

Corte Suprema, 20 de noviembre de 2017.

Servicio Nacional del Consumidor con Patuelli y Compañía Limitada.

Rol N°	40143-2017
Recurso	Queja
Resultado	Rechazado
Voces	Denuncia infraccional, derecho a información veraz, clara y oportuna, stock.
Normativa relevante	Artículos 3 inciso 1° letras a) y b), 23 inciso 1° y 35 de la Ley N°19.496.

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") interpuso denuncia por infracción a la Ley N°19.496 en contra de Patuelli y Compañía Limitada, por infracción a los artículos 3 inciso 1° letras a) y b), 23 inciso 1° y 35 de la LPDC.

Tales infracciones a la LPDC se produjeron según la denunciante durante el evento "Cybermonday" llevado a cabo del 7 al 9 de noviembre de 2016, donde la denunciada no contaba con toda la información respecto al stock o unidades disponibles de los productos y/o servicios en promoción, oferta y/o descuentos, así como tampoco de las condiciones de contratación de despacho, relativas a los horarios de entrega y cobertura territorial del servicio.

La demandada, por su parte, pidió el rechazo de la denuncia argumentando que, del tenor literal de las normas señaladas, interpretadas de acuerdo a lo que el artículo 19 del Código Civil establece, no se encuentra comprendido el stock que el proveedor tenga de los bienes a consumidor ni las condiciones de despacho de ellos.

En primera instancia, el Tercer Juzgado de Policía Local de Arica acogió la denuncia, sancionando al proveedor al pago de una multa ascendente a 25 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) por no entregar información veraz y oportuna al consumidor sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de acuerdo al artículo 35 de la Ley N°19.496.

Ante esa decisión, la denunciada dedujo recurso de apelación.

La Corte de Apelaciones de Santiago, acogió el recurso de apelación y resolvió rechazar la denuncia infraccional, y, por lo tanto, revocar la sentencia apelada.

En contra de esta última sentencia, el SERNAC deduce recurso de Queja, argumentando que existen faltas y abusos graves los cuales deben ser enmendados mediante la confirmación de la sentencia del Juzgado de Policía Local.

Hechos

La falta de información del stock o unidades disponibles de los productos y/o servicios en promoción, oferta y/o descuento a los consumidores, ni las condiciones de contratación de despacho, tales como horarios de entrega y cobertura territorial del servicio durante el evento "Cybermonday" llevado a cabo del 7 al 9 de noviembre de 2016.

Cuestión jurídica

“**Primero:** Que, establecido el marco jurídico-fáctico de la discusión, como se relacionó en lo expositivo, las faltas o abusos se configurarían sobre la base de la arbitrariedad cometida por los magistrados de la Corte de Apelaciones de Arica al aplicar las disposiciones legales ya referidas de una manera que a la quejosa le parece censurable, explayándose en el desarrollo del recurso sobre aquella que estima correcta.”

Decisión

“**Tercero:** Que, como se aprecia, evidentemente la cuestión propuesta deriva de un aspecto interpretativo acerca de la aplicación de la normativa contenida en la Ley N° 19.496, pues mientras la quejosa entiende que los hechos satisfacen las exigencias legales que conducían a hacer efectiva la responsabilidad infraccional del proveedor Patuelli y Compañía Limitada, los recurridos consideraron, disintiendo del parecer del a quo, que la conducta específica que se reprocha sobre las particularidades de la oferta, la cual no se extendía a las unidades disponibles de productos ni a las condiciones de despacho, no omitía los requerimientos expresamente previstos por la ley, por lo que resolvieron rechazar la denuncia.

Cuarto: Que esta Corte ha sostenido reiteradamente que el recurso de queja no ha sido instituido para corregir cuestionamientos como los indicados en el motivo tercero que antecede y provocar por este solo concepto un nuevo pronunciamiento sobre el asunto, pues cualesquiera que hayan podido ser las equivocaciones atribuidas a los jueces con motivo de su decisión, no representan ni una falta a sus deberes funcionarios ni un abuso de facultades, sino que a lo más un criterio diverso sobre el negocio que les corresponde resolver.

Quinto: Que en el caso en estudio los magistrados han procedido en uso del derecho privativo que les confiere la ley en la interpretación de las normas jurídicas en relación a las situaciones de hecho que deben conocer, por lo que, en consecuencia, atendiendo a lo informado por los recurridos, los argumentos del recurso, lo esgrimido en estrados y lo relacionado en los motivos precedentes, aparece claramente que lo que aquí se ha promovido es una discusión sobre asuntos en los que las partes sostienen posiciones interpretativas diferentes, lo cual, en el parecer de este tribunal, aleja toda posibilidad de estimar que en la decisión jurisdiccional se haya cometido una falta o abuso grave que amerite el uso de la facultades disciplinarias para corregirlas.

Y, de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 548 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, se rechaza el recurso de queja interpuesto por la abogada Sra. Yasna Zepeda Lay, en representación del Servicio Nacional del Consumidor.”

Comentario

De lo fallado por la Corte Suprema, se puede observar, que, a su juicio, lo solicitado por parte del SERNAC bajo el alero del recurso de queja, no es más que una discusión interpretativa acerca de la aplicación de la Ley N°19.496, lo que escapa del ámbito de aplicación del recurso, pues este no ha sido instituido para provocar un nuevo pronunciamiento sobre el asunto, sino para corregir la arbitrariedad judicial mediante la imposición de medidas disciplinarias.

Sin embargo, a pesar de lo anterior, resulta interesante centrar el análisis en lo fallado por la Corte de Apelaciones de Arica, en lo relativo a la interpretación de los artículos 3, 23 y 35 de la Ley N°19.496.

Esta Corte señala que, atendiendo el tenor literal de dichas normas, conforme a la interpretación que señala el artículo 19 del Código Civil, no se encuentra dentro de los derechos de los consumidores el señalamiento del stock que el proveedor tenga, así como tampoco las condiciones de despacho de los bienes.

Lo anterior, a pesar de lo que señalaba el SERNAC respecto a que esta situación podría provocar un abuso de posición privilegiada, haciendo el proveedor una oferta limitada a una cantidad de

productos incierta y con condiciones de contratación de despacho indeterminadas, cuando de acuerdo al artículo 35 de la Ley N°19.496, las bases de la promoción deben ser lo más completas posible.

Resulta interesante la decisión de la Corte de Apelaciones de Arica de realizar una interpretación literal de las normas y no una extensiva que hubiese incluido las mencionadas informaciones en las que el proveedor se ve obligado a entregar.

Esto genera un importante precedente tanto para el SERNAC como para los proveedores, pues mientras para el primero significa reducir las hipótesis de denuncia infraccional, pues el deber de entregar información veraz y oportuna ya no incluye el stock y el despacho, para los proveedores significa la posibilidad de omitir esta información en futuros eventos similares al “Cybermonday” sin infringir los deberes establecidos en la Ley N°19.496.