

Santiago, cuatro de julio de dos mil veintitrés.

Vistos:

Que, la abogada doña Constanza González Poblete, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor, recurre de queja en contra de los integrantes de la Séptima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago debido a que, en su concepto, habrían incurrido en graves faltas y abusos en el pronunciamiento del fallo de segunda instancia de veintiuno de septiembre de dos mil veintidós, el cual revocó el fallo de primer grado pronunciado por el Juzgado de Policía Local de Pudahuel, en la causa Rol 22.086-9-2018 y rechazó la denuncia infraccional deducida en contra de Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express S.A.

Los jueces cuestionados, informando el recurso, señalaron que no existían faltas o abusos porque la sentencia se ajusta a los antecedentes del proceso y la discusión producida, y fue dictada conforme al mérito del proceso.

Por dictamen de 3 de noviembre de 2022 se trajeron los autos en relación.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Que, a través de recurso de queja, se expuso que, el Servicio Nacional del Consumidor, requirió información básica comercial y adicional al proveedor Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express S.A. en razón de una serie de reclamos recibidos de los consumidores, quienes denunciaron que el proveedor habría modificado los horarios de las tarifas del servicio que presta, aplicando tarifas en bloques horarios que no correspondían.

A través de Oficio Ordinario N° 19.460, de 23 de octubre de 2018 el Servicio denunciante le requirió informar: 1. identificación del bien o servicio que presta; 2. versión de su representada en relación a los hechos expuestos;



3. en la eventualidad de que su representada haya modificado el horario de las tarifas antes enunciadas y efectuado cobros adicionales, solicito informar las razones que justifican dicha modificación, y eventuales alzas de las tarifas; 4. medios y/o mecanismo a dispuestos por su representada para informar a los usuarios los horarios de las tarifas por el servicio de autopista, según cada uno de los tramos y categorías de vehículos a las que se aplica. Asimismo, de qué manera informó a los usuarios los eventuales cobros adicionales en las tarifas, con ocasión de los hechos expuestos; 5. número de consumidores afectados y reclamos recibidos, con ocasión de los hechos descritos; y, 6. medios o mecanismos para compensar y/o indemnizar a los consumidores y plazo que dispondrán para ello. Para el caso de encontrarse en la aplicación de lo anteriormente citado, informar el estado de avance de éste y el número de consumidores respecto de los cuales se han hecho efectivos.

El 27 de diciembre de 2018, el Servicio interpuso denuncia infraccional en contra del referido proveedor, por infringir lo dispuesto en los artículos 3º, inciso primero, letra b), y 58º, incisos quinto y sexto de la ley del ramo. Los fundamentos de hecho de la denuncia guardan relación con la modificación de los horarios de las tarifas, aplicándose tarifa de saturación o tarifa base punta en horarios en que, únicamente, correspondía la aplicación de la tarifa base fuera de punta y, además, la no respuesta al Oficio Ordinario enviado. El 18 de febrero de 2019, se llevó a efecto el comparendo entre las partes. Al contestar la denuncia infraccional, la contraria señaló, en lo pertinente, que la denunciada no tiene ninguna obligación de proporcionar antecedentes al SERNAC; y, que las infracciones denunciadas no se habían configurado. El 20 de junio de 2019 se dictó sentencia definitiva, acogiendo la denuncia infraccional, sentencia que fue apelada por la denunciada y, los recurridos, por dictamen de 21 de



septiembre del mismo año, la revocaron y, en su lugar, rechazaron la denuncia infraccional, absolviendo a la denunciada del pago de la multa ascendente a diez unidades tributarias mensuales, junto con las costas.

Estima que los recurridos, con su conducta, infringieron las disposiciones de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en particular, los artículos 3º, inciso primero, letra b), y el artículo 58, inciso 5º y siguientes de la citada norma. La primera falta o abuso grave que denuncia se refiere al rechazo de la infracción al artículo 58º, inciso quinto de la Ley, que prescribe que los proveedores tienen la obligación de proporcionar la información requerida por el SERNAC dentro del plazo estipulado. Conforme quedó acreditado a lo largo del proceso, tanto por la prueba documental aportada por este Servicio, como por las declaraciones de la denunciada, tanto en su contestación como en su recurso de apelación, en ningún momento dio respuesta al Oficio señalado, de manera que la decisión tomada por los recurridos, de no reconocer la infracción al referido artículo, configura una falta o abuso grave, tratándose de un hecho que se encuentra claramente acreditado en autos e incluso ha sido reconocido por la denunciada en repetidas oportunidades a lo largo de proceso. Por otra parte, la sentencia recurrida incurre nuevamente en una falsa apreciación de los antecedentes del proceso al estimar que no se configura la infracción denunciada al artículo 3º, inciso primero, letra b), de la ley del ramo, referente al deber de todo proveedor de informar veraz y oportunamente a los consumidores. En el caso en particular, se debe al suceso ocurrido el día 22 de octubre de 2018, en que los pódicos de la Autopista denunciada indicaron cobros tarifarios diferentes a los que normalmente correspondían en un determinado horario. De esta manera, se vuelve a configurar una falta o abuso grave por parte de los sentenciadores



al omitir ponderar estos antecedentes para efectos de configurar la infracción al artículo 3º, inciso primero, letra b), antecedentes de los cuales se extrae con toda claridad que la denunciada incurrió en una conducta contraria a la ley, informando de manera totalmente errada la tarifa a cobrar por un determinado tramo en la concesión.

Conforme a los argumentos precedentemente expuestos, los recurridos incurrieron en una falsa apreciación de los antecedentes del proceso, de manera que existe una razón suficiente para entender que se está en presencia de una falta o abuso grave por parte del sentenciador de segunda instancia.

Segundo: Que, al informar, los recurridos junto con afirmar la competencia del Juzgado de Policía Local, estimaron que actuaron valorando la prueba, conforme a las reglas de la sana crítica y los antecedentes que emanan de los cobros aplicados, en relación con la Tarifa Base Fuera de Punta, y sin atender contra los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados concluyeron que no se encuentran acreditados los supuestos de hecho formulados en la denuncia incoada en autos por la quejosa, esto es, el Servicio Nacional del Consumidor, razón por la cual resolvieron revocar el fallo de primer grado y absolver a la denunciada del pago de la multa impuesta.

Tercero: Que, la resolución precedente es la que ha motivado la queja en estudio y en la que se estima por el recurrente se ha incurrido en las faltas y abusos graves que, a su juicio, ameritan la actuación disciplinaria de esta Corte para restablecer los derechos amagados.

Cuarto: Que, como cuestión previa, conviene tener en cuenta que el recurso de queja, en tanto persigue modificar, enmendar o invalidar



resoluciones judiciales pronunciadas con falta o abuso, constituye un medio extraordinario destinado a corregir la arbitrariedad judicial, 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.

Quinto: Que, como se evidencia de una atenta lectura del recurso intentado, en éste se cuestionan las conclusiones que alcanzan los jueces recurridos, al absolver a la denunciada de la denuncia infraccional de autos, de acuerdo a las normas que precisa, contenidas en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Sexto: Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia en la determinación de los hechos en el fallo y de sí éstos configuran las infracciones denunciadas por el Servicio Nacional del Consumidor, conforme a la prueba rendida, la que fue debidamente ponderada por los sentenciadores de la resolución recurrida, diferencia interpretativa que no llega a constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata, según constante jurisprudencia de esta Corte.

Séptimo: Que es más, los sentenciadores efectuaron un pormenorizado análisis de los elementos de convicción allegados al proceso, calificaron los hechos establecidos en autos, interpretando y dando aplicación a las disposiciones legales sobre la materia, de manera tal que, como ha sostenido reiteradamente este Tribunal, el no compartir la parte denunciante una determinada posición frente al sentido o alcance de las disposiciones legales, en especial aquellas que rigen la forma en la cual el tribunal efectúa la



ponderación de los elementos de prueba no puede constituir falta o abuso grave que amerite la imposición de sanciones por la vía disciplinaria, pues se trata de la aplicación del derecho a los hechos asentados, actuación propia de la labor jurisdiccional.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza** el recurso de queja interpuesto por la abogada doña Constanza González Poblete, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de los integrantes de la Séptima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, por la dictación de la sentencia de veintiuno de septiembre de dos mil veintidós, en la causa Rol 3.607-2019-Policía Local, de dicha Corte.

Regístrese, y archívese.

Nº 114.658-2022.

Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros Sres. Haroldo Brito C., Manuel Antonio Valderrama R., la Ministra Sra. María Teresa Letelier R., y los Abogados Integrantes Sra. Pía Tavorari G., y Sr. Gonzalo Ruz L. No firman los Abogados Integrantes Sra. Tavorari y Sr. Ruz, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar ambos ausentes.





XYXBGXSPJF

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

