

Corte Suprema, 20 de agosto de 2013

Servicio Nacional del Consumidor con Servicio y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.

Rol N°	9010-2012
Recurso	Recurso de casación en forma y fondo
Resultado	Rechazado en forma; acodigo en fondo
Voces	Acción colectiva, vulneración de interés colectivo y difuso, acción infraccional
Normativa relevante	Artículos 3° letra a) y b), 4°, 12°, 16° letra g), y 23 de la Ley N°19.496

Resumen

Ante el 16° Juzgado Civil de Santiago, el Servicio Nacional del Consumidor interpuso demanda por la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores por infracción a las normas de la Ley 19.496, en contra de Servicio y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A. (luego, se amplió la demanda en contra de Walmart Chile S.A.). Así, en primera instancia "(...) el juez de la causa declaró admisible la demanda y, por consiguiente, confirió traslado para que fuera contestada por los demandados, quienes, sin embargo, interpusieron sendos recursos de reposición, con apelación en subsidio, con el objeto de que tal admisibilidad fuera revertida.

Con ese fin, la demandada Walmart Chile S.A. alegó la falta de legitimación activa y pasiva y, además, la falta de precisión de las cuestiones de hecho que afectarían el interés colectivo o difuso de los consumidores, como también, los derechos afectados, toda vez que los fundamentos del libelo pretensor –dijo- no tienen relación alguna con su parte, quien no ha intervenido de modo alguno en los hechos denunciados, pues no es proveedor del servicio en referencia ni ha intervenido en las situaciones descritas por el Servicio demandante.¹

Mediante resolución de 30 de abril de 2012, el juez a quo rechazó los recursos de reposición de las sociedades demandadas y concedió sus respectivas apelaciones, así "(...) definió que el examen de admisibilidad se limita a constatar si los hechos y los fundamentos de derecho que se invocan en la demanda resultan ser de una precisión y entidad tal que permitan efectuar un adecuado análisis de la pretensión contenida en el libelo, de forma que sea posible concluir que ellos pueden, eventualmente y en forma razonable, afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.²"

"Conociendo de las aludidas apelaciones, la Corte de Apelaciones de Santiago, en sentencia de veintiocho de septiembre de dos mil doce, escrita a fojas 441, revocó la decisión del a quo, en cuanto había rechazado los recursos de reposición de los demandados –pese a que no era ésta la resolución verdaderamente apelada- decidiendo, en cambio, que la reposición de Presto S.A. queda acogida, razón por la que declara inadmisibles la demanda de fojas 3 y su rectificación de

¹ Corte Suprema, *Servicio Nacional del Consumidor con Servicio y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.*, Rol N° 9010-2012.

² Corte Suprema, *Servicio Nacional del Consumidor con Servicio y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.*, Rol N° 9010-2012.

fojas 32. En lo atinente al mismo recurso intentado por Walmart Chile S.A. ordenó estarse a lo antes razonado.³”

En contra de dicha resolución, SERNAC dedujo recursos de casación en la forma y en el fondo. La Corte Suprema acogió la casación en el fondo, y rechazó el recurso deducido en la forma. Con fecha 20 de agosto de 2013 se dictó sentencia y sentencia en reemplazo (en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 785 del Código de Procedimiento Civil).

Hechos

SERNAC “Fundamenta su demanda en el hecho de que Servicios y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A., en su calidad de proveedora del servicio de crédito, ha vulnerado los derechos básicos e irrenunciables de los consumidores, a saber: derecho a la libre elección del bien o servicio, el de información veraz y oportuna en relación a las condiciones de contratación y cualquier característica relevante del mismo; por la deficiente prestación del servicio de crédito, al mantener informados en las bases de morosidades de Dicom a consumidores que han repactado sus deudas; y por incluir en el documento denominado “Reconocimiento de Deuda y Compromiso de Pago”, cláusulas que son sancionadas por la Ley de Protección al Consumidor como abusivas”⁴.

Así, alega que “El documento ofrecido para la firma a aquellos clientes que presentan morosidades o han cesado en el pago de sus obligaciones denominado “Reconocimiento de Deuda y Compromiso de Pago”, contiene 4 cláusulas y un título preliminar denominado “Antecedentes de la Deuda”, impuestas a mero arbitrio de la demandada, las que vulneran las normas de la Ley de Protección al Consumidor, al tratarse de cláusulas, condiciones y estipulaciones abusivas, entre aquellas una cláusula en la cual se indica que la suscripción del documento no hace cesar la mora, no conlleva la eliminación de los antecedentes comerciales y/o financieros, sino hasta el pago de la última cuota.”⁵”

Cuestión jurídica

En cuanto al recurso de casación en la forma:

“**CUARTO:** Que junto a la idea fundamental de la congruencia, subyace en la figura de la ultra petita el principio dispositivo, que es formativo del proceso y con arreglo al cual el juzgador debe circunscribir su decisión a los contornos del asunto que las partes han planteado, limitando su pronunciamiento a lo solicitado por éstas. Si lo sentenciado escapa de ese marco así concebido, cae en incongruencia, vale decir, en ultra petita;

“**QUINTO:** Que como ya se adelantara, el actor encaminó su libelo de fojas 3 –complementado y rectificado a fojas 32- en el ejercicio de la acción para la defensa del interés colectivo de los consumidores ligados con las demandadas, atribuyendo a éstas responsabilidad por la infracción de diversos principios y preceptos propios del estatuto especial del ramo contenido en la ley No 19.496. Las demandadas, a su vez, solicitaron que la demanda del Servicio Nacional

³ Corte Suprema, *Servicio Nacional del Consumidor con Servicio y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.*, Rol N° 9010-2012.

⁴ 16° Juzgado Civil de Santiago, *Servicio Nacional del Consumidor con Servicio y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.*, Rol N° 17556-2011.

⁵ 16° Juzgado Civil de Santiago, *Servicio Nacional del Consumidor con Servicio y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.*, Rol N° 17556-2011.

de Consumidor fuera declarada inadmisibile por no concurrir en plenitud las exigencias que al efecto impone el artículo 52 del citado ordenamiento.

Por su parte, la sentencia cuestionada tiene por constatada la ausencia de uno de los supuestos esenciales que permiten accionar en salvaguarda de intereses colectivos o difusos, al determinar que los hechos denunciados por el Servicio Nacional del Consumidor no permiten concluir que haya tenido lugar la afectación de intereses colectivos, atendido que no divisa en ellos infracción alguna que pueda, razonablemente, justificar la existencia de una lesión en perjuicio de los derechos de los consumidores ligados por un vínculo contractual con las demandadas. Por lo tanto, por considerar que la acción intentada no cumple la exigencia normada en la letra b) del artículo 52 de la ley No 19.496, declara inadmisibile la demanda.⁶

En cuanto al recurso de casación en el fondo:

“NOVENO: Que la disposición legal cuya infracción denuncia el recurrente y los argumentos esgrimidos en apoyo de sus afirmaciones en tal sentido, ponen de manifiesto que el quid de la crítica de ilegalidad dirigida contra la sentencia que se impugna, estriba en la definición de los alcances en la fase de admisibilidat de la acción interpuesta para la cautela del interés colectivo o difuso de los consumidores y, más específicamente, la nueva letra b) del artículo 52 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, tras la reforma introducida por ley N° 20.543, vigente a la época en que el juez de la causa hubo de decidir lo pertinente a la admisibilidat de la acción ejercida por el Sernac⁷”.

Decisión

En cuanto al recurso de casación en la forma:

“SEXTO: Que a la luz de lo reseñado, es fuerza concluir que el fundamento en que el recurrente basa la ultra petita que acusa, no satisface los dictados de la causal de casación que se analiza. Ello, pues el actor cuestiona que la demanda no se haya admitido a tramitación sobre la base de un camino de razonamiento que, a su juicio, exorbita el ámbito reservado a esta fase del pleito; sin embargo, lo cierto es que el mérito de los autos y lo resuelto por los jueces de segundo grado demuestran que la interlocutoria atacada se limita a resolver con arreglo a lo alegado y pedido, manteniéndose, en todo momento, dentro de los contornos de los postulados de los litigantes.

Por consiguiente, sólo queda concluir que los jueces de la apelación han actuado dentro de la esfera de las atribuciones que les son propias, sin que logre advertirse pronunciamiento alguno referente a un supuesto fáctico o jurídico que exceda del marco concretamente alegado y que, por ende, les correspondía examinar, conforme a los planteamientos vertidos a esta altura de la litis, por lo que este recurso de nulidad formal deberá ser necesariamente desestimado.⁸”

En cuanto al recurso de casación en el fondo:

“DECIMO SÉPTIMO: Que de esa manera, entonces, la conclusión a la que se arriba necesariamente es que, al abocarse a la exigencia legal de admisibilidat en comento, el tribunal

⁶ Corte Suprema, *Servicio Nacional del Consumidor con Servicio y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.*, Rol N° 9010-2012.

⁷ Corte Suprema, *Servicio Nacional del Consumidor con Servicio y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.*, Rol N° 9010-2012.

⁸ Corte Suprema, *Servicio Nacional del Consumidor con Servicio y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.*, Rol N° 9010-2012.

habrá de verificar, primero, si el texto de la demanda exhibe motivos fundados en lo fáctico y en lo jurídico; en seguida, si éstos son inteligibles, vale decir, si permiten un objetivo entendimiento y, por último, si esos fundamentos conllevan, medianamente –no en plenitud, pero en algún grado- el desmedro del interés colectivo o difuso de los consumidores.

En consecuencia, lo decisivo en la sede preliminar de admisibilidad, conforme con el presupuesto que se viene analizando, estará dado por la efectiva apreciación de las razones desarrolladas por el demandante acerca del perjuicio a los consumidores a causa del injusto atribuido al proveedor demandado;

DECIMO OCTAVO: Que, a mayor abundamiento, cabe hacer notar que, tal cual se expuso en el motivo octavo anterior, los propios sentenciadores de segundo grado expresaron, fundando su fallo para declarar inadmisibile la demanda intentada por el Sernac, que es necesario que “el libelo contenga una exposición fáctica y jurídica y que éste justifique de un modo razonable la afectación del interés colectivo que se invoca frente a actos o conductas que amaguen el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores; es decir, la demanda ha de contener una mínima plausibilidad que este tribunal debe analizar”. Este concepto configurado por la Corte de Apelaciones resulta contradictorio en sí mismo, puesto que en la conclusión del mismo (considerando noveno de la sentencia de alzada), resulta que, para admitir la demanda, basta que ésta contenga una “mínima plausibilidad”, es decir, la razonabilidad a que los sentenciadores se refieren, deviene en la exigencia de esa “mínima plausibilidad”. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en su segunda acepción, que es la que viene al caso, expresa “Plausible (Del lat. *plausibilis*).2. adj. A., admisible, recomendable. Hubo para ello motivos plausibles”.

Si se compara esta exigencia de “mínima plausibilidad” con las exigencias de fondo que la Corte pide en el mismo considerando noveno, se advierte que los sentenciadores del fondo han pedido a la demanda de autos, requisitos de admisibilidad que van mucho más allá de los que ellos mismos postularon al comienzo del considerando en examen;

DECIMONOVENO: Que en efecto, el juzgar cuestiones tales como el que la suscripción del instrumento denominado “Reconocimiento de Deuda y Compromiso de Pago”, en que participaron los deudores, contiene o no cláusulas abusivas; si ese documento constituye un acto jurídico celebrado en beneficio de los deudores o no; si es un documento que nova o no las obligaciones a que se refiere; si la modificación del plazo para pagar las deudas constituye un mero plazo de gracia o, bien, se trata de una ampliación de plazo de aquéllas que hacen cesar la mora, son todas cuestiones que estos jueces del fondo deben fallar en la secuela del pleito, una vez agotada la etapa de discusión, y por de pronto, rendida la prueba;

VIGÉSIMO: Que, por lo razonado en las consideraciones relativas al recurso de nulidad de fondo, este recurso de casación deberá ser acogido. Por estas consideraciones y de conformidad además, con lo dispuesto en los artículos 764,765,767,768,785 y 805 del Código de Procedimiento Civil, se rechaza, sin costas, el recurso de casación en la forma y se acoge, igualmente sin costas, el recurso de casación en el fondo (...)⁹.

⁹ Corte Suprema, *Servicio Nacional del Consumidor con Servicio y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.*, Rol N° 9010-2012.

Comentario

Cómo es posible advertir, y en lo que parece relevante a efectos de protección del consumidor, la Corte Suprema acogió el recurso de casación en el fondo deducido por SERNAC, puesto que consideró que los Tribunales de instancias previas incurrieron en errores conceptuales pues, tal como ya se mencionó, "(...) los sentenciadores del fondo han pedido a la demanda de autos, requisitos de admisibilidad que van mucho más allá de los que ellos mismos postularon al comienzo del considerando en examen¹⁰".

¹⁰ Corte Suprema, *Servicio Nacional del Consumidor con Servicio y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.*, Rol N° 9010-2012.