no existe prueba suficiente aportada por la interesada. En el procedimiento de primera instancia, declaró un testigo de oídas -estudiante de otra institución de educación superior de una carrera análoga-, declaración insuficiente por sí sola para acreditar el daño moral invocado, conforme a la regla general para este tipo de materias; luego debía atacarse entonces no al testigo -como lo hizo el recurrente- sino al sistema probatorio invocado para tenerlo por acreditado: la sana crítica. De ahí el rechazo a su recurso (que corresponde a su segundo error): no indicó como aquella actuación vulneró las reglas de la lógica y las máximas de la experiencia.

c) “Servicio Nacional del Consumidor contra Inmobiliaria Parques y Jardines S.A.” sentencia de la Corte Suprema de Justicia, que acogió recurso de queja contra sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 8.044-2.009 de 8 de julio de 2010.[21]

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) dedujo recurso de queja contra los Ministros de la Corte de Apelaciones de Santiago que revocaron una sentencia pronunciada por el Primer Juzgado de Policía Local de Santiago que había acogido una denuncia infraccional y demanda civil intentada por una clienta de una inmobiliaria propietaria de un Cementerio Parque, que unilateralmente habría reajustado el valor de la llamada “cuota de mantención”, constituyéndose de esa manera una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la ley N° 19.496 (no cumplir por la denunciada su obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino la entrega del bien y prestación del servicio, generándose un menoscabo para la clienta).

Se fundamentó el recurso que la decisión de los jueces recurridos “restringe el ámbito de aplicación de la ley, prescindiendo del texto expreso del artículo 12 y dotándolo de un contenido diverso”.

Los jueces recurridos informaron a la Corte Suprema que revocaron la sentencia de primera instancia “teniendo en consideración las pruebas rendidas en el juicio”, como asimismo, que en este asunto la prueba se aprecia de acuerdo a las reglas de la sana crítica, por ende “se limitaron a ejercer sus facultades jurisdiccionales, respetando el mérito de los autos y el cuerpo normativo respectivo.”

La Corte Suprema acogió el recurso de queja intentado, teniendo presente las siguientes consideraciones: a) fue reconocido y acreditado en el procedimiento de primera instancia que la inmobiliaria cobró por concepto de “cuota de mantención” un precio superior a lo pactado entre la clienta y la empresa denunciada, b) la denunciada y demandada se valió del oficio N° 70 del Servicio de Impuestos Internos de 1990 para cobrar el IVA a la mencionada cuota de mantención, lo que aconteció respecto de la cliente denunciante en los meses de enero de 2001 y 2004, c) en la especie no es procedente dicho cobro, conforme a la improcedencia de gravar con IVA “aquellas remuneraciones que se perciben con ocasión de servicios indispensables para el desarrollo del giro o para el cumplimiento de uno de sus elementos esenciales”, como ocurre con la llamada “cuota de mantención” de los cementerios parque, así lo refrendan dos oficios posteriores del mismo Servicio de Impuestos Internos (números 5348 de octubre de 2003 y 1377 y marzo 2004) d) la inmobiliaria debe entregar información veraz y oportuna a sus clientes sobre lo ofrecido, conforme al artículo 12 de la ley N° 19.496, lo que en el caso sublite no aconteció, e) los

jueces de segunda instancia dotaron al mencionado artículo 12 de un contenido diverso, no pudiendo resolver como lo hicieron.

Corresponde señalar que la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago que revocó la de primer grado, es tal vez -de todas las resoluciones estudiadas- la que tiene una argumentación más débil en relación al sistema de valoración de la sana crítica, al igual que la causa Rol 288-2.011, pero que a diferencia de ésta, la decisión del tribunal de alzada fue revocada por la Corte Suprema de Justicia.

Se puede afirmar la falta de técnica argumentativa en el fallo revocatorio, dado que los jueces recurridos invocando la sana crítica, consignaron “teniendo en consideración las pruebas del juicio”, “se limitaron a ejercer sus facultades jurisdiccionales, respetando el mérito de los autos y el cuerpo normativo respectivo”, tales referencias se transformaron en la invocación de la “cláusula de estilo” que continuamente se reprocha por la doctrina a los jueces que ponderan de acuerdo al sistema de la sana crítica, sin explicitar los motivos de su decisión. En efecto, los jueces conforme al “mérito de los autos” consideraron revocar la sentencia de primera instancia, pero no dieron cuenta de cómo adquirieron su convicción, ello no obstante que en la oportunidad procesal correspondiente, se acreditó por la denunciante y demandante que se habría modificado el valor de la cuota de mantención por parte de la inmobiliaria dueña del Cementerio Parque en dos oportunidades, pese a que el Servicio de Impuestos Internos precisó la existencia de oficios que dan cuenta que dicha actividad no está gravada con el impuesto al valor agregado, lo que generó la transgresión a la ley N° 19.496 por no cumplir la denunciada los términos, condiciones o contenidos del contrato celebrado entre las partes.

La parte recurrente al no conocer la fundamentación de la sentencia de la Corte de Apelaciones, estimó pertinente la deducción del recurso de queja, dado que su sentencia fue pronunciada con falta de racionalidad o falta o abuso grave, siendo así ponderado por la Corte Suprema de Justicia como superior jerárquico de la Corte de Apelaciones de Santiago. La ausencia de motivación como quedó reflejado, generó en el caso analizado una “presunción de arbitrariedad de la sentencia”[22], permitiendo con ello “atacarla por los defectos o vicios que puedan haberse realizado en las distintas inferencias racionales que surgen expresadas en los motivos.”[23]

Finalmente cabe señalar que casos como el descrito en forma precedente-donde la argumentación de los motivos es débil o inexistente- no corresponde a la regla general, sino que por el contrario es una excepción. Efectivamente de la jurisprudencia de las Cortes de Apelaciones que se analizará a continuación, se puede concluir que es amplia la argumentación fuerte o consistente con el sistema de valoración de la prueba de la sana crítica.

2. Casos conocidos por las Cortes de Apelaciones.

a) “Nancy Bernardita Vallejos Donoso con Supermercado Jumbo Aconcagua; Cencosud Retail S.A.” sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaíso que confirma con declaración recurso de apelación contra la sentencia del Juzgado de Policía Local de Los Andes de 19 de enero de 2012, Rol N° 832-2.011.[24]

Este caso dice relación sobre una cliente que estaba adquiriendo productos en un supermercado en la ciudad de Los Andes, cuando resbaló, a raíz de estar el piso con un líquido oleaginoso, resultando policontusa, con esguince cervical y esguince de muñeca derecha, configurándose una infracción al deber de cuidado sobre las instalaciones y bienes que permiten al supermercado vender sus productos, previsto en los artículo 3 letra d) y 23

de la ley N° 19.496. Para la querellada y demandada civil, el hecho no está dentro del ámbito de aplicación de la mencionada ley, sino que se trataba de un caso de responsabilidad extracontractual que se rige por las disposiciones establecidas en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

La Corte de Apelaciones de Valparaíso confirmó la sentencia de primer grado, en el sentido que la clienta, poseía la calidad de consumidora[25], condición que fue discutida por la contraria. Para llegar a dicha conclusión, razonó conforme a lo exigible para el sistema de la sana crítica, invocando de manera explícita las “máximas de la experiencia”. Sus argumentos giraron a los siguientes puntos: a) la clienta recibió las primeras atenciones en un policlínico del Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) que tenía un convenio con la empresa querellada y demandada, es más, todos los gastos médicos (consultas, kinesiólogo, procedimientos, radiografías, ecotomografía, insumos y medicamentos) fueron cargados a la parte denunciada y demanda civil, sin que ésta se haya opuesto a tal cargo, b) se acreditó que estaba seleccionando mercancías al interior del supermercado, con la declaración de una testigo presencial, que además al día siguiente del hecho consignó un reclamo que fue acompañado al proceso, c) finalmente expresó que “resultan máximas de la experiencia: la actividad de la señora Vallejos de transitar con un carro por los pasillos de un Supermercado, seleccionando productos o mercadería, es la de un comprador; y, que ocurrido el percance caer y quedar policontusa se desatienda todo aquello que no diga relación con prestar auxilio a la víctima.” (considerando cuarto). Citando a la propia Corte Suprema, el tribunal de alzada sostuvo que la ley N° 19.496 tiene por objeto “ampliar los mecanismos de protección a los consumidores; estimular el funcionamiento del consumo mediante la lógica del mercado. Todo lo anterior, llevó a concluir a la Corte que la querellada y demandada había infringido el deber de cuidado sobre las instalaciones y bienes, debiendo acogerse la querrela y compensarse el daño moral sufrido por la actora.

Sobre este fallo -donde se aprecia un esfuerzo del tribunal superior para explicar los motivos de su decisión, constituyendo una argumentación fuerte a favor de la sana crítica-, sólo cabría comentar que la testigo presencial cuya tacha en primera instancia fue acogida, se hizo en contravención al mandato de la ley (artículo 14 de la ley N° 18.287) que impone el sistema de valoración de la prueba conforme a la sana crítica, y cuya esencia, como se ha reiterado es otorgar libertad probatoria al sentenciador, debiendo éste fundar su decisión conforme a ciertas reglas (lógica, máximas de experiencia, etc.) que son en definitiva propias del “sentido común”. El sentido común, operó en la segunda instancia, por cuanto, la testigo -pese a ser una pariente de la víctima-, estuvo presente el día de los hechos, observó la mancha oleaginosa en el pasillo de la línea blanca, asistió a la clienta se resbaló y dejó constancia de un reclamo al día siguiente del hecho en el propio supermercado. El razonamiento de la Corte de no considerar las inhabilidades previstas para los testigos en el Código de Procedimiento Civil, fue acertado. En efecto, las inhabilidades son propias de un sistema de prueba legal o tasado y su objetivo es impedir que un juez en un conflicto civil y comercial asigne valor probatorio a un testigo.

Ahora bien, hay que considerar, que el procedimiento individual de protección de los derechos del consumidor está regulado en la ley N° 18.287, que en su artículo 14, reconoce a la sana crítica como sistema de valoración de la prueba. En tal consideración, las inhabilidades a los testigos no son aplicables a este procedimiento. Otro argumento, dice relación con el carácter supletorio del procedimiento ordinario de mayor cuantía, regulado en el artículo 3 del Código de Procedimiento Civil “Se aplicará el procedimiento ordinario en todas las gestiones, trámites y actuaciones que no estén sometidos a una regla especial diversa, cualquiera sea su naturaleza”. La supletoriedad que impone esta norma debe

interpretarse en el siguiente sentido: si un determinado conflicto, posee una regla especial diversa (como ocurre en el caso de la ley N° 19.496), el juez debe preferir la regla especial (aplicación ley N° 18.287), por sobre la materia general (artículo 357 y siguientes del Código de Procedimiento Civil). Normalmente el carácter supletorio insta al juez a la aplicación del procedimiento ordinario, en la medida que en el procedimiento especial no exista una regla especial que solucione o le dé una pauta al juez que debe adjudicar un derecho.

Un Juez de Policía Local que acoja una tacha regulada en el Código de Procedimiento Civil, transgrede este sistema de valoración de la prueba, debiendo enmendarse esa declaración por la vía recursiva. El adjudicador, para dar por acreditado un hecho conforme a la declaración de un testigo en este procedimiento, atenderá a puntos como la coincidencia y concordancia de sus declaraciones, por otro lado, para excluir un testimonio ponderará la credibilidad o no con relación al caso concreto. El rol de los litigantes es crucial en esta instancia probatoria, ya que, se presume que cualquier persona está habilitada para declarar en el procedimiento. En consecuencia, es recomendable que se formulen preguntas para establecer la idoneidad del testigo, previo a su declaración en el tribunal.

La jurisprudencia analizada está conteste con este mismo argumento, para esto, pueden revisarse los siguientes fallos: Rol N° 236.900-15 de 12 de Julio de 2012 (considerando décimo séptimo), Rol N° 268.752-8 de 14 de agosto de 2012 (considerando séptimo) y Rol N° 89.441-1 de diciembre de 2010 (considerando décimo), todas pronunciadas por el Juzgado de Policía Local de Vitacura.

b)“Rodríguez Mohena Pablo Apolinar con Cencosud Retail S.A.” sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta que revoca el fallo del Juzgado de Policía Local de esa misma ciudad, Rol N° 246-2.012 de 4 de febrero de 2013[26].

Este caso trató de un cliente que junto a su cónyuge, adquirió mercaderías en el supermercado Jumbo de la ciudad, dejando su vehículo en el estacionamiento que ofrece en forma gratuita el propio recinto. Al regresar a su vehículo, el afectado advirtió que el porta maleta se encontraba forzado y que se le sustrajo una mochila con diversos implementos útiles para su desarrollo académico -el afectado estudiaba la carrera de Fonoaudiología- y un notebook que contenía toda la información reunida y gran parte de su tesis de grado, lo que en su opinión generó una infracción al artículo 23 de la ley N° 19.496 (comete infracción el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a las fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio)

El supermercado solicitó el rechazo de la denuncia y demanda civil, argumentando que no existía infracción laguna, no existía cuasidelito civil y en consecuencia no cabía responsabilidad alguna y menos daños que indemnizar, agregó que aun existiendo contravención, alegó por otra parte la desproporcionalidad en que incurrió la actora para avaluar su pretensión.

La Corte de Apelaciones dio por acreditado el hecho del robo en el estacionamiento del supermercado, para ello se tuvo presente la denuncia formulada por el afectado en la Sub Comisaría Antofagasta Norte el mismo día y un horario cercano a los hechos, lo que además fue ratificado por dos testigos que declararon en primera instancia. Conforme a lo anterior, la Corte -que utilizó razonamientos propios de la “sana crítica”-, estimó que el denunciante tenía la calidad de consumidor (considerando quinto).

En virtud que la Corte estableció que el afectado era un consumidor, concluyó que el supermercado habría tenido un actuar negligente (al informar a los guardias del supermercado del hecho del robo, se le informó al afectado que las cámaras de seguridad no funcionaban, no habiendo ninguna grabación que permitiera realizar pesquisas sobre los autores del hecho), y lo condenó a pagar una multa de 5 unidades tributarias mensuales.

En lo relativo a la acción civil, el tribunal de alzada, si bien tuvo por acreditado el hecho del robo (prueba documental y testimonial), el actor no logró confirmar el valor de las especies sustraídas, sólo existía el dicho del afectado, que avaluaba las especies en un cierto monto. No obstante, la Corte consideró de todas maneras, el otorgamiento de una indemnización por el daño emergente (que sí se pudo probar), la que fue ostensiblemente menor a lo reclamado. Esta indemnización también se otorgó por concepto de daño moral, teniendo a la vista el hecho que en el notebook sustraído se encontraba gran parte del material de la tesis para optar al título de Fonoaudiólogo.

Respecto de este fallo se pueden formular dos líneas de comentarios. a) El relativo al aspecto infraccional y b) el referente a la acción civil interpuesta. En cuanto al aspecto infraccional, la Corte motiva y argumenta en forma permanente, evitando juzgar conforme a una “corazonada”, sino que por el contrario, lo hace con criterios idóneos (explica que el afectado era un consumidor y que el hecho del robo al interior del supermercado efectivamente sucedió). Se destaca su preocupación de sujetarse al texto de la ley N° 19.496, utilizando las reglas de la sana crítica, ponderando las distintas pruebas presentadas en el procedimiento seguido en primera instancia. Respecto de la acción civil, si bien el fallo señala que no satisfacía el estándar formal para ser acogida por falta de evidencia para determinar el monto de los perjuicios, de igual manera condenó civilmente a la demandada, lo que es una excepción, dado que normalmente si el perjuicio no es acreditado en el iter procesal se excluye el otorgamiento de indemnizaciones. Sin perjuicio que esta parte de la decisión, por si sola, amerita otro estudio singular sobre las acciones civiles derivadas de hechos infraccionales, sólo se puede adelantar que el sistema de sana crítica permite lo que efectivamente razonó este tribunal. Estando acreditado el hecho del robo, que entre otras especies, tenía un notebook con la tesis de grado del afectado, para la Corte se había generado un daño que debía ser reparado por el supermercado. La Corte adopta una postura distinta de sus homólogas y de los tribunales inferiores en relación al otorgamiento de indemnizaciones sobre esta materia.

c) “Carrasco Márquez, Luis con Mena Benavides Francisco”, sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago que revoca el fallo del Segundo Juzgado de Policía Local de Estación Central, Rol N° 1.333-2.011 de 24 de noviembre de 2011.[27]

Los hechos decían relación con un cliente que llevó su vehículo a una reparación a un taller mecánico (denunciado y demandado de autos), debido a una fuga de agua lo que recalentaba el motor. El vehículo fue entregado al denunciante en óptimas condiciones, pero días después, el vehículo presentó nuevas fallas, siendo ingresado nuevamente al taller para conocer las causas, para el actor, tales hechos son constitutivos de una infracción al artículo 23 de la ley N° 19.496 El denunciado y demandado negó toda responsabilidad por ese desperfecto y solicitó el rechazo de las acciones, en especial porque se le advirtió al actor que el origen de la fuga provenía del uso de ciertas piezas, que efectivamente fueron sustituidas.

El querellante y demandante ofreció en parte de prueba: a) testimonial de dos mecánicos del mismo taller automotriz demandado, quienes señalaron al juez de primer grado, que resolvieron el problema de la fuga de agua y cambiaron los repuestos por otros de

procedencia china, los que se instalaron bajo responsabilidad del demandante, conociendo de antemano de la mala calidad de éstos, b) documental, específicamente boletas que informan del costo de reparación hecha al vehículo.

La Corte de Apelaciones concluyó -utilizando las reglas de la sana crítica- que de los antecedentes aportados “no puede atribuirse actuar negligente al denunciado en los términos que exige el artículo 23 de la ley N° 19.496, desde que no existen antecedentes que permitan establecerlo, que no sean más que los propios dichos del denunciante, sobre quien recaía el peso de la prueba, por lo que al no haberlo acreditado suficientemente corresponde eximir de toda responsabilidad al recurrente tanto del aspecto infraccional como civil” (considerando quinto).

El demandante no logró demostrar que el taller tuviere un actuar negligente, por el contrario, se acreditó por la declaración de los testigos, que el actor fue previamente advertido que las piezas de repuesto para solucionar el problema de fuga de agua, eran de mala calidad y aun así se instalaron en el vehículo, siendo insuficientes las pruebas rendidas por el propio demandante, se generó la desestimación de la pretensión, revocándose la sentencia de primer grado. Se trató de una resolución breve, pero motivada, lográndose reforzar la vigencia del sistema de la sana crítica, y en particular, desestimar acciones por falta de evidencia.

La falta o insuficiencia de prueba -que no sean sólo los dichos de los denunciados y demandantes civiles- impiden que los tribunales se formen convicción para acoger acciones por vulneración de la ley N° 19.496. En ese sentido, se puede revisar otro fallo adicional al precedente que razona en la misma lógica: se trata de una sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel, Rol N° 341-2.009 de 14 de diciembre de 2009, caratulado “Silva, Pedro; Vega, Edith con Cencosud Supermercados S.A.; Ariztía Comercial Ltda.” que revocó la de primera instancia, debido a que los denunciados y demandantes si bien lograron demostrar que adquirieron un pavo en un supermercado, no lograron demostrar que el producto descrito se haya encontrado en deficiente estado de conservación al momento de ser adquirido, “toda vez que acuerdo a las reglas de la lógica, máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, elementos que sirven de límite a la apreciación probatoria de acuerdo con las reglas de la sana crítica, un pavo congelado requiere de una rigurosa cadena de frío entre su adquisición y preparación, la cual de interrumpirse provocará inexorablemente el comienzo del resultado natural de descomposición”. [28]

3. Casos conocidos Juzgados de Policía Local.

Los fallos que se revisarán corresponden a sentencias pronunciadas por el Juzgado de Policía Local de Vitacura sobre distintas materias, lo anterior, porque este tribunal logra en cada una de las sentencias estudiadas dar cuenta de un razonamiento exigible para el sistema de valoración de la sana crítica, explicitando los motivos para acoger o rechazar la (s) acción (es) intentada (s). En todos los casos el juez utiliza el “sentido común” y logra convencer con su discurso a las diversas audiencias: partes, superiores jerárquicos y comunidad jurídica, como señala Coloma “epistémicamente satisfactorios”. [29]

En tal consideración, debe destacarse la sentencia de 10 de diciembre de 2010, Rol N° 89.441-1 caratulado “Marcela Cortés Sarras con ADT Security Services S.A.”, que condenó a una empresa de seguridad al pago de una multa y de una indemnización por daño moral, por infracción al artículo 23 de la ley N° 19.496, ello porque se demostró que ésta actuó con negligencia al dejar expuestas a las personas que trabajaban en una joyería a una falta de

asistencia y de comunicación con el sistema de alarma y de seguridad, en una situación de emergencia, como fue en concreto un robo con intimidación acontecido en la joyería.

El juez para considerar que existió una infracción a la ley de protección al consumidor, tomó en especial consideración un informe pericial (fs. 482), el cual dio cuenta de elementos claves para la decisión del conflicto: a) la empresa denunciada no proporcionó ninguna información referida a los registros y protocolos de instalación de la alarma, ello pese a haberse solicitado en varias oportunidades, b) la denunciada originalmente instaló un sistema de seguridad, pero que posteriormente lo sustituyó por otro sistema inalámbrico, tuvo que haber retirado la placa electrónica de la central antigua, retirar el antiguo botón de pánico y entregar los nuevos botones de pánico inalámbricos, pero ello no aconteció, por el contrario del informe del perito se comprobó que habían instalados dos sistemas de alarmas con botones de pánico alámbricos, adicionalmente con el cambio de alarmas no se retiró el botón, sólo el cable, c) el sentenciador, razonó que aun cuando el botón de pánico no hubiere sido instalado por la empresa denunciada (como argumentó en el procedimiento), “resulta lógico y razonable comprender y esperar que, si un cliente contrata la instalación de un sistema de alarma para seguridad del inmueble no sólo se preocupe de instalar los dispositivos o elementos del sistema de alarma controlado, sino que se preocupe de dejar instalado un sistema de seguridad que resguarde eficientemente y sin riesgo de confusión en su uso, ese inmueble que se quiere proteger”. Para el juez resultó incomprensible esta conducta de la empresa denunciada, la que ofrece el mismo tipo de alarma a través de su página de internet.

El juez utilizó las máximas de la experiencia y sobre todo su sentido común, al momento de ponderar el informe pericial. Por otra parte, analizó toda la prueba rendida por ambas partes, y para condenar tuvo presente en forma adicional, que la empresa no acreditó en el proceso que elementos, dispositivos y equipamiento comprendía el sistema de alarma. En este caso es posible reconocer lo que afirmaba Couture “El juez, nos permitimos insistir, no es una máquina de razonar, sino, esencialmente, un hombre que toma conocimiento del mundo que le rodea y le conoce a través de sus procesos sensibles e intelectuales.”[30]

Una conclusión se puede identificar en otra sentencia de 28 de mayo de 2012, Rol N° 275.651-8 caratulada “Beatriz Polero de Politi con Inmobiliaria Paz Cien Ltda.”, en la que el tribunal condenó a una empresa inmobiliaria por infracción al artículo 3 de la ley N° 19.496 (derecho a una información veraz y oportuna) porque una clienta desistió de la oferta realizada en un departamento que estaba a la venta, pero que no fue informada previamente que el terreno donde se encontraba el proyecto inmobiliario estaba en proceso de adquisición, el juez señaló “Que resulta de todo sentido lógico y razonable entender que cualquier persona común, que se acerca a las oficinas de venta de un proyecto inmobiliario de departamentos para habitación, a fin de informarse sobre el proyecto, sus características y condiciones de ventas con el objeto de poder evaluar si se ajusta a sus intereses y tomar adecuadamente una decisión de compra, espera y confía que en esa oportunidad y antes de suscribir una oferta y solicitar la reserva de una unidad, contar con toda la información sobre el proyecto”.

Otro punto que se debe destacar, en esta sentencia, se refiere a que el tribunal-si bien acogió la acción infraccional y la demanda civil por daño directo (correspondiente a lo pagado por la cliente como oferta)-, desestimó la indemnización por daño emergente y daño moral invocado por la actora, porque no acreditó en el proceso por ningún medio “antecedentes que permitan al tribunal establecer que esos gastos existieron” como tampoco acompañó “ningún elemento de prueba que permita dar por establecido, que los hechos denunciados en autos le hubieren causado un sufrimiento y malestar”, se verifica la

hipótesis que los tribunales no acogen acciones civiles por indicios, sino que por pruebas que permitan demostrar el perjuicio existente.

V. Conclusiones [\[arriba\]](#)

1. La sana crítica como sistema de valoración de la prueba se instaló en el ordenamiento procesal para quedarse y transformarse en la regla general, desplazando al anacrónico sistema de prueba legal o tasada.
2. Sin perjuicio de la multivocidad conceptual respecto de la sana crítica, se afirmó que en su esencia, otorga libertad al adjudicador para evaluar los diversos medios de prueba, sin embargo, al momento de juzgar debe explicitar el razonamiento de su decisión en base al sentido común, basándose en su propia experiencia y su sentido lógico. Como se ha sistematizado por la doctrina, la sana crítica posee límites que deben ser respetados por los adjudicadores: i) las reglas de la lógica, ii) las máximas de la experiencia; iii) los conocimientos científicamente afianzados, y iv) la obligación de fundamentar la sentencia.
3. Una objeción recurrente de la doctrina referida a la vulneración a las reglas de la sana crítica, dice relación a la falta de fundamentación de la sentencias, invocándose por los adjudicadores “cláusulas de estilo” meramente formales. Para subsanar estos defectos, el ordenamiento procesal en Chile provee de mecanismos de impugnación a las partes, para subsanar la eventual presunción de arbitrariedad que contenga la sentencia recurrida. Desde luego el recurso de apelación, pero también el recurso de queja, cuando las decisiones han sido pronunciadas por Cortes de Apelaciones, lo que ha determinado la intervención de la Corte Suprema en temas de derecho del consumo.
4. En el marco de la ley de Protección a los Consumidores, se analizó jurisprudencia de diversos tribunales, con el objeto de verificar si el sistema de sana crítica se utiliza en estos conflictos, como una cláusula meramente formal, excluyendo los motivos de “sentido común” propios de esta forma de valoración probatoria.
5. El resultado sorprende. En efecto, hay una variedad de fallos -pronunciados por distintos tribunales del país- que dan cuenta de un profundo conocimiento de este sistema probatorio, pero sobre todo, logran generar un convencimiento en el auditorio, derivado del uso idóneo de las reglas que constituyen su límite. En efecto, se pudo comprobar que las sentencias dan cuenta de reglas de la lógica, máximas de la experiencia, de conocimientos científicamente afianzados, estando plenamente fundados.
6. Una posible respuesta que de cuenta del correcto uso de la sana crítica en los procedimientos seguido ante de los Juzgados de Policía Local, está en que desde 1984, la sana crítica es la forma que tiene esta jurisdicción especial para ponderar la prueba. La experiencia de estos jueces en una serie de materias que la ley ha puesto dentro de sus atribuciones, ha permitido -quizás- que la aplicación de la ley N° 19.496, tuviere menos complejidades. Con todo, se debe reconocer el buen trabajo de las Cortes de Apelaciones, para corregir o subsanar los errores advertidos en la utilización de este sistema probatorio. Sólo en pocos casos, se apreció un error en la revisión del asunto por una Corte de Apelaciones, lo que fue subsanado vía recurso de queja por la Corte Suprema. Cabe confirmar que en el desarrollo y calidad jurídica de las argumentaciones, ha sido relevante el rol del Servicio Nacional del Consumidor, quien dispone de un área de litigación en todos los niveles jurisdiccionales, encargado de cautelar los derechos de los consumidores y mejorar el nivel de la litigación en esta materia, arrastrando con ello a todos los intervinientes de este procedimiento.

El desafío, entonces reside en los tribunales superiores, quienes al conocer vía apelación, deben explicitar los motivos de sus decisiones, evitando lo que nadie quiere se suceda, que la jurisdicción no sea conocimiento y saber, sino arbitrariedad carente de argumento.

Bibliografía

ALVARADO VELLOSO, Adolfo: La Prueba Judicial, Editorial Juris, Rosario, 2007.

ALVAREZ GARDIOL, Ariel: Lecciones de epistemología: algunas cuestiones epistemológicas de las ciencias jurídicas, Editorial Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, 2007.

COLOMA CORREA, Rodrigo: “¿A quiénes deben hablar los jueces cuando en sus sentencias dan por probados los hechos controversiales?” en Derecho Procesal Contemporáneo. Ponencias de las XXII Jornadas Iberoamericanas de Derecho Procesal (coordinador Raúl Tavolari Oliveros) tomo II, Editorial PuntoLex S.A., Santiago, 2010.

CORTEZ MATCOVICH, Gonzalo: El nuevo procedimiento regulado en la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, Editorial LexisNexis, Santiago, 2004.

COUTURE, Eduardo J.: Fundamentos del Derecho Procesal Civil, Editorial Depalma, 3ª ed., Buenos Aires, 1958.

GONZÁLEZ CASTILLO, Joel: “La fundamentación de las sentencias y la sana crítica” en Revista Chilena de Derecho, vol. 33 N° 1, Santiago, 2006, pp.93-107.

LARROUCAU TORRES, Jorge: La prueba en el proceso civil, tesis para optar al grado de Doctor en Derecho, Facultad de Derecho, Universidad de Chile, 2010, disponible en <http://www.derecho.uchile.cl/portal/postgrado-y-postitulo/doctorados/facultad-de-derecho/53073/doctores-en-derecho-universidad-de-chile>[fecha de consulta 21 de febrero de 2013]

ZUBIRI DE SALINAS, Fernando: “¿Qué es la sana crítica? La valoración judicial del dictamen experto” en Jueces para la Democracia, N° 50, Madrid, 2004, pp.52-62.

Jurisprudencia Citada

Sentencia de la Corte Suprema de Justicia, que rechaza recurso de queja, Rol N° 7.855-2.009 de 8 de septiembre de 2009, disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/2553/2009.

Sentencia de la Corte Suprema de Justicia, que rechaza recurso de queja, Rol N° 288-2.011 de 11 de abril de 2011, disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/3094/2011.

Sentencia de la Corte Suprema de Justicia, que acogió recurso de queja, Rol N° 8.044-2.009 de 8 de julio de 2010, disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/3658/2010.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaíso que confirma con declaración recurso de apelación contra la sentencia del Juzgado de Policía Local de Los Andes de 19 de enero de 2012, Rol N° 832-2.011, disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/379/2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta que revoca el fallo del Juzgado de Policía Local de esa misma ciudad, Rol N° 246-2.012 de 4 de febrero de 2013, disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/236/2013.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción que revoca fallo de Juzgado de Policía Local, Rol 203-2.012 de 28 de diciembre de 2012, disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/2987/2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago que revoca el fallo del Segundo Juzgado de Policía Local de Estación Central, Rol N° 1.333-2.011 de 24 de noviembre de 2011, disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/8770/2011.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel que revoca el fallo del Juzgado de Policía Local de San Miguel, Rol N° 341-2.009 de 14 de diciembre de 2009, disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/4788/2009.

Sentencias pronunciadas por el Juzgado de Policía Local de Vitacura, disponibles en la secretaría del tribunal:

Rol N° 89.441-1, de 10 de diciembre de 2010.

Rol N° 275.651-8, de 28 de mayo de 2012.

** Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad Andrés Bello, Santiago, Chile. Abogado. Magíster en Derecho Procesal, Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Profesor Derecho Procesal. Director Departamento Derecho Procesal, Facultad de Derecho, Universidad de Las Américas. Fecha de recepción: 4 de marzo de 2014. Fecha de Admisión: 19 de marzo de 2014.*

[1] Sobre el particular puede revisarse informe del Servicio Nacional del Consumidor: Gestión 2005-2010 y perspectivas de futuro, disponible en <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/04/cuenta-de-gestion-Sernac-de-2005-a-2010.pdf> [fecha de consulta: 13 de febrero de 2013]

[2] Cabe señalar que el SERNAC tiene sus orígenes en 1932, pero adquiere el actual nombre en 1990. Sin embargo, la función que actualmente cumple y que ha determinado un cambio de paradigma en la defensa de los derechos por los consumidores chilenos, surge con la vigencia de ley N° 19.496, el 7 de marzo de 1997. Sobre la historia de este organismo público en la República de Chile puede consultarse en <http://www.sernac.cl/acerca/historia/> [fecha de consulta: 13 de febrero de 2013]

[3] GONZÁLEZ CASTILLO, Joel: “La fundamentación de las sentencias y la sana crítica”, Revista Chilena de Derecho, vol. 33, N° 1, Santiago, 2006, p.94.

[4] ALVARADO VELLOSO, Adolfo: La Prueba Judicial, Editorial Juris, Rosario, 2007, p. 177.

[5] *Ibidem*, p. 178.

[6] *Ibidem*.

[7] ALVAREZ GARDIOL, Ariel: Lecciones de epistemología: algunas cuestiones epistemológicas de las ciencias jurídicas, Editorial Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, 2007, p. 166.

[8] Sobre la ausencia de motivación en las sentencias en el sistema del CommonLaw, se señala “No existe ninguna norma en el derecho inglés que obligue a los jueces a motivar sus

decisiones. Incluso en las apelaciones, sólo se expresa que el pronunciamiento de la Corte inferior es confirmado (affirmed) o revocado (reversed) sin motivación (without opinion)", ALVAREZ GARDIOL, Ariel, op. cit., pp. 171-172.

[9] COUTURE, Eduardo J.: Fundamentos del Derecho Procesal Civil, Editorial Depalma, 3ª ed, Buenos Aires, 1958, p. 270.

[10] *Ibidem*, p. 271.

[11] CORTEZ MATCOVICH, Gonzalo: El nuevo procedimiento regulado en la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, Editorial LexisNexis, Santiago, 2004, p. 61.

[12] GONZÁLEZ CASTILLO, op. cit., p. 100.

[13] COLOMA CORREA, Rodrigo: "¿A quiénes deben hablar los jueces cuando en sus sentencias dan por probados los hechos controversiales?" en Derecho Procesal Contemporáneo. Ponencias de las XXII Jornadas Iberoamericanas de Derecho Procesal (coordinador Raúl Tavolari Oliveros), Editorial PuntoLex S.A., Santiago, 2010, t. II, p. 941.

[14] LARROUCAU TORRES, Jorge: La prueba en el proceso civil, tesis para optar al grado de Doctor en Derecho, Facultad de Derecho, Universidad de Chile, 2010, disponible en <http://www.derecho.uchile.cl/portal/postgrado-y-postitulo/doctorados/facultad-de-derecho/53073/doctores-en-derecho-universidad-de-chile>, p. 202 [fecha de consulta: 20 de febrero de 2013]

[15] ZUBIRI DE SALINAS, Fernando: "¿Qué es la sana crítica? La valoración judicial del dictamen experto", Jueces para la Democracia, Madrid, N° 50, 2004, p. 55.

[16] LARROUCAU TORRES, Jorge, op. cit., p. 203 [fecha de consulta: 20 de febrero de 2013].

[17] GONZÁLEZ CASTILLO, Joel, op. cit., p. 104.

[18] Sentencia completa disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/2553/2009 [fecha de consulta: 20 de febrero de 2013]

[19] Sentencia completa disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/3094/2011 [fecha de consulta 20 de febrero de 2013]

[20] ZUBIRI DE SALINAS, Fernando, op. cit., p. 54.

[21] Sentencia completa disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/3658/2010 [fecha de consulta: 20 de febrero de 2013]

[22] ALVAREZ GARDIOL, Ariel, op. cit., p. 170.

[23] *Ibidem*.

[24] Sentencia completa disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/379/2012 [fecha de consulta: 21 de febrero de 2013]

[25] Sobre la calidad jurídica de consumidor, la Corte de Apelaciones de Concepción, en causa caratulada "Mendoza Véjar Brígida con S.A.C.I. Falabella" Rol N° 203-2.012 de 28 de diciembre de 2012, considerando séptimo, ha señalado -invocando las reglas de la sana crítica- que es un concepto amplio y considera a todas las personas a condición de que actúe como destinatario final del bien o servicio objeto del contrato. Con ello, revocó una sentencia de primer grado que había acogido una excepción de falta de legitimación activa deducida por una multitienda respecto de una consumidora que adquirió un refrigerador con la tarjeta de crédito de otra persona, pero que no obstante de los documentos presentados al procedimiento, "consistentes en copias de guía y contrato de reparación a nombre de la actora y declaración jurada, apreciados conforme con las reglas de la sana crítica, queda demostrado que la destinataria final del refrigerador de la empresa denunciada era ella", la sentencia completa está disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/2987/2012 [fecha de consulta: 21 de febrero de 2013]

[26] Sentencia completa disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador CL/JUR/236/2013 [fecha de consulta: 21 de febrero de 2013]

[27] Sentencia completa disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador

CL/JUR/8770/2011 [fecha de consulta: 21 de febrero de 2013]
[28] Sentencia completa disponible en www.legalpublishing3.cl n° de identificador
CL/JUR/4788/2009 [fecha de consulta: 22 de febrero de 2013]
[29] COLOMA CORREA, Rodrigo, op. cit., t. II, p. 941.
[30] COUTURE, Eduardo J., op. cit., p. 272.