

Corte Suprema, 9 de noviembre de 2021

Banco Santander-Chile con Muñoz Reales

Rol N°	124416-2020
Recurso	Recurso de queja
Resultado	Rechazado
Voces	Prescripción extintiva, seguridad en el consumo, recurso de queja
Normativa relevante	Artículo 26 de la Ley N°19.496

Resumen

María Muñoz interpuso una querrela infraccional y demanda civil contra el Banco Santander-Chile por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. En primera instancia, el Segundo Juzgado de Policía Local de Antofagasta acogió la excepción de prescripción deducida por la empresa proveedora, enervándose así la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas por la persona consumidora, por haber transcurrido el plazo de prescripción entre la fecha del supuesto fraude y el momento de la practicarse la acción.

En contra de tal decisión, la querellante infraccional y demandante civil dedujo recurso de apelación, señalando que el plazo de prescripción se había contabilizado erróneamente, de forma tal que la excepción acogida no era procedente.

Conociendo del recurso, la Corte de Apelaciones de Antofagasta, lo acogió revocando así la sentencia de primera instancia, considerando que el plazo de prescripción estuvo suspendido durante el período en que la denunciante requirió la solución por supuesto fraude bancario, y hasta que el banco le señaló que no tenía responsabilidad en el hecho.

Hechos

Entre los días 3 y 8 de noviembre de 2018, se realizaron 50 transacciones y 45 compras fraudulentas con cargo a la cuenta corriente de la querellante y demandante civil, María Muñoz. Dichos movimientos ascendieron a la suma de \$6.285.573.

Posteriormente, Banco Santander realizó una investigación para determinar lo sucedido en virtud de sus obligaciones de seguridad en el consumo. Luego de realizar la correspondiente indagación, le comunicó a la consumidora que no le restituirán los fondos usurpados.

Frente a tal decisión, la consumidora acudió al Servicio Nacional del Consumidor para realizar un reclamo formal.

Cuestión jurídica

La discusión en este caso versa sobre la manera en que debe contabilizarse el plazo de prescripción extintiva en casos de fraude bancario. Existió, en este sentido, un conflicto interpretativo en torno al artículo 26 de la LPDC. En particular, se disputa si el plazo de prescripción se ve suspendido durante el tiempo que dure el procedimiento interno de reclamo ante la entidad bancaria.

Decisión

“Quinto: Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia en cuanto a la forma de entender el momento en que se produce la infracción denunciada y, a partir de cual debe principiar el término de caducidad de la acción para hacer efectiva las responsabilidades, tanto infraccional como civil, derivada de una infracción a las disposiciones de la ley del ramo, 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, máxime si los hechos en los cuales se cimentan las acciones obedecen a la negativa de la entidad financiera de no restituir los fondos defraudados y no a la defraudación misma de la cual la consumidora fue víctima, razón por la cual, el recurso de queja será desestimado.

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”.

Comentario

Como se desprende de lo expuesto anteriormente, la Corte Suprema rechazó el recurso de queja, pero no se pronunció sobre el fondo del asunto, esto es, la diferencia interpretativa referente a cómo debiera contabilizarse el plazo de la prescripción extintiva.

Esta discusión, por supuesto, trasciende del caso en concreto. De la lectura del artículo 26 de la Ley N°19.496, en su inciso segundo (“El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente (...)”), resulta evidente, al menos para este comentarista, que los reclamos a la entidad financiera tendientes a lograr la restitución de los fondos en contexto de supuesto fraude bancario tienen el efecto de suspender el plazo de la prescripción extintiva.