

## Corte Suprema, 31 de Mayo de 2023

*Servicio Nacional Del Consumidor/Ministros y Fiscal de la 13 Sala de la Illtma. Corte De Apelaciones*

<b>Rol N°</b>	84173-2023
<b>Recurso</b>	Recurso de Queja
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Ámbito de aplicación de la Ley N°19.496; Recurso de Queja
<b>Normativa relevante</b>	Artículo 37, 58 letra G) ley N° 19.496, artículo 549 Código orgánico de tribunales.

### Resumen

Se denuncia por parte de Servicio nacional del consumidor a Inversiones y Tarjetas S.A HITES por la multa de hasta 400 UTM por la no entrega de información solicitada.

La denunciada se niega a entregar determinada información por considerar que no está obligada pues no calificaría como “información básica comercial”.

La información que se solicitaba era relativa a los datos agregados sobre el estado de carteras en mora, el proceso de cobranza extrajudicial y sus costos para el consumidor.

El juzgado de policía local considera que dicha información sí se enmarca dentro de las que está facultado a solicitar el Servicio Nacional del consumidor, puesto que una interpretación armónica de la ley de protección del consumidor supone que la información que se solicita debe ser útil para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, y el denunciado hace una interpretación errónea y demasiado restrictiva acerca de las informaciones que se excluyen de las que se está facultado para solicitar.

Señala el juzgado de policía local que dicha información fue solicitada por Sernac para desarrollar un diagnóstico sobre el funcionamiento de la cobranza extrajudicial y, concretamente, fundar técnicamente una revisión de la normativa sobre gastos por cobranza extrajudicial que los proveedores pueden cobrar a los consumidores, de conformidad al artículo 37 de la ley N°19.496.

Señala por tanto, el Juzgado de policía local que se ve configurada la hipótesis infraccional del artículo 58 inciso 9 condenando a la denunciada al pago de 200 UTM más las costas.

Ante dicha resolución la denunciada interpone un recurso de apelación. La Corte de apelaciones señala que la información solicitada no aparece justificada por el Servicio Nacional del Consumidor según el artículo 58 inciso 5° y 6° de la ley N° 19.496. Por lo anterior, revoca la sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local de Santiago, absolviendo la sanción de las 200 UTM.

Ante dicha situación se interpone recurso de queja, que es desestimado escuetamente por la Corte Suprema, señalando que dicho recurso no procede por corresponder a los jueces de la

causa la facultad de interpretar la normativa, no correspondiendo sanción por uso de esta facultad.

### Hechos

No consigna.

### Cuestión jurídica

¿Cuáles son los requisitos de procedencia del recurso de queja, cuál es su finalidad? ¿Cuáles son los límites de la información que puede solicitar el Servicio nacional del consumidor?

### Decisión

**“PRIMERO:** Que el recurso de queja tiene, por exclusiva finalidad, corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de resoluciones de carácter jurisdiccional.

**SEGUNDO:** Que por medio del recurso interpuesto, se impugna la sentencia revocatoria de la dictada en primera instancia, que había impuesto una multa de 200 unidades tributarias mensuales a la Sociedad Inversiones y tarjetas S.A., por infracción al artículo 58 de la Ley 19.496, y en su lugar, quedó absuelta de dicha sanción; sobre la base de la reiteración de las argumentaciones vertidas en las oportunidades procesales correspondientes, con lo que queda de manifiesto que el recurrente pretende discutir en sede disciplinaria un asunto ya resuelto a través de otros recursos legales, de lo que se colige que este arbitrio no aparece revestido de fundamento plausible.

**TERCERO:** Que como se dijo, los jueces recurridos, procedieron a revocar la resolución en alzada, dando cuenta latamente de las razones de hecho y jurídicas para ello; lo que de suyo no puede importar una falta o abuso grave, desde que lo que hicieron fue decidir la cuestión sometida a su conocimiento, interpretando y valorando—labor privativa de los jueces— los antecedentes allegados a la causa, así como los preceptos legales atinentes al caso, y aplicando los mismos al caso concreto, sin que en ello, en la presente causa, se vislumbre o exista como se dijo una infracción que pueda ser materia de conocimiento a través de este arbitrio de carácter disciplinario.

De conformidad, además, con lo dispuesto en el N° 19 del Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo de Recurso de Queja y letra a) del artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se desestima de plano el recurso de queja”.

### Comentario

La sentencia es clara en establecer los límites del uso del recurso de queja, señalando que dicha acción es sancionatoria, y por tanto es requisito importante para que proceda, que se tenga por parte de los jueces en cuestión una actitud arbitraria, que refleje una culpa o abuso grave. Lo anterior, señala la Corte Suprema, no ocurre cuando los jueces hacen uso de su facultad de legítima interpretación del hecho controvertido.

Lo sustancial de este caso tiene que ver con las consideraciones que permiten establecer qué información están obligados a entregar los proveedores. Es claro que la información es la “Básica comercial”, y que dicha información es toda aquella que sea pertinente para la toma de decisiones por parte del consumidor. Queda de manifiesto que según la Corte de apelaciones es válido señalar que la cartera de un proveedor, ni las tarifas que hites establezca con compañías de cobranza externa no son informaciones relevantes para la toma de decisiones del consumidor, y por tanto, no son informaciones exigibles, pues no son “básica comercial”.