

Corte Suprema, 4 de junio de 2014

CAR S.A. con Ministros de la novena sala de la ICA de Santiago

Rol N°	9032-2014
Recurso	Queja
Resultado	Rechazado
Voces	Sernac, interés general, queja, repactación unilateral
Normativa relevante	Artículo 58 letra g) de la Ley N°19.946

Resumen

José Navarrete Romero interpone denuncia infraccional y demanda civil en contra de CAR S.A. (administradora de tarjetas Ripley), ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago por haber sufrido una repactación unilateral, pues el día 26 de noviembre de 2010, compró diversos productos conviniendo un pago en siete cuotas mensuales con un valor de \$137.313 cada una. Habiendo pagado la primera cuota, el consumidor recibe un llamado telefónico por parte del proveedor ofreciéndole una rebaja en las cuotas de casi diez mil pesos, es decir, cuotas de \$127.527 cada una. El consumidor hace presente que ya pagó una cuota, por lo que accede a la repactación siempre y cuando reconozcan la cuota pagada, es decir, que tenga que pagar seis cuotas de \$127.527. Sin embargo, posteriormente el proveedor desconoce el pago de la primera cuota porque el consumidor alega que le están cobrando siete cuotas de \$127.527, por lo que no se considera la cuota que ya pagó. Frente a esto, la empresa se defendió argumentando que el consumidor había entregado su consentimiento frente a la propuesta telefónica.

Por lo anterior, además de la acción judicial, el consumidor interpone reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, SERNAC o Servicio).

El día 5 de abril de 2013 se dicta sentencia por la cual se rechazó en todas sus partes la denuncia infraccional y la demanda civil interpuestas por José Navarrete y se niega lugar, también, al requerimiento del SERNAC por no haberse acreditado la existencia del hecho denunciado por lo que a juicio del a quo no habría afectación de intereses generales de los consumidores, consignando dicho juez en su fallo que lo que se debió intentar por SERNAC es una acción por intereses difusos ante la Justicia Ordinaria.

Frente a lo anterior, el Servicio deduce recurso de apelación solicitando que el fallo impugnado sea revocado y se dicte uno nuevo, condenado a la denunciada al máximo de las multas estipuladas en la Ley de Protección al Consumidor, alegando, además, que el tribunal a quo no ha cumplido con su deber de inexcusabilidad al resolver como lo hizo, por cuanto, en lo resolutivo del fallo da a entender que los hechos de autos se tratarían de aquellos que caen dentro de una acción que es de competencia de los jueces ordinarios.

La Corte sostiene que “al SERNAC le corresponde como función principal y esencial el velar por la protección de los “intereses generales de los consumidores”, por lo que necesita contar con

la habilitación procesal suficiente para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo y de esta forma velar por la protección de dichos intereses generales de los consumidores, en forma efectiva, de otro modo -el estado, a través de su órgano creado especialmente para tal efecto, como lo es el SERNAC- carecería de las herramientas necesaria para cumplir dicho cometido". Además, argumenta "que, cuando el artículo 58 de la Ley N°19.496 emplea la expresión "*intereses generales de los consumidores*", debe entenderse que dicha expresión de derechos es más amplia que aquella que se refiere a "*interés colectivo o difuso*" que menciona el artículo 50 de la misma ley, entendiendo lo primero como el interés de toda la sociedad en su conjunto, y no de un grupo de interesados o afectados estén estos determinados o determinables o indeterminados, como sería en el caso de los intereses colectivos o difusos. Así, el concepto de intereses generales de los consumidores se puede entender como sinónimo de interés público o bien común, establecido, además, como fin del Estado y de sus órganos en el artículo 1° de la Constitución Política de la República". En razón de lo anterior, la Corte considera que el SERNAC está legalmente habilitado para denunciar y hacerse parte en la causa respectiva, invocando el interés general de los consumidores, por lo que no se altera la competencia que le entrega la ley a los Juzgados de Policía Local.

Luego de despejar el problema anterior, la Corte se hace cargo del asunto, resolviendo que CAR S.A. ha incurrido en tres infracciones, a los artículos 3°, en sus letras a) y b) de la Ley 19.496 y 12 de la misma ley. La Corte sostiene que la conducta "será sancionada con una pena única, pero, que por su gravedad y afectando los intereses generales de la sociedad debe ser reprimida con firmeza y en forma ejemplarizadora, de modo de desincentivar su comisión, tanto, por la misma denunciada, como por otras empresas proveedoras de bienes y servicios, y siendo la pena a aplicar el de multa, con un rango de hasta 50 unidades tributarias mensuales, en este caso, por las razones dadas, se aplicará justamente el máximo de dicha multa", de modo que revoca la sentencia apelada y acoge el requerimiento del Servicio.

La demandada, CAR S.A., deduce recurso de queja, el cual es rechazado por estimar que una diferencia en la interpretación de las normas no constituye falta o abuso grave, sin embargo, resulta importante destacar el voto en contra del Ministro Sr. Dolmestch, lo que se hará más adelante.

Hechos

DECIMO TERCERO: Que, con la prueba antes reseñada, apreciada de acuerdo a las reglas de la sana crítica, esta Corte tiene por establecido en estos autos, que con fecha 29 de abril desde un carriel de la denunciada llamaron y se comunicaron con el consumidor don José Usiel Navarrete Romero, para ofrecerle una menor tasa de interés respecto de la deuda que tenía con la denunciada, razón por la que se le rebajaba cada una de las seis (6) cuotas que le quedaban de \$139.213 a la suma de \$127.527, y específicamente, sin afectarle el plazo o número de cuotas, conservándose exactamente las seis cuotas que le restaban y todo ello por su condición de cliente preferente, lo que fue aceptado por el cliente, pero en definitiva, se le repactó su deuda a siete cuotas de un valor de \$127.527, promoción que en definitiva no significó ningún beneficio para el cliente, que aunque mensualmente se le descontaba algo más de \$10.000, lo que significaba un ahorro total de algo más de \$60.000, pero al aumentarle en una cuota de \$127.527, resultaba pagando mayor cantidad de dinero que la suma que inicialmente debía al momento de la supuesta repactación favorable al cliente; , lo que en definitiva se tradujo en

condiciones más desfavorables y, por lo tanto, perjudicial y a lo que nunca el consumidor prestó su voluntad. Razón por la que presentó el respectivo reclamo el 5 de abril de 2011.

Cuestión jurídica

“TERCERO (Sentencia Corte de Apelaciones): Que, en consecuencia, el asunto a dilucidar, en primer lugar, es si el SERNAC se encuentra habilitado procesalmente para denunciar en representación de los consumidores, una infracción a la ley antes referida, conforme a su artículo 58, letra g), es decir invocando, los interés generales de los consumidores y si pudiendo hacerlos, lo intentado en autos, se encuentra comprendido dentro de dicho concepto, que como lo dice el apelante, no está definido en la ley.

La Corte Suprema no emite pronunciamiento sobre lo argumentado por el quejoso, sino que solamente se limita a resolver si las interpretaciones realizadas por la Corte de Apelaciones constituyen una falta o abuso grave, por lo que es esto último lo que constituye la cuestión jurídica a resolver por la Corte Suprema.

Decisión

SEGUNDO: Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia interpretativa de las normas aplicables en la especie a cuyo respecto es posible sostener soluciones diversas, por lo que ello no puede constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata y que, por lo mismo, contempla la aplicación de medidas disciplinarias.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se rechaza el recurso de queja de lo principal de fojas 17, interpuesto por el abogado Sr. Paulo García-Huidobro Honorato, en representación de la demandada Car S.A.

Se previene que el Ministro señor Juica concurre al rechazo del recurso teniendo en particular consideración que del expediente tenido a la vista aparece que el requerimiento formulado por el Sernac lo fue en virtud de haberse frustrado el procedimiento administrativo de mediación y que fuera iniciado a instancias del particular afectado, lo que permite concluir que la denuncia efectuada estaba vinculada con ese preciso caso concreto, hipótesis que da competencia al Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago para dirimir la cuestión planteada, conforme las normas generales sobre la materia prescritas en el artículo 50 de la Ley 19.496.

Acordada la decisión anterior con el voto en contra del Ministro Sr. Dolmestch, quien estuvo por acoger el recurso de queja, por cuanto, a su juicio, en el presente caso no se trata de una simple diferencia de interpretación jurídica, sino que de una inadecuada aplicación de las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que, en lo pertinente, define los conceptos básicos en discusión, esto es, acciones de interés colectivo o de interés difuso, en oposición a las de interés individual de los consumidores. Tal distinción repercute directamente en la regulación de la legitimación activa y de la sede competente para dirimir lo controvertido, aspectos que han sido erróneamente zanjados en la especie, al invadir el ámbito definido por el legislador como propio de los intereses colectivos o difusos, extendiéndolo indebidamente al de los “intereses generales de los consumidores”, permitiendo que el denunciante eludiera la

satisfacción de la carga de la prueba que la ley pone de su cargo para justificar el interés que defiende, y que fuera considerado como no satisfecho por el juez de primera instancia al desestimar la denuncia efectuada, posibilitando, por el contrario, ventilar y resolver una cuestión que, en realidad, es propia de una sede diversa, en este procedimiento de carácter infraccional.

Comentario

Este fallo reviste especial importancia, en primer lugar por el uso que se le da al recurso de queja en este tipo de juicios. Pues, como ya se ha visto en otras sentencias, al no ser procedente la casación, la única forma de recurrir de una sentencia que haya recaído en un juicio de policía local es la queja. Junto con lo anterior, también se limitan las causales, pues la queja exige falta o abuso grave, lo cual es confirmado por este fallo, al declarar que una diferencia interpretativa no es lo que se busca subsanar mediante el recurso de queja.

En segundo lugar, es conveniente destacar el voto en contra del Ministro Sr. Dolmestch, quien afirma que en el caso en cuestión no existe una simple diferencia de interpretación, sino que una inadecuada aplicación de la Ley N°19.496 al considerar competente al Juzgado de Policía Local para conocer del presente caso.