

Santiago, cinco de julio 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 Décimo Tercer Juzgado Civil de Santiago bajo el rol C-9124-2017, caratulado "Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias Nacionales 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 la demandada 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 la demandada 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: a) 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; b) Condenar al proveedor demandado al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan; c) Determinar los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada; d) Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados; e) Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo



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

Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. pidió el rechazo de la acción, oponiendo, en lo que a este recurso importa, la excepción de prescripción, fundada en que acorde a lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley N° 19.496, las acciones de qué trata dicha ley prescriben en el plazo de 6 meses contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, dependiendo la acción civil indemnizatoria de la acción infraccional, por lo que señala que, necesariamente, si prescribe la infracción, lo hará también la acción civil. Agrega que, la demanda le fue notificada el 12 de mayo de 2017, es decir, más de 6 meses después de acontecido el evento Cybermonday.

La sentencia dictada por la juez de ese tribunal de veintisiete de octubre de dos mil veinte, rechazó la excepción de prescripción opuesta y acogió la acción contravencional deducida en contra de la demandada, por haber infringido los artículos 3 letras a) y b), 12 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 y la condenó al pago de una multa por cada infracción, sumando un total de 580 UTM. Rechazó la demanda en el acápite de las indemnizaciones de perjuicios solicitadas 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, en sentencia de nueve de marzo de dos mil veintiuno la revocó, y declaró, en su lugar, que se acoge la excepción de prescripción y, en consecuencia, se rechaza la presente acción.

En contra de este último pronunciamiento SERNAC dedujo recurso de casación en el fondo.

Se trajeron los autos en relación.

#### **CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que el Servicio Nacional del Consumidor aduce el quebrantamiento de los artículos 3 letras a), b) y e), 12, 23, 26, 35, 50 y 52 letra b) de la Ley N° 19.946 y artículos 4, 19, 1494, 2514, 2515 y 2518 del Código Civil. Y, al respecto alega, en primer lugar, que se vulneran dichas normas por cuanto la Corte de Apelaciones de Santiago aplica el mismo razonamiento para acoger la excepción de prescripción de la acción



infraccional que de la acción indemnizatoria, lo que dice ser un error jurídico, pues la responsabilidad contravencional colectiva y la civil indemnizatoria colectiva son distintas, independientes y sus plazos de prescripción corren por cuerda separada. Asimismo, agrega que la Ley de Protección al Consumidor regula únicamente la prescripción de la acción y sanción infraccional, silenciándose en lo que respecta a las acciones civiles. Lo anterior, sostiene, no es más que una manifestación de que la referida ley se presenta como una normativa sancionatoria que sólo residualmente regula las instituciones civiles y procesales. De lo que concluye que frente al silencio del legislador, tratándose de la acción civil, debe recurrirse al estatuto supletorio, esto es, el Código Civil.

En segundo lugar, alega ser incorrecto lo señalado por la sentencia recurrida en el sentido de que es la notificación de la demanda la que interrumpe el plazo de prescripción, por cuanto, conforme a lo que ha dicho la Corte Suprema, la prescripción se interrumpe con la presentación de la demanda, y no con su notificación, razón por la cual el plazo de prescripción debió haberse interrumpido con fecha 3 de mayo de 2017, momento en que se presentó la demanda que dio lugar a este juicio.

De otra parte también refiere ser incorrecto el momento desde el cual se determinó debía comenzar a computarse el plazo de prescripción –fecha en que se suscribieron los contratos-, siendo que el criterio objetivo para la determinación del “*dies a quo*”, debe contarse al momento de la comisión de la infracción respectiva, tal como lo establece el artículo 26 de la ley del ramo. Dice que en base a los hechos tenidos por reconocidos en estos autos, se evidencia y deduce que las fechas comprometidas para la entrega de los productos estaban fijadas más allá del día 12 de noviembre de 2016. De este modo, sostiene que el “*dies a quo*” se encuentra en un espacio temporal posterior a esta última fecha, lo que en consecuencia, implica afirmar que las acciones contravencionales colectiva e indemnizatoria colectiva no se encuentran prescritas, ya que la exigibilidad surge con el nacimiento de las acciones, las que a su vez, emergen con el vencimiento de las respectivas obligaciones de entrega fijadas más allá del 12 de noviembre de 2016 (criterio objetivo).



Por último, menciona que existe otro plazo desde el cual debe contarse la prescripción, y esto es, desde el momento en que su parte – SERNAC- tomó conocimiento de la afectación del interés colectivo de los consumidores por parte de ABC DIN, es decir, desde el momento en que su parte pudo obtener los antecedentes que fueron capaces de poner de manifiesto, de modo razonable, que el perjuicio a la pluralidad de consumidores había tenido lugar o lo estaba teniendo, momento en que debe entenderse que nacieron las acciones colectivas, y no antes, lo que ocurrió el 30 de enero de 2017 (criterio subjetivo).

**SEGUNDO:** Que la sentencia recurrida, dejó asentado los siguientes antecedentes:

1.- Que los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016 se llevó a cabo el evento denominado CyberMonday, organizado por la Cámara de Comercio de Santiago;

2.- Que, en el marco del evento, la demandada ofreció diversos descuentos, sobre un gran número de productos, sólo válidos al ejercer el acto de consumo mediante su página web, siempre al tenor de los que mencionaban sus términos y condiciones;

3.-Que alrededor de 141 consumidores dedujeron reclamo ante el SERNAC en contra de la empresa demandada, principalmente por los siguientes motivos: a) Retardo en la entrega (101); b) Incumplimiento en las condiciones contratadas (22); c) Nuevos reclamos (19);

4.-Que, la demandada reconoce al informar al Servicio Nacional del Consumidor la existencia de 196 reclamos con ocasión del evento denominado CyberMonday por dos circunstancias distintas, detalladas en los siguientes términos: Alrededor de 80% de los reclamos se refieren a plazos dispuestos para el envío de productos, y el 20% restantes atienden a la falta de stock, los cuales habrían sido en su mayoría solucionados por la demandada, conforme dan cuenta las numerosas cartas de respuesta acompañadas a carpetas electrónicas.

Enseguida analiza la procedencia de la excepción de prescripción opuesta y sostiene al respecto que el asunto de fondo de la cuestión sub lite dice relación con la revisión de aquellas infracciones que la demandada pudo haber cometido los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016 en el contexto



del evento Cybermonday, y la consecuente aplicación de las sanciones legales que correspondan en su mérito, como ha pretendido la demandante en su libelo, por lo que la ley que debe aplicarse para resolver la cuestión, viene a ser aquella que regulaba los hechos al momento de su ocurrencia.

En este sentido, refiere que el antiguo artículo 26 de la Ley N° 19.496, establecía un plazo de prescripción de 6 meses computados desde que se hubiere incurrido en la infracción respectiva, plazo que, tras la modificación legal introducida por la Ley N° 21.081 publicada en el Diario Oficial el 13 de septiembre de 2018, se amplió a 2 años contados desde que se hubiere cesado en la infracción respectiva, por lo que estima que yerra el tribunal a quo al rechazar la excepción de prescripción interpuesta por la demandada, al estimar aplicable el referido plazo de prescripción de 2 años.

En razón de lo anterior, concluye que, la excepción de prescripción alegada por la demandada debe ser acogida y, consecuentemente, debe negarse lugar a la demanda.

**TERCERO:** 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- es 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 en 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 en 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).

**CUARTO:** 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 el particular 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).

**QUINTO:** Que corresponde analizar si en el caso de autos, conforme a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.946, se encuentra prescrita tanto la acción infraccional, como la acción civil, tal como lo resolvió el fallo cuestionado.

**SEXTO:** Que el artículo 26 de la Ley del ramo, vigente al momento en que ocurrieron los hechos – noviembre de 2016- disponía “*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 (...).”*



**SÉPTIMO:** Que la sentencia impugnada acogió la excepción en comentó pues 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 ABC DIN con fecha 12 de mayo de 2017 transcurrieron más de 6 meses contados desde que se incurrió en la infracción, razón por la cual rechazó tanto la acción contravencional como la de indemnización de perjuicios.

**OCTAVO:** Que, en primer lugar, debe dilucidarse si la norma transcrita se refiere solo a la acción que persigue la imposición de multas o también a la acción indemnizatoria. Y, en este sentido, está Corte ha dicho que dicha norma solamente se refiere a la acción infraccional pues expresamente señala “*Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley (...)*”, así, de su tenor literal es claro que solo alcanzan dicha responsabilidad, debiendo la acción indemnizatoria regirse por la normas generales, en este caso, nuestro Código Civil, que en su artículo 2515 establece un plazo de prescripción de 5 años para este tipo de acción.

**NOVENO:** Que, despejado lo anterior, procede avocarse a determinar si se han cometido los yerros denunciados en lo que dice relación con la acción infraccional.

En este sentido, el artículo 26 en su antigua redacción disponía que este plazo de seis meses se contará “*desde que se haya incurrido en la infracción respectiva*”, y siendo un hecho establecido por los sentenciadores que las infracciones se cometieron entre los días 7 y 9 de noviembre de 2016, no es posible variar aquello si no se han denunciado en forma correcta la transgresión de una o más normas reguladoras de la prueba, lo que no ha sido alegado por la recurrente, por lo que no es procedente atender a las alegaciones efectuadas por éste que hacen relación con que los hechos que dieron origen a la infracción ocurrieron en días posteriores al Cybermonday, o, que el plazo debe comenzar a contarse desde que su parte reunió los antecedentes necesarios para poder deducir esta acción, pues, por una parte, el artículo 26 de la Ley N° 19.496 en su antigua redacción no establecía aquel momento como época desde la cual debía contabilizarse el



plazo de prescripción, así como también, porque aquello no ha sido establecido como un hecho en esta causa.

**DÉCIMO:** Que, es importante recordar que tanto la doctrina como 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, sino que se trata de un recurso de derecho, ya que 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, respetando 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 asentados por los tribunales de la instancia, en el caso que la infracción de ley responda a la transgresión de una o más normas reguladoras de la prueba, lo que, como ya se señaló, no ha sido alegado por la recurrente.

**UNDÉCIMO:** Que, respecto a la alegación del recurrente que hace relación con la interrupción del plazo de prescripción (a su entender la interrupción se produce con la interposición de la demanda), esta Corte en reiteradas oportunidades ha sostenido que, de conformidad con lo prescrito en el inciso final del artículo 2518 del Código Civil, la prescripción se interrumpe civilmente por la demanda judicial, salvo los casos enumerados en el artículo 2503 del mismo cuerpo normativo. Así, es la notificación judicial de la demanda la que produce el efecto interruptivo, lo que se desprende del N° 1 de esta última norma, en virtud de la cual no puede alegarse la interrupción si la notificación de la demanda no ha sido hecha en forma legal.

En consecuencia, la notificación judicial de la demanda es el hito que marca el momento de interrupción civil de la prescripción, siempre y cuando en la práctica de la diligencia se haya cumplido con todas las formalidades que prevé la ley, pues solo en este evento podrá afirmarse que se trata de una notificación, como indica el precepto, hecha en forma legal, cuestión que en autos aconteció con fecha 12 de mayo de 2017, es decir,



habiendo transcurrido más de seis meses desde que ocurrieron los hechos (7, 8 y 9 de noviembre de 2016).

**DUODÉCIMO:** Que, ahora bien, en cuanto a la acción indemnizatoria, como ya se adelantó, el plazo de prescripción es aquel de cinco años que establece el artículo 2515 del Código Civil, el cual al momento de la notificación de la demanda -12 de mayo de 2017- no había transcurrido en su totalidad, motivo por el cual a su respecto debió, tal como lo ha alegado el actor, rechazarse la excepción de prescripción.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, no obstante lo anterior, el presente arbitrio tampoco podrá prosperar en aquel extremo, ya que conforme al artículo 767 del Código de Procedimiento Civil, es necesario para su procedencia, que la sentencia recurrida se haya pronunciado con infracción de ley y que esta infracción haya influido substancialmente en lo dispositivo del fallo, cuestión ésta última, que no concurre en la especie, toda vez que la acción indemnizatoria, de no haberse declarado prescrita, de todos modos no habría podido prosperar y debería haberse rechazado, es decir, se llegaría a la misma decisión adoptada, aun cuando sobre la base de una argumentación legal diferente, por cuanto, la parte demandante no acreditó en autos la existencia de perjuicios, ni mucho menos su cuantía, ya que al respecto tan solo acompañó un informe llamado como “Estudio Compensatorio” el cual, si bien fue reconocido en autos por su autor, no es más que un documento que ha sido elaborado por la misma parte que lo presenta, el que resulta insuficiente para determinar la existencia de los perjuicios que se han demandado.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, en razón de lo expuesto, el recurso de casación deducido por la parte demandante será rechazado.

Por estas consideraciones y de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 764, 765, 767, 785 y 805 del Código de Procedimiento Civil, **se rechaza** el recurso de casación en el fondo interpuesto por la abogada Daniela Elisa Molina Zapata, en representación de la parte demandante, en contra de la sentencia de la Corte de Apelaciones de esta ciudad de nueve de marzo de dos mil veintiuno.

**Se previene** que el Ministro señor Llanos concurre al rechazo del recurso de casación en el fondo, pero no comparte el considerando décimo



tercero. Para ello tiene presente que tampoco podría prosperar el aludido arbitrio aún en el caso de haberse desestimado la excepción de prescripción extintiva, toda vez que no habiéndose denunciado infracción a las leyes reguladoras de la prueba (en este caso, la sana crítica) no es posible alterar los hechos establecidos por los sentenciadores del fondo en relación a no haberse establecido la existencia de los perjuicios y su cuantía; cuestiones de hecho que por lo tanto resultan inamovibles e inatacables por la vía de la casación sustancial, con la excepción antes indicada, que en este caso –como se dijo- no concurre y, por consiguiente, no resulta procedente analizar si los documentos acompañados por esa parte resultan o no aptos para asentar los aludidos presupuestos fácticos.

Regístrese y devuélvase, vía interconexión.

Redacción a cargo del abogado integrante señor Héctor Humeres N. y la prevención de su autor.

Rol N° 26.548-2021.-

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sr. Guillermo Silva G., Sr. Arturo Prado P., Sr. Leopoldo Llanos S., y los Abogados Integrantes Sr. Héctor Humeres N., y Sra. Carolina Coppo D. No firma el Ministro Sr. Llanos, no obstante haber concurrido a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por estar haciendo uso de su feriado legal. Santiago, cinco de julio de dos mil veintidós.



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

