

Corte Suprema, 8 de marzo de 2017

Servicio Nacional del Consumidor con Comercial ECCSA S.A (Ripley)

Rol N°	1722-2017
Recurso	Recurso de Queja
Resultado	Rechazado
Voces	Recurso de queja, derecho a la triple opción
Normativa relevante	Artículos 3 letra a) y b), 20, 21 y 23 de la Ley N°19.496

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor interpuso denuncia en contra de Comercial ECCSA S.A ante el 1° Juzgado de Policía Local de Las Condes fundada en las restricciones impuestas por la demandada al ejercicio de la garantía legal, al establecer como únicos instrumentos para el ejercicio a la devolución la boleta o factura original, además de condición el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico. La sentencia de primera instancia acoge la denuncia por infracción de los artículos 3 inciso 1° letras a) y b), 20 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor y condena a la denunciada al pago de 5 UTM.

Posteriormente, con fecha 11 de enero de 2017, la Corte de Apelaciones de Santiago revoca el fallo de primer grado absolviendo a Comercial ECCSA S.A del pago de la multa impuesta al considerar que exigir la presentación de la boleta o factura de la compra, así como también el envío del producto al servicio técnico para determinar si el deterioro del producto se debe a un defecto de fábrica o de una causa imputable al consumidor, son exigencias razonables cuando el consumidor pretende ejercer su derecho a la devolución de la cantidad pagada.

Ante esta decisión, el Servicio Nacional del Consumidor recurre de queja ante la Corte Suprema en contra de los integrantes de la Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago.

Hechos

No se consignan los hechos.

Cuestión jurídica

“Tercero: 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.

Cuarto: Que como evidencia una atenta lectura del recurso intentado, en éste se cuestionan las conclusiones que alcanzan los jueces recurridos, al determinar que la empresa denunciada no incurre en las infracciones establecidas en los artículos 3 inciso primero letras a) y b), 20 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor y que fueron denunciadas por el Servicio Nacional del Consumidor.”.

Decisión

“Quinto: 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 configuran las infracciones denunciadas

por el Servicio Nacional del Consumidor, 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.

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 los sentenciadores ajustándose a los planteamientos esgrimidos por los intervinientes en torno a las infracciones de los artículos 3 inciso primero letras a) y b); 20 y 23 inciso primero de la Ley 19.946, calificaron los hechos del proceso, interpretando y dando aplicación a las disposiciones legales atinentes a la materia, de manera tal que, como ha sostenido reiteradamente este Tribunal, el no compartirse una determinada 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.”.

Comentario

Esta sentencia resulta interesante por cuanto fue acordada con voto en contra del ministro Sr. Cisternas, quien estuvo por acoger el recurso de queja al estimar que “la sentencia de alzada decide el asunto favoreciendo al proveedor, en lugar de proteger al consumidor –como obviamente lo exige la ley pertinente-, al permitir que se le requiera a este boleto o factura original, en circunstancias que dicha ley pide la “documentación respectiva”, lo que es más amplio y facilitador; y que se obligue a la visación previa de un servicio técnico, de cuya imparcialidad no se tiene constancia, cuyo pronunciamiento no es requisito legal. Por ello, al revocar lo resuelto en primera instancia se incurrió por los jueces de alzada en falta grave en el ejercicio de las funciones jurisdiccionales que debe ser enmendada acogiendo el recurso impetrado”.

Esto demuestra que frases como pedir la “documentación respectiva” están abiertas a la interpretación tanto de los proveedores como de los tribunales, cuestión que es importante debido a que de detalles como estos depende que el consumidor pueda satisfacer su pretensión.

También, resulta relevante poner atención al comportamiento de las empresas para evitar que sus protocolos o medidas puedan interferir y se conviertan en trabas para el correcto ejercicio de los derechos de los consumidores. Además de controlar que estas no incluyan más exigencias que las señaladas por la ley.