

## Corte Suprema, 14 de mayo de 2013

*"Sociedad Comercial La Herradura con Telefónica Chile S.A."*

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Rol N°</b>              | 983-2013   |
| <b>Recurso</b>             | Queja  |
| <b>Resultado</b>           | Acogido  |
| <b>Voces</b>               | Falta o abuso grave, cobros indebidos, consumidor final, |
| <b>Normativa relevante</b> | Artículos 545 del Código de Procedimiento Civil          |

### Resumen

En la causa Rol N° 256906-8-2011, por contravención de la Ley N°19.496, que se tramitó en el Juzgado de Policía Local de Vitacura, caratulada "Sociedad Comercial La Herradura con Telefónica Chile S.A.", recurre la denunciada, en contra de la Ministro de la Corte de Apelaciones de Santiago, señora M.R.K.G. y el abogado integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers, en razón de las faltas o abusos en que estos habrían incurrido al revocar la sentencia de primer grado que resolvió rechazar la denuncia infraccional y demanda civil interpuesta contra Telefónica Chile S.A. y, en su lugar, declarar la existencia de una contravención a la ley del ramo, condenándola a satisfacer una multa ascendente a cincuenta unidades tributarias mensuales.

Los jueces recurridos informan que revocaron la resolución de primer grado y expresan que las razones de su decisión fluyen de los fundamentos del fallo, señalan haber actuado correctamente y dentro de sus facultades, sin cometer las faltas y abusos que se les imputan.

### Hechos

**“QUINTO:** Que el fallo de primer grado dejó establecido que la denunciada no incumplió las obligaciones que le corresponden respecto de los usuarios finales que contraten su servicio de telefonía, o que hubiere prestado un servicio deficiente o descuidado, por cuanto la denuncia no dice relación con el servicio de telefonía local que presta Telefónica Chile S.A., sino que se reclama por los cobros que se efectúan por el servicios de telefonía de larga distancia internacional, que es entregado por terceros ajenos al contrato que existe entre las parte (sic) de este juicio y que se denominan "portadores o carriers".

**SEXTO:** Que, en cuanto al primer capítulo que sustenta el recurso interpuesto, y que dice relación con que no se ha configurado respecto de la quejosa la responsabilidad infraccional denunciada, sustentando dicha falta en que no se acreditó por parte demandante que los cobros reclamados fueran indebidos, consta de los autos tenidos a la vista Rol 256906-8-2011 del Juzgado de Policía Local de Vitacura, la denunciante acompañó a su libelo copias de las resoluciones de las insistencias presentadas ante el rechazo de los reclamos formulados en contra de las prestadoras de servicios de telefonía de larga distancia o carrier, ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, dichos documentos se encuentran agregados desde a fojas 13 a fojas 28. El motivo de los rechazos dice relación con que los cobros por llamadas de larga distancia internacional fueron efectuados desde servicio telefónico correspondiente al No (2)7074000 y que es el de la demandante infraccional”.

### Cuestión jurídica

Que corresponde al tribunal analizar si en el caso se cometieron las faltas o abusos al revocar la sentencia de primer grado que resolvió rechazar la denuncia infraccional y demanda civil interpuesta contra Telefónica Chile S.A.

## Decisión

**“SÉPTIMO:** Que en este entendido, como expresa la quejosa en su libelo y reitera en estrados, la decisión de los recurridos extiende el ámbito de aplicación de la ley en perjuicio del denunciado, dotando a la situación de hecho comprobada de un alcance diverso, pues conforme a la normativa invocada por los sentenciadores para revocar la sentencia de primer grado consideran que la quejosa se encuentra en alguna de las hipótesis contemplada en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, esto es, la actuación negligente causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Pero es del caso que de autos se encuentra acreditado que la denunciada no incurrió en ninguna de las conductas que habilitan para imponer alguna de las sanciones que dispone la norma precedentemente señalada.

En cuanto a la infracción contenida en el artículo 43 del mismo cuerpo legal citado, es claro que la conducta que se pena es el incumplimiento de las obligaciones contractuales, supuesto que en el presente caso no se verifica, ello porque no se ha denunciado dicha situación, sino la existencia de cobros indebidos por parte de las prestadoras de servicios de telefonía de larga distancia internacional.

**OCTAVO:** Que en tales condiciones es dable concluir que los magistrados denunciados han incurrido en falta o abuso grave al revocar la decisión de primer grado, dado que, en los términos que dispone la ley, no podían resolver como lo han hecho, desde que los cobros efectuados a la denunciante no fueron estimados indebidos, resultando por ende ajustado a derecho el actuar de la quejosa, por lo que procede enmendar por esta vía tal falta o abuso, lo que conduce a esta Corte a acoger el recurso interpuesto y adoptar las medidas para remediarlo, ya que los jueces del fondo han fijado una certeza que no se condice con los hechos que emanan del proceso en estudio e impuesto unas sanción improcedente.

**NOVENO:** Que en atención a lo precedentemente expuesto y a lo que se decidirá según se dijo, se omite pronunciamiento respecto de los restantes capítulos del recurso de queja incoado.

Por estas consideraciones y lo prevenido en los artículos 540, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales y la Ley N° 19.496, SE ACOGE el recurso de queja deducido en lo principal de fojas 6, por don P.C.B., en representación de Telefónica Chile S.A. se deja sin efecto la sentencia de segunda instancia de treinta de enero de dos mil trece, que se lee de fojas 174 a 177, del proceso tenido a la vista y en su lugar se declara que, se confirma el fallo de primer grado, de cinco de marzo de dos mil doce, que se lee de fojas 147 a 154, de dichos autos (...).”

## Comentario

Respecto a esta sentencia, es importante rescatar la importancia que tiene el recurso de queja en la materia. Este recurso tiene, por exclusiva finalidad, corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de resoluciones de carácter jurisdiccional, y el presente caso es un ejemplo perfecto de su funcionamiento.

En el caso, se reclama que los jueces no se han ajustado a derecho al revocar la sentencia en primera instancia, dictando una en su reemplazo. La Corte finalmente concluye que los jueces de segunda instancia cometen faltas o abusos, pero no solo eso, sino que restablece el imperio del derecho para el quejoso, revocando la sentencia.