

Corte Suprema, 23 de septiembre de 2020

Servicio Nacional del Consumidor con Banco Santander Chile

Rol N°	30551-2020
Recurso	Recurso de queja
Resultado	Rechazado
Voces	Acto de Consumo, presunción legal, interpretación de leyes.
Normativa relevante	Código Orgánico de Tribunales; Ley N°19.496

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor dedujo acción contra el Banco Santander Chile por infracción a las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente los artículos 3, inciso 1, letra b; 23, inciso primero; 30 inciso 4; 37 letra f) en relación a los incisos 2 y 4. Dicha acción fue conocida por el Primer Juzgado de Policía Local de Santiago, que rechazó la querrela infraccional.

Ante esta decisión, el Servicio Nacional del Consumidor interpuso recurso de apelación, el cual fue acogido por la Corte de Apelaciones de Santiago, revocando el fallo de primera instancia, condenando al Banco Santander al pago de una multa del equivalente a 40 Unidades Tributarias Mensuales, por cada una de las infracciones cometidas por esta.

En último lugar, la condenada interpuso recurso de queja ante la decisión de la Corte de Apelaciones, ya que considera al dictar el fallo revocatorio los jueces infringieron lo dispuesto en los artículos 50 incisos 3°, 4° y 5°, 50 A) y 58 letra g), todas normas de la Ley N° 19.496, por cuanto acogieron la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor -cuya naturaleza jurídica corresponde a una acción protectora de un interés colectivo o difuso.

Hechos

Según consta en la sentencia de alzada, los hechos que suscitaron la querrela y demanda civil fueron los siguientes:

1. Con fecha 30 de agosto de 2017, el ministro de fé designado en virtud del artículo 59 de la Ley N°19.496, constató que al ingresar al sitio web de la denunciada (www.banefe.cl) no se visualiza el sistema de cálculos de gastos que generan las gestiones de cobranza extrajudicial, como tampoco quien las realizará , como tampoco los horarios en que dichas gestiones se llevarán a cabo

Cuestión jurídica

El tribunal debió decidir si el procedimiento analizado en ambas instancias anteriores es válido. Esto debido a que el quejoso considera que el Juzgado de Policía Local no era competente, ya que la acción que realmente persigue el SERNAC es una acción protectora de un interés colectivo, materia que debe ser discutida ante un tribunal ordinario, no un Juzgado de Policía Local, tal como consta en el siguiente extracto:

“Tercero: Que, a efectos de resolver adecuadamente este asunto, es importante tener en cuenta que del mérito de los antecedentes aportados por los intervinientes aparece de manifiesto que en los autos en los que incide el presente recurso, se tuvo por acreditado que la denunciada no mantenía en su página web información sobre el sistema de cálculos de gastos que generan las gestiones de cobranza extrajudicial, así como tampoco respecto de quién las realiza, ni de los

horarios en que dichas gestiones se llevarán a cabo. Por otra parte, debe tenerse en consideración que, para arribar a dicha conclusión, los juzgadores de la instancia necesariamente concluyeron que eran competentes para conocer de la acción sometida a su conocimiento”.

Decisión

“Séptimo: Que, atendiendo los fundamentos dados por los recurridos para resolver de la manera que ha sido reclamada, lo cierto es que, en todo caso, se trataría de 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

En el caso en comento, el Banco Santander intentó modificar la resolución de la Corte de Apelaciones mediante un recurso de queja. Este medio es el vehículo que se utiliza comúnmente para revisar las decisiones de la Corte de apelaciones en materias relativas a la protección de los derechos de los consumidores. Aun así, generalmente estos recursos tienen escaso éxito, ya que los jueces de segunda instancia, en la mayoría de los casos, hacen uso de sus facultades de interpretación de las leyes. En gran parte, la Corte Suprema ha sido deferente con las decisiones de los jueces de Segunda instancia.