

## Corte Suprema, 17 de Marzo de 2023

*Falabella Retail S.A (Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A)*

<b>Rol N°</b>	9808-2022
<b>Recurso</b>	Recurso de Queja
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Ámbito de aplicación de la Ley N°19.496
<b>Normativa relevante</b>	artículos 3 inciso primero letra b), 20 y 21 de la Ley N° 19.496.

### Resumen

En primer lugar se entabla una denuncia infraccional por parte del Servicio Nacional del Consumidor que fue rechazada en primera instancia por el Juzgado de policía local de Iquique, pues no se logró determinar por el denunciante una infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), artículo 20 y 21 de la ley N°19.496

Frente a dicha situación Sernac presenta recurso de apelación, que es acogida por parte de la Corte de Apelaciones, imponiendo una multa correspondiente a 100 UTM. Lo anterior por considerar que si se dio por probado que Falabella Retail S.A vulnero el derecho de los consumidores al no dar una información veraz y oportuna según el artículo 3 de la Ley N°19.496 sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones. Además, consideró infringido el deber de garantía establecido en el artículo 20 y 21 de la mencionada ley.

Esta resolución de Corte de Apelaciones motivó la presentación del recurso de Queja por parte de Falabella Retail S.A. La Corte Suprema desestima dicho recurso señalando que es válida la legítima interpretación realizada por los Jueces de Corte de Apelaciones, no prosperando, pues dicha interpretación no representa un error o falta grave de derecho que justifique una arbitrariedad.

### Hechos

No consigna

### Cuestión jurídica

¿Cuáles son los límites del recurso de queja?

### Decisión

**“TERCERO:** Que, como cuestión previa, conviene tener en cuenta que el recurso de queja, en tanto persigue modificar, enmendar o invalidar resoluciones judiciales pronunciadas con falta o abuso, constituye un medio extraordinario destinado a corregir la arbitrariedad judicial, mediante la imposición de medidas disciplinarias a los recurridos ante la existencia de un

perjuicio que afecte al recurrente, manifestado en un error grave y notorio de hecho o de derecho.

**CUARTO:** Que, como se evidencia de una atenta lectura del recurso intentado, en éste se cuestionan las conclusiones que alcanzan los jueces recurridos, al determinar que la denunciada incurrió en las infracciones establecidas en los artículos 3 letra b), 20 y 21 de la Ley N° 19.496 y que fueron denunciadas por el Servicio Nacional del Consumidor y especialmente, la regulación de la multa.

**QUINTO:** Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia en la determinación de los hechos en el fallo y en la determinación del monto de la sanción, diferencia interpretativa que no llega a constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata, según constante jurisprudencia de esta Corte.

Lo cierto es que los sentenciadores, ajustándose a los planteamientos esgrimidos por los intervinientes en torno a las infracciones de los artículos 3 letra b), 20 y 21 de la Ley N° 19.496, calificaron los hechos establecidos en el proceso, interpretando y dando aplicación a las disposiciones legales atinentes a la materia y determinaron el monto de la multa, de manera tal que, como ha sostenido reiteradamente este Tribunal, el no compartir la parte reclamante una determinada posición frente al sentido o alcance de una norma jurídica o los parámetros utilizados para regular la sanción, no puede constituir falta o abuso grave que amerite la imposición de sanciones por la vía disciplinaria, pues se trata de la aplicación del derecho a los hechos sentados, actuación propia de la labor jurisdiccional.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se rechaza el recurso de queja interpuesto.”

#### **Comentario**

Sentencia que establece que la legítima diferencia interpretativa no permite corregir un pronunciamiento judicial.