

**Corte Suprema, 20 de Enero de 2023**

*Silva Pineda Marcela Patricia (Banco Estado de Chile)*

<b>Rol N°</b>	138107-2020
<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; Daño moral;
<b>Normativa relevante</b>	artículo 58 inciso primero en relación con el artículo 1º número 3 y los artículos 12; 17 D; 23 de la ley N°19.496

**Resumen**

Marcela Patricia Silva Pineda denuncia por infracción a la ley N°19.496 y solicita además indemnización de perjuicios en contra del Banco Estado de Chile. Lo anterior por la supuesta infracción de la debida entrega de información, en este caso, sobre ciertas negociaciones de dividendos que representan para ella una supuesta deuda.

En la querella y demanda solicita que se condene a la máxima multa establecida en la ley mencionada, y considera para ver satisfecha su pretensión la indemnización de perjuicios por daño emergente de \$16.973.743 representado por las 111 UF cobradas por la supuesta deuda que indica la querellada tiene. Agrega además el monto de 16.000.000 por concepto de daño moral, por no poder vender su vivienda, considerando las molestias y sufrimientos psíquicos que dicha situación ha ocasionado. En total, entonces, solicita la indemnización de \$32.973.743 con costas.

El banco estado señaló que, efectivamente, doña Marcela Patricia Silva Pineda realizó la negociación de los dividendos mencionados, y firmó un pagaré. Además, se señala que no es información básica comercial, sino, información sobre elementos que solo facilitan al Banco Estado el cobro de la deuda.

El Juzgado de Policía Local condena al pago de la indemnización de perjuicios por los daños solicitados, disminuyendo el daño moral a solamente \$5.000.000. Señala que se encuentran acreditados los daños, y que el banco no fue capaz de probar el origen de las obligaciones reclamadas, pues el pagaré no es suficiente prueba, pues es un documento en blanco. Además condenó a la multa de 30 UTM por infracción al artículo 17 y 23 de la ley N°19.496

Ante dicha situación Banco Estado interpone un recurso de apelación que es acogido por la Corte de Apelaciones, desestimando la demanda por considerar inexistente la infracción, absolviendo de la multa, y la indemnización de perjuicios. La Corte de Apelaciones razona que lo que se reprocha al querellado no es la falta de información sino la entrega de los antecedentes que originan la deuda.

Señala la corte de Apelaciones que los documentos e informaciones solicitadas por la actora no son de aquellos que regla la norma del artículo 17 D de la ley N°19.496 y por tanto, no existe infracción del deber de información, desestimando de esta manera la demanda civil y la

infracción. Señala lo anterior por no concurrir un nexo causal entre la infracción de omisión a un deber de informar y la vigencia o eficacia del contenido obligacional que han asumido la actora y su codeudor al contratar el servicio financiero.

Frente a esta situación la querellante presentó Recurso de Queja que es rechazado por la Corte Suprema por estimar que es legítima la interpretación realizada por los jueces de la Corte de Apelaciones, no existiendo abuso o falta grave de derecho por parte de los jueces.

### **Hechos**

No consigna.

### **Cuestión jurídica**

¿Cuáles son los requisitos de procedencia del recurso de queja, cuál es su finalidad?

### **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 el banco denunciado no incurrió en las infracciones establecidas en los artículos 17 D y 23 de la Ley N° 19.496 y que fueron denunciadas por Marcela Patricia Silva Pineda.

**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 de si éstos configuran las infracciones denunciadas por el consumidor, 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.

Que es más, lo cierto es que los sentenciadores, ajustándose a los planteamientos esgrimidos por los intervenientes en torno a las infracciones de los artículos 17 D y 23 de la Ley N° 19.496, calificaron los hechos establecidos en el proceso, interpretando y dando aplicación a las disposiciones legales atingentes a la materia, 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 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**

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.