

Corte Suprema, 9 de julio de 2018

Servicio Nacional del Consumidor con Banco Santander S.A.

Rol N°	1347-2018
Recurso	Casación en la forma, casación en el fondo
Resultado	Rechazados
Voces	Acción colectiva, vulneración de interés colectivo y difuso, acción infraccional, acción indemnizatoria, casación en la forma, casación en el fondo, conciliación, derecho a la información
Normativa relevante	Artículos 3 letra (b) y 51 de la Ley N°19.496

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, “SERNAC”) interpuso acción colectiva por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores en contra de Banco Santander-Chile S.A., solicitando indemnización y multas por infracción a los artículos 3 B), 23, 37 c) y e) de la Ley N°19.494. En el libelo se acusan malas prácticas, consistentes en la no entrega de información oportuna y veraz respecto de los créditos que otorgaba a sus clientes.

Por su parte, la demandada solicitó el rechazo de la acción impetrada en su contra, desconociendo los hechos que se le imputan y expresando, por el contrario, que cumple íntegramente las disposiciones legales al entregar a sus clientes toda la información sobre los créditos financieros que concede.

En primera instancia, y durante la etapa de prueba, el tribunal aprobó el acuerdo conciliatorio presentado por las partes, cuyo fin fue reparar a los consumidores afectados por los hechos descritos en la demanda, y estableció, además, que la responsabilidad infraccional y las multas debían ser determinadas y aplicadas por el tribunal de la instancia sobre la base de la prueba rendida.

En la sentencia definitiva de primera instancia, el 14º Juzgado Civil de Santiago atribuyó, al acuerdo conciliatorio, el carácter de reconocimiento de un actuar negligente por parte de la querellada, condenándola en lo infraccional.

Ante tal decisión, la parte demandada interpuso recurso de apelación ante la Corte de Apelaciones de Santiago, sede en la cual se revocó el fallo impugnado, desestimándose la demanda, por considerarse que malamente podía el tribunal de primera instancia fundar su decisión en un supuesto reconocimiento tácito de conducta negligente en el acuerdo conciliatorio, pues este habría sido suscrito con el solo ánimo de poner término al juicio, y sin implicar reconocimiento de responsabilidad.

En contra de esta última sentencia, el SERNAC deduce recurso de casación en la forma y en el fondo.

En la casación formal, el recurrente denunció que el tribunal *a quo* se habría extralimitado al “rechazar la demanda”, en circunstancias tales que solo era de su competencia, por el acuerdo conciliatorio, la querrela infraccional. Ante esta argumentación, la Corte Suprema estimó que el rechazo de la demanda solo podía significar que se desestimaba la acción contravencional, de manera que no se verificaría el vicio denunciado.

En cuanto a la casación en el fondo, el SERNAC considera infringidos diversos artículos de la Ley N°19.496. Entre ellos, el artículo 51, que establece que la prueba debe valorarse conforme a las reglas de la sana crítica. En la opinión del recurrente, la prueba rendida en el proceso

llevaba a concluir que se habría infringido el derecho a la información veraz y oportuna, contenido en el artículo 3 letra b) de la ley en comento.

En su fallo, la Corte Suprema consideró que no se denunciaron (de un modo eficiente) las reglas de la sana crítica, de manera que los hechos asentados por los tribunales de fondo eran inamovibles. Así las cosas, el máximo tribunal optó por desestimar el recurso en todas sus partes.

Hechos

“PRIMERO (Corte de Apelaciones): Que la presente acción en defensa del interés difuso de los consumidores - procedimiento especial - la dedujo el Servicio Nacional del Consumidor en contra del Banco Santander – Chile S.A., por haber infringido las normas de los artículos 3 B), 23, 37 c) y e) de la Ley N° 19.494; esto es, el derecho básico de todo consumidor a recibir información veraz y oportuna, infringido por el demandado proveedor, al no informar de manera veraz y oportuna a los consumidores de los gastos asociados a los créditos de consumo que ofrece, toda vez que únicamente da a conocer el valor mensual de la cuota y el número de éstas, pero omitiendo los costos asociados al crédito, consistentes en impuestos de timbres y estampillas, seguro de desgravamen, seguro de desempleo y gastos notariales, entre otros. Los preceptos infringidos corresponden a los que se encuentran citados en el basamento décimo del fallo en alzada.

SEGUNDO (Corte de Apelaciones): Que la acción deducida por Sernac se funda en el reportaje televisivo contenido en el programa “Informe Especial” de TVN, emitido con fecha 28 de agosto de 2011, el cual, según sostiene, a través del m todo investigativo de “clientes incógnitos”, reveló importantes malas prácticas ejercidas por los bancos e instituciones financieras en relación a la prestación de servicios financieros a los consumidores; dentro de ellos, el Banco demandado, a través de su división de consumo denominada “Banefe”.

Se afirma por el demandante que la institución bancaria demandada ha desoído el principio de la buena fe, que constituye el principio rector que debe ser respetado especialmente por quienes realizan de manera profesional y habitual actos que afectan derechos importantes de los consumidores y que pueden ocasionar graves perjuicios, y que tiene su manifestación principal en el derecho/deber de información contemplado en el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496.

TERCERO (Corte de Apelaciones): Que el banco denunciado, al contestar la demanda, negó las imputaciones y consiguientes infracciones imputadas por el actor y los mismos planteamientos se contienen en el Acuerdo Conciliatorio que corre a fs.191, conforme aparece de su texto, habiendo concurrido a suscribirlo “con el solo ánimo de poner término al presente juicio” y “sin que implique reconocimiento de responsabilidad.”.

Cuestión jurídica

“TERCERO (Casación en la forma): Que establecido el marco jurídico que alumbra el problema sometido al conocimiento y resolución de esta Corte, corresponde en el contexto de las impugnaciones efectuadas por el recurrente determinar si el fallo objetado -en cuanto revocó la sentencia de primer grado y desestimó la demanda- incurrió en un desajuste entre lo resuelto y los términos en que los litigantes formularon sus pretensiones.”

“SEXTO (Casación en el fondo): Que el recurrente sostiene que la sentencia cuestionada incurrió en los siguientes errores de derecho:

a) Infracción del artículo 3 letra b) de la Ley N 19.496 en relación con los artículos 23 y 37 c) del mismo cuerpo legal, atendido que la Corte de Apelaciones, para revocar la decisión del a

quo, sostuvo que "malamente podía el sentenciador fundar su decisión en un supuesto "reconocimiento tácito de conducta negligente...", entendiendo que la infracción a la que fue condenada la demandada en primera instancia obedecía única y exclusivamente al reconocimiento tácito que habría hecho esta en el acuerdo conciliatorio sumado al desempeño general demostrado en las encuestas. Sin embargo, del solo mérito de la demanda colectiva y del tenor del acuerdo conciliatorio consta que hubo una flagrante infracción al principio rector que debe ser respetado especialmente por quienes realizan de manera profesional y habitual actos que afectan derechos de los consumidores, como es la buena fe, cuya manifestación principal está en el deber de información veraz y oportuna, consagrado en el artículo 3 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor. Añade que constituye un reconocimiento de la negligencia la suscripción del acuerdo conciliatorio, lo que se ve refrendado por el porcentaje de "desempeño general de Banefe" que es de 83% del cuestionario aplicado incógnitamente a ejecutivos del Banco, vale decir se comprobó que en un 17% no se proporciona una información veraz y oportuna a los clientes, no obstante la envergadura de la institución financiera y su calidad de profesional en el rubro.

b) Vulneración del artículo 53 C letra b), en relación con los artículos 54 y 54 C de la Ley N° 19.496, toda vez que en lo que respecta a la responsabilidad infraccional, las partes y especialmente el Sernac, no puede obligar a que la demandada reconozca las infracciones a la ley en comento; por tal razón se solicitó al tribunal de primera instancia que conoció del acuerdo conciliatorio que así lo hiciese conforme lo dispone expresamente la cláusula 4 del Título II del referido documento. Lo dicho es de especial relevancia, pues debe existir una declaración judicial en orden a declarar la responsabilidad infraccional de la demandada, para que aquellos que estén interesados en el juicio puedan discutir el monto de la indemnización pagada. De no hacerlo, se privaría a los consumidores que estén interesados en los resultados del juicio y la indemnización, hacer reserva de derechos y posteriormente demandar el monto de la misma. En el presente caso las partes entregaron dicha facultad expresamente al tribunal a quo, quien lo hizo mediante la sentencia de fecha 12 de abril de 2017, estimando en ella que la demandada incurrió en infracción a la Ley de Protección al Consumidor y condenada conforme el artículo 24 del referido cuerpo normativo a una multa de 50 UTM. Sin embargo, pese a la importancia de una sentencia en lo infraccional que va en directo beneficio de los consumidores por su efecto erga omnes, los jueces de alzada estimaron que no hubo infracción y, peor aún, rechazaron la demanda colectiva, transgrediendo las disposiciones citadas en este acápite.

c) Conculcación del artículo 51 inciso primero de la Ley N° 19.496 que dispone que todas las pruebas que deban rendirse se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, lo que conlleva la obligación del juez de explicitar las razones lógicas, científicas y de experiencia por medio de las cuales obtuvo su convicción, exteriorizando las argumentaciones que le ó sirven de fundamento, analizando y ponderando toda la prueba rendida de una forma integral, tanto de la que le sirve de sustento como la que se descarta, teniendo en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia de la prueba rendida.

En consecuencia -afirma la recurrente-, los jueces de alzada, al explicitar someramente los motivos, pertinencia y eficacia de los medios de prueba que se hizo valer para condenar a la demandada a pagar una multa, no han hecho un correcto ejercicio de la sana crítica, porque no se sujetaron a las normas de la lógica y las máximas de la experiencia.

En el fallo recurrido, agrega, los jueces han dado falsa o incorrecta aplicación, o derechamente han dejado de aplicar las reglas de la sana crítica y ello ha influido sustancialmente en la decisión, principalmente lo referido a la regla de la lógica, desde que han estimado que sería insuficiente la prueba para condenar infraccionalmente a la demandada. La Corte de

Apelaciones olvidó que conforme a la regla de la lógica, y en específico la de la razón suficiente, debió haber fundamentado el motivo por el cual rechazó la demanda colectiva y no solo señalar que el tribunal se hallaba obligado a hacerse cargo de la prueba allegada, valorándola con arreglo a derecho, máxime si el fallo de primera instancia se hizo cargo de aquella.

Así las cosas, la infracción de ley sería evidente, más aún cuando existen antecedentes fundados para estimar que efectivamente la demandada incurrió en la vulneración del artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, sobre todo porque tratándose de una institución prestigiosa dentro del mercado del crédito a nivel nacional, no puede menos que exigírsele un estándar mínimo del 100% de cumplimiento del deber de información, pues de su falta pueden derivar perniciosas consecuencias económicas a los consumidores que contratan con aquella.”.

Decisión

“CUARTO (Casación en la forma): Que del examen de los antecedentes aparece que el Servicio Nacional del Consumidor interpuso demanda de defensa del interés difuso y colectivo de los consumidores en contra del Banco Santander - Chile S.A., fundado en que el demandado vulneró el derecho de sus clientes a acceder a una información oportuna y veraz en la tramitación de sus créditos financieros, por lo que pidió se lo condenase al pago de las indemnizaciones y multa que indicó. Por su parte la demandada, al contestar, solicitó el rechazo de la demanda, negando la totalidad de los cargos que le fueran imputados. Las partes arribaron a un acuerdo, el que los jueces de alzada ordenaron tener por aprobado y en el cual se instituyó en su numeral 4º que la responsabilidad infraccional y multas que pudiesen emanar de la conducta que se imputó a la demandada debían ser establecidas por el jurisdicente de la instancia. La Corte de Apelaciones agregó que el tribunal a quo, si procediere, se pronunciará sobre la imposición de las sanciones que se refiere el punto cuarto del capítulo segundo del acuerdo conciliatorio.

QUINTO: Que, por consiguiente, la competencia que los jueces de alzada concedieron al de primera instancia, luego de aprobar el acuerdo conciliatorio, fue justamente la de conocer la responsabilidad infraccional en que habría incurrido la demandada, de manera que al haber decidido el tribunal desestimar la demanda por no probarse los elementos que integran dicha responsabilidad, lo hizo dentro del marco fáctico y normativo que quedó vigente luego de la conciliación, esto es, lo infraccional. Desde que el Derecho del Consumidor viene en modernizar los remedios a los conflictos contractuales, la sentencia elucubró -sobre lo ónico que quedó vigente- y resolviendo que no se acreditó la conducta que la norma contempla para sancionar a la demandada y, en ese contexto, se desestimó la demanda, tal como aconteció, de manera que no se configura la causal de invalidación formal que se alega”.

“DÉCIMO (Casación en el fondo): Que como se aprecia de los términos en que se ha estructurado el recurso, sin perjuicio del orden en que se plantean las infracciones invocadas, lo cierto es que aparece construido al margen y, en cierta forma, en contra de los hechos establecidos en la causa, los que evidentemente se intenta modificar para los efectos de obtener una decisión diversa, esto es, el acogimiento de la demanda. En efecto, del tenor del arbitrio se desprende que los errores de derecho denunciados se sustentan en que se habría dado por establecido que la demandada incurrió en la conducta que se tipifica en los artículos 3 letra b), 23 y 37 letras c) y e), todos de la Ley N° 19.496, esto es, no haber entregado la información oportuna y veraz sobre los créditos financieros que concedían a sus clientes, supuesto fáctico que no se tuvo como asentado en los autos. Por el contrario, los jueces de alzada estimaron que de la única prueba rendida -reportaje periodístico- no era posible determinar dicha conducta.

UNDÉCIMO: Que este tribunal ha señalado con anterioridad que los hechos asentados por los jueces del fondo son inamovibles, a menos que el recurrente haya denunciado de modo eficiente las reglas de la sana crítica, lo que no puede estimarse que haya ocurrido en la especie, toda vez

que en el arbitrio de manera genérica se dice que se vulneró dicho sistema, sin precisar la manera en que ello se habría producido. En efecto, las argumentaciones apuntan más bien a cuestionar la forma en que los jueces apreciaron el acuerdo conciliatorio y el alcance que asignaron a su contenido para determinar el mérito o fuerza de convicción que sirvió de base a su decisión, tarea que se relaciona con un proceso de valoración privativa de los jueces del fondo. Al respecto es necesario tener presente que el objeto del recurso de casación en el fondo se circunscribe a la revisión y análisis de la legalidad de la sentencia, es decir, a la correcta aplicación del derecho, pero ello sobre la base de los hechos tal y como soberanamente los han dado por probados los jueces del grado en uso de las facultades que son de su exclusiva competencia.

DUODÉCIMO: Que resultando entonces inamovibles los hechos asentados por los jueces del grado y que no es posible asentar o crear nuevos, como sugiere el recurrente, sin que se haya denunciado correctamente la vulneración a las reglas de la sana crítica, carece de sustento la denuncia de las demás contravenciones normativas que invocó el actor.

DÉCIMO TERCERO: Que por lo razonado se concluye que el recurso en examen no podrá prosperar.”.

Comentario

La sentencia en análisis, si bien trata sobre un caso en que se discute una supuesta infracción a la Ley N°19.496, resuelve el asunto en base a consideraciones, más bien, formales. Sobre esa base, y atendido a que lo que nos ocupa es el derecho del consumo, existe, al menos, un importante elemento a desentrañar de este caso en particular, pues puede ser útil para una infinidad de casos posteriores.

Se trata, sin ir más lejos, de aquella cláusula sobre la cual ha girado el juicio en comentario: la cláusula de no reconocimiento de responsabilidad. Esta es una disposición que, en materia de consumo (y otras más) suele incluirse no solamente en acuerdos conciliatorios, sino también en avenimientos, transacciones, entre otros, y cuya ausencia puede tener, tal vez, consecuencias indeseadas para la empresa proveedora.

Mientras las personas consumidoras ven su interés en la prestación ofrecida por la empresa, esta última se protege de una posterior demanda civil de indemnización de perjuicios. No es posible renunciar a los derechos conferidos por la Ley N°19.496, pero una cláusula expresa en que la parte proveedora manifieste no reconocer responsabilidad alguna puede tener, como hemos visto, cierta importancia en el desarrollo de un juicio infraccional.