

## Corte Suprema, 30 de junio de 2020

### *Calderón con Supermercado Central Limitada*

<b>Rol N°</b>	14724-2020
<b>Recurso</b>	Recurso de Queja
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Recurso de queja, daño moral, tasación del daño moral, aplicación de la Ley N°19.496, honra y dignidad de los consumidores.
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 3 letra c), d) y e) de Ley N°19.496; artículo 545 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales

### Resumen

Cecilia Calderón Arriagada interpuso una querrela infraccional en contra de Supermercados Central Limitada la cual fue tramitada ante el 3° Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, quien condenó al proveedor a pagar una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales por infringir los artículos 3 letra C, D y E de la Ley N°19.496, además lo condenó civilmente al pago de una indemnización a la consumidora por el daño moral sufrido, ascendiente a 5 millones de pesos.

Ante esta decisión, la demandada interpuso recurso de apelación en contra de la sentencia dictada en primera instancia. La Corte de Apelaciones de Puerto Montt confirmó el fallo apelado, con la salvedad de reducir radicalmente la cuantía del daño moral, estimando los sentenciadores superiores que la entidad de este daño solo procedía en una suma de \$500.000 pesos, es decir solo en un 10% de lo previamente concedido.

En este contexto, la consumidora interpone un recurso de queja ante la Corte Suprema, alegando faltas graves y abuso en el procedimiento seguido ante el tribunal superior, en tanto la sentencia confirmatoria entregada por este último no explicita las razones por las cuales ha disminuido la cuantía del daño moral, causando grave perjuicio a la demandante.

### Hechos

“**Tercero:** que para acreditar los hechos expuestos (...) y aplicando las reglas de la sana crítica se establecerán como hechos de esta causa que con fecha 13 de junio de 2017, la demandante doña María Cecilia Calderón Arriagada y su hija, doña Natalia Carrillo Calderón, alrededor de las 17 horas, concurrieron al supermercado CUGAT, a realizar compras y cuando la actora terminaba sus compras es interceptada por los guardias del local los que le piden abrir su cartera, luego de los cuales se produce un altercado entre el personal de guardia del supermercado y la hija de la actora. Por otra parte, ha quedado establecido que ante el reclamo administrativo ante el Sernac, la parte denunciada no acudió”<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Extracto del fallo dictado por el Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, con fecha 22 de enero de 2019.

### Cuestión jurídica

A pesar de que en los autos se acredita la responsabilidad infraccional y civil que compete al proveedor de servicios, se desvía la atención del recurso hacia los fundamentos que toman los jueces para disminuir la cuantía del daño moral sufrido por la demandante.

**“TERCERO:** Que una atenta lectura del recurso intentado, evidencia que cuestiona las conclusiones que alcanzan los jueces recurridos, al regular el monto de la indemnización de perjuicios, por concepto de daño moral, en favor de doña Cecilia Calderón Arriagada.

**CUARTO:** Que, como se aprecia, se trata de un aspecto interpretativo que debe resolverse caso a caso; siendo dable recordar al respecto que esta Corte ha sostenido, reiteradamente, que el recurso de queja no ha sido instituido para corregir errores de ese carácter y provocar, por este concepto, una nueva revisión del asunto para llegar a un pronunciamiento de tercera instancia. Así se ha dicho que “procede declarar sin lugar el recurso de queja deducido contra los ministros de la Corte, si cualesquiera que hayan podido ser sus errores o equivocaciones con motivo del pronunciamiento de la sentencia en que se funda, no representan ni una falta a sus deberes funcionarios ni un abuso de facultades y, a lo más, un criterio errado sobre el negocio que les corresponde resolver” (SCS, de 21 de septiembre de 1951, en Revista de Derecho y Jurisprudencia, Tomo LVII, 2ª parte, sección 3ª, página 123)”.

### Decisión

**“SEXTO:** Que, en el mismo sentido y, complementando lo anterior cabe agregar que **el daño moral está entregado, en cuanto a su monto, a la apreciación prudencial del tribunal**, la que en este caso se efectuó de manera razonada. Que, por lo dicho, cabe concluir que los magistrados recurridos al interpretar -en ejercicio de sus facultades privativas- de manera armónica, sistematizada y lógica las disposiciones rectoras de la cuestión planteada no incurrieron en una falta o abuso grave enmendable por esta vía, lo que conduce al rechazo del presente recurso. Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 540, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza el recurso de queja** deducido por el abogado don Allen A. Leonard Casas del Valle, actuando en representación de la parte querellante y demandante civil doña María Cecilia Calderón Arriagada”.

### Comentario

Este fallo permite graficar un aspecto fundamental respecto de la aplicación de la Ley N°19.496 en casos donde la honra y dignidad de los consumidores son vulnerados. Como se aprecia en los hechos del caso, la consumidora y su hija sufren violencia por parte de los agentes de seguridad del supermercado, lo que no solo afecta su integridad sino que además – atendiendo a la localidad donde se producen los hechos y por tratarse más bien de un pueblo pequeño – se genera un daño a la honra e imagen de las mismas, lo que se traduce en una responsabilidad del proveedor de cara a indemnizar el daño moral. Esto permite acreditar la importancia del

catálogo de obligaciones contenido en el artículo 3° de la Ley N°19.496, en tanto permiten ser el fundamento de acciones civiles que persigan la responsabilidad extracontractual de los proveedores en términos de la indemnización del daño moral sufrido por los consumidores. Aquellos proveedores que infrinjan el catálogo ya individualizado se exponen a la obligación de resarcir los daños que los consumidores experimenten, lo que a su vez no solo se traduce en el concepto de daño emergente y lucro cesante – en términos del artículo 1556 del Código Civil – sino que además se entiende que el daño moral puede ser cuantificado por los sentenciadores, de cara a sancionar al proveedor con la indemnización del mismo.