

Corte Suprema, 18 de mayo de 2009

Servicio Nacional del Consumidor con Ministros de la Corte de Apelaciones de Santiago

Rol N°	1672-2009
Recurso	Queja
Resultado	Rechazado
Voces	Recurso de queja
Normativa relevante	Artículos 4, 12 y 16 letra a) de la Ley N°19.496

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") denunció a la empresa VTR Banda Ancha S.A. ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes por incurrir en infracción a la Ley N°19.496 al no respetar los términos del contrato que había suscrito con la consumidora, la señora María Antonieta Bezanilla, toda vez que VTR procedió a modificar unilateralmente su parrilla programática de canales, excluyendo del plan contratado y sin rebajar el precio de este, un determinado canal que luego fue incorporado a una programación especial a la que sólo se podía acceder por un precio adicional. Sin embargo, en virtud de una estipulación contractual, VTR se reservaba la facultad de efectuar cambios en el conjunto de canales en la programación ofrecida a su clientela, lo que a juicio del SERNAC constituía una cláusula abusiva bajo el tenor del artículo 16 letra a) de la Ley N°19.496 y por lo tanto, una infracción a los términos del contrato y lo dispuesto en el artículo 12 de la referida ley.

El Juzgado falla a favor del SERNAC, condenando a VTR a pagar una multa de 20 unidades tributarias mensuales. Posteriormente, ante dicha resolución, se interpone recurso de apelación ante la Corte de Apelaciones de Santiago, la que finalmente decide revocar el fallo de primer grado y absolver a VTR.

El SERNAC deduce recurso de queja.

Hechos

"Primero: Que de la lectura del recurso aparece que el núcleo de la alegación radica en la sustitución de un canal ofrecido y provisto por VTR Banda Ancha a un suscriptor, contenido en la parrilla básica, el cual, de acuerdo a lo estipulado en la cláusula cuarta del contrato cuya copia se agrega a fojas 67 vuelta del expediente tenido a la vista, es reemplazado por otro de la misma temática, pudiendo acceder al primitivo, pero por un precio adicional.

Segundo: Que, desde luego, cabe señalar que la sentencia de primer grado, en el motivo décimo, luego de dejar constancia del reclamo formulado por doña María Antonieta Bezanilla Larée con ocasión del cambio del servicio originalmente ofrecido, consigna que la prueba rendida por la

denunciante es suficiente para dar por acreditada la circunstancia que VTR Banda Ancha (Chile) S.A. no respetara los términos conforme a los cuales se convino la prestación del servicio, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

Tercero: Que a su tiempo, el veredicto de segundo grado estableció que de los antecedentes tenidos a la vista, especialmente de las estipulaciones contractuales, queda claro que VTR Banda Ancha se reservó la facultad para efectuar cambios en el conjunto de canales disponible en la programación ofrecida a su clientela, por lo que no resulta razonable exigir a una compañía por cable que mantenga inalterable en el tiempo la “parrilla o programación”, desde que el desarrollo de su negocio debe considerar naturalmente distintas variables para su natural crecimiento, el cual, como es obvio, se vería dificultado si se interpretara el contrato que la liga con sus clientes de un modo que implique impedirle modificar la oferta de canales, tanto más, si los usuarios siempre tienen la facultad de desafilarse del servicio. Además para el tribunal de alzada, lo relevante es que en la especie se preserve el valor y el interés del conjunto de la programación ofrecida, tanto más si en el presente caso no se está en presencia de la “supresión” de un servicio, sino de un “reemplazo” o “sustitución” de una señal de cable por otra, lo que a juicio de los recurridos parece como una decisión justificada y racional”.

Cuestión jurídica

“Cuarto: Que, establecido el marco jurídico - fáctico de la discusión, las faltas o abusos se configurarían sobre la base de la arbitrariedad cometida por los magistrados de la Corte de Apelaciones de Santiago al interpretar la disposición contractual y pertinentes legales de una manera que al quejoso le parece censurable, explayándose en el desarrollo del recurso sobre aquella que estima correcta”.

Decisión

“Quinto: Que, es deber de los jueces fundamentar las decisiones judiciales que pronuncien para la resolución de los asuntos cuyo conocimiento les ha sido encomendado, y en el cumplimiento de ese cometido, corresponderá, en primer término, establecer los hechos que surjan del análisis y ponderación de la prueba producida por los litigantes, para, enseguida, aplicar el derecho al caso concreto que han estimado comprobado. En la especie, según consta de los autos tenidos a la vista, el laudo de alzada contiene diversos razonamientos en los que los recurridos fundan su decisión de rechazar la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor, absolviendo a VTR Banda Ancha (Chile) S.A., y el hecho que el recurrente no comparta esas apreciaciones, no significa que automáticamente aquellos hayan incurrido en las faltas o abusos graves denunciados, toda vez que la apreciación de los elementos probatorios reunidos y su valoración, están entregados privativamente a los jueces de las instancias.

Sexto: Que, es dable recordar, que esta Corte ha sostenido en reiterados fallos, que el recurso de queja no ha sido instituido para corregir errores de interpretación 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, 21.09.1951, RDJ, T LVII, 2ª parte, secc. 3ª, pág. 123). En decisiones

posteriores se ha ratificado 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, 25.03.1960, Fallos del Mes Nro 16, pág. 5 y ss; SCS, 29.12.1964, RDJ, T. LXI, sección 3ª. pág. 66).

Séptimo: Que esta Sala ha coincidido con los planteamientos anteriores, argumentando que del mérito de los antecedentes, del expediente traído a la vista y lo informado, aparece que los jueces recurridos han procedido en uso del derecho privativo que les confiere la ley en la interpretación de las normas jurídicas en relación a las situaciones de hecho que deben conocer, caso en el cual no se desprende que los sentenciadores hayan incurrido en las faltas o abusos graves que se les reprochan (SCS, 09.11.2005, Rol Nro. 4086-05; SCS, 18.11.2008, Rol Nro. 3528-08).

Octavo: Que, entonces, la diferencia de pareceres respecto de la confluencia 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.

Noveno: Que a mayor abundamiento, cabe tener especialmente en cuenta que la falta o abuso que hace procedente el recurso de queja es sólo la que tiene el carácter de grave, vale decir, de profusa entidad o importancia y, en la medida que la falta cometida reúna tal característica, debería aplicarse a los jueces respectivos una sanción disciplinaria. La mera discrepancia entre un litigante y el tribunal encargado de conocer y fallar el negocio, en torno al sentido y alcance de determinada norma jurídica cuya aplicación se ha dado a la situación establecida en el proceso, no es, en caso alguno, idónea para configurar la gravedad exigida al comportamiento jurisdiccional impugnado, ni para desencadenar una sanción tan drástica. En consecuencia, de los antecedentes de autos y lo que se desprende del expediente Rol N°32.771-10-2007 del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, tenido a la vista, lo informado por los jueces recurridos y las consideraciones precedentes, se desprende que los sentenciadores no han incurrido en faltas o abusos graves que ameriten la actuación de la Corte por esta vía, como se solicita; 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 la presentación de fojas 6 a 10, interpuesto por el abogado Patricio Peñaloza Velásquez, en su calidad de Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor. Regístrese, archívese y devuélvase el expediente tenido a la vista. Redacción del Ministro Sr. Nibaldo Segura Peña. Rol N°1672-09”.

Comentario

Si bien es posible argumentar la existencia de una cláusula abusiva en la estipulación contractual en cuestión, comparto la decisión de la Corte Suprema al resolver que una controversia entre criterios interpretativos no constituye una falta o abuso grave. Sin perjuicio de lo anterior, adhiero al criterio del voto de minoría del ministro Jorge Zepeda (Corte de

Apelaciones de Santiago), toda vez que el artículo 16 letra a) de la Ley N°19.496 dispone que si la facultad de modificar el contrato es arbitraria, constituirá una cláusula sin valor, que es justamente lo que ocurre en la especie, pues VTR no fundó su decisión de eliminar el canal en cuestión y comenzar a cobrar separadamente por él.