

Santiago, seis de abril de dos mil veintidós.

**VISTO:**

En lo principal del escrito presentado el 19 de agosto de 2019, doña María José Rubio Martínez, abogada, por la parte demandante Servicio Nacional del Consumidor, en autos civiles sobre procedimiento para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud, Rol N° C-9122-2017, deduce recurso de casación en la forma en contra de la sentencia dictada el día veintisiete de julio de dos mil veintiuno por el Décimo Juzgado Civil de Santiago, fundado en la causal del artículo 768 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, en relación con el artículo 170 numeral 6 del mismo cuerpo legal, pidiendo se anule la sentencia, y se dicte una de reemplazo que acoja el fallo en su integridad, esto es, tanto la acción infraccional como la acción civil de indemnización de perjuicios interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, con costas.

En el primer otrosí de esa misma presentación, y de manera conjunta, interpuso recurso de apelación contra la referida resolución, solicitando que ésta sea enmendada conforme a derecho y se haga lugar a las declaraciones que se precisan en su parte petitoria, con costas.

Con data 31 de agosto de 2021, la abogada señora Ximena Castillo Faura, por la parte demandada de CENCOSUD RETAIL S.A., PARIS.CL, interpuso en lo principal de su escrito recurso de casación en la forma en contra de la misma sentencia, pidiendo que esta sea anulada y se dicte de inmediato y sin más trámite la de reemplazo que corresponda conforme a derecho. En el primer otrosí del libelo, se alza en apelación en subsidio, y requiere se revoque la referida providencia y se rechace la demanda en todas sus partes con expresa declaración de ser esta temeraria, con expresa y ejemplar condena en costas.

Por resolución de doce de octubre de 2021, la Primera Sala de esta Corte declaró admisibles los recursos de casación en la forma deducidos por las partes demandante y demandada y se dictó el decreto en relación para conocer los recursos subsidiarios de apelación formalizados por ambos intervinientes, ordenando acumular a esta causa el IC N°8782-2021.



Con fecha 17 de noviembre de 2021 se procedió a la vista de la causa, se anunciaron, escucharon la relación y alegaron por sus respectivos recursos de casación y de apelación las abogadas del Sernac doña María José Rubio Martínez y por la denunciada doña Ximena Castillo Faura, empleando cada una un tiempo de 30 minutos.

La causa quedó en estudio y posteriormente en acuerdo.

**CONSIDERANDO:**

**I.- DEL RECURSO DE CASACION EN LA FORMA FORMALIZADO POR LA PARTE DEMANDANTE.**

**Primero:** Que, el arbitrio de casación en la forma, se sustenta en la causal del artículo 768 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, alegándose que la sentencia fue dictada con omisión del requisito establecido en el numeral 6° del artículo 170, pues no contiene la decisión del asunto controvertido, lo anterior, en correlación con el artículo 53 C) de la Ley N° 19.496, pues soslayó pronunciarse sobre las infracciones a los artículos 3 inciso primero letras a) y b) de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 35 del mismo cuerpo legal.

Al efecto, sostiene que el artículo 53 letra C) de la Ley N° 19.496 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 (..).”

En efecto, precisa que en el petitorio del libelo de SERNAC -punto 2 de la demanda, se solicitó emitir pronunciamiento sobre las citadas infracciones. Sobre el particular, en la citada demanda se expresa textual “2.-Declarar la responsabilidad infraccional, por la vulneración de los artículos 3 inciso primero letras a), b), e), 23 inciso primero y 35 de la LPDC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores”. No obstante, lo peticionado el tribunal nada resolvió sobre las contravenciones denunciadas en



relación al artículo 3 inciso primero letras a) y b) en relación al artículo 35 de la Ley N° 19.496.

Al no resolver sobre todas las infracciones denunciadas en la demanda, afirma la recurrente que el vicio denunciado solamente puede repararse con la invalidación del fallo, pues, en el evento de haberse pronunciado sobre las mismas, la acción infraccional impetrada por el Servicio Nacional del Consumidor se habría acogido en su integridad y, consecuentemente, se habría condenado al proveedor demandado a pagar una multa muy superior a la que efectivamente se le impuso, teniendo presente el mayor número de contravenciones en que incurrió.

**Segundo:** Que, examinada la sentencia es posible sostener que ella no adolece del vicio formal del artículo 170 número 6 del Código de Procedimiento Civil, porque contiene la decisión del asunto controvertido -declarando en lo pertinente al recurso que nos convoca- en lo resolutive II.- Que se declara afectado el interés colectivo de los consumidores adquirentes de productos que fueron entregados tardíamente o no fueron entregados con ocasión del evento CyberMonday de noviembre de 2016, conforme a las razones expresadas en los considerandos vigésimos primero y vigésimo segundo, y III.- Que se declara la responsabilidad infraccional **únicamente** respecto a la demandada por transgresión de lo dispuesto en los artículos 12, 23 y 3° letra e) de la Ley N° 19.496, condenándosele por este hecho al pago de una multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales, en los términos del considerando vigésimo tercero (lo destacado es nuestro).

Al expresar que se declara la responsabilidad infraccional “**únicamente**” respecto a la demandada por transgresión a lo dispuesto en los preceptos legales que se citan en el laudo, se infiere lógicamente que se desestima en relación a las restantes infracciones que se denuncian en la demanda de la actora, de modo que no existe el defecto formal que se reprocha al fallo objetado.

**Tercero:** Que, adicionalmente, el recurso de casación en la forma exige no solo que la sentencia adolezca del presunto vicio formal que se reclama, sino que el recurrente haya sufrido un perjuicio reparable sólo con la invalidación del fallo, situación que no acontece en el presente caso, porque en el primer otrosí de su



escrito, la demandante ha interpuesto recurso de apelación, pidiendo se enmiende el fallo apelado conforme a derecho -sólo en lo apelado- haciendo lugar a la acción infraccional por contravención al artículo 3 inciso primero letras a) y b) de la Ley N° 19.496, aplicando la multa prevista en el artículo 24 inciso primero de la citada ley en su máximo rango legal, por cada una de las infracciones denunciadas o aplicándola según determine esta Corte, identificándose el perjuicio de la nulidad solicitada con el agravio que exige ese recurso, por lo que la sentencia puede ser revisada por esta vía, lo que llevará a desestimar la invalidación pretendida.

## **II.- DEL ARBITRIO DE CASACION EN LA FORMA INTERPUESTO POR LA PARTE DEMANDADA.**

**Cuarto:** Que, el arbitrio de casación en la forma intentado por la demandada, se funda en las causales N°s 1, 4 y 7 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, esto es: a) Causal 1ª: En haber sido la sentencia pronunciada por un tribunal incompetente o integrado en contravención a lo dispuesto por la ley; b) Causal N° 4ª: En haber sido dada ultra petita, esto es, otorgando más de lo pedido por las partes, o extendiéndola a puntos no sometidos a la decisión del tribunal, sin perjuicio de la facultad que éste tenga para fallar de oficio en los casos determinados por la ley; y c) Causal 7ª: En contener decisiones contradictorias.

En relación a la primera hipótesis de nulidad invocada, indica que el tribunal declara en el numeral II de su sentencia, la supuesta existencia de un interés colectivo comprometido, en los siguientes términos: *“.....II.- Que se declara afectado el interés colectivo de los consumidores adquirentes de productos que fueron entregados tardíamente o no fueron entregados con ocasión del evento CyberMonday de noviembre de 2016, conforme a las razones expresadas en los considerandos vigésimos primero y vigésimo segundo....”*

Precisa que resulta que, aun cuando en una primera lectura de lo declarado en los considerandos vigésimos primero y vigésimo segundo del laudo, que es donde constan los razonamientos en que se basa la sentenciadora para hacer la anterior declaración, el lector que no conoce los antecedentes del caso y medios de prueba agregados al proceso podría pensar que nos encontraríamos ante un



caso de afección de intereses colectivos o difusos; al contrastar estos dichos y declaraciones de la sentenciadora, con los contenidos en otros considerandos de la misma sentencia, y luego con los antecedentes agregados al expediente judicial, especialmente la prueba rendida, aparece -en su concepto- que estamos ante un caso que, como máximo, (i) habría afectado sólo a un número de 265 consumidores que fueron los únicos que reclamaron y lo hicieron solo ante SERNAC, y (ii) que de ellos, al inicio del presente juicio, solo 21 habrían tenido acciones vivas para perseguir alguna eventual responsabilidad contravencional, ya que por efecto de los acuerdos individuales de solución celebrados por su representada con 244 consumidores, solo este número menor de 21 personas habría presentado disconformidades no solucionadas al momento de ser notificada la demanda. Es decir, solo habrían existido 21 intereses individuales afectados con acciones vigentes, volumen que no califica para ser considerado como un interés colectivo en los términos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

En efecto, asevera que fue acreditado en el juicio, que a la fecha de inicio de la demanda de los únicos 265 casos que hubo en relación con las materias denunciadas en la demanda, 244 consumidores habían obtenido soluciones satisfactorias a sus respectivos reclamos mediante acuerdos individuales celebrados, caso por caso, por cada consumidor con su mandante durante el curso de la gestión del reclamo presentado ante SERNAC. Todo esto antes del juicio, antes de los oficios enviados por SERNAC y antes de la convocatoria a la mediación colectiva. Dicha situación, es decir, la existencia de acuerdos individuales celebrados durante la gestión del reclamo SERNAC, determina que a luz de lo previsto por el artículo 1.545 del Código Civil, concordado con el artículo 12 de la Ley N° 19.496 y de la antigua letra f) del artículo 58 de la misma ley, integrado en dichos acuerdos por aplicación de la Ley sobre Efecto Retroactivo de las Leyes; todos esos casos solucionados antes del juicio, se encontraban terminados mediante acuerdos que producían efecto de transacción extrajudicial con extinción de las acciones de los reclamantes para perseguir cualquier



responsabilidad contravencional y/o civil; manteniendo sus acciones solo aquellos, de los 265, que a la fecha de inicio del juicio no hubieran celebrado acuerdos.

Agrega que por efecto de estos acuerdos individuales, y de las normas citadas, entonces, en todos los casos donde su representada, desde antes de la fecha de inicio de la demanda, ya había arribado a un acuerdo individual con cada consumidor y lo había cumplido, - hechos, ambos demostrados en el juicio y así reconocido por la sentenciadora-, el respectivo reclamante ya no tenía acciones infraccionales en contra de la empresa porque éstas se habían extinguido por expreso mandato legal. Y, consecuencialmente, se habían extinguido las eventuales facultades de SERNAC, de los Juzgados de Policía Local y, evidentemente, de los Tribunales Ordinarios de Justicia para realizar cualquier actividad a su respecto, porque encontrándose las acciones extintas, por los motivos ya expresados, ni el reclamante, ni nadie en su nombre, tenía legitimación activa para accionar. Consecuencialmente, ningún tribunal, ni de Policía Local, ni Ordinario en lo Civil, tenía competencia, ni tiene, ni atribuciones para (i) conocer; y/o (ii) emitir pronunciamiento condenatorio de ningún tipo respecto del o los casos solucionados.

Respecto de los casos solucionados antes del inicio del juicio, solo cabe aceptar que estos no pudieron formar parte de la discusión de autos, lo que implica reconocer, consecuencialmente, que, a la fecha de inicio del juicio, solo había 21 casos, más allá de si tenían o no fundamento, pendientes de celebración de acuerdos individuales, y aceptar que como dicho volumen no califica como interés colectivo la demanda en este juicio nunca debió ser declarada admisible, tal como lo expuso su parte en el recurso de reposición presentado en contra de la resolución que declaró admisible la demanda, porque no cumple con la condición de buscar la protección de un interés colectivo; y aceptar y declarar que el tribunal de primera instancia, adolece de falta de competencia absoluta para conocer del asunto.

Por otra parte, en los cuatro años de tramitación que tiene el presente juicio ningún consumidor ha comparecido manifestando disconformidades o afecciones a sus derechos, lo que demuestra que no hay, ni hubo, un interés colectivo

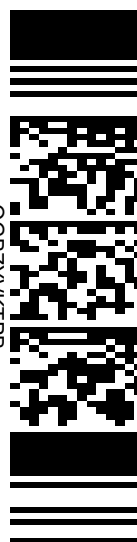


comprometido que justificara la presente demanda y que le otorgara, consecuencialmente, competencia al tribunal de la instancia para conocer de esta, y menos para hacerle lugar aplicando la condena en contra de la que se han alzado.

En efecto, a la luz de los hechos probados en el proceso, el único volumen de casos que no tenían acuerdos individuales con la demandada al momento de la acción impetrada era de 21 consumidores. Esto porque los restantes 244 casos de los únicos 265 que hubo, ya se encontraban solucionados y cubiertos por el efecto extintivo contemplado por la antigua letra f) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, que refrendado por la norma del artículo 1.545 del Código Civil, y concordado con los artículos 50, 50 A, 51 N° 1 letra c), y 52 todos del cuerpo legal ya referido, determina que, este juicio jamás debió iniciar, ni avanzar, porque nunca hubo un interés colectivo, es decir, reclamos no satisfechos o consumidores disconformes en un volumen superior a 50 a la fecha de presentación de la demanda. Como máximo, 21, en circunstancias que de acuerdo con lo prevenido por el artículo 50 de la mencionada ley: *“...Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.....”*. Luego, conforme al inciso quinto de la misma norma *“.....Se considerarán de interés colectivo a las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos...”*, los que solo dan lugar a acciones que se someten en su tramitación al procedimiento establecido en los artículos 51 y siguientes cuando superan un volumen de 50 consumidores con acciones vigentes.

En este contexto, agrega que aparece necesario revisar la regulación que contenía la antigua letra f) del artículo 58 de la ley en comento, para destacar como es que, tal como lo dijo su parte al excepcionarse y lo reitera en este recurso, la existencia de esta disposición y su aplicabilidad al caso de autos

QGBZVVKTPB



demuestra que estamos ante una sentencia que ha sido dictada por un tribunal incompetente.

Recuerda que el 13 de septiembre de 2018, se publicó en el Diario Oficial, la Ley N° 21.081 que modificó en varias de sus normas a la Ley N° 19.496. Una de estas modificaciones incidió precisamente en el artículo 58, donde, por una parte, se incorporaron nuevas facultades a SERNAC, pero también se le quitaron algunas que tenía hasta esta fecha. Entre las facultades que SERNAC tenía hasta el 13 de septiembre de 2018 se encontraba la de: *“...recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes...”*, que además de habilitar a SERNAC a intervenir, como una especie de amigable componedor entre el respectivo consumidor y la empresa, reconocía a los acuerdos individuales celebrados en dicho marco, el carácter de transacción extrajudicial con el efecto de extinguir, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor.

De esta manera, y por efecto, además, de las normas de la Ley sobre Efecto Retroactivo de las Leyes, específicamente su artículo 22, todos los casos, entiéndase, Reclamos SERNAC, en los que hubo acuerdos individuales de solución entre los consumidores y la empresa dentro del marco de la antigua letra f) del artículo 58 de la Ley N° 19.496 -es decir, la vigente hasta el 12 de septiembre de 2018, antes de la publicación de la Ley N° 21.081-, quedaron total, absoluta e irreversiblemente terminados, y las acciones que en algún momento pudieran haber tenido esos reclamantes, se extinguieron definitivamente por efecto del acuerdo y de su cumplimiento; no siendo legítimo que nadie pretenda, luego, revivirlas desconociendo el efecto de los acuerdos y de las normas revisadas.

La antigua letra f) del artículo 58 de la LPC, decía lo siguiente: “...  
**ARTÍCULO 58.-** *El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan*





*relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor....”: letra “.....f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor...”.*

Entonces, la razón por la cual invoca esta causal del N° 1 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, y requiere que se anule la sentencia en su mérito, es porque el tribunal adolece de la más total y absoluta falta de competencia para conocer y resolver ya que en el presente juicio jamás hubo un interés colectivo que proteger: los pocos casos en los que, a la fecha de presentación de la demanda, faltaba cerrar algún acuerdo individual, nunca superaron a los 50 consumidores, que es el mínimo legal que debe reunir el demandante en su libelo, incluyendo SERNAC, para poder iniciar un juicio colectivo, de modo que el Décimo Juzgado Civil de Santiago, es incompetente para el conocimiento del asunto. En volúmenes menores, como es el caso de autos, la competencia sigue siendo exclusiva y excluyente de los Juzgados de Policía Local.

**Quinto:** Que un segundo apartado de la nulidad formal invocada, se refiere a que la sentencia se extiende a materias que no le fueron sometidas por las partes, ni por la ley.

Señala que como se lee del punto III de la sentencia, el tribunal de la instancia, condena a CENCOSUD RETAIL S.A. a pagar una serie de compensaciones que como expresamente lo declara corresponde a un daño moral, no patrimonial, declaración que la sentencia tiene vedado por ley efectuar, ya que el daño moral jamás formó, ni pudo formar parte de la materia sometida a



su conocimiento, porque la norma que incorpora al daño moral dentro de las materias que pueden ser conocidas y resueltas dentro del marco de un juicio colectivo iniciado y tramitado conforme a las normas de la Ley N° 19.496, no aplica a este juicio, el que se inició antes de la vigencia de la Ley N° 21.081 que fue la que incorporó dicha materia a este tipo de procedimientos. Por expreso mandato del artículo segundo transitorio de la ley, los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de dicha ley, cual es el caso del presente juicio, seguirán tramitándose conforme a sus normas hasta su total tramitación; es decir, no le aplica la nueva norma incorporada a partir del 13 de septiembre de 2018 al artículo 52 en su inciso segundo que reza: “.....*Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento podrán extenderse al daño moral siempre que se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores. Si los hechos invocados han provocado dicha afectación, será un hecho sustancial, pertinente y controvertido en la resolución que reciba la causa a prueba.....*”

**Sexto:** Finalmente, alega que la sentencia presenta declaraciones y decisiones contradictorias.

Indica que para poder comprobar la presencia de esta causal, resulta inevitable hacer una revisión completa de la sentencia, deteniéndonos en aquellos considerandos donde expresamente se lee que el tribunal, a la vista de la prueba rendida, se convenció y concluyó que, en relación con las materias denunciadas en la demanda, no hubo más que los 265 reclamos SERNAC que la demandante invocó en su libelo; que tampoco hubo más que los reclamos SERNAC que la demandada citó y analizó en su contestación, y luego acompañó en copia completa durante el término probatorio -a la sazón, los mismos que SERNAC invocó en la demanda-. Reitera que de estos únicos reclamos, a la fecha de inicio del juicio, solo en 21 casos faltaba cerrar acuerdos individuales entre los consumidores y la demanda; y alcanzó convicción acerca de que de aquellos que fueron materia de acuerdos individuales fueron solucionados mediante el cumplimiento de los respectivos acuerdos. Y, además, en aquellos considerandos donde el tribunal deja expresa y clara constancia de que, así como lo anterior es



efecto de la prueba rendida por su representada en este proceso, es consecuencia de que, además, SERNAC no probó lo contrario, siendo que era su carga hacerlo en tanto fue este Servicio, y solo este, quien afirmó, en todo caso, de una manera genérica y no concreta que habría más consumidores afectados.

Y hecho lo anterior, comparar dichas convicciones, todas correctas en los hechos, refrendados por la prueba, con las declaraciones en base a las cuales condena, para evidenciar que ninguno de los razonamientos en virtud de los cuales (i) declara la existencia de infracciones; luego (ii) aplica multa y, finalmente, (iii) determina compensaciones; tienen sentido porque se contradicen total y absolutamente con las convicciones del tribunal. Y, por cierto, con el mérito del proceso y la ley que debía aplicar en su sentencia.

Invoca esta causal porque asevera que estamos ante una sentencia donde mientras, por una parte, el tribunal en los considerandos décimo tercero, en su letra b), décimo octavo y vigésimo, deja constancia de su convicción sobre los hechos probados en la causa en términos tales que evidencia que debe avanzar hacia una absolución, por la vía de aplicar la ley a esos hechos, teniendo como base su propio convencimiento y la prueba rendida en autos; por la otra, en la parte resolutive de la sentencia y en los considerandos en que sustenta su decisión, a saber, vigésimo primero, vigésimo segundo, vigésimo tercero, vigésimo cuarto, vigésimo quinto, vigésimo sexto, vigésimo séptimo, vigésimo octavo; en todo o parte de ellos, hace declaraciones totalmente contradictorias que se ven anuladas por la convicción de la que ya dio cuenta en los considerandos décimo tercero letra b), décimo octavo y vigésimo.

Es decir, condena a pesar de que se ha convencido de la efectividad de una serie de supuestos de hecho, que dada su naturaleza y efectos legales solo pueden ser fuente de absolución. Y condena, no porque su convicción sea contradictoria, sino porque al decidir aplica mal la ley a su propia convicción, tergiversando la esencia de su convencimiento.

A su juicio, si la sentenciadora hubiera sido congruente con su propia convicción, y que se lee a través de toda la sentencia, jamás habría hecho las contradictorias declaraciones que se observan en los considerandos vigésimo



primero, vigésimo segundo, vigésimo tercero, vigésimo cuarto, vigésimo quinto, vigésimo sexto, vigésimo séptimo, vigésimo octavo; en los que, más adelante, funda las declaraciones de la parte resolutive de la sentencia, ya que habría tenido que reconocer, siguiendo su propia línea de convicción, que en el caso de autos, nunca hubo un interés colectivo comprometido que proteger, nunca hubo infracciones que afectaran a un colectivo, ya que los pocos e hipotéticos casos individuales que, a la fecha de inicio del proceso, pudieran haber tenido pendiente el cierre de acuerdo, ni lejanamente se acercaba a los 50 mínimos que exige la ley para considerar admisible una demanda colectiva y dar competencia al tribunal. Lo anterior, como efecto de la aplicación de las normas de la propia Ley N° 19.496, en lo específico la antigua letra f) del artículo 58 -la incorporada en los acuerdos individuales celebrados por Cencosud con los consumidores-; concordada con la norma del artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496 y la del artículo 1.545 del Código Civil.

**Séptimo:** Que, en concepto del recurrente, de lo expuesto surge claramente que la sentenciadora incurrió en las causales de casación en la forma invocadas en el recurso; y que al hacerlo todas estas influyeron sustancialmente en lo dispositivo de la sentencia.

Si la juzgadora no hubiera incurrido en los vicios analizados, en primer lugar, se habría declarado INCOMPETENTE para conocer de este juicio y, por ende, para emitir pronunciamiento sobre la cuestión de fondo controvertida, y ello atendido a que el volumen de casos que a la fecha de presentación de la demanda, aun no presentaban acuerdo con el efecto extintivo de la antigua letra f) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, era inferior a 50, no calificando, por ende, como interés colectivo comprometido. Acto seguido, se debiera haber declarado incompetente.

Por otra parte, si la sentenciadora, como correspondía en derecho, se hubiera declarado incompetente, no habría emitido pronunciamiento alguno en materia contravencional evaluando multas, ni en materia civil regulando de compensaciones por daño moral, que son las únicas que otorga, ante la inexistencia de daño material.



Luego, y aun cuando la jurisdicente hubiera omitido declararse incompetente, si hubiera avanzado en su misión con apego a la ley y al mérito del proceso, jamás podría haber aplicado a su representada multa o condena a compensaciones económicas, menos aún a compensaciones que responden a un daño moral que nadie alegó, que nadie probó y respecto del cual tenía, y tiene vedado conocer y resolver porque dicha materia no forma parte de la discusión de autos, dado que este juicio inició antes de la vigencia de la Ley N° 21.081.

Finalmente, si la sentenciadora al evaluar la existencia de las infracciones denunciadas y la procedencia de las indemnizaciones demandadas, hubiera sido congruente y consistente con sus propias declaraciones de convicción en el fallo, basadas en la prueba rendida, tanto respecto del volumen de casos como del comportamiento demostrado por CENCOSUD a su respecto, no habría incurrido en tan evidentes e inentendibles contradicciones para condenar, y habría tenido que rechazar la demanda, con costas. Es más, habría tenido que declararla como temeraria, porque como aparece de las mismas declaraciones de convicción que hace la sentenciadora en su fallo, aparece evidenciado que no le cabe duda alguna de que, a la fecha de iniciación del presente juicio, el volumen de casos de las características de los mencionados en la demanda no alcanzaba al mínimo legal de 50. Apenas eran 21.

**Octavo:** Que, en relación a la primera hipótesis de nulidad formal alegada por la demandada, en base a los hechos dados por acreditados en los basamentos décimo tercero y décimo quinto del laudo refutado, se concluye indubitadamente que a la fecha de presentación de la demanda, Cencosud Retail S.A. aún no había dado solución a la totalidad de reclamos iniciados a través de SERNAC, esto es, al menos a 269 requerimientos, de modo que la acción interpuesta ante el Décimo Juzgado Civil de esta ciudad, se tramitó acertadamente conforme al procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, que permite la substanciación y resolución unitaria (en un solo juicio y ante un solo tribunal), de conductas que afectan de manera análoga a un grupo determinado o determinable de consumidores, ejerciendo el Servicio Nacional del Consumidor la acción de interés colectivo, conforme a ese



procedimiento que contemplan los artículos 51 y siguientes de la Ley N° 19.496, en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Al efecto, la propia testigo de la demandada, doña María Loreto Del Río Larraín, gerente de clientes del tiendas por departamentos de Cencosud, cuando depuso en estrados, según consta a folio 88 de la carpeta electrónica, reconoció que los reclamos que el proveedor recibió por el evento Cybermonday de noviembre de 2016 eran mayores que los recibidos por SERNAC, siendo estos últimos de alrededor de 260 a 266 clientes.

Por otra parte, cabe agregar que, el hecho que ningún consumidor se haya hecho parte en este proceso judicial, en nada afecta a la existencia de un interés colectivo comprometido, ya que no es requisito legal aquello, pues la sentencia produce efecto erga omnes por expresa disposición del artículo 54 de la Ley N° 19.496 y, el SERNAC en su calidad de legitimado activo representa a los consumidores afectados aún en su silencio.

De este modo, siendo determinado, o a lo menos determinable el universo de consumidores afectados, la presente acción se refiere, como ya se expresó, a hechos que afectan el interés colectivo de los consumidores, en los términos del artículo 51 de la Ley N° 19.496, por lo que esta causal de casación debe ser desestimada, pues no se configura su supuesto legal, pues al existir un colectivo de consumidores afectados son competentes los tribunales ordinarios de justicia.

**Noveno:** Que, en lo tocante al vicio de ULTRAPETITA invocado, si bien es cierto que, en la sentencia de primer grado se concedieron daños morales que no fueron solicitados y, además, no podían concederse por expresa disposición legal, ya que la posibilidad de otorgar reparación de daños morales en sede de juicios colectivos recién se incorporó por la Ley N° 21.081 que entró en vigencia con posterioridad al inicio de este juicio y, por lo tanto, por el artículo segundo transitorio no le es apelable, lo cierto que, que el vicio denunciado no es únicamente reparable con la invalidación del fallo, en atención a que fue reclamado por ambas partes por la vía del recurso de apelación, configurándose el



supuesto del artículo 768 inciso penúltimo del Código de Procedimiento Civil, que permite desestimar el recurso de casación en esos casos.

**Décimo:** Que, finalmente, en lo atinente, al supuesto defecto de contener la resolución en revisión “declaraciones y decisiones contradictorias”, es menester recordar que, la jurisprudencia y la doctrina se encuentran contestes en el hecho que, este vicio se configura cuando en la parte dispositiva de la sentencia se contienen resoluciones cuya ejecución simultanea es incompatible, es decir, la decisiones se anulan entre sí, como por ejemplo, cuando respecto a una misma infracción absuelvo y al mismo tiempo condeno, y en el caso sub lite, el análisis de la parte resolutive de la sentencia, permite advertir que no existe ninguna decisión que anule a otra y, en consecuencia, no existe el vicio alegado, por lo que se desechará, asimismo, la hipótesis de invalidación esgrimida.

### **III.- DE LOS RECURSOS APELACIÓN.**

Se reproduce la sentencia en alzada, con sus consideraciones y citas legales, con excepción de sus motivaciones vigésima cuarta, vigésima sexta, vigésima séptima, vigésimo octava y trigésima, que se eliminan.

En el considerando undécimo, se sustituye la expresión “doña Jacqueline Arce Osorio”, por “los deponentes, señoras Jacqueline Arce Osorio y María Loreto del Río Larraín y los señores Pablo Matías Carrasco Yáñez y Ricardo Alonso González Novoa”; en el motivo décimo séptimo, se sustituye la locución “los envidos” por “los envíos”, y en el fundamento vigésimo tercero se reemplaza la cantidad de “40” por “50”.

#### **Y se tiene, además, y en su lugar presente:**

**Undécimo:** Que en cuanto a los supuestos errores en que incurriría la sentencia en alzada, pues presuntamente no existe un colectivo de consumidores afectados, esta Corte se remite a lo razonado en el basamento octavo de este fallo al desestimar la hipótesis de casación en la forma relativa a la eventual incompetencia absoluta del tribunal a quo para conocer y juzgar esta litis.

En efecto, el artículo 50 inciso 5° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores define las acciones de interés colectivo como “aquellas que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto



determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual”, siendo posible advertir de los hechos y circunstancias que se expresan en la demanda de 3 de mayo de 2017, que el Servicio Nacional del Consumidor señaló cuáles eran los derechos comunes que sustentaron esa acción de interés colectivo, estableciendo que un número significativo de consumidores se vieron afectados por ciertos hechos -que describe- imputables a la demandada, los que la sentencia tuvo por acreditados en los considerandos décimo tercero y siguientes, que generaron un menoscabo a un conjunto determinado o determinable de consumidores. Establecidos los hechos que afectaron a un conjunto determinado y determinable de consumidores, no es posible sostener que los hechos se refieran a un “interés individual”, resultando el tribunal civil incompetente para resolver esta controversia, como pretende sostener la demandada en sus alegaciones.

**Duodécimo:** Que, la actora precisó que PARIS es demandada por haber incumplido las condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas con los consumidores, causándoles de esta manera perjuicios debido a la negligencia con la que la demandada actuó con ocasión del evento Cybermonday, junto con un incumplimiento posterior al desarrollo del evento, en cuanto a la materialización de las transacciones.

Agregó que los perjuicios mencionados, a la fecha de la presentación de la demanda, no han sido indemnizados o reparados por la demandada y derivaron en los incumplimientos que describió en su libelo:

1. No cumplir con el plazo ofrecido y comprometido para la entrega de los productos y/o servicios adquiridos por los consumidores;
2. No entregar definitivamente el (los) producto (s) y/o servicio (s) adquiridos por los consumidores por falta de stock disponible, ello con la consecuente opción de anulación de las compras y/o transacciones efectuadas por los consumidores;
3. Haber ofrecido y comercializado productos y/o servicios sin contar con stock disponible, informando en la página web que sí existía stock de aquellos,





faltando de esta forma a su obligación de entregar una información veraz y oportuna;

4. No haber actuado con la debida diligencia y cuidado en el ejercicio de su actividad comercial;

5. Negarse a reparar e indemnizar adecuada y oportunamente los perjuicios a los consumidores.

Y, en resumen, arguyó que la demandada incurrió en sendas infracciones a los artículos 3° inciso primero letras a), b) y e), 12, 23 inciso primero y 35, todos ellos de la Ley N° 19.496.

Sobre el particular, la responsabilidad infraccional de la demandada se encuentra asentada en el basamento décimo cuarto de la resolución refutada, atendido que las falencias detectadas tanto por el SERNAC como por los consumidores que presentaron sus reclamos ante el Servicio dejan de manifiesto la conducta negligente de la empresa denunciada, quien se encontraba encargada de la entrega de los productos adquiridos por los consumidores a través de la propia página web del proveedor y al no contar con las medidas mínimas para informar del stock disponible de los productos que se mostraban en el catálogo en línea a los consumidores, actuando en forma desprolija, improvisada y desorganizada al momento de la entrega de los productos, debiendo por tanto a lo menos 269 consumidores presentar reclamos ante el SERNAC a fin de que se les diera una solución a la falta de suministro evidente de la demandada. Sin embargo, a la fecha de la presentación de la acción impetrada en autos, la demandada Cencosud Retail S.A. aún no había dado solución a la totalidad de reclamos iniciados a través de SERNAC.

**Décimo Tercero:** Que, establecidos los hechos que fueron materia de la demanda, es posible visualizar y establecer claramente la existencia de ese interés colectivo en la forma como lo define la norma, porque la acción se promovió por el Servicio Nacional del Consumidor “en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual”, siendo imputables a la demandada Cencosud Retail S.A. las conductas concretas y determinadas que causaron el



perjuicio a esos derechos comunes, así como también, a cada consumidor en particular, porque todos ellos vieron vulnerados sus derechos al no poder acceder a los productos dentro del plazo ofrecido y convenido por el propio proveedor, frustrándose sus planes y expectativas en cuanto a la utilización que estimasen para tales productos, siendo resarcidos únicamente pasados varios días y por el hecho de haber reclamado ante SERNAC, lo que da cuenta de una negligencia en el cuidado y esmero del proveedor a la hora de la entrega de los productos ofrecidos y convenidos, contravieniéndose las normas que señala la sentencia, respecto a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**Décimo Cuarto:** Que, los hechos que tuvo por acreditados la sentencia conforme a las reglas de la sana crítica, dan cuenta de múltiples incumplimientos en que incurrió la demandada, los que generaron un menoscabo a un conjunto determinado o determinable de consumidores, por lo se vio afectado el interés colectivo conforme al concepto que señala el artículo 50 inciso quinto de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

No se trató en la especie, de diferentes y distintos problemas individuales, con características propias en cada caso, sino que los hechos acreditados permiten establecer la existencia de ese interés común comprometido que afectó los derechos comunes de un conjunto determinado de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, debiendo desecharse la alegación esgrimida por la denunciada en el sentido que es requisito de la acción colectiva que el SERNAC pruebe la existencia de un número superior a 50 consumidores afectados, ya que como se expresó con antelación, al menos hubo 265 consumidores afectados y a la fecha de la presentación de la acción impetrada en autos, la demandada Cencosud Retail S.A. aún no había dado solución a la totalidad de reclamos iniciados a través de SERNAC..

**Décimo Quinto:** Que, sin perjuicio de los quebrantos dados por acreditados por la señora jueza de primera instancia y cuya resolución esta Corte comparte cabalmente por ajustarse al mérito del proceso, la actora imputó a la demandada infringir el artículo 3, inciso primero, letra a) de la Ley N° 19.496 sobre Protección



de los Derechos de los Consumidores, que se refiere a la libre elección del bien o servicio, falta que se configura cuando el proveedor en el marco del evento CYBERMONDAY informa a los consumidores que tenía stock de productos disponibles, en circunstancias que ello no era efectivo, privándolos de poder comprar el objeto con otro proveedor que participara del evento y tuviera el producto efectivamente.

Al efecto, de la carta enviada por don Sebastián Rivera Martínez, representante de Cencosud Retail S.A. al Sernac, con fecha 30 de enero de 2017, se acredita que efectivamente existieron quiebres de stock de productos.

Del mismo modo, se allegó al proceso el acta de ministro de fe del Sernac, señor Rodrigo Romo Labish de fecha 09 de noviembre de 2016, aparejada al expediente virtual, el 03 de abril de 2019, acta en la que consta que el día 09 de noviembre de 2016, el señor Romo ingresó a la página web del proveedor demandado, Cencosud (Paris), dirección [www.paris.cl](http://www.paris.cl), constatando que la demandada solamente comunicó el stock inicial del producto ofrecido al consumidor -no hay referencias a productos con stock agotados-, que los productos tienen asociados precio de despacho, informándose este, el plazo de entrega de los productos y el horario de despacho, como también se comunica la cobertura territorial del mismo.

**Décimo Sexto:** Que, como colofón de lo anterior, se constata la existencia de la infracción denunciada, esto es, contravención al artículo 3 inciso primero, letra a) de la Ley N° 19.496, que según se expuso, consagra el derecho a la libre elección del bien o servicio del consumidor, derecho que la demandada vulneró, cuando informó a los consumidores a través de su página web que sí tenía unidades de productos y servicios disponibles para la venta, manteniéndolos en oferta y prosiguiendo con su comercialización, en circunstancias que, no era efectivo que contara con esos productos y servicios, impidiendo la libre elección del consumidor. Esto último se explica, porque en los eventos de comercio electrónico como el Cybermonday, los productos y servicios se ofrecen a precios más convenientes y, en consecuencia, el proveedor priva al consumidor de elegir libremente comprar a otro proveedor que sí cuente con los bienes y servicios,



cuando le informa que sí hay stock disponible, pero realmente eso no es así, porque ha producido un quiebre de stock.

En consecuencia, habiéndose acreditado los supuestos de hecho de la infracción, cabe sancionar al proveedor en conformidad a lo establecido en el artículo 24 inciso primero del cuerpo legal ya citado.

**Décimo Séptimo:** Que, asimismo, se atribuyó infracción al artículo 3, inciso primero, letra b) de la ley del ramo, que estatuye el derecho a la información veraz y oportuna del consumidor sobre los bienes y servicios ofrecidos, la que en concepto de la actora se configuró cuando el proveedor no informó de manera adecuada sobre las condiciones de contratación, tales como, disponibilidad de productos en stock de cara a los consumidores antes de perfeccionar el acto de consumo, las condiciones del servicio del despacho, entre otros aspectos relevantes que determinan que la decisión del consumidor en la adquisición de un determinado bien.

Tal reproche, se vincula con la transparencia en la información como una piedra fundamental del Derecho del Consumo, toda vez que en el consumo la información es clave si se advierte la velocidad de la vida, especialmente urbana y por lo mismo, la falta de tiempo para informarse cabalmente por sí mismo; la complejidad de los productos, debido al extraordinario desarrollo tecnológico, es otro factor; la desconexión física de las partes también coadyuva a exigir más y mejor información; la increíble tensión que reciben los operadores del proveedor para vender rápido y al menor precio. Estos factores que he descrito son causa de muchas disfunciones en los tratos comerciales masivos, lo que ha llevado a las legislaciones a ser muy estrictas a la hora de imponer a los proveedores severos deberes de información a favor de sus clientes y usuarios en general.

**Décimo Octavo:** Que los supuestos fácticos de la infracción denunciada, son corroborados en el considerando décimo tercero de la sentencia en alzada, específicamente, en el literal b), en cuanto se reconoce como hecho de la causa: *“durante y posterior a la finalización del evento se produjeron problemas logísticos por parte de la Tienda Paris relativos a los productos y su fecha de entrega, lo que ocasionó que se registraran al menos 269 reclamos en la página web del*



*SERNAC por parte de consumidores molestos con el servicio brindado por Tiendas Paris”.*

Respaldan tal razonamiento, los diversos reclamos allegados al proceso y la documental de folio 2 donde se reconoce que, no se informó adecuadamente a los consumidores sobre el plazo de entrega de los productos y el stock disponible, ratificado con las declaraciones de los testigos de la demandada, Jacqueline Arce Osorio, María Loreto del Río Larraín, Pablo Matías Carrasco Yáñez y Ricardo Alonso González Novo, quienes reconocieron que hubo atrasos en las entregas de productos ofrecidos durante el Cybermonday de noviembre de 2016, dejando así en evidencia, que el proveedor informó un plazo de entrega de los productos vendidos que no era real, configurándose, en consecuencia, la infracción denunciada, que debe sancionarse en conformidad a lo establecido en el artículo 24 inciso primero de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor.

**Décimo Noveno:** Que, la parte demandada en su escrito de apelación reprocha que en el considerando primero de la sentencia recurrida, el tribunal a quo desestimara la objeción de documentos presentada por su representada, a folio 90 de autos, con fecha 29 de marzo de 2019, respecto del informe compensatorio acompañado por SERNAC; evidencia, que a su juicio denota una indiscutible falta de objetividad considerando que emana de la propia demandante, y su obvia falta de relación con este caso en específico, toda vez que no es más que una producción en serie, pretendiendo determinar montos de perjuicios y valores de compensaciones sin haber tenido a la vista ningún antecedente objetivo relacionado con los hechos materia de la presente causa, que le pudiera dar sustento, y solo se basa en teorías y modelos de análisis o pensamiento económico, de orden genérico desasociados y desvinculados de los hechos discutidos en este juicio.

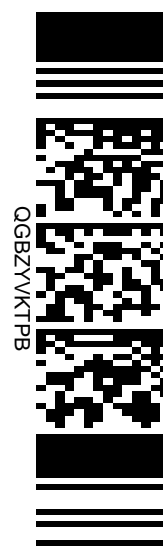
**Vigésimo:** Que, no obstante lo fundamentado por la demandada, esta Corte comparte lo discernido por la señora jueza de primer grado en la motivación segunda del veredicto impugnado, atendido que el valor probatorio del informe compensatorio no puede ser descartado por el solo hecho de haberse evacuado por un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor, pues los funcionarios de



tal entidad en cuanto servidores públicos se encuentran sometidos a los principios de legalidad y probidad administrativa mandatada por la Ley N° 18.575. Además, el informe refutado se sustenta en cálculos que corresponden a una aproximación en base a criterios objetivos respaldados por la teoría económica y estudios empíricos relacionados y los cuestionamientos de la demandada dicen relación con el mérito probatorio del documento, cuya ponderación es privativa de los jueces del mérito y no de las partes, según se resolvió.

**Vigésimo Primero:** Que, encontrándose acreditado la existencia de infracciones a la normativa por parte de la demandada, siéndole atribuibles todas las eventuales lesiones a los derechos de los consumidores, toda vez que la negligencia de la empresa denunciada afectó directamente a un grupo importante de consumidores, quienes se vieron en la necesidad de recurrir al propio proveedor y al SERNAC a fin de que se les diera solución a sus requerimientos ocasionados por los bienes comprados con ocasión del evento CyberMonday, por lo que corresponde determinar y cuantificar los perjuicios considerando el daño ocasionado, siendo posible establecer para ello un estándar a la luz de algunos parámetros normativos, como el que establecía la redacción del artículo 51 número 2 de la Ley 19.496 -vigente a la época de presentación de la demanda de autos-, cuando se refiere a los requisitos que debe contener la demanda, señalando que “en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil”.

**Vigésimo Segundo:** Que, no obstante que la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores -en su antigua redacción-, no limita la determinación y cuantificación de daño -salvo lo que señala respecto al daño moral y la reserva de acciones-, esta Corte se estará a la petición que ha



realizado el Servicio Nacional del Consumidor en su recurso, por lo que habiéndose establecido que existió retardo en la entrega de los productos a los consumidores, con el documento denominado “Informe Compensatorio”, que consta a folio 84, de fecha 25 de marzo de 2019, acompañado por la demandante, es posible determinar y cuantificar preferentemente, por ahora, la indemnización por el daño provocado por cada día de retardo en la entrega, respecto de cada uno de los consumidores que se ha determinado en esta causa presentaron reclamo ante el SERNAC.

Por consiguiente, se dará mérito probatorio al referido informe para la apreciación del daño y la cuantificación de la indemnización de los perjuicios -por conformarse a las reglas de la sana crítica-, atendido que se basa en cálculos que corresponden a una aproximación en base a criterios objetivos sustentados por la teoría económica y estudios empíricos relacionados, instrumento que estableció la existencia de dos grupos de consumidores afectados por los hechos de este juicio, por lo que se determinará como monto a compensar los allí detallados conforme al desglose que dicho informe particulariza, al que deberán agregarse los respectivos reajustes e intereses legales, sin perjuicio de lo que señala el mismo informe -que deberían adicionar las compensaciones por conceptos de costos asociados al reclamo ante el SERNAC, para aquellos consumidores que presentaron su reclamo o de otros afectados-, por lo que este valor determinado podrá ser considerado como un mínimo referencial en la ejecución de esta sentencia, donde en definitiva se podrán determinar y calcular, los montos exactos a compensar a cada consumidor.

**Vigésimo Tercero:** Que, en consecuencia, para efectos de las reparaciones e indemnizaciones, y de acuerdo al artículo 53 A de la Ley N° 19.496, se distinguirá entre los diversos grupos de consumidores afectados que adquirieron productos con ocasión del evento CyberMonday de noviembre de 2016.

Un primer grupo, corresponde a aquellos consumidores que sufrieron retraso en la entrega de sus productos, determinándose un rango de días sin entregar los productos, donde en el rango mínimo se encuentran aquellas



personas que sufrieron un día de retardo en la entrega de su producto, quienes tendrían derecho a una indemnización de \$ 3.221 o 0,12 Unidades de Fomento y, por otra parte, el rango máximo se encuentra, en aquel grupo de personas que sufrieron retraso en la entrega de productos por 30 días, quienes tendrían derecho a una indemnización de \$ 45.630 o 1.74 UF.

El segundo grupo de consumidores identificados en el informe, corresponde a aquellas personas que no recibieron sus productos, es decir, casos donde no existió la entrega y operó una cancelación de compra, la que demoró los tiempos que se tabularon en el informe. Para esas hipótesis, en el documento se fija una indemnización mínima de \$28.988 o 1,10 UF y una máxima, en hipótesis de 30 días de no entrega, de \$57.798 o 2,20 UF.

En tercer lugar, indica el informe que, respecto a las personas, de cualquiera de los dos grupos anteriormente singularizados, que presentaron reclamos formales ante el SERNAC por los hechos de este juicio, procede indemnizar el costo del reclamo por un monto de 0,26 UF.

Para concluir, indica que la reparación de los perjuicios no debe limitarse solamente a las personas que realizaron reclamos ante el SERNAC, ya que el universo de consumidores afectados está conformado por todos los consumidores que realizaron compras durante la realización del evento Cybermonday y que enfrentaron incumplimientos del proveedor.

**Vigésimo Cuarto:** Que la parte demandante solicitó en su demanda que en uso de la facultad prevista en el artículo 53 C, inciso penúltimo de la Ley N° 19.496, se decrete que las indemnizaciones se otorguen al consumidor sin necesidad de su comparecencia con los datos con los cuales cuenta el proveedor, requerimiento que será acogido por esta Corte, teniendo especialmente en consideración que han transcurrido más de cinco años desde que ocurrieron los hechos que motivaron este juicio y, en consecuencia, es muy probable que los consumidores ya no cuenten con la documentación de respaldo, pero quien sí debe contar con ella, es el proveedor, quien al tratarse de una gran empresa tiene una serie de obligaciones de mantener documentación contable y tributaria.





Tal petición encuentra sustento en el principio pro consumidor y en ese sentido, busca que las indemnizaciones que se concedan en la sentencia no solo sean letra muerta, impidiendo concretar una reparación efectiva a los consumidores.

**Vigésimo Quinto:** Que no se condenará en costas a la demandada por estimar que la litigado con fundamento plausible.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, a lo que disponen los artículos 186 y 764 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, artículos 35 y 50 y siguientes de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se resuelve:

I.- Que **SE RECHAZA**, sin costas, el recurso de casación en la forma, deducido en lo principal del escrito presentado el 19 de agosto de 2021, por doña María José Rubio Martínez, abogada, por la parte demandante Servicio Nacional del Consumidor.

II.- Que **SE RECHAZA**, sin costas, el recurso de casación en la forma, formalizado en lo principal del libelo presentado con data 31 de agosto de 2021, por la letrada señora Ximena Castillo Faura, por la parte demandada de CENCOSUD RETAIL S.A., PARIS.CL..

III.- Que, **SE CONFIRMA**, la sentencia de veintisiete de julio de dos mil veintiuno, dictada por el Décimo Juzgado Civil de Santiago, **con las siguientes declaraciones:**

1. Que la responsabilidad infraccional de la demandada que se declara en lo resolutivo III.- del fallo de primer grado, dice relación con la violación de lo dispuesto en los artículos 12, 23 y 3° letras a), b) y e) de la Ley N° 19.496, condenándosele por este hecho al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, en los términos del considerando vigésimo tercero.

2. Que la condena a Cencosud Retail S.A., a título de indemnizaciones y/o compensaciones expresadas en lo resolutivo IV.- de la mencionada sentencia, a cada uno de los consumidores afectados, lo será en los montos y términos especificados en el Informe Compensatorio de Cencosud Retail S.A.-Juicio Colectivo (Rol N° 9122-2017) seguido ante el Décimo Juzgado Civil de Santiago,



que consta a folio 84 de autos, según se colige en los basamentos vigésimo segundo y vigésimo tercero de este laudo.

3. Que, se hace lugar a la solicitud de automaticidad de la sentencia y, por lo tanto, se aplica la facultad prevista en el artículo 53 C) inciso final de la Ley N° 19.496, esto es, que se ordena que alguna o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por la demandada sin necesidad de comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C del mismo cuerpo legal, según se razonó en la motivación vigésima cuarta de esta resolución. En consecuencia, deberán formarse los grupos de consumidores al tenor del artículo 53 A de la Ley N° 19.496, según la forma explicitada en el informe compensatorio de folio 84 de autos.

**Se confirma**, en lo demás apelado la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase vía interconexión.

Redactó el ministro señor Antonio Mauricio Ulloa Márquez.

**N°Civil-8781-2021 (Acum. N°Civil-8782-2021).**



Pronunciado por la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Hernan Alejandro Crisosto G., Antonio Ulloa M. y Abogado Integrante Jorge Benitez U. Santiago, seis de abril de dos mil veintidós.

En Santiago, a seis de abril de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 02 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>