

Corte Suprema, 30 de junio de 2015

Servicio Nacional del Consumidor con Latam Airlines Group S.A.

Rol N°	5840-2015
Recurso	Queja
Resultado	Rechazado
Voces	Querrela infraccional, interés general, términos y condiciones, legitimación activa, cosa juzgada
Normativa relevante	Artículos 58 g), 12 y 23 de la Ley N° 19.496

Resumen

Servicio Nacional del Consumidor (en adelante “Sernac”) interpone querrela infraccional en relación a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante “LPDC”, en contra de Latam Airline Group S.A (en adelante Latam) ante el 4° Juzgado de Policía Local de Santiago.

Tal infracción a la LPDC tiene por motivo que, doña D.G.M. en el mes de enero adquirió un programa turístico ofrecido por la denunciada, que consistía en una estadía en Brasil en el Hotel “Best Western Plus Viva Porto de Galinhas”, de primera categoría y cuatro estrellas, hotel que fue cambiado por otro de similar nombre “B.W.S.P. de Galinhas” por un error de la denunciada. La denunciada ofreció a la consumidora una serie de compensaciones las cuales fueron aceptadas por la misma.

El tribunal de primer grado condenó a la denunciada al pago de una multa de 100 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción a los artículos 12 y 23 de la LPDC. Esta decisión fue apelada por la denunciada, logrando que revirtieran el fallo en razón que Sernac no tiene legitimación activa pues no demostró que un caso en particular comprometiera el “interés general”, además de tener legitimación no hay infracción a la LPDC pues pese al error se ofrecieron beneficios compensatorios que fueron aceptado por la consumidora, y se habría sancionado dos veces a la denunciada. Sernac interpone recurso de queja en contra de los ministros de la Corte de Apelaciones, sumando la contravención a la institución de cosa juzgada. El recurso anterior es rechazado por la Corte Suprema compartiendo la decisión de los ministros denunciados.

Hechos

“2°) Que en el recurso se explica preliminarmente que la denuncia presentada por el Sernac se justifica en el reclamo presentado por doña D.G.M., en el que señala que en el mes de Enero de 2013 adquirió un programa turístico que ofreció la denunciada, cuyo servicio consistía en una estadía en Brasil en el Hotel “Best Western Plus Viva Porto de Galinhas”, de primera categoría y cuatro estrellas. Expresa que doce horas antes del vuelo programado, recibió en su correo electrónico un mail en el que la denunciada le señaló que se realizaría un cambio de hotel, el que correspondió a “B.W.S.P. de Galinhas”, de tres estrellas, distinto al confirmado en la compra del mes de enero. Agrega que dado que la consumidora se encontraba a doce horas de realizar el viaje y ante la insistencia de la denunciada, aceptó el cambio propuesto, sin perjuicio de efectuar el reclamo a su regreso si éste no le resultaba de su conformidad, como de hecho sucedió. (...)”

Cuestión jurídica

Le corresponde al tribunal determinar si los ministros de la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago cometieron falta o abuso grave del derecho al revertir el fallo de primera instancia en razón de estimar que Sernac no tiene legitimación activa, junto con que no hay infracción a la LPDC, y si contravino la institución de cosa juzgada.

Decisión

4°) Que respecto de la primera falta o abuso acusado, esto es, haber fallado en contra de lo resuelto con efecto de cosa juzgada, cabe señalar que si bien el juez de primer grado, como se lee a fs. 88 del expediente traído a la vista, desestimó la excepción de previo y especial pronunciamiento opuesta por la denunciada referente a la falta de legitimación activa del Sernac, en el considerando tercero de la sentencia definitiva de primera instancia vuelve a pronunciarse sobre el punto, rechazando nuevamente la excepción, aspecto que al integrar dicha sentencia definitiva habilitaba a la denunciada, como parte agraviada con ese pronunciamiento, para su impugnación mediante el recurso de apelación interpuesto y al tribunal de alzada para resolverlo.

5°) Que en lo atinente a la errada interpretación de la ley que se denuncia al estimar los recurridos que el Sernac carece de legitimación activa para accionar en esta causa, cabe consignar que en el motivo primero de su dictamen señalan expresamente que el Sernac puede intervenir en los procesos judiciales "sólo cuando estén comprometidos los intereses generales de los consumidores", pero sin declarar -ni siquiera implícitamente- que dicha intervención sólo pueda aceptarse en procedimientos ya en curso, de manera que en esta sección ni siquiera se dan los presupuestos de hecho que fundan la falta o abuso denunciada

6°) Que en lo relativo a la falsa apreciación de los antecedentes del proceso, el recurso señala primero que el interés invocado en el reclamo en cuestión es de carácter general "en virtud de la frecuencia con que se presenta o pueda presentarse en la práctica del comercio o relación de consumo determinada", pero sin precisar luego si en la situación de que trata el caso particular en que incide el recurso interpuesto se presenta realmente esa frecuencia en el comercio o, en su defecto, sin tampoco explicitar las razones para temer que pueda presentarse.

Sobre el reconocimiento de la denunciada de haber cometido un error de descoordinación y que la aceptación de los beneficios compensatorios aceptados por la reclamante no excluían la posibilidad del reclamo posterior, todo lo que habría sido pasado por alto por los jueces de alzada, debe apuntarse que en torno a lo primero, de una atenta lectura del fallo impugnado se desprende que los sentenciadores entendieron que al aceptar la denunciante los beneficios compensatorios ante la imposibilidad de materializarse por la denunciada la reserva en el hotel originalmente acordado, las mismas partes modificaron los términos y condiciones con que fue convenido originalmente el servicio, cuestión que a su vez excluyó los perjuicios de la consumidora, pues anticipadamente se pactó que la merma en la calidad del hotel -de ser ella efectiva- se compensaría con otras regalías ofrecidas por el proveedor, circunstancias que llevaron a excluir los presupuestos que tratan los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Tal interpretación que realizan los recurridos al aplicar el derecho a los hechos que estiman demostrados en la causa está dentro dentro de los márgenes razonables que la aplicación de las normas en cuestión permite, pues los magistrados de segundo grado no postulan una aplicación irracional, infundada o que contravenga formalmente a los textos legales en cuestión, sino sólo una que no satisface los intereses del quejoso y que, todavía más, incluso puede no ser acertada, pero tal circunstancia por sí, no constituye una falta o abuso grave que pueda ser remediada

por esta vía disciplinaria. En efecto, como ha sido repetidamente resuelto por esta Corte, el ejercicio de este recurso disciplinario no tiene lugar en los casos que se enfrenta una diferencia de opiniones entre las partes y los tribunales, en relación a una interpretación jurídica que, como la del caso, puede ser estimada válida y que ha sido suficientemente fundada, desde que el recurso de queja no ha sido instituido para corregir errores de ese carácter 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 una falta a sus deberes funcionarios ni un abuso de facultades, sino que a lo más un criterio diverso sobre el asunto que les corresponde resolver (SCS Rol N° 15.275-14 de 26 de agosto de 2014).

Finalmente, en lo referido al error de estimar que el artículo 12 de la Ley N° 19.496 es una norma de aplicación general que comprende la infracción contenida en el artículo 23 del mismo texto, tal yerro, incluso de ser efectivo resulta ya irrelevante, pues se ha declarado antes que los recurridos no han cometido falta o abuso al considerar que no se configura ninguna de las situaciones previstas en tales preceptos. Sin perjuicio de lo anterior, cabe apreciar aquí también en el recurso de queja únicamente la defensa de una diferente interpretación a la postulada por los jueces cuestionados, sin que esta última tampoco contravenga formalmente el artículo 24 de la ley en comento. De esa manera, la circunstancia que el quejoso infiera diferentes consecuencias del contenido del citado artículo 24 no constituye, sin más, una falta o abuso de aquellas que trata el artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales, si no se dan las características o particularidades de gravedad en el defecto que se ataca que arriba fueron mencionadas y que en el caso sub judice no se presentan.

Por estas consideraciones y de acuerdo además, a lo dispuesto en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, se rechaza el recurso de queja deducido en lo principal de fs. 4, en representación del Servicio Nacional del Consumidor contra los jueces que dictaron la sentencia de 24 de abril de 2015 en los autos Rol N° 1078-14 de la Corte de Apelaciones de Santiago.”

Comentario

En este juicio se nos plantea un caso en que, si bien el proveedor incumple con los términos y las condiciones del contrato pactado, el intento de este por solventar su error mediante regalías u otros medios compensatorios, y en la medida que dichas compensaciones son aceptadas por los consumidores afectados, es entendido por la Corte de Apelaciones como un cambio de las condiciones contratadas con lo cual se excluyen las infracciones de los artículos 12 y 23 de la LPDC. La Corte Suprema declara, sobre este punto, que se trata de una interpretación posible de los hechos estimados como demostrados y de la ley, y que, como tal, no corresponde a un abuso o falta grave en el ejercicio de la jurisdicción.