

Corte Suprema, 30 de agosto de 2016

Ulloa Díaz con Banco Itaú Chile

Rol N°	41796-2016
Recurso	Queja
Resultado	Rechazado
Voces	Acción infraccional, culpa, incumplimiento.
Normativa relevante	Artículos 3, 12. 23 de la Ley N°19.946.

Resumen

Doña Bárbara Díaz interpone acción contra Banco Itaú Chile por infracción a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ante el Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes. Esto debido a que sufrió una clonación de su tarjeta bancaria, soportando el costo de 15 giros de dinero efectuados en diversos cajeros automáticos de distintas entidades bancarias.

El resultado de esta acción fue la condena al Banco a pagar una multa de 5 Unidades de Tributarias Mensuales por infringir la LPDC- Además, se condena a pagar indemnización por daño moral avaluado en \$500.000.-

Banco Itaú Chile interpone recuso de apelación ante la Corte de Apelaciones de Santiago. Alegan que el sistema de responsabilidad de la LPDC se construye sobre la base de que se debe imputar al menos culpa al proveedor de un bien o servicio, lo cual no se ha podido demostrar por la parte denunciante.

La Corte de Apelaciones de Santiago decide revocar el fallo de primera instancia fundamentando que no existen antecedentes probatorios que den cuenta de la culpa del banco ante las infracciones ocurridas.

Doña Bárbara acude a la Corte Suprema vía recurso de queja, donde es rechazado este, pero con voto disidente del Ministro Sr. Künsemüller.

Hechos

Doña Bárbara Díaz interpone acción contra Banco Itaú Chile por infracción a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ante el Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes. Esto debido a que sufrió una clonación de su tarjeta bancaria, soportando el costo de 15 giros de dinero efectuados en diversos cajeros automáticos de distintas entidades bancarias.

Cuestión jurídica

“SEGUNDO: (...) En ese contexto, dicha parte en su libelo no plantea siquiera una equivocada aplicación de dichas reglas en esa operación de valoración, sino sólo cuestiona defectos de fundamentación y de análisis de toda la prueba rendida, estimando que, de no haber incurrido en ellos, se habría tenido por demostrada la infracción y el daño alegado.”.

Decisión

“PRIMERO: Que según consta de los autos tenidos a la vista Rol N° 8342-2015, del Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes, el Banco Itaú Chile fue condenado en primera instancia al pago de una multa de 5 unidades tributarias mensuales por infringir los artículos 12 y 23 de

la Ley N° 19.496, imponiéndosele además la obligación de indemnizar a la actora por el daño moral padecido, lo que se avaluó en \$500.000.-

Los recurridos, conociendo de ese fallo por la vía del recurso de apelación, indicaron que el sistema de responsabilidad de la Ley sobre Protección a los Derechos a los Consumidores se construye, en lo que interesa a este proceso, sobre la base de que sea posible imputar al menos culpa al proveedor de un bien o servicio. El criterio de imputación mínimo, por consiguiente, es la negligencia, la culpa o la imprudencia, de modo que la sanción y la indemnización de los perjuicios causados será procedente únicamente en tanto el resultado dañoso -el menoscabo del consumidor en las palabras de la ley- sea efecto de un acto al menos culposo del proveedor que objetivamente sea su causa. Concluyen luego que de la prueba rendida por ambos litigantes durante la substanciación del proceso, apreciada de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no es posible concluir que el denunciado haya ejecutado alguna acción o incurrido en una omisión que pueda calificarse de negligente o culpable y que le imponga la obligación de indemnizar. En efecto, no existe antecedente probatorio alguno que dé cuenta de infracciones a las reglas que contempla el Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, denominado “Transferencia Electrónica de Información y Fondos”, que permita sustentar que los quince giros de dinero efectuados en diversos cajeros automáticos de distintas entidades bancarias (uno solo de los cuales es administrado por el banco denunciado) tuvieron su origen en un defecto atribuible a fallas que Banco Itaú Chile debió haber previsto y, por lo mismo, evitado, sin que pueda imputársele la culpa que demanda la ley por el sólo hecho de los retiros en las condiciones en que fueron efectuados. A lo anterior debe sumarse que la misma prueba demuestra que la denunciante ingresó en más de una oportunidad al sitio web del banco a consultar el estado de su cuenta corriente y nada hizo presente a la institución.

Señalaron también que, si bien es efectivo que al proporcionar el proveedor al cliente el sistema de extracción de dineros de su cuenta corriente bancaria desde cajeros automáticos por medio de la utilización de una tarjeta, crea el riesgo de que se materialicen situaciones como la que dio origen a este proceso, esta sola circunstancia -la creación del riesgo- no puede significar que haya de responder por todas las consecuencias, aun las no previstas ni previsibles, que esa actividad genere. Primero, porque no se trata de un riesgo jurídicamente desaprobado y, segundo, porque en el desarrollo de esa actividad aparecen satisfechas, conforme da cuenta la prueba rendida, las exigencias que la autoridad reguladora ha impuesto para prevenir esas consecuencias indeseables. De este modo, al no concurrir la culpa que exige el legislador para que se configure la infracción que hace procedente la imposición de la multa que se contempla en el ordenamiento, no resulta posible sancionar a Banco Itaú Chile.”

“**TERCERO:** 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 si los hechos establecidos en el fallo revelan o no falta de diligencia en la prestación de los servicios comprometidos por el banco a la actora al contratar aquellos, diferencia que no llega a constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata, menos aún si, como se dijo, en este procedimiento la prueba se valora libremente, sólo con los límites derivados de las reglas de la sana crítica. Corolario de que no se advierte una falta o abuso en el asentamiento de los hechos de la litis por

los recurridos, es que tampoco se observa una falta o abuso de parte de éstos en la aplicación de las normas que rigen la materia.

CUARTO: Que es más, aun cuando esta Corte pueda no compartir los fundamentos de hecho y de derecho dados por los magistrados para resolver de la manera que ha sido reclamada, lo cierto es que la prueba rendida en autos admite alcanzar las conclusiones que sobre los hechos se establecen en la sentencia y, a su vez, las normas que rigen este asunto permiten las interpretaciones efectuadas por los jueces, de manera tal que, como ha sostenido reiteradamente este Tribunal, el no compartirse una determinada valoración del cúmulo probatorio o una particular posición frente al sentido o alcance de una norma jurídica 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 sentados, actuación propia de la labor jurisdiccional.

Acordado con el voto en contra del Ministro Sr. Künsemüller, quien estuvo por acoger el recurso de queja, invalidar la sentencia cuestionada y, en su reemplazo, pronunciar una que confirme el fallo de primer grado, toda vez que la sentencia de alzada sólo atiende a la falta de acreditación de la culpa del Banco demandado por la clonación de la tarjeta de débito de la actora, razonamiento que, pasa por alto que la denuncia y demanda se fundaron igualmente en la falta de servicio o respuesta, o su tardanza, por parte del Banco, en cuanto proveedor, a la actora una vez que ésta efectúa la denuncia, al no tomar medidas efectivas y oportunas con los medios con que contaba para verificar los hechos de que se le da noticia, lo que le ocasionó, como señala el fallo de primer grado en su motivo 22°, un estado de intranquilidad, desasosiego y angustia, “más si se considera que se llegó a poner en tela de juicio su honradez personal”. Tal falta de servicio con posterioridad a la denuncia es atribuible a la negligencia de los agentes del banco demandado -quienes por lo demás la reconocieron al restituir el dinero de la actora- ocasionaron injustificadamente un menoscabo a la denunciante y demandante, lo que constituye la infracción de los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 que junto con su sanción, al causar daño, además debió ser indemnizado como determinó el juez a quo y, al revocar estas decisiones sin tener en consideración lo antes referido, los jueces recurridos han incurrido en falta o abuso grave en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales que debe ser enmendada acogiendo el recurso impetrado.”

Comentario

En esta sentencia, la Corte señala que, si bien podría no estar de acuerdo con los fundamentos de la Corte de apelaciones para rechazar el recurso, el no compartirse una determinada valoración del cúmulo probatorio o una particular posición frente al sentido o alcance de una norma jurídica no puede constituir falta o abuso grave que amerite la imposición de sanciones por la vía disciplinaria (recurso de queja). En este sentido, el fallo es muestra de la manera restrictiva que ha tenido la Corte Suprema para comprender el recurso de queja.