

Santiago, veintiuno de febrero de dos mil veintidós.

VISTO:

En este juicio especial de la Ley N° 19.496 sobre acción colectiva por vulneración al interés de los consumidores, seguido ante el Trigésimo Juzgado Civil de Santiago bajo el rol C-9118-2017, caratulado "Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A.", el mencionado servicio dedujo demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores por inobservancia de la Ley N° 19.496, la que se habría verificado con ocasión del evento denominado "CyberMonday" que tuvo lugar entre el 7 y 9 de noviembre de 2016. Según SERNAC, la responsabilidad de Falabella en este caso estaría dada por haber incumplido las condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas, causando perjuicios a los consumidores con su actuar negligente en el desarrollo del denominado evento CyberMonday, las que consistieron en: no cumplir el plazo ofrecido y comprometido para la entrega del o los productos y/o servicios adquiridos; no entregar definitivamente los productos y/o servicios adquiridos por los consumidores por falta de stock disponible; haber ofrecido y comercializado productos y/o servicios sin contar con stock disponible y no haber actuado con la debida diligencia y cuidado en el ejercicio de su actividad comercial. En virtud de lo anterior, SERNAC imputó a Falabella la infracción de lo dispuesto en los artículos 3 letras a), b) y e), 12, 23 inciso primero y 35 inciso primero de la Ley de Protección al Consumidor. En atención a esto solicita que se declare: b) La responsabilidad infraccional por la vulneración a las normas antes mencionadas, y por consiguiente, condenar al proveedor demandado al máximo de las multas que establece la ley, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados. c) Condenar al proveedor demandado al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan. d) Determinar los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada. e) Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados. f) Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo



53 C de la Ley 19.496. g) Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

Falabella Retail S.A. pidió el rechazo de la acción argumentando en primer término no haber incurrido en ninguna de las infracciones acusadas. Alegó que con apego a las normas de la Ley N° 19.946 dio cumplimiento a los contratos celebrados con sus consumidores en el marco del “CyberMonday”, habiendo evidenciado algunos inconvenientes sólo en una ínfima cifra de ellos, equivalente al 0,4% del total de operaciones efectuadas (180.000), inconvenientes que sólo tuvieron lugar en la fase de ejecución de los contratos celebrados en el evento. A lo anterior agrega que tales inconvenientes fueron resueltos en su totalidad por su parte a entera satisfacción de los clientes, lo que se traduce en la inexistencia de reclamos sin resolver.

En segundo lugar, alegó la prescripción de la acción. En efecto, dice, que el artículo 26 de la mencionada Ley dispone que las acciones que persigan la responsabilidad contravencional de los proveedores prescribirán en el plazo de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, y es del caso que la demanda se le notificó pasados los 6 meses desde que tuvo lugar la supuesta infracción.

La sentencia dictada por el juez a quo, de diecinueve de noviembre de dos mil diecinueve, acogió parcialmente la acción en contra de la demandada, por haber infringido los artículos 12 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 y la condenó al pago de una multa equivalente a 50 UTM. Rechazó la demanda en el acápite de las indemnizaciones de perjuicios solicitadas. Condenó en costas a la demandada y ordenó la publicación de los avisos señalados en el artículo 53 C letra e) de la ley del ramo.

El fallo fue apelado por ambas partes y una Sala de la Corte de Apelaciones de esta ciudad, por sentencia de veintitrés de junio de dos mil veinte, lo revocó en aquella parte en que condenó en costas a la demandada por estimar que no resultó totalmente vencida y la eximió de dicha carga procesal, confirmándola en lo demás apelado.

En contra de este último pronunciamiento ambas partes interpusieron recursos de casación en el fondo.



Se trajeron los autos en relación.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el Servicio Nacional del Consumidor aduce en primer lugar el quebrantamiento de los artículos 3 inciso 1° letra b), 12, 23 y 24 de la Ley N°19.496, ya que si bien, por un lado, la sentencia recurrida reconoce la responsabilidad infraccional que asiste a la demandada en los hechos que motivaron la presente acción colectiva, por lo que, decide la aplicación de la correspondiente multa, en su determinación no ha considerado de manera correcta dos elementos relevantes y que en definitiva redundan en una mayor cuantía respecto a la multa a aplicar. Refiere que al dejar de aplicar dichas normas los sentenciadores, para los casos en los que precisamente el legislador las contempló, incurren en infracción de ley, ya que han impuesto una sola multa, no obstante que se constataron diversas vulneraciones a distintas disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, cada una independiente en cuanto a su naturaleza jurídica y presupuestos fácticos, en razón de lo cual cada una de ellas merece una sanción propia, resultando improcedente y contrario a la ley, que se determine una sola multa para el conjunto de ellas. A lo indicado agrega que también se infringió el artículo 53 de la referida Ley pues del mismo modo se dejó de aplicar una multa por cada consumidor afectado.

Como segundo capítulo de casación alega vulnerados el artículo 51 inciso primero en relación con el artículo 3° letra e), ambos de la Ley de Protección al Consumidor, por cuanto el fallo cuestionado se limitó a enunciar la prueba aportada por su parte, sin considerarla ni valorarla. Explica que, en concordancia con lo anterior, también se vulneró el principio de indemnidad patrimonial del consumidor, en virtud del cual el proveedor se encuentra obligado a reparar e indemnizar todo daño y/o perjuicio que cause al consumidor en el contexto de una relación de consumo. Asevera que los jueces del grado, contrariamente a lo ya explicado y atendido que dejaron de ponderar la prueba en base a las reglas de la sana crítica, no han reparado ni indemnizado de forma alguna los agravios producidos a los consumidores. En este sentido expresa que resulta evidente que se ha infringido el principio de la sana crítica consistente en la



regla de la razón suficiente, toda vez que en el informe que su parte aportó se incorporan modalidades y formas para establecer una indemnización; sin embargo, este antecedente no fue ponderado. De igual forma, menciona, se infringió el principio de no contradicción porque, por un lado, se sanciona a Falabella con multa por la afectación a los consumidores y, en base a su propia confesión, pero por otro, no concede las indemnizaciones solicitadas.

SEGUNDO: Que por su parte Falabella Retail S.A. esgrime que la sentencia cuestionada ha infringido, en primer lugar, los artículos 12, 23 inciso primero y 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor y artículo 1547 del Código Civil, por cuanto pese a la nula prueba rendida por SERNAC durante el proceso, para condenar a su parte, el tribunal a quo tomó como único antecedente el “reconocimiento” que habría hecho -en los procesos de mediación que antecederon al juicio y en el expediente mismo- en orden a que efectivamente un número ínfimo de consumidores presentaron algún tipo de reclamo con ocasión del evento denominado “CyberMonday”. Es decir, ese “reconocimiento” hecho de buena fe por su parte, y no como prueba para el SERNAC, fue el único motivo para que resultara condenada. Añade que el tribunal omitió que su parte diligente y profesionalmente asumió las consecuencias de esas mínimas “fallas” o “errores” en que había incurrido, dando solución oportuna a cada uno de los reclamos que se presentaron a entera satisfacción de cada consumidor. Sostiene que en virtud de ello resultaba y resulta inequívoco que no ha habido menoscabo a los consumidores ni incumplimiento alguno a la ley, menos aún una afectación a un interés colectivo.

En un segundo capítulo, manifiesta que se ha conculcado el artículo 24 de la Ley del ramo en cuanto a la imposición de la multa y su determinación, e indica que ésta no se ajusta a derecho pues, habiéndose descartado 4 de las 6 infracciones acusadas por SERNAC, no debió haber sido condenada al pago del máximo de la multa establecida por el legislador. A lo expresado agrega que, el sentenciador desatendió los criterios señalados en la mencionada norma ya que no consideró que el número de consumidores supuestamente afectados fue mínimo (0,4%), que no hay riesgo para ellos “i.e. ni siquiera se acogió la demanda



indemnizatoria (sic)” y que Falabella solucionó oportunamente todos los reclamos.

En un tercer acápite aduce que, se ha vulnerado el artículo 26 de la tantas veces citada ley y los artículos 2492 y 2514 del Código Civil, en aquella parte en que la sentencia impugnada rechazó la excepción de prescripción. Refiere que resulta equivocado el razonamiento utilizado en la sentencia para rechazar esta alegación toda vez que la Ley N° 19.496 es clara en cuanto a que el plazo de prescripción de seis meses se cuenta desde la infracción respectiva, es decir, desde aquel día en que el consumidor se ve presuntamente afectado en sus derechos por la falta de entrega de la mercadería por parte del proveedor según las condiciones acordadas. Concluye que al haberse notificado a su parte el día 9 de mayo de 2017, todas las supuestas infracciones cometidas los días 7 y 8 de noviembre de 2016, se encuentran prescritas. Además, asevera ser errado el razonamiento del fallo que dice relación con que las infracciones que se le atribuyen no habrían tenido lugar durante los días 7 y 8 de noviembre de 2016, sino que con posterioridad no obstante que en los formularios de atención al público acompañados por el propio SERNAC constan una serie de casos en que el retiro en tienda y/o despacho de los productos estaba programado para el día 8 de noviembre de 2016.

En cuanto a que se configuraría la suspensión del plazo de prescripción prevista en el artículo 26 de la ley indicada en atención a los reclamos que fueron presentados por los consumidores ante el Sernac, manifiesta ser también errado ese argumento, ya que al tratarse de un acción por interés colectivo no procede tal suspensión, la que solo procede en los casos de las acciones por un interés individual.

Finalmente, expresa que se han transgredido los artículos 53 C letra e) y 54 de la citada Ley, desde que la publicación de la sentencia condenatoria que disponen los artículos referidos se hace necesaria sólo cuando el fallo acoge la acción colectiva y es imperioso ponerla en conocimiento de los consumidores afectados para que puedan participar en la etapa de ejecución del fallo. Sostiene, que si la acción es rechazada, no tiene absolutamente ningún propósito proceder a dichas publicaciones,



cuestión que ocurrió en el caso de autos pues no se declaró responsabilidad civil alguna de su parte ni se le ordenó el pago de indemnizaciones y reparaciones a los consumidores.

TERCERO: Que la sentencia de primer grado, reproducida, en lo que a este recurso importa, por la de alzada, dejó asentado los siguientes antecedentes de hecho:

1.- Que la demandada Falabella Retail S.A., participó del evento de comercio electrónico masivo “CyberMonday”, durante los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016, y cuyo objeto fue ofrecer al público la venta de productos con atractivos descuentos si es que eran adquiridos vía web.

2.- Que, a raíz de ese evento “CyberMonday”, el Sernac recibió múltiples reclamos de consumidores (acompañó un total de 271) en contra de Falabella, básicamente por dos supuestos: retrasos en la entrega y derechamente la no entrega del producto por falta de stock.

3.- Que, como consecuencia de lo anterior, Sernac inició un proceso de mediación colectiva respecto a Falabella, pudiendo destacarse lo que sigue: a) que dicho proceso de mediación colectiva fue comunicado a Falabella por Oficio del Sernac Ord. N° 3664, de fecha 20 de febrero de 2017.

b) que Falabella accedió a participar en el mismo mediante carta datada el 3 de marzo de 2017; ofreciendo por carta del 25 de abril de 2017 compensar con la entrega de una gift card por un valor ascendente a \$9.000 a los consumidores afectados por falta de stock, y con gift cards de \$5.000 a \$12.000 a aquellos afectados por retraso en la entrega de los productos.

c) que, por Oficio Ord. N°8195, de 3 de mayo de 2017 (mismo día de presentación de la demanda sublite), Sernac comunicó a Falabella el término del procedimiento de mediación colectiva y anunció eventuales acciones legales en su contra.

4.- Que, Sernac había iniciado con anterioridad otra mediación colectiva respecto también de Falabella y por hechos idénticos, esto es, retrasos en entrega y no entrega de productos por falta de stock, en el marco del evento de comercio electrónico masivo “Cyberday”, desarrollado entre el 30 de mayo y 1 de junio de 2016. En esta mediación, Sernac solo



aceptó la propuesta de Falabella en orden a compensar a los consumidores afectados por falta de stock con una gift card por un valor ascendente a \$9.000, pero rechazó por insuficiente la compensación ofrecida para los perjudicados por un retraso en la entrega declarando el término del proceso por Oficio Ord. N°8194 de 3 de mayo de 2017.

Luego se hace presente que Falabella admitió que incurrió en retrasos en la entrega de productos comprados por consumidores, como así también que incurrió en la falta de entrega de productos a los mismos por falta de stock. Así, en su contestación, Falabella argumentó que de los 727 reclamos aludidos por Sernac en la demanda, solo 302 se refieren a problemas de stock, o a supuestos desfases en las fechas de entrega, los que representan un 0,17% del total de las operaciones efectuadas por ella con ocasión del “CyberMonday”, mientras que el resto de reclamos versarían sobre otras materias ajenas a su responsabilidad.

Enseguida el fallo analiza la procedencia de la excepción de prescripción opuesta y sostiene al respecto que ésta adolece de manifiesta falta de fundamento por varias razones. La primera, dice relación con que las supuestas infracciones habrían ocurrido no solo el 7 y 8 de noviembre de 2016, sino que también el día 9 del mismo mes y año, por lo que, al momento de la notificación de la demanda, el 9 de mayo de 2017, habían transcurrido seis meses exactos desde el último día del evento, y no más de seis meses. En segundo lugar se señala no ser efectivo que las infracciones se hayan cometido durante esos días, sino que con posterioridad a los mismos, cuando se incurrió en retrasos en las entregas y/o en la no entrega por falta de stock, lo que evidentemente tuvo lugar tiempo después al evento, de manera que el semestre de prescripción mal pudo haberse cumplido. Y por último, se indica que se configura la hipótesis de suspensión del plazo de prescripción prevista en el artículo 26 de la LPC inciso segundo, con ocasión de los reclamos presentados por los consumidores ante el Sernac.

En cuanto al fondo, el fallo cuestionado descarta que haya existido infracción al derecho de libre elección del bien o servicio que asiste a los consumidores (artículo 3º, inciso primero letra a) de la Ley de Protección al Consumidor), así como también al derecho que asiste a los consumidores a



una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicio ofrecidos (artículo 3° inciso primero, letra b) de la Ley de Protección al Consumidor) y, a su obligación de informar las bases de la promoción u oferta y el plazo de duración de las mismas (artículo 35 de la Ley de Protección al Consumidor) y por último, tampoco estima infringido el derecho de los consumidores a ser reparados e indemnizados de todos los perjuicios que deriven de los incumplimientos del proveedor (artículo 3° inciso primero, letra e) de la Ley de Protección al Consumidor), pues de los antecedentes no consta que se haya ocasionado a los compradores un cierto y efectivo daño material o moral que vaya más allá de un malestar por el cumplimiento tardío o imperfecto de los contratos.

Determina el fallo que la infracción que sí se materializó, como además la propia demandada lo reconoce, fue a la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales la empresa ofreció o convino la entrega de los bienes (artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor), al admitir que incurrió en retrasos u omisión de entregas por falta de stock. Que, del mismo modo, se concluye que, atendidos los amplios términos en que la demandada efectuó su reconocimiento, resulta también posible constatar que además infringió su deber de profesionalidad consagrado en el artículo 23 inciso primero de la Ley de Protección al Consumidor.

En virtud de lo anterior, se declara su responsabilidad contravencional o infraccional y, para los efectos de determinar la multa a aplicar se recurre a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley del ramo y se señala que en la especie, dado el número de consumidores afectados, y particularmente atendido a que en el mismo año 2016 la demandada ya había incurrido en idénticos incumplimientos en el evento “Cyberday” (del 30 de mayo al 1 de junio), se considera ajustado condenarla al máximo de la multa establecida por el legislador, esto es, a 50 U.T.M.

Finalmente, se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios por estimar que no concurre en la especie uno de los requisitos esenciales para ello, esto es, la existencia real de perjuicios que los consumidores habrían padecido, puesto que no consta de manera cierta e inequívoca que



se les haya irrogado un perjuicio material o moral, que trascienda lo que debe haber sido un malestar ante un cumplimiento tardío o imperfecto de los contratos. En este sentido, se afirma que resulta insuficiente la prueba documental rendida por Sernac, consistente en un informe compensatorio elaborado por José Manuel Piña Núñez, pues su fórmula abstracta, genérica e igualitaria de estimación de los perjuicios de los consumidores afectados, corresponde a una valoración meramente teórica, que no tiene los ribetes de certeza, propios de un daño material resarcible.

CUARTO: Que es útil recordar que el objetivo de la ley N° 19.496 de 7 de marzo de 1997 –precedida por la ley N° 18.223 de 10 de junio de 1983 y modificada por las leyes N° 19.955 de 14 de julio de 2004 y N° 20.543 de 21 de octubre de 2011- fue el de regular las relaciones entre proveedores y consumidores; determinar las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. En el fondo, se trata de proteger a los consumidores y usuarios ante la desigualdad que, por regla general, presentan frente a los proveedores de bienes y servicios, confiriendo a los primeros un conjunto de derechos que cautelen las condiciones de una mejor vinculación relativa con estos últimos, propendiendo al equilibrio entre ambos grupos de sujetos.

En ese sentido, la reforma introducida el año 2004, tuvo por objeto poner fin a las asimetrías existentes entre consumidores y proveedores, puesto que “(...) en su texto original de 1997, la ley 19.496 sólo disponía la protección individual de los derechos de los consumidores y muy excepcionalmente daba lugar al ejercicio de una acción colectiva. Gracias a la reforma introducida el año 2004, se incorporó en nuestra legislación la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, mediante la cual se logrará la adecuada solución de aquellos conflictos que involucran intereses supraindividuales”. (Derecho del Consumidor, Ricardo Sandoval López. Editorial Jurídica de Chile, pág. 74).

QUINTO: Que de lo reseñado se desprende que la reforma introducida por la ley N° 19.955 de 14 de julio de 2004, mejoró la eficacia de los derechos de los consumidores al estatuir, junto con las acciones individuales, acciones colectivas protectoras de intereses colectivos y difusos



y, al mismo tiempo, creó los procedimientos apropiados para hacerlos efectivos en justicia. Sobre este punto se ha dicho: “La protección jurídica de los consumidores es un fenómeno innegable en la realidad legislativa de los últimos decenios en varios países. Se trata de una tendencia relacionada con un fenómeno más amplio, conocido como ‘movimiento internacional de acceso a la justicia de los intereses colectivos’, dentro del cual se han desarrollado novedosos mecanismos procesales para resguardar los denominados intereses supraindividuales, difusos o colectivos, cuyas manifestaciones más evidentes se presentan en el ámbito de la defensa de los derechos de los consumidores y del medio ambiente” (Alejandro Romero Seguel; Aspectos procesales de las acciones para la protección de los consumidores, Derecho del consumo y protección al consumidor; Universidad de los Andes; pág. 311).

I. En cuanto al recurso de casación en el fondo del actor

SEXTO: Que corresponde analizar el primer capítulo del arbitrio, interpuesto por Sernac en el que se denuncia la infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), 12, 23 y 24, este último en relación con el 53 C, todos de la Ley N° 19.496, en cuanto no se aplicó una multa por cada infracción y por cada consumidor afectado.

Al respecto los jueces del fondo condenaron a la demandada al pago del máximo de la multa establecida por el legislador, esto es, 50 U.T.M., atendida la cantidad de consumidores afectados y por el hecho de haber incurrido Falabella Retail S.A. en similares conductas en el mes de mayo y junio de ese mismo año. Sin embargo, no se dio lugar a la solicitud del demandante de aplicar la multa por cada una de las infracciones y por cada consumidor afectado.

SÉPTIMO: Que respecto a las multas que conforme a la ley en estudio corresponde aplicar en aquellos casos en que se acrediten las infracciones denunciadas, conviene precisar que las facultades represivas del Estado no sólo se manifiestan en el ámbito del Derecho Penal, desde que la ley en comento procura conciliar el régimen de economía de mercado con la intervención del órgano contralor, estableciendo un marco regulatorio y sanciones en caso de infracciones.



El referido marco regulatorio consagra las llamadas garantías económicas y sociales de nuestra Carta Fundamental, en tanto recoge los principios de libre elección de bienes y servicios para consumir, de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado, de trato equitativo y no discriminatorio, y de reparación adecuada y oportuna en el evento de incumplimiento por parte de un proveedor.

OCTAVO: Que el artículo 24 de la ya citada ley establece que “las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente”. Para su determinación el legislador ha dispuesto que “el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

Por su parte el artículo 53 letra C) de la ley en comento dispone que “En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá: b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente. La suma de las multas que se apliquen por cada consumidor afectado tomará en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación”, es decir, esta norma no hace más que remitirse al artículo 24 de dicha ley para los efectos de determinar el cálculo de la multa que se aplicará.

De los preceptos indicados se puede colegir que el legislador otorga al juez una potestad sancionadora, que no es más que una manifestación del ius puniendi estatal y que debe aplicarse entonces bajo los principios que la inspiran. Por ende, si se considera que -como sucede en este caso- cada infracción dice relación con un mismo e idéntico bien jurídico protegido, en la medida que la Ley N° 19.496 no excluye la posibilidad de acumular los



hechos denunciados, no hay razón alguna para no hacer efectiva la facultad de imponer una pena única a la totalidad de las infracciones cometidas, como asimismo de consumidores afectados, razón por la cual no se vislumbran las infracciones denunciadas a este respecto.

NOVENO: Que, además, Sernac ha alegado que se conculcaron los artículos 12 y 23 de la ley del ramo; sin embargo no explica cómo se produce esta infracción, pues los jueces del fondo estimaron precisamente que la demandada incurrió en vulneración a dichas normas, y en virtud de ello es que impone la sanción.

También hizo valer la actora que se transgredió el artículo 3 inciso primero letra b) de la ley tantas veces citadas, el que señala que: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”, y al respecto hace consistir también esta infracción en el hecho de no haberse impuesto una multa a la demandada por cada infracción constada, argumentación analizada en lo que precede.

DÉCIMO: Que en lo que dice relación con el rechazo de la indemnización de perjuicios solicitada por Sernac, los sentenciadores del grado determinaron que no resultó establecido que los consumidores hayan sufrido perjuicio alguno, ya sea material o moral, que trascienda a lo que debe haber sido un malestar ante un cumplimiento tardío o imperfecto de sus contratos. Añaden sobre el particular que resulta insuficiente en este sentido la prueba documental rendida por Sernac, consistente en un informe compensatorio elaborado por José Manuel Piña Núñez.

UNDÉCIMO: Que el reproche efectuado por la impugnante se relaciona con una supuesta vulneración a los artículos 3 inciso primero letra e) y 51 de la Ley N° 19.496.

Al respecto la recurrente ha denunciado la vulneración a las reglas de la sana crítica, por cuanto los sentenciadores no habrían valorado la prueba aportada por su parte, en especial el documento denominado



"Estudio de Compensación", en cuanto con dicha prueba se habría acreditado el daño respecto de los consumidores que indica.

DÉCIMO SEGUNDO: Que este tribunal ha resuelto que los hechos asentados por los jueces del fondo resultan ser inamovibles para este Tribunal de Casación, a menos que el recurrente haya denunciado de modo eficiente las reglas reguladoras de la prueba, lo que no puede estimarse que haya ocurrido en la especie, pues si bien se mencionan como vulneradas las reglas de la razón suficiente y el principio de no contradicción, las argumentaciones desarrolladas por el recurrente apuntan más bien a objetar la forma en que los jueces apreciaron el documento individualizado como "Estudio de Compensación" y el alcance que asignaron a su contenido para determinar el mérito o fuerza de convicción que sirvió de base a su decisión, tarea que se relaciona con un proceso de valoración que es privativo de los jueces del fondo.

Al respecto es necesario tener presente que el objeto del recurso de casación en el fondo se circunscribe a la revisión y análisis de la legalidad de la sentencia, es decir, a la correcta aplicación del Derecho, pero ello sobre la base de los hechos tal y como soberanamente los han tenido por probados los jueces del grado en uso de las facultades que son de su exclusiva competencia.

DÉCIMO TERCERO: Que resultando entonces inamovible el marco fáctico determinado por los jueces del grado, en el cual están ausentes aquellos hechos que sirven a las pretensiones resarcitorias de la parte actora, tampoco puede fructificar este capítulo del arbitrio en examen.

DÉCIMO CUARTO: Que, en razón de todo lo precedentemente razonado y concluido el presente recurso de nulidad sustancial deducido por la demandante deberá ser desestimado.

II. En cuanto al recurso de casación deducido por la demandada Falabella Retail S.A.

DÉCIMO QUINTO: Que, como ya se indicó, la parte demandada ha manifestado que el fallo cuestionado ha infringido los artículos 12, 23, 24, 26, 53, 54 y 58 de la Ley N° 19.496 y los artículos 1547, 2492 y 2514 del Código Civil. Esgrime como alegación medular que



se condenó a su parte por una supuesta vulneración a las normas de la Ley de Protección al Consumidor sólo sobre la base de su propio reconocimiento, efectuado tanto en la etapa de mediación como al contestar la presente acción. Añade que se desatendieron los criterios establecidos por la Ley para determinar el monto de la multa que se le aplicó, que son errados los argumentos dados por los jueces del fondo para rechazar la excepción de prescripción y que, además, no procedía que se ordenara la publicación de la sentencia, ya que no es necesario poner el fallo dictado en esta causa en conocimiento de los consumidores afectados en atención a que se rechazó la acción de indemnización de perjuicios.

DÉCIMO SEXTO: Que, en lo que dice relación con el primer capítulo de casación, de éste se desprende que las infracciones de derecho que se denuncian se estructuran sobre fundamentos de hecho que no han sido establecidos en la sentencia atacada y que pugnan con los asentados por los jueces del fondo. En efecto, el fallo estableció que la demandada incurrió en conductas atentatorias a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, pues tuvo por acreditado que durante el evento denominado “Cyber Monday”, que fue llevado a cabo entre los días 7 y 9 de noviembre de 2016, aquella incurrió en retrasos en entrega de productos comprados por los consumidores, como así también en la falta de entrega de productos a los mismos, por falta de stock. Frente a esto, la recurrente aborda, las infracciones denunciadas en torno a la idea de que no se aportó prueba alguna para establecer su responsabilidad infraccional más allá de su propio reconocimiento efectuado en la etapa de mediación y en la contestación de la demanda. Tal aserto no se condice con los hechos asentados por los jueces del fondo ni con el análisis que respecto de estos hechos han efectuado, por lo que no se divisa la infracción de las indicadas normas en el marco factual establecido en el fallo atacado.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que la doctrina y la jurisprudencia han caracterizado al recurso de casación como un medio de impugnación de carácter extraordinario, que no constituye instancia jurisdiccional, pues no tiene por finalidad propia revisar las cuestiones de hecho del pleito ya tramitado; se trata de un recurso de derecho, en cuanto la resolución del



mismo debe limitarse en forma exclusiva a examinar la correcta o incorrecta aplicación de la ley en la sentencia que se trata de invalidar, sobre la base de los hechos establecidos en el fallo por los sentenciadores. En ese sentido, por disposición de la ley, el examen y consideración de tales hechos escapan al conocimiento del tribunal de casación. Solo en forma excepcional es posible la alteración de los hechos determinados por los tribunales de la instancia, en el caso que la infracción de ley responda a la denuncia eficaz de haberse transgredido una o más normas reguladoras de la prueba, lo que no ha acontecido en la especie.

DÉCIMO OCTAVO: Que a lo anterior es necesario agregar que la confesión efectuada por la parte demandada de manera espontánea al contestar su demanda –en el sentido que sí evidenció algunos inconvenientes en un equivalente al 0,4% del total de operaciones efectuadas, relativos básicamente a falta de stock y al retraso en la entrega de los productos- ya es prueba contundente para determinar los hechos sobre los cuales los jueces del fondo tuvieron por establecida su responsabilidad infraccional, y es del caso que no se acusó infracción legal alguna relativa a este medio de prueba.

DÉCIMO NOVENO: Que, en lo que dice relación con la excepción de prescripción que regula el artículo 26 de la Ley del ramo, este texto dispone “Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo (...).”.

VIGÉSIMO: Que la sentencia impugnada rechazó la excepción en comento pues, en primer lugar, tuvo por establecido que los hechos que dieron origen a la infracción fueron cometidos entre los días 7 y 9 de noviembre de 2016, por lo que al haberse notificado la presente acción a Falabella Retail S.A. con fecha 9 de mayo de 2017 no transcurrieron más



de 6 meses contados desde que se incurrió en infracción. Estimó además que, si bien las compras se efectuaron en esos días, los hechos infraccionales ocurrieron en fechas posteriores, ya que éstos decían relación con retrasos en la entrega y con la falta de entrega por ausencia de stock, y, por último, consideró que el plazo se había suspendido en virtud de los reclamos que fueron presentados por los consumidores ante el Sernac.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que establecidos de este modo los hechos por los jueces del grado, y no estando permitido a este Tribunal modificarlos por no haberse denunciado la transgresión de una o más normas reguladoras de la prueba, no resulta posible atender las alegaciones formuladas por este concepto, debiendo permanecer inamovible el marco fáctico que viene establecido.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que, por otro lado, no se vislumbra infracción alguna al inciso segundo del artículo 26 antes transcrito desde que esa norma no distingue si se está frente a una acción de interés individual o de interés difuso o colectivo. Cabe desprender entonces que para efectos de la suspensión de la prescripción, ésta opera con la presentación de los reclamos por parte de los consumidores ante el Servicio Nacional del Consumidor. Es preciso añadir que esta norma se encuentra en el Título II de las “Disposiciones generales”. En este contexto, la decisión de los sentenciadores del grado de desestimar la excepción de prescripción por considerar que el plazo se suspendió en virtud de los reclamos presentados ante el Sernac por los consumidores afectados es acertada y se encuentra en absoluta concordancia con lo dispuesto en el precepto citado.

VIGÉSIMO TERCERO: Que, en lo que concierne a la denuncia por infracción al artículo 24 de la Ley N° 19.496, como ya se indicó, esta disposición establece que: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.” Para su determinación el legislador ha dispuesto que “el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información



existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

Como puede apreciarse, y como es frecuente en el ámbito sancionador, disponiendo un limitado rango el legislador confiere al juez una potestad para individualizar la sanción que finalmente será impuesta, y para el ejercicio de esa atribución le instruye con ciertos factores o criterios que el aplicador debe considerar, sin perjuicio de los habituales elementos interpretativos, cuando el tenor de las normas lo requiera, entre los que deben ser mencionados los principios que han inspirado las reglas que están siendo analizadas.

VIGÉSIMO CUARTO: Que en lo que a esta infracción importa los jueces del fondo han atendido, - para los efectos de imponer el monto máximo -50 UTM, - a la cantidad de consumidores afectados y a al hecho que la demandada ya había incurrido en idénticos incumplimientos en el evento “Cyberday” efectuado los días 30 y 31 de mayo y 1 de junio de ese mismo año 2016. Si bien, esta Corte no comparte la concurrencia de este último elemento por cuanto la demandada no fue condenada por esos hechos, lo cierto es que ello no influye en lo dispositivo del fallo, por cuanto, aplicando igualmente los criterios que están presentes de la norma en cuestión, se arriba a la misma conclusión en cuanto a la procedencia de imponer la multa en su monto máximo, siendo factores relevantes a considerar para tales efectos, entre otros, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima y la situación económica del infractor, ya que nos encontramos en presencia de una de las mayores empresa de retail de nuestro país, por lo que no es aceptable que se escude en que el número de consumidores afectados fue mínima.

VIGÉSIMO QUINTO: Que por último, la demandada ha denunciado que se han conculcado los artículos 53 C letra e) y 54 de la Ley N° 19.496, en lo que dice relación con la publicación del fallo dictado en esta causa. La primera de las normas mencionadas dispone que “En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá: e) Disponer la



publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores”. Por su parte, el artículo 54 señala que “La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.”

De la atenta lectura de ambas normas se aprecia que no se establece distinción acerca del destino de la acción indemnizatoria para los efectos de que se ordene la publicación del fallo que se pronuncie sobre la acción por interés difuso o colectivo deducida; basta con que se haya dado lugar a la demanda – sin precisar de qué peticiones se trata - para que se ordene su publicación. De otro modo, carecería además de sentido el contenido del inciso final del artículo 54 antes transcrito.



VIGÉSIMO SEXTO: Que como resultado de lo antes razonado no cabe sino concluir que los jueces del fondo no han incurrido en los yerros jurídicos que se atribuyen a la sentencia impugnada, motivos suficientes para desestimar las pretensiones anulatorias formuladas por ambas partes del presente conflicto.

Por estas consideraciones y de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 764, 765 y 767 del Código de Procedimiento Civil, **se rechazan** los recursos de casación en el fondo interpuestos por los abogados Pedro Pablo Gutiérrez Philippi, Alfresco Waugh Correa, José Joaquín Castillo León y Jaime Elgueta Corvillón, en representación de la parte demandada, y por el abogado Francisco Javier Argel Trujillo, en representación de la parte demandante, en contra de la sentencia de veintitrés de junio de dos mil veinte, dictada por la Corte de Apelaciones de esta ciudad.

Regístrese y devuélvase, vía interconexión.

Redacción a cargo de la ministra señora Rosa Egnem S.

Rol N° 85.317-2020.-

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sra. Rosa Egnem S., Sr. Arturo Prado P., Sra. María Angélica Repetto G. Sr. Rodrigo Biel M. (s) y Abogado Integrante Sr. Diego Munita L.

No firman las Ministras Sra. Egnem y Sra. Repetto no obstante haber concurrido a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por estas ambas con feriado legal.





null

En Santiago, a veintiuno de febrero de dos mil veintidós, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

