

Santiago, veintitrés de septiembre de dos mil veinte.

VISTOS:

En estos autos Rol N° 30.551-20, se ha conocido el recurso de queja entablado por la denunciada Banco Santander 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° 21.137-2017, caratulados “*Sernac con Banco Santander Chile*”, seguidos ante el Primer Juzgado de Policía de Santiago, en contra de los Ministros de la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago Sra. Dobra Lusic Nadal, Sr. Rafael Andrade Díaz y del Abogado Integrante señor Cristián Lepín Molina, en razón de las faltas o abusos graves en que habrían incurrido al dictar la sentencia de fecha dieciséis de marzo de dos mil veinte, por la que revocando el pronunciamiento del tribunal a quo, acogieron la denuncia interpuesta en dichos autos por el Servicio Nacional del Consumidor, por estimar que en la especie se logró establecer la responsabilidad infraccional de la institución bancaria denunciada en los hechos que se le atribuyeron.

Expone el quejoso que los jueces recurridos, al dictar el fallo revocatorio infringieron lo dispuesto en los artículos 50 incisos 3°, 4° y 5°, 50 A) y 58 letra g), todas normas de la Ley N° 19.496, por cuanto acogieron la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor -*cuya naturaleza jurídica corresponde a una acción protectora de un interés colectivo o difuso*-, la que fue tramitada en sede de policía local, lo que es del todo improcedente, por cuanto dicha materia debió ser conocida y resuelta por los tribunales ordinarios de justicia.

Sostiene el actor que en el presente caso concurre una falta o abuso grave, por cuanto los jueces recurridos no tuvieron en cuenta que si el Servicio Nacional del Consumidor consideró la existencia de infracciones por falta de información



atribuibles a su representada, en favor de sus clientes o de todos aquellos que participan de la economía del país, debió necesariamente ejercer dicha denuncia por medio de una acción de interés colectivo o difuso ante un tribunal ordinario de justicia.

Solicita que se deje sin efecto la resolución impugnada, disponiendo en su lugar, el rechazo del recurso de apelación deducido por la denunciante y, si fuere procedente, que se apliquen las sanciones disciplinarias que correspondan, sin perjuicio de las facultades de corrección de oficio.

Informando los jueces recurridos, sostuvieron que no existió la falta o abuso grave alegada por la quejosa, toda vez que lo denunciado, ofertar créditos a terceros, constituye un acto de consumo lo que implica que debe quedar sujeto a la competencia de la Ley N° 19.496 y, por cuanto lo obrado por el ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor constituye una presunción legal, la que no fue desvirtuada por las probanzas rendidas por el Banco Santander Chile durante la secuela del juicio.

Por decreto de treinta de abril de dos mil veinte, se trajeron los autos en relación.

Y considerando:

Primero: Que el compareciente refiere que en el proceso en que incide la queja, por resolución de fecha dieciséis de marzo de dos mil veinte, dictada por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, se revocó la sentencia de primer grado, pronunciada por el Primer Juzgado de Policía Local de Santiago, y se acogió la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, condenándose al Banco Santander Chile al pago de cuatro multas de cuarenta (40) Unidades Tributarias Mensuales, cada una de ellas, como infractor de los artículos 3, inciso primero, letra b); 23, inciso primero; 30 y 37, letra f), todos de la



L.P.C., al establecerse la responsabilidad de la referida institución financiera al no mantener en su página web información sobre el sistema de cálculos de gastos que generan las gestiones de cobranza extrajudicial, así como tampoco respecto de quién las realiza, ni de los horarios en que dichas gestiones se llevarán a cabo.

Segundo: Que los jueces recurridos señalaron, en síntesis, que no se configura en la especie la falta o abuso grave alegada por la quejosa, toda vez que lo denunciado, ofertar créditos a terceros, constituye un acto de consumo, y por ello debe quedar sujeto a la competencia de la Ley N° 19.496 y, por cuanto lo obrado por el ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor constituye una presunción legal, la que no fue desvirtuada por las probanzas rendidas por el Banco Santander Chile durante la secuela del juicio.

Tercero: Que, a efectos de resolver adecuadamente este asunto, es importante tener en cuenta que del mérito de los antecedentes aportados por los intervinientes aparece de manifiesto que en los autos en los que incide el presente recurso, se tuvo por acreditado que la denunciada no mantenía en su página web información sobre el sistema de cálculos de gastos que generan las gestiones de cobranza extrajudicial, así como tampoco respecto de quién las realiza, ni de los horarios en que dichas gestiones se llevarán a cabo.

Por otra parte, debe tenerse en consideración que para arribar a dicha conclusión, los juzgadores de la instancia necesariamente concluyeron que eran competentes para conocer de la acción sometida a su conocimiento.

Cuarto: Que fue en dicho contexto que los jueces recurridos, luego de revisar los antecedentes, estimaron, en primer término, que eran competentes para conocer de la acción interpuesta y, luego, que la prueba rendida permitía establecer la responsabilidad infraccional de la institución financiera denunciada,



revocando así el pronunciamiento de primera instancia, por el que se había rechazado la denuncia.

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 artículos 3, inciso 1°, letra b), 30 y 37 del mismo cuerpo normativo, en particular, en el caso de autos, la exigencia relativa a mantener en su sitio web la información relativa al sistema de cálculos de gastos que generan las gestiones de cobranza extrajudicial, así como también respecto de quién realiza dichas gestiones, y de los horarios en que se llevarán a cabo.

Quinto: 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.

Sexto: 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 Santiago 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.



Séptimo: 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 b), 23, 30, 37, letra f), 50 A) y 58, letra g), de la Ley N° 19.496, **se rechaza** el recurso de queja deducido por la denunciada Banco Santander Chile, en los autos sobre infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Rol N° 21.137-2017, caratulados "*Sernac con Banco Santander Chile*", seguidos ante el Primer Juzgado de Policía de Santiago.

Regístrese, agréguese copia autorizada de esta resolución al proceso Rol N° 21.137-2017 del Primer Juzgado de Policía de Santiago. Hecho, archívese.

Rol N° 30.551-2020





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, veintitrés de septiembre de dos mil veinte.

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

