

Santiago, veinte de agosto de dos mil veinte.

**VISTOS:**

En estos autos Rol N° 33.159-2020, se ha conocido el recurso de queja entablado por la denunciada Banco de Chile, en los autos sobre infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en lo sucesivo L.P.C.), Rol N° 195-2017, caratulados "*Luis Rodrigo Fernández Portaluppi con Banco de Chile*", seguidos ante el Segundo Juzgado de Policía Local de La Serena, en contra de los Ministros de la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de La Serena Sres. Fernando Alberto Ramírez Infante y Juan Carlos Espinoza Rojas, y de la Abogada Integrante señora Maritza Johana Cortés Cortés, en razón de las faltas o abusos graves en que habrían incurrido al dictar la sentencia de fecha dieciocho de marzo de dos mil veinte, por la que revocando el pronunciamiento del tribunal a quo, acogieron la denuncia interpuesta, por estimar que en la especie se logró establecer la responsabilidad infraccional de la institución bancaria denunciada en los hechos que se le atribuyeron, acogiendo la demanda civil, únicamente en el acápite relativo al daño emergente sufrido por el consumidor.

Expone el quejoso que los jueces recurridos, al dictar el fallo revocatorio infringieron lo dispuesto en los artículos 16, 17 y 26 de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, por cuanto, al acoger la denuncia y, consecuentemente, la demanda civil deducida por el Sr. Fernández Portaluppi, por no haber acreditado cuales eran los procedimientos y protocolos que puso a disposición de Servipag para que procediera a pagar los documentos objetados por el demandante, exigieron a su parte más requisitos y obligaciones que los que establece dicho cuerpo normativo.



Solicita que se deje sin efecto la resolución impugnada, disponiendo en su lugar que se dicte la sentencia que confirme la de primera instancia, además de imponer, en caso de considerarlo adecuado, sanción a los magistrado recurridos.

Informando los jueces recurridos, sostuvieron que no existió la falta o abuso grave alegada por la quejosa, toda vez que la institución financiera demandada no probó haber procedido diligentemente al cumplimiento de su obligación como librada, desde que no acreditó cuáles fueron los procedimientos y protocolos que puso a disposición de Servipag, para que en su nombre y bajo su responsabilidad procediera a pagar los documentos que aparecían girados con firma falsificada, contra la cuenta corriente del actor.

Por decreto de catorce de mayo de dos mil veinte, se trajeron los autos en relación.

**Y considerando:**

**Primero:** Que en el proceso en que incide la queja, por resolución de fecha dieciocho de marzo de dos mil veinte, dictada por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de La Serena, se revocó la sentencia de primer grado, pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de dicha ciudad, y se acogió la denuncia interpuesta por Luis Rodrigo Fernández Portaluppi, por sí y en representación de Blue People Chile S.P.A, condenándose al Banco de Chile al pago de un multa de cinco (5) Unidades Tributarias Mensuales, como infractor del artículo 23, inciso primero, de la L.P.C., al establecerse la responsabilidad de la referida institución financiera al no probarse por ésta que procedió diligentemente en el cumplimiento de su obligación como librada, en cuanto a cumplir de modo seguro y no en forma riesgosa con las órdenes de pago del librador, desde que no acreditó cuáles fueron los procedimientos y protocolos que puso a disposición de Servipag, para



que en su nombre y bajo su responsabilidad procediera a pagar los documentos que aparecían girados con firma falsificada, contra la cuenta corriente del actor.

La misma sentencia acogió, además, la demanda civil de autos, pero solo en cuanto a la indemnización del daño emergente, consistente en el valor total de los cheques materia del proceso, por lo que condenó al Banco de Chile a pagar a la actora la suma de \$1.445.000 (un millón cuatrocientos cuarenta y cinco mil pesos).

**Segundo:** Que fue en dicho contexto que los jueces recurridos, luego de revisar los antecedentes, estimaron que la prueba rendida permitía establecer la responsabilidad infraccional de la institución financiera denunciada *-en cuanto ésta actuó con negligencia causando menoscabo al consumidor, al incurrir en fallas o deficiencias relativas a la seguridad del servicio prestado-*, revocando así el pronunciamiento de primera instancia, por el que se había rechazado la denuncia, y acogieron la demanda civil, únicamente en el acápite relativo al daño emergente.

Dicha calificación no es sino el resultado de un proceso interpretativo y valorativo de parte de los jueces, pues importa realizar un análisis de las normas sobre la competencia contenida en la Ley sobre Protección a los Consumidores, además de categorizar los requisitos que dicha normativa exige para declarar la responsabilidad infraccional por negligencia atribuible al vendedor de un bien o al proveedor de un servicio, tomando en cuenta cada una de las variables que contempla el artículo 23 de la Ley N° 19.496, en relación con los artículo 3, inciso 1°, letra d), del mismo cuerpo normativo, en particular, en el caso de autos, la exigencia relativa al deber de seguridad atribuible al Banco de Chile, traducida en la obligación de acreditar cuáles fueron los procedimientos y protocolos que puso a disposición de Servipag, para que en su nombre y bajo su responsabilidad



procediera a pagar los documentos que aparecían girados contra la cuenta corriente del actor.

**Tercero:** Que conviene tener en cuenta que el recurso de queja, en tanto persigue modificar, enmendar o invalidar resoluciones pronunciadas con falta o abuso grave, constituye un medio extraordinario destinado a corregir la arbitrariedad, mediante la imposición de medidas disciplinarias a los recurridos ante la existencia de un perjuicio que afecte al recurrente, manifestado en un error grave y notorio de hecho o de derecho.

**Cuarto:** Que establecido el marco jurídico-fáctico de la discusión, las faltas o abusos se configurarían sobre la base de la ilegalidad o arbitrariedad cometida por jueces de la Corte de Apelaciones de La Serena al interpretar las disposiciones legales pertinentes a la materia y al apreciar los hechos de una forma que a la quejosa le parece censurable, explayándose en el desarrollo del recurso sobre aquella que estima correcta.

**Quinto:** Que, atendiendo los fundamentos dados por los recurridos para resolver de la manera que ha sido reclamada, lo cierto es que, en todo caso, se trataría de un asunto que puede admitir diversas interpretaciones en torno al alcance de la disposiciones legales aplicadas al caso concreto, antinomia que según ha sostenido reiteradamente este Tribunal, hace que una determinada posición frente al sentido de una norma jurídica no pueda constituir falta o abuso grave que deba ser enmendada por la vía disciplinaria, pues se trata del ejercicio del derecho privativo que la ley confiere a los jueces en la interpretación de los preceptos legales aplicables a las situaciones de que deben conocer.

Por estas consideraciones y lo prevenido en los artículos 540, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales y 3, inciso 1°, letra d), 23 de la Ley N° 19.496, **se rechaza** el recurso de queja deducido por la denunciada Banco de Chile, en los



autos sobre infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Rol N° 195-2017, caratulados "*Luis Rodrigo Fernández Portaluppi con Banco de Chile*", seguidos ante el Segundo Juzgado de Policía Local de La Serena.

Regístrese, agréguese copia autorizada de esta resolución al proceso Rol N° 195-2017 del Segundo Juzgado de Policía de La Serena traído a la vista. Hecho, devuélvase el antes citado expediente y archívense los presentes autos.

**Rol N° 33.159-2020**



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, veinte de agosto de dos mil veinte.

En Santiago, a veinte de agosto de dos mil veinte, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

