

## Corte Suprema, 22 de julio de 2020

*Servicio Nacional del Consumidor con Banco Estado de Chile*

<b>Rol Nº</b>	24607-2018
<b>Recurso</b>	Recurso de queja
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Deber de seguridad, condiciones contratadas, responsabilidad infraccional, carga de la prueba, sana crítica.
<b>Normativa relevante</b>	Ley Nº19.496, Código Civil.

### Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor dedujo ante el Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago una demanda colectiva en contra del Banco del Estado de Chile, la cual fue acogida condenando al Banco al pago de una multa de 10 UTM por infracción a los artículos 1, letra d), 12 y 23 de la Ley Nº19.496 al establecerse su responsabilidad financiera por validar 4 transacciones efectuadas por una de sus cuentas sin cumplir con su obligación de proporcionar un consumo seguro, libre de riesgos y de menoscabos.

La Corte de Apelaciones de Santiago, conociendo del recurso de apelación interpuesto por la querellada, revocó el fallo de primera instancia, rechazando la querrela infraccional, estimando que las operaciones se corresponden perfectamente con los saldos en su cuenta y que, al haberse usado la clave de su tarjeta de forma correcta, permitió que las operaciones fueran recibidas por el banco como legítimas.

Contra esta última decisión, la querellante recurre de queja ante la Corte Suprema, señalando que los jueces recurridos alteraron la carga de la prueba al no considerar que, al Banco, como parte obligada y proveedor profesional, era quien debía probar que empleó la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones, mientras que, a ella, como parte querellante, debía sólo acreditar la existencia de un contrato de cuenta vista con el Banco.

El recurso finalmente termina siendo rechazado por la Corte Suprema al estimar que la forma en cual resolvieron los jueces recurridos no puede constituir falta o abuso grave que deba ser enmendado por la vía de dicho recurso.

### Hechos

Los hechos que motivaron la presente sentencia fueron los siguientes: el día jueves 4 de mayo de 2017 se constata en la cuenta de la afectada un giro por \$200.000 y una compra por \$200.000, a las 23:08 horas y a las 23:54 horas, respectivamente. Al día siguiente, viernes 5 de mayo, a las 03:04 horas, se advierte un giro por \$100.000 y, a las 03:20 horas, una compra por \$160.000. Por la hora de las operaciones todas aparecen en la cartola de la cuenta como realizadas el día 5 de mayo de 2017.

Además, las 4 transacciones fueron válidamente realizadas, utilizando la clave secreta y tarjeta plástica de la titular.

### Cuestión jurídica

Lo que los Tribunales debían dirimir en este caso era si las 4 transacciones en la cuenta de la querellante y autorizadas por el Banco Estado de Chile constituían o no una infracción al deber de seguridad en la provisión de un servicio impuesto por el artículo 23 de la LPC. Esto teniendo en consideración que las transacciones fueron realizadas presencialmente y con la utilización de la clave de seguridad respectiva de la titular.

### **Decisión**

La Corte Suprema, teniendo en consideración el objetivo del recurso de queja, a saber, modificar, enmendar o invalidar resoluciones pronunciadas con falta o abuso grave en la dictación de una sentencia, termina por rechazar el recurso de queja atendido que el artículo 23 de la LPC y el asunto controvertido sometido a litigio, según detalla en el considerando séptimo de la sentencia, constituye: “un asunto que puede admitir diversas interpretaciones en torno al alcance de la disposiciones legales aplicadas al caso concreto, antinomia que según ha sostenido reiteradamente este Tribunal, hace que una determinada posición frente al sentido de una norma jurídica no pueda constituir falta o abuso grave que deba ser enmendada por la vía disciplinaria, pues se trata del ejercicio del derecho privativo que la ley confiere a los jueces en la interpretación de los preceptos legales aplicables a las situaciones de que deben conocer”.

### **Comentario**

La sentencia en comento entrega una pauta sobre cómo la Corte Suprema está fallando un recurso de queja cuando lo que se denuncia es una infracción a los deberes de seguridad que impone el artículo 23 LPC en relación con la prestación de un servicio por una entidad financiera como lo es el Banco Estado de Chile.

En efecto, la resolución dictada por los jueces recurridos fue hecha en base a los principios de la recta razón, es decir, las normas de la lógica, constituidas por las leyes fundamentales de la coherencia y la derivación y principios lógicos como el de la razón suficiente. Siendo así, frente a una norma, como el art. 23 de la LPC, que admite varias interpretaciones, el recurso de queja no parece ser el mecanismo más idóneo para efectos de invalidar una sentencia, ya que teniendo en cuenta los factores mencionados anteriormente, a saber el sistema de valoración de la prueba y una antinomia, los jueces están habilitados, haciendo uso de las facultades de interpretación conferidas por ley, para una de las posibles interpretaciones que puedan hacer de ella no constituyan una falta o abuso que deba ser enmendada vía recurso de queja.