

## Corte Suprema, 21 de julio de 2010

*Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad Kamel Limitada.*

<b>Rol N°</b>	4178-2010
<b>Recurso</b>	Recurso de Queja
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Recurso de queja
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 3, inciso primero, letras a), b) y e), 12, 23 inciso primero y 35 inciso primero de la Ley N°19.946 y artículos 1494, 2514, 2515 y 2518 del Código Civil

### Resumen

Nancy Sepúlveda Bravo y el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") interpusieron querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la Sociedad Kamel Limitada, por la vulneración del artículo 3 letra c) de la Ley N° 19.496, debido a que la sociedad habría discriminado a una persona con movilidad reducida, excluyendo la posibilidad de la consumidores de comprar artículos en el local que opera, pues existían obstáculos insalvables en los pasillos que le impedían transitar en su interior, lo que constituía una prohibición tácita. Asimismo, se alega la vulneración de las normas que se encuentran en la Convención de las Naciones Unidas de los Derechos de las Personas con discapacidad, las que se recogen en la Ley N° 19.284. El Juzgado de Policía Local de primera instancia desestimó ambas acciones.

En contra dicha sentencia, el SERNAC interpuso recurso de apelación, alegando vulneración a lo dispuesto en el artículo 14 y 17 de la Ley N°18.287, que establece las normas de procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el cual establece que los jueces apreciarán la prueba conforme a la sana crítica. En este sentido se argumenta que, si bien la sentencia cuenta un listado detallado de los medios de pruebas que se consideraron, la sentencia recurrida no contiene el análisis de dicha prueba y las consideraciones de hecho y derecho que sirvieron de fundamento para dictar el fallo, razón por la cual no han podido ser analizados en integridad y menos ponderarse. En base a lo anterior, la Corte de Apelaciones de Arica considera que existen fundamentos suficientes para acreditar la infracción al artículo 3 letra c) de la Ley N° 19.496, así como los artículos artículo 2 y 9.1 del Decreto Supremo N° 201 del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, que promulga la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo; y el artículo 3° y 21 del Decreto Supremo N° 223 del Ministerio de Planificación, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.284 que establece normas para la Plena Integración Social de Personas con Discapacidad, por lo que revoca la sentencia de primera instancia, acogiendo la demanda infraccional y acogiendo la demanda de indemnización de perjuicios.

En contra de dicha sentencia se interpone recurso de queja, argumentando que los jueces de segunda instancia incurrieron en faltas o abusos graves al momento de dictar la sentencia de segunda instancia, argumentando que existe una interpretación abusiva del artículo 21 de la Ley N° 19.286 debido a que, en la interpretación de la quejosa, si se quería extender la fuerza obligatoria de esa legislación afectando al local que explota la sociedad demandada, debió existir prueba en el proceso tendiente a demostrar que el establecimiento estaba sujeto a esa norma, lo que no se encuentra en el proceso, y que del mismo modo existen interpretaciones abusivas a las disposiciones que se encuentran en la Ley N° 19.496. La Corte Suprema desestima

dichas alegaciones, considerando que los jueces de segunda instancia actuaron de forma ajustada a derecho.

### Hechos

No se encuentran hechos establecidos en sentencia de segunda instancia, ni en sentencia de la Corte Suprema.

### Cuestión jurídica

“**SEGUNDO:** Que, como se anticipó en lo expositivo, los jueces informantes señalan que no han incurrido en las faltas y abusos que se les reprochan, pues arribaron a la conclusión de configurarse en la especie la infracción al artículo 3, letra c), de la Ley del Consumidor, sancionando a la denunciada como consecuencia de la interpretación efectuada a los artículos 21 de la Ley N° 19.284 y 3, letra c) y 13 de la Ley N° 19.496”.

### Decisión

**TERCERO:** Que, como se aprecia, en el caso de marras se trata evidentemente de un aspecto interpretativo que debe resolverse caso a caso; siendo dable recordar al respecto que esta Corte ha sostenido, reiteradamente, que el recurso de queja no ha sido instituido para corregir errores de ese carácter y provocar, por este solo concepto, una nueva revisión del asunto para llegar a un pronunciamiento de tercera instancia. Así se ha dicho que “procede declarar sin lugar el recurso de queja deducido contra los ministros de la Corte, si cualesquiera que hayan podido ser sus errores o equivocaciones con motivo del pronunciamiento de la sentencia en que se funda, no representan ni una falta a sus deberes funcionarios ni un abuso de facultades y, a lo más, un criterio errado sobre el negocio que les corresponde resolver” (SCS, de 21 de septiembre de 1951, en Revista de Derecho y Jurisprudencia, Tomo LVII, 2ª parte, sección 3ª, página 123). En decisiones posteriores se ratificó esa doctrina, señalándose que atendidas la naturaleza y finalidad del recurso extraordinario instaurado, lo que procede para acogerlo o rechazarlo es, primordialmente, “averiguar y establecer si los jueces recurridos, al ejercer la función judicial y en cuya virtud dictaron la resolución que motiva la queja, incurrieron o no en falta o abuso que deba ser enmendado por la vía disciplinaria. En consecuencia, aunque pueda ser discutida y aún equivocada la tesis jurídica sustentada por el juez recurrido, esa sola consideración no basta para que la Corte Suprema haga uso de sus facultades disciplinarias y para dar admisión al recurso de queja” (SCS, de 25 de marzo de 1960, Fallos del Mes Número 16, página 5 y SCS, de 29 de diciembre de 1964, Revista de Derecho y Jurisprudencia, tomo LXI, sección 3ª, página 66).

**CUARTO:** Que, entonces, la diferencia de pareceres respecto de las infracciones a la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con ocasión de una conducta determinada de la denunciada que los jueces han tenido por comprobada, es una controversia entre distintos criterios interpretativos, y no obstante la solidez que pueda tener uno u otro, representa una cuestión ajena al cometido propio del recurso extraordinario de queja.

**QUINTO:** Que, sin embargo, cabe tener especialmente en cuenta que la falta o abuso que hace procedente este recurso es sólo la que tiene el carácter de “grave”, vale decir, de mucha entidad o importancia y, en la medida que la falta cometida reúna tal característica, deber 'eda aplicarse a los jueces una sanción disciplinaria. Una mera discrepancia entre un litigante y el tribunal encargado de conocer y fallar el negocio, en torno al sentido y alcance de determinadas normas jurídicas, no es, en caso alguno, idónea para configurar la gravedad exigida al comportamiento jurisdiccional impugnado, ni para desencadenar una sanción tan drástica.

**SEXTO:** Que en todo caso, en estos asuntos, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14, inciso primero, de la Ley 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica; el inciso segundo indica que en esa labor el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud asigne valor o desestime los elementos de convicción aparejados al proceso. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

**SÉPTIMO:** Que acorde a los razonamientos precedentes y al análisis efectuado por los sentenciadores de la alzada de las diversas probanzas rendidas por las partes y conforme a las cuales arribaron a la decisión cuestionada, aparece que han ajustado su proceder, precisamente, a lo que la norma antes referida les ordena.

**OCTAVO:** Que, como corolario, debe dejarse en evidencia que de los antecedentes reunidos en este cuaderno, particularmente de lo informado por los jueces, los argumentos del reclamo, los autos tenidos a la vista y lo desarrollado en los motivos anteriores, aparece claramente que lo que aquí se ha promovido es una discusión sobre asuntos en los que, por cierto, los intervinientes sostienen posiciones interpretativas diferentes, ambas perfectamente legítimas, lo cual, en el parecer de esta Corte, 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.

**NOVENO:** Que en tales condiciones es dable concluir que los magistrados recurridos al interpretar -en ejercicio de sus facultades privativas- de manera armónica, sistematizada y lógica las disposiciones rectoras de la cuestión planteada, no incurrieron en una falta o abuso de gran entidad enmendable por esta vía, lo que conduce al rechazo del recurso. 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 en lo principal de la presentación de fojas 25, por el abogado José Ignacio Palma Sotomayor, en representación de la sociedad denunciada y demandada Kamel Limitada. Atendido lo resuelto, déjase sin efecto la orden de no innovar concedida a fojas 47.”

**VOTO DISIDENTE:** “Acordada con el voto en contra del Ministro señor Dolmestch, quien fue de opinión de acoger el recurso y, consecuentemente, dejar sin efecto la decisión de alzada manteniendo, la de primer grado, pues, en su concepto, como se consigna en la sentencia del a quo, los hechos comprobados no resultan concluyentes para establecer que haya existido por parte de la sociedad denunciada una discriminación arbitraria en desmedro de la afectada o bien una negativa injustificada a la venta de los productos que oferta al público, en los términos que exigen los artículos 3, letra c) y 13 de la Ley N° 19.496, como tampoco el menoscabo que se persigue con la demanda de perjuicios instaurada. En este entendido, la decisión de los recurridos, en opinión del disidente, contraviene los preceptos que regulan la materia, dotándolos de un contenido diverso, lo que es suficiente para acoger el recurso interpuesto y adoptar las medidas para remediarlo, como se solicitó por el quejoso”.

### Comentario

De lo fallado por la Corte Suprema, se aprecia que la Corte mantiene una jurisprudencia constante al momento de fallar los recursos de queja. En este sentido, es posible apreciar que los recursos de queja son sistemáticamente rechazados, ya que se considera que los jueces se encuentran ante casos con posibles interpretaciones distintas, por lo que se encuentran dentro de su espacio de discrecionalidad.

En lo relativo al fondo, del fallo de segunda instancia, es loable el esfuerzo realizado por el Tribunal para determinar la veracidad de los hechos, ya que en la sentencia se da cuenta de que hubo incluso una inspección personal del Tribunal, para dar cuenta de las posibles vulneraciones de los derechos de los Consumidores, especialmente de aquellos con movilidad reducida. Del mismo modo, es interesante ver la aplicación de normas de Convenciones de Derechos Humanos aplicadas al Derecho de Consumo.