

«RIT»

Foja: 1

FOJA: 281 .- .-

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia  
JUZGADO : 17º Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-4716-2021  
CARATULADO : CONADECUS/L'OREAL CHILE S.A.

**Santiago, veintidós de noviembre de dos mil veinticuatro**  
**VISTOS:**

Con fecha 24 de mayo de 2021, por presentación realizada a través de la oficina judicial virtual, comparece don Hernán Calderón Ruiz, constructor civil, en representación, en su calidad de presidente de Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores, en adelante Conadecus, ambos domiciliados en calle Valentín Letelier número 16, comuna de Santiago, región Metropolitana, deduciendo demanda de infracciones en defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores a través del procedimiento especial regulado en el Título IV de la ley del consumidor, en contra de L'ORÉAL CHILE S.A. sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por don Yann Le Bourdon, ignora profesión u oficio, todos domiciliados en Avenida Apoquindo número 3885, piso 2, comuna de las Condes, región Metropolitana en adelante e indistintamente "L'Oreal", "Loreal" o simplemente el "Proveedor.

Señala que L'Oréal Chile S.A., representante de L'Oréal Paris en Francia, distribuye y vende productos cosméticos de varias marcas en Chile, incluyendo Lancôme, Khiel's, Biotherm, Yves Saint Laurent, Urban Decay, entre otras. Indica que es el distribuidor autorizado y oficial, operando ventas directas a través de las páginas web de cada marca.

Funda su demanda en que el día 10 de septiembre de 2020, de 00:00 a 12:00 horas, L'Oréal ofreció productos cosméticos a precios reducidos a través de las páginas web de Lancôme, Urban, Decay y Khiel's. Los consumidores, al ver la rebaja, asumieron que era una promoción y, procedieron a comprar productos para uso personal.

Así, señala que las imágenes son evidencia de que los productos fueron ofrecidos con precios rebajados, dado que, la oferta se realizó en tres sitios web diferentes, señalando a: Urban Decay, Lancôme, Khiel's y, especificaba claramente el precio y las características de los productos, cumpliendo con todos los requisitos para ser una oferta válida. (muestra imágenes).

Relata que los consumidores compraron los productos a través de las páginas web, las transacciones fueron procesadas y confirmadas vía correo electrónico. Además, recibieron boletas electrónicas que detallaban la compra, reforzando la percepción de que se trataba de una oferta válida y una relación contractual.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

«RIT»

Foja: 1

Posteriormente, como se indica, el proveedor envió un correo señalando que los precios publicitados eran un error y que no cumplirían con la entrega de los productos, a pesar de que los pagos ya se habían realizado, según señala.

Adicionalmente, justificó que L'Oréal asume el incumplimiento alegando un "error en el precio", debido a fallas en su sistema informático y que las compras se realizaron en un "horario inhábil". Sin embargo, aduce, que esta excusa es poco razonable ya que las compras en línea pueden realizarse a cualquier horario.

Arguye, que los consumidores confiaron en la validez de la oferta debido a la profesionalidad esperada de L'Oréal, su experiencia en ventas de cosméticos y la fiabilidad de su plataforma de venta online. Por tanto, esperaban que la oferta fuera respetada.

Cuenta, que tras el incidente, Conadecus recibió numerosos reclamos de consumidores afectados, manifestando su descontento y buscando una resolución adecuada. (*Cita Mensajes enviados por consumidores*).

Luego, realiza un resumen sobre el comportamiento de L'Oréal ante reclamos y su gestión en 2020, señalando que recientemente, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha lanzado una plataforma conocida popularmente como el "boletín de las empresas" o el "dicom de las empresas". Esta herramienta permite a los usuarios y consumidores ver el comportamiento de las empresas frente a los reclamos presentados, según indica.

A propósito de los antecedentes de L'oreal, indica que en el año 2020, L'Oréal Chile S.A. recibió 1438 reclamos, representando el 0,9% de los reclamos en el mercado ese año y un aumento del 2114% en comparación con 2019, cuando sólo hubo 68 reclamos. La plataforma destaca, como menciona el demandante, que solo el 20,1% de estos reclamos fueron acogidos, es decir, 288 de 1434 reclamos respondidos, muy por debajo del promedio del mercado, que se sitúa en un 74,1%.

Señala, que diversos medios informaron sobre la reacción de L'Oréal frente a estos reclamos, V.gr, Radio ADN publicó una nota titulada “¿Error o súper oferta? Marcas de perfume y maquillaje fueron furor en ventas durante la noche. La noticia destacó que productos de tres marcas, conocidos por su elevado precio, se agotaron rápidamente debido a una reducción significativa en sus precios durante la noche y madrugada. (*Cita Publicaciones de medios de comunicación*).

Por otra parte, señala que, Conadecus, en su rol de asociación de consumidores, regulada por el párrafo 2° del Título II de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC). Según el artículo 8°, Conadecus puede representar tanto intereses individuales como colectivos y difusos de los consumidores ante las autoridades. El artículo 51 N°1 letra



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRJGZG

Foja: 1

b) también respalda esta legitimación, permitiendo a asociaciones con más de seis meses de existencia y con autorización de su directorio presentar demandas colectivas.

Así, señala que Conadecus cumple con estos requisitos, ya que fue constituida el 16 de noviembre del año 2000 y tiene la aprobación de su directorio para presentar esta demanda.

Recalca que dicha ley regula las relaciones entre consumidores y proveedores, adaptando principios del Derecho Civil a la realidad moderna del consumo. Que Establece deberes de información para los proveedores y derechos irrenunciables para los consumidores. Así, como indica, permite acciones contra proveedores que violen estos derechos, incluyendo sanciones, anulación de cláusulas abusivas, cumplimiento de obligaciones, y compensación de daños.

Así las cosas, señala que la normativa busca equilibrar la relación entre consumidores y proveedores, reconociendo la posición de desventaja de los consumidores frente a proveedores que redactan contratos de forma masiva, por tanto, la irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores, regulada por el artículo 4º de la LPDC, es una medida protectora que contrasta con la libertad contractual del Código Civil.

Indica, que la doctrina sostiene que la ley de Protección a los Consumidores impone barreras a la libertad contractual para proteger a los consumidores, ya que las relaciones de consumo son asimétricas y los consumidores no pueden negociar los términos contractuales. Esta protección legal equilibra la posición contractual y previene abusos por parte de los proveedores.

Subraya, que los derechos del consumidor constituyen una barrera infranqueable a la libertad contractual, y que la ley busca dotar de equilibrio contractual a través de normas protectoras.

Advierte, que desde una perspectiva económica, la ley responde a un mercado imperfecto donde los proveedores pueden abusar de los consumidores. Así, como señala, la normativa posiciona cargas y responsabilidades en los proveedores, quienes poseen mayor información y control sobre los productos y servicios ofrecidos, que, Jurídicamente, la ley reconoce la vulnerabilidad de los consumidores y establece principios de defensa para proteger sus derechos.

En resumen, asegura que, la ley citada y la legitimación activa de Conadecus están fundamentadas en la necesidad de proteger a los consumidores en un mercado asimétrico, asegurando que los proveedores cumplan con sus obligaciones contractuales y no abusen de su posición dominante.



A continuación, resumen las Acciones Colectivas en Defensa de los Consumidores según la Ley de Protección, citada. Las acciones colectivas, también conocidas como “acción de clase”, “acción para la defensa de intereses supraindividuales”, “acción organizacional” o “acción para la defensa del interés público”, se centran en quién tiene la legitimación para demandar. Estas acciones pueden ser ejercidas por el Ministerio Público, miembros del grupo afectado o cuerpos intermedios como asociaciones de consumidores y usuarios.

La Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC) consagra acciones para proteger tanto el interés colectivo como el interés difuso de los consumidores. Las acciones de interés colectivo protegen los derechos de un grupo determinado o determinable de consumidores, mientras que las acciones de interés difuso protegen los derechos de un conjunto indeterminado de consumidores.

El Título IV de la LPDC, “De los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta Ley”, regula cómo se deben llevar a cabo estas acciones. El artículo 50 establece: “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. El incumplimiento de las normas contenida en la presente ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al infractor, a obtener la reparación de los daños causados, o a la adopción de medidas que aseguren la no repetición de la infracción.”

En resumen, esta ley proporciona un marco legal robusto para que asociaciones de consumidores, como Conadecus, ejerzan acciones colectivas en defensa de los intereses de los consumidores. Estas acciones pueden proteger tanto intereses colectivos como difusos, y se llevan a cabo mediante procedimientos establecidos en la ley para asegurar la reparación de daños y prevenir futuras infracciones.

En cuanto a la admisibilidad de la acción deducida, señala que el artículo 52 se refiere a los requisitos de admisibilidad de la demanda que se deduzca en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores. A diferencia de lo que ocurre con las acciones de interés individual, o bien, de las acciones civiles ejercidas mediante la regulación del Código de Procedimiento Civil, (en adelante e indistintamente el “CPC”), indicando, que la ley reguló de forma expresa el control de admisibilidad que el Tribunal de SS. Debería realizar, a efectos de someter a tramitación una acción en defensa del interés colectivo de los consumidores.

Indica, que el artículo 52, en su actual redacción, luego de la reforma introducida por la Ley N°21.081, sólo establece dos requisitos copulativos que deben cumplir las demandas que se deduzcan. (*Cita norma*)



Foja: 1

Menciona que la finalidad de la modificación legislativa al precepto legal fue que SS. Sólo realice un control formal de la demanda deducida por uno de los legitimados activos, evitando los problemas que antiguamente se producían en cuanto a que en la etapa de admisibilidad se discutía el fondo del asunto retardando la declaración de admisibilidad por años.

Por tanto, indica que el control de admisibilidad, entonces, sólo refiere a elementos de forma de las acciones que los legitimados deducen. Los aspectos referidos al fondo del asunto, los fundamentos que se esgrimen y las conductas que deben ser analizadas son aspectos que no cabe que sean revisados por la vía de la admisibilidad. En igual sentido, advierte que se ha pronunciado la doctrina al analizar la reforma a la Ley 19.496 mediante la Ley 21.081.

En cuanto a los requisitos de forma, señala que corresponde revisar los únicos dos requisitos de admisibilidad que el artículo 52 establece, a saber: (i) que la acción haya sido deducida por uno de los legitimados activos a los que se refiere el artículo 51 de la misma ley; y (ii) que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del CPC, los que sólo deben ser verificados por el Tribunal, sin discutirlos en esta etapa según indica.

En cuanto a la Revisión de la legitimación activa, indica que, Conadecus, al tratarse de una asociación de consumidores constituida en conformidad a la Ley, y al poseer una antigüedad que supera con creces el plazo de 6 meses que fija aquella, cumple con la legitimación activa necesaria para accionar en representación del interés colectivo de los consumidores que han sido afectados gravemente por el proveedor demandado. Asimismo, advierte que Conadecus cuenta con la debida autorización de su directorio para deducir la demanda en defensa del interés colectivo, como lo exige la LPDC.

Manifiesta, que la reciente modificación a la Ley 19.496 a través de la Ley 21.081 estableció que el Juez debe revisar que las demandas que se deduzcan en protección del interés colectivo o difuso de los consumidores cumplan los conocidos requisitos establecidos por el artículo 254 del Código del Procedimiento Civil. Indicando que en consecuencia, la presente demanda cumple con aquellos requisitos. (*Cita estructuras y requisitos*)

Sostiene que en suma, de forma inequívoca, la presente acción cumple con todos y cada uno de los requisitos formales establecidos por el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, volviéndola una demanda que es claramente admisible en los términos del artículo 52 de la Ley del ramo.

En cuanto a Los deberes de conducta del proveedor, señala que el derecho civil clásico observa a los contratantes como partes iguales, libres de negociar, libres de determinar el contenido contractual, de retractarse de sus



Foja: 1

negociaciones y sujetos solo a algunos estándares generales de conducta como la buena fe, o el deber de no dañar a otro con culpa (*nominen raedera*). Asimismo, indica que el derecho del consumo, en cambio, tiene un claro propósito: proteger a los consumidores velando para que sus derechos no se vean afectados.

Asevera, que el derecho del consumidor se trata, en efecto, de una rama del derecho autónoma, cuyos principios le son propios y se apartan del derecho civil común. Que la regulación de consumo busca mejorar la posición del consumidor frente a la del proveedor. Que el fundamento se asienta en que la posición del proveedor se encuentra naturalmente privilegiada, puesto que es él quien determina el contenido y marco de la relación jurídica. Ocasionado que esta rama del derecho imponga determinados deberes de conducta al proveedor, los cuales son ajenos al derecho civil común, según señala.

Argumenta, que la Ley impone deberes de profesionalidad en el comportamiento, la obligación de velar por la seguridad e integridad de los consumidores, deberes de información hacia los consumidores y un principio pro consumidor a la hora de interpretar el contenido contractual. Manifiesta que es necesario tener en consideración cada uno de aquellos elementos para una acertada revisión de la relación entre proveedores y consumidores. (Cita doctrina)

Respecto del deber de profesionalidad, señala que la ley fundante define los conceptos de “consumidor” y de “proveedor” en el artículo 1, señalando, que en su numeral primero indica que son “consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.

Enseguida, señala que, en su numeral segundo indica que son “proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio tarifa”. A partir de lo anterior, se pueden destacar algunos elementos propios de la definición de proveedor. El proveedor ejercer habitualmente la actividad dentro de su giro. Dicha habitualidad fue trasladada por el legislador desde la definición de comerciante contenida en el Código de Comercio, a la LPDC. Para la jurisprudencia y la doctrina, a partir de la definición de proveedor y colocando énfasis en la habitualidad con la que ejercen su giro comercial, se deriva un “deber de profesionalidad” que debe observar el proveedor. Dicho deber también ha sido configurado a partir del artículo 23, que consagraría que el proveedor no puede comportarse de forma negligente, sino que debe observar, en su actuar, un estándar de diligencia. Así, por lo regulado en dicho precepto, el proveedor no puede



ocasionar menoscabos que provengan de fallas o deficiencias en los bienes y servicios que comercializa.

Indica que antes de la reforma introducida por la Ley 21.081, el deber de profesionalidad, como construcción doctrinal y jurisprudencial, sólo hacía referencia al artículo 23 y los fundamentos de la ley del ramo. Sin embargo, la mencionada reforma modificó el artículo 24 estableciendo los parámetros que debe observar el Tribunal de SS., o el Juzgado de Policía Local cuando corresponde, al aplicar la multa a los proveedores. Asimismo, señala que la norma hace mención a criterios que deben ser considerados de forma prudencial por el Tribunal para establecer la multa, es decir, como indica, el artículo 24 recogió de forma expresa la anterior elaboración jurisprudencial y doctrinal del deber de profesionalidad, dotando de un reconocimiento legal a este principio. El proveedor desarrolla su actividad comercial de forma profesional. Su giro comprende el desarrollo habitual y permanente de la prestación del servicio al que se dedica o de la comercialización de bienes que realiza, esto importa que su área de “expertos”, sea la comercialización o la prestación del servicio específico, de ahí que la Ley lo obligue a observar un deber de conducta elevado.

En cuanto al derecho del consumo como una rama autónoma del derecho, señala que, aunque existen intentos por ligar al derecho del consumidor con el derecho civil por sus componentes comunes, lo cierto es que ambas ramas del derecho difieren en sus principios, en la regulación específica, en la manera en que se crean las relaciones jurídicas, al punto que, más bien, se trata de una rama autónoma, aunque no es posible excluir la aplicación del derecho civil a los problemas en que se sitúe a consumidores y proveedores, pues las acciones que la LPDC establece, no fueron reguladas por el legislador, debiendo ser integradas con la normativa civil común, siendo que aquello pareciera sólo tener lugar por tratarse del derecho común y supletorio y no, en realidad, porque el derecho del consumidor esté completamente vinculado al derecho civil.

Indica que lo mencionado es de suma relevancia, ya que, entender al derecho del consumidor como un derecho autónomo, permite reconocer que sus principios priman por sobre principios generales, y que la aplicación de normas supletorias exógenas a esta ley especial, sólo puede realizarse siendo interpretadas a la luz del derecho del consumidor. Comprendiendo al derecho del consumidor como rama autónoma, protectora de los consumidores por el desequilibrio existente, las normas ajenas a aquella ley que se integran para interpretar o aplicar los elementos no regulados, no pueden sino ser observadas bajo ese prisma, esto es, buscando, siempre, proteger los derechos de los consumidores y ampararlos ante las acciones Lesivas del proveedor.

Refiere que no se puede desconocer que la dictación de la LPDC y sus reformas, buscaron otorgar protección a los consumidores. La intención



Foja: 1

clara del legislador fue equiparar al consumidor con el proveedor mediante el establecimiento de deberes de conducta, derechos a favor de los consumidores y obligaciones objetivas, que deben ser cumplidas por cualquier proveedor en los términos de la Ley.

Postula que esta ley tuvo como fundamentos las desventajas que el consumidor enfrenta en sus relaciones con el proveedor, entre ellas: (i) las asimetrías de información; (ii) las diferencias de capacidad de determinación del contenido contractual y de su negociación; (iii) los costos de transacción que los consumidores enfrentan al decidir demandar y denunciar a los proveedores que incumplen la normativa.

Concluye que el derecho del consumidor se trata de un derecho especial y preferente ante el derecho civil común en las relaciones que se presentan entre proveedores y consumidores, que las normas supletorias que sean aplicadas deben observarse, aplicarse e interpretarse con una mirada a favor

De la protección de los consumidores; que esta rama impone importantes deberes de conducta al proveedor, obligando a que observe una actuación profesional y diligente.

Advierte, que la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor establece un estándar elevado de conducta que debe observar el proveedor y que deriva de la profesionalidad con la que ejerce su actividad comercial. Que, si bien la Ley no indica de forma explícita la culpa o el estándar de conducta del cual responde o debe observar el proveedor, sí indica deberes de conducta específicos y concretos que debe cumplir, los mínimos se encuentran establecidos en su artículo 3º, que estipula los derechos básicos e irrenunciables de los consumidores. Advierte, que en lo que interesa a la presente acción, sin perjuicio de lo que se expondrá en cuanto a las normas infringidas, cabe destacar el acceso a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios, sus condiciones y características relevantes, un claro deber de información aplicado al proveedor.

Enseguida indica, que es importante considerar que, a diferencia del derecho civil común, el silencio se encuentra proscrito en el derecho del consumo, estableciendo la letra a) del artículo 3º que el silencio nunca constituirá aceptación, lo que obliga que el proveedor adecúe su conducta para cumplir con ello. Así, por ejemplo, si desea o requiere modificar el contenido contractual, deberá, siempre, requerir el consentimiento del consumidor y no podrá modificarlo si no es con su mutuo consentimiento. Si se observa con algo más de detalle este caso, no sólo se proscribe el silencio, sino que se recoge algo que es propio del derecho común y es que cualquier modificación contractual o alteración al contenido del contrato requiere el mutuo consentimiento de las partes que concurrieron a celebrarlo.





Foja: 1

También, señala que el artículo 3° consagra el derecho a no ser discriminado por parte de los proveedores, a obtener la adecuada y oportuna reparación e indemnización de todos los daños materiales y morales cuando el proveedor ha incumplido sus obligaciones, un derecho a la seguridad, etc. Establecidos claros deberes de comportamiento dirigidos al proveedor, así como normas expresas que obligan a que realice determinadas actuaciones. Indica que no puede sino reconocerse que su infracción determina la responsabilidad infraccional del proveedor y con ello la configuración de “culpa infraccional”. A diferencia del derecho civil clásico, la infracción de las normas de protección de los derechos de los consumidores no sólo acarrea la responsabilidad civil que se puede generar si se reúnen sus requisitos, sino también una responsabilidad infraccional, esto es, la obligación que el proveedor tenga que soportar una multa en su patrimonio por haber incumplido la legislación y afectar los derechos de los consumidores.

En cuanto a la responsabilidad infraccional del proveedor, señala, que la LPDC, específicamente en su artículo 50 inciso segundo, establece que la responsabilidad del proveedor es fuente de acciones tanto de naturaleza infraccional como civil. Que si bien emanan del mismo hecho, presentan una naturaleza y funciones disímiles, rigiéndose en consecuencia por normas y principios diferentes. Indicando, que, probada la concurrencia o comisión de una Infracción por parte del proveedor, inmediatamente nace, como reflejo, la culpa infraccional.

En seguida, agrega el efecto de una infracción normativa en la responsabilidad civil. De tal manera que, ante un caso en que se presenta la culpa infraccional, concurre el derecho de las y los consumidores afectados a demandar el resarcimiento de los perjuicios sufridos en virtud de las reglas civiles.

Como consecuencia, señala, que la presente demanda, tal como señala el artículo 50 de la LPDC, contiene diversas acciones, por una parte, aquellas destinadas a sancionar al proveedor que ha infringido este cuerpo legal y, por otra, aquellas encaminadas a obtener la prestación de la obligación incumplida y las consecuentes restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones, según corresponda, todas las cuales se persiguen por medio de este procedimiento.

Luego, realiza un catastro de las distintas normas que, según señala, ha infringido la demandada y que da origen a las diversas sanciones y derechos mencionados.

Acusa Infracción al artículo 3, inciso primero, letra a) de la LPDC, que consagra el derecho de la libre elección del bien o servicio.

Afirma que las conductas en que ha incurrido la demandada configuran una abierta infracción al derecho básico e irrenunciable de los



Foja: 1

consumidores a la libre elección del bien o servicio, consagrado en el artículo 3°, inciso primero, letra a) de la LPDC, resaltando que, “se deriva que un consumidor puede elegir libremente las relaciones contractuales con cualquier otro sujeto o de terminar legalmente las que ya posea y, la concreta posibilidad para el consumidor de influir sobre la relación de consumo, va implícito en la libre elección del bien o servicio, acto que no le debe ser impuesto por un profesional de la información como es el proveedor”

En la especie, indica que el proveedor ha vulnerado este derecho básico al no respetar la elección realizada por todos quienes adquirieron los productos ofertados, es más, habiéndose emitido correctamente las respectivas boletas e incluso habiéndose a todas luces perfeccionado el contrato de consumo, el proveedor les señaló, engañosamente a todos los consumidores, que el horario en que habían realizado las transacciones era “inhábil” como una mera excusa para evitar su responsabilidad. Del mismo modo, buscó excusarse en que se debió a un “error involuntario”, escudándose en su propia negligencia e irresponsabilidad.

Asevera, que de acuerdo a los hechos descritos y a las pruebas que se aportarán al proceso, quedará fehacientemente determinado que las operaciones realizadas por los consumidores para el perfeccionamiento del contrato se realizaron de manera completamente adecuada, es decir, que con posterioridad a que el contrato se perfeccionó la empresa proveedora dejó sin efecto de forma unilateral las condiciones que habían sido aceptadas de buena fe por los consumidores.

Además, dice que el proveedor demandado, ante los múltiples reclamos recibidos por parte de los consumidores afectados, se ha limitado simplemente a señalar que se debió a un error informático, a un error involuntario o que la compra había sido realizada en horario inhábil, lo cual por lo demás, configura respuestas que no tienen sentido y que son confusas y contradictorias a la luz de las actuaciones de los consumidores. Asimismo, indica que estas excusas de forma evidente demuestran un reconocimiento claro de su tremenda negligencia.

Por último, señala que de acuerdo a la normativa que regula esta clase de actos, cabe dejar asentado de forma explícita y clara que, si se ha perfeccionado el contrato, la proveedora está obligada darle cumplimiento. En consecuencia, la demandada ha infringido el artículo 3° inciso primero letra a) de la LPDC, al haber impedido que los consumidores pudieran elegir libremente las condiciones del servicio, dejando sin efecto los contratos celebrados válidamente, sin contar con el consentimiento requerido para aquello, derecho consagrado en el artículo 3° inciso primero letra b) de la LPDC. Indica, que naturalmente, el derecho que asiste al consumidor, le impone al proveedor una obligación correlativa consistente en entregar a los consumidores toda la información necesaria para que estos puedan tomar



Foja: 1

una adecuada decisión de consumo, relatando, que este derecho se encuentra vinculado con el principio de buena fe y a mitigar la asimetría de información que media entre proveedor y consumidor. Por tanto, asevera que en este caso, resulta también evidente que la demandada ha vulnerado este derecho básico en todas sus formas, ya que de ninguna manera ha proporcionado información adecuada para que los consumidores tomen de manera informada su elección. Que es deber de la empresa en virtud del deber de profesionalidad que le cabe, impetrar todas las medidas necesarias para evitar errores que resulten en un subsecuente perjuicio para los consumidores, en especial cuando estas negligencias ponen en juego la buena fe de las personas que, en el contexto de las compras *online*, usualmente se encuentran adquiriendo bienes a precios rebajados.

Asimismo, relata que la demandada no dio respuesta oportuna a los reclamos presentados por los consumidores, bien, porque simplemente decidió no responder, bien, porque lo hizo con retardo, o bien, porque entregó información errada, contradictoria y a lo menos confusa a los consumidores respecto de sus compras.

En síntesis, arguye que la demandada ha incumplido con este deber legal al no dar cumplimiento a los contratos, al entregar a los consumidores información supuestamente errada y contradictoria y al no dar respuesta oportuna a los reclamos y consultas de los afectados.

Señala el derecho consagrado en el artículo 3º, inciso primero, letra c) de la LPDC, “*La garantía de no discriminación arbitraria es un derecho básico que asiste a todas las personas, que goza de reconocimiento constitucional* (artículo 19 N°2 de la Constitución Política), y que encuentra también expresa consagración en materia de consumo. En relación a este derecho, se ha sostenido que “*implica la necesidad del proveedor de no transgredir la dignidad del consumidor en ningún momento, ni aun cuando ya se ha celebrado la compraventa y se han cumplido sus prestaciones*”, sosteniendo, que el referido precepto prohíbe el trato distintivo entre consumidores sin justificación razonable, vale decir, un trato arbitrario.

Reclama, que como se expuso en los hechos, la demandada infraccional decidió no cumplir los contratos de un considerable grupo de consumidores que adquirió sus productos a precio rebajado anulando los contratos que ya se encontraban jurídicamente perfectos, advirtiendo que esa sola actuación de la demandada, vulnera el derecho a la igualdad ante la ley y su derecho a la no discriminación en materia de consumo, puesto que una actuación de la proveedora, que es realizada vulnerando las exigencias legales, infringirá siempre tal garantía al discriminar a aquel grupo de individuos a los cuales no se les respeta el estatuto de garantías que protege a los consumidores y usuarios, respecto de todos los demás consumidores de la demandada que sí se ven resguardados por dichas normas, es decir, se les discrimina en relación a todos aquellos a los cuales



Foja: 1

se les respeta el precio de compra de los productos y en especial de los productos adquiridos por internet. La demandada decide arbitrariamente a quién le respetará la oferta y contrato celebrado y cuáles consumidores no les respetará el contrato.

Señala derecho consagrado en el artículo 3° inciso primero letra d) de la LPDC, indicando, que respecto de este derecho la jurisprudencia ha sostenido que “el artículo 3° de la Ley N°19.496, dispone que es un derecho básico del consumidor (letra d), la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, argumentado que tales derechos, que deben ser entendidos en un sentido amplio, son el correlato de las fundamentales obligaciones del proveedor, como la de velar por la seguridad del consumidor”.

Relata que según lo expuesto en los antecedentes que motivan esta presentación, a los consumidores afectados se les giró un vale vista para ser cobrado en una institución financiera de manera presencial, sin importarle al proveedor, la edad, el estado de salud, condición médica o ningún factor que fuera relevante ante la pandemia de COVID-19 que estamos viviendo como país y las circunstancias extraordinarias que deben motivar la promoción de los mayores resguardos posibles durante la crisis sanitaria mundial más grave de los últimos 100 años, actuando, sin pensar en ningún momento, en evitar la exposición indebida del consumidor a riesgos adicionales, sometiéndolos al peligro de arriesgar su salud para obtener una devolución de dinero que no pidieron y con la sola finalidad de no cumplir un contrato válidamente celebrado, argumentando, que esto configura una clara infracción al derecho a la seguridad en la adquisición de bienes y prestación de servicios de los consumidores, por parte del proveedor denunciado.

Expone un derecho básico del consumidor que la LPDC, estipula en su artículo 3° inciso primero letra E, en este caso, la demandada ha infringido este derecho básico, en primer lugar, al incumplir las obligaciones que surgen de la celebración del contrato. En segundo lugar, al no indemnizar ni de forma adecuada ni de forma oportuna los daños que ha causado a los consumidores. Señala, que cabe tener en cuenta que, de acuerdo a lo reseñado por la norma, el contenido de este derecho es la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños tan morales como patrimoniales que se causen con motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. Manifiesta que es evidente que el incumplimiento contractual debe llevar como correlato no solo su cumplimiento, sino que dejar indemne al consumidor, lo que no ha ocurrido en el presente caso. Así, el proveedor no ha indemnizado ninguno de los daños que causó a los consumidores, tales



Foja: 1

como el lucro cesante, el daño emergente o el daño moral que su incumplimiento ha causado.

Concluye señalando que las conductas en las que ha incurrido la demandada, anulando de manera unilateral las condiciones ofrecidas, incumpliendo el contrato, así como la falta de entrega de los bienes válidamente adquiridos, requiere necesariamente una adecuada y oportuna indemnización de perjuicios que no se ha producido ocasionando una clara infracción al artículo señalado. (*cita norma*).

Señala, que como se expuso en la relación de los hechos, la demandada incumplió abiertamente los términos y condiciones que los consumidores acordaron con ella, esto es, incumplió el contrato, pues no entregó los productos que fueron adquiridos válidamente por los consumidores, advirtiendo que, en definitiva, los consumidores no han recibido la contraprestación requerida en los términos estipulados en el contrato, debido a que el proveedor ha incumplido la obligación que le cabe para mantenerse siempre en condiciones de prestar a los consumidores los servicios ofrecidos al público.

Indica que los contratos celebrados por medios electrónicos no solo son regulados por el artículo 12 de la ley sublite, sino que, encuentran también una regulación particular en el artículo 12A de la misma.

Postula que este deber se relaciona con el deber de información referido a las cláusulas del contrato de consumo, predispuesto electrónicamente por el profesional, y es necesario, dado que “además de compartir las características revisadas que justifican la existencia del derecho de información precontractual, posee la calidad de acto de contratación a distancia, por lo que se ha señalado que la ‘necesaria información previa en la celebración del contrato debe ser minuciosa cuando se trate de contratos realizados a través de la web, por cuanto el cliente no ve por sí mismo ni al proveedor, ni el establecimiento, ni al producto’”.

En este caso, asevera que, ninguno de los deberes impuestos por el artículo 12 A ha sido cumplido por el proveedor, y esto es de especial gravedad pues en las compras vía internet, el consumidor se informa a través de los antecedentes entregados por estos medios electrónicos. Así se puede apreciar, por ejemplo, en casos como “*Cyber Days*” o “*Black Friday*”, etc., en que los proveedores entregan a los consumidores ofertas de productos a precios muy rebajados, a veces con un 75% de descuento o más. Menciona, que estas ofertas que hoy son comunes, permiten razonar que el consumidor no se encuentra en condiciones ciertas de determinar cuándo una oferta reviste o no la supuesta seriedad para ser cumplida, pues esto nunca puede recaer en el consumidor, ya que la oferta siempre se presumirá seria en materia de consumo, ergo, es siempre responsabilidad del proveedor entregar absolutamente toda la información suficiente y adecuada



Foja: 1

a los consumidores para que puedan realizar adecuadamente las compras por internet, especificando de manera adecuada las condiciones ofertadas, deber que claramente no se ha cumplido en este caso, pues la empresa desconoce como “un error involuntario” o como “un problema técnico fuera de horario hábil” su propia información publicitaria, que fue revisada por todas las personas que cotizaron los productos en sus plataformas. (*Cita jurisprudencia*).

Señala, a su vez, Infracción al artículo 13 de la LPDC, esto es, la negación injustificada de los servicios en las condiciones ofrecidas, advirtiendo, que este deber del proveedor se encuentra establecido en el artículo 13 de la LPDC. De tal norma, como indica, se colige que existe una prohibición para el proveedor a negarse injustificadamente a la venta o prestación de servicios que ofrece, y cuya infracción trae como consecuencia, además del régimen infraccional por incumplimiento legal, (que se traduce en el pago de multas a beneficio fiscal), que los consumidores puedan demandar el otorgamiento de la prestación o ejercer los remedios contractuales propios del incumplimiento contractual, entre ellos la correspondiente indemnización de perjuicios. (*Cita jurisprudencia*).

En cuanto a Infracción al artículo 18 de la LPDC, por cobro de un precio superior al informado o publicitado, explica que el referido artículo, con respecto a la negativa del proveedor de hacer entrega de los bienes, implica una abierta infracción a lo dispuesto en el artículo 18 de la LPDC, al no respetar el precio originalmente determinado por el proveedor.

Advierte que cabe tomar en especial consideración que, tal como señaló, los contratos se perfeccionaron y el proveedor se negó a entregar los productos, al señalar con posterioridad que dichas ofertas fueron un error involuntario.

Acusa que esto es especialmente grave, pues la publicidad de una oferta es una herramienta comunicacional dirigida para que el consumidor se motive a adquirir los productos a un precio inferior del que habitualmente se transan en el mercado, y, que, puede ser considerablemente inferior en las ofertas que se promocionan por internet. Por esa razón, las ofertas realizadas por internet se encuentran especialmente reguladas.

Argumenta que a esto, es importante adicionar que, en el presente caso, las promociones indicaban exactamente el precio y el producto específico, revistiendo a la luz de cualquier persona todas las cualidades para que los consumidores afectados entendieran que estaban comprando un producto a un precio reducido.

Por esa misma razón, afirma, que la empresa se encuentra obligada a cumplir dichas condiciones propuestas, ya que además, el contrato una vez perfeccionado es una ley para las partes contratantes y no puede ser dejado



**Foja: 1**

sin efecto sino por el consentimiento mutuo de éstas, o por causas legales, todo ello conforme lo dispone el artículo 12 de la LPDC y el artículo 1545 del Código Civil. Aseverando, que la anulación de las compras para que los productos sean nuevamente adquiridos pero a un precio mayor al originalmente ofrecido, implica una vulneración al estatuto de garantías establecido en la LPDC y genera un perjuicio para los consumidores.

Sobre Infracción al artículo 23 de la LPDC, dice que en el presente caso se ve configurada la situación contemplada en el artículo 23 inciso primero de la LPDC. Así, los hechos descritos en el caso *sublite* se enmarcan dentro de lo prescrito por la disposición antes citada, toda vez que el proveedor se ha comportado de forma negligentemente en la venta de los bienes que habitualmente ofrece al público, pues ha incumplido sus obligaciones contractuales, ha intentado justificar su incumplimiento en su propia negligencia, ha señalado errores involuntarios ocasionados en el sistema informático que el mismo maneja, mantiene y opera y, en fin SS., ha privado injustificadamente a los consumidores de la adquisición de los bienes que les ha ofrecido. Lo anterior, además, ha generado grandes perjuicios a los consumidores afectados a consecuencia de su actuar negligente en la venta de los bienes ofrecidos al público y, en consecuencia, los comportamientos negligentes antes expuestos por parte del proveedor, que se encuentran en clara contravención a las disposiciones de la Ley, acarrearán la responsabilidad infraccional indicada.

Indica sobre Infracción al artículo 28 de la LPDC publicidad engañosa, que la LPDC define la publicidad en su artículo 1º, N°4, la finalidad de este tipo de comunicaciones, es motivar e informar de manera idónea del servicio o producto que se ofrece en relación a los fines que se pretenden satisfacer por el consumidor, de tal manera, es una obligación del proveedor informar de manera clara, inequívoca, sencilla y de fácil acceso a los consumidores sobre las características, condiciones y precio de los bienes que oferta en el mercado.

Argumenta que desconocer el precio ofertado originalmente, señalando supuestos errores o inventando derechamente franjas horarias donde las compras no serán válidas, para no respetar el precio originalmente ofertado, resulta de todas maneras confuso, engañoso y en una vulneración a las normas legales sobre publicidad reguladas en la LPDC.

Arguye, que producto de un supuesto error informático, habría informado al público precios distintos a los reales de los bienes que ofrece, por lo que decidió anular los contratos y luego ofrecer los bienes a su supuesto precio real, Pero que aquello no puede entenderse sino como una clara infracción a esta normativa, pues emite publicidad, oferta bienes, pero induce a engaño al consumidor respecto del elemento más importante en la compraventa como es el precio.



«RIT»

Foja: 1

Plantea que lo que ha ocurrido es que se ha llevado al consumidor a contratar sobre una base distinta a la que realmente la empresa pretende cumplir, razón por la cual, se le ha perjudicado gravemente y hace que la empresa caiga en incumplimiento de las normas citadas.

Acusa Infracción al artículo 30 de la LPDC información básica Comercial, indicando que esta norma que mandata a los proveedores se encuentra establecida en el artículo.

Advierte, que diametralmente claro, es que la empresa querellada no ha dado cumplimiento a esta norma, al no señalar previo al acto de consumo, de manera clara y visible y fácilmente accesible, los supuestos valores que pretende imponer a los consumidores, que supuestamente son diferentes a los ofertados en su plataforma digital, afectando con dicha actuación, de manera inaceptable el derecho a libre elección que les cabe a todos los consumidores, todo ello, fundado además en un supuesto error al momento de indicar el precio de los productos.

Indica Infracción al artículo 32 de la LPDC información básica Comercial, advirtiéndolo, que este derecho se encuentra establecido en el inciso segundo del artículo 32 de la LPDC.

Argumenta, que de acuerdo a lo señalado en la exposición de hechos, resulta indudable que la empresa proveedora no ha dado cumplimiento a esta obligación, puesto que, la misma empresa ha señalado existir un error en los precios informados a los consumidores, afectando con ello la buena fe, y queriendo asilarse en su propia negligencia para incumplir los contratos válidamente celebrados.

Realiza una Referencia a la aplicación de la multa, señalando que de la misma forma, la LPDC establece que para fijar la suma de las multas por “cada consumidor afectado”, debe considerarse en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 A de la LPDC.

Indica, que según ese artículo, tratándose de las infracciones que afecten al interés colectivo, el tribunal debe graduar la multa conforme, en particular, a los siguientes parámetros: a) La gravedad de la conducta, así como su duración (art. 24); b) Los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, y la capacidad económica del infractor (art. 24); c) El grado de asimetría de información existente entre el infractor y las víctimas, que también ha sido expuesto en detalle en esta presentación (art. 24); d) El beneficio obtenido con motivo de la infracción, cuestión que ha sido evocada en esta demanda principal, (art. 24); e) La gravedad del daño causado, f) El número de consumidores afectados (art. 24 A); g) La facultad del Tribunal de aplicar multas “por cada uno de los consumidores afectados”, tratándose de infracciones, como las de la especie, que se producen respecto de cada uno de ellos (art. 24 A); y, h) La inexistencia en la especie de una reparación íntegra y efectiva de la demandada del daño



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG



«RIT»

Foja: 1

causado a los consumidores, única posibilidad que la LPDC prevé para aplicar una multa como “monto global” (art. 24 A).

Por tanto, pide tener por interpuesta demanda por infracción a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en contra de “L’ORÉAL CHILE S.A.”, ya individualizada, admitirla a tramitación y, en definitiva: (i) Declarar, conforme al artículo 53 C letra a) de la LPDC, la forma en que los hechos señalados han afectado el interés colectivo de los consumidores que contrataron con L’ORÉAL CHILE S.A.; (ii) Declarar, conforme al artículo 53 C letra b) de la LPDC, la responsabilidad de L’ORÉAL CHILE S.A. en los hechos señalados y las infracciones incurridas, al haber vulnerados los artículo 3, 4, 12, 12A, 13, 18, 23, 30, 32, 50, 51 y ss. De la Ley 19.496, o las infracciones que SS. Considere procedentes conforme a derecho; (iii) Condenar, conforme al artículo 53 C letra b) de la LPDC, a L’ORÉAL CHILE S.A. al máximo de las multas que establece la LPDC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda, y por cada uno de los consumidores afectados, tomando en especial consideración, los parámetros descritos en los artículo 24, 24A y 53 C letra b) de la LPDC, o condenar a las multas cuyo monto y forma de cálculo SS., estime procedente a derecho; (iv) Condenar a L’ORÉAL CHILE S.A., al pago de las costas de la causa.

En el primer otrosí, comparece don Hernán Calderón Ruiz, en representación de la “Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, asociación de consumidores”, “Conadecus a.c.”, Solicita que en la representación que detenta y atendida las facultades que le confieren a Conadecus los artículos 5º, 8º y ss. y 50 y ss., todos de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, en adelante e indistintamente la “LPDC”, deduce demanda de cumplimiento forzado del contrato con indemnización de perjuicios de conformidad con lo establecido en el artículo 50 inciso segundo, artículo 3º letra d), artículo 51º numeral 2º, en relación con los artículo 53A y 53C letras c) y d) todas de la LPDC, y el artículo 1489 del Código Civil y las demás normas legales que sean pertinentes, en contra de “L’ORÉAL CHILE S.A.”, sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por don Enrique Teixidó Garriga, cédula nacional de identidad de número 9.662.314-3, ingeniero comercial, ignoro profesión u oficio; todos domiciliados en Avenida Apoquindo número 3885, piso 2, comuna de Las Condes, región Metropolitana, en adelante e indistintamente “L’oréal”, “Loreal” o simplemente el “Proveedor”, solicitando se declare admisible, se acoja a tramitación, se conceda en todas sus partes y, en definitiva, se condene a la demandada al cumplimiento forzado del contrato, esto es, a la obtención de la prestación de la obligación incumplida, al pago de las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones según corresponda, y según expone a continuación.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

Foja: 1

Señala que en virtud del principio de economía procesal y con la finalidad de no incurrir en reiteraciones innecesarias, da por reproducidos expresamente todo lo que se ha expuesto en el apartado, “I Los hechos”, de lo principal de esta presentación, así como la sección “II El Derecho”, relativa a la demanda por responsabilidad infraccional en todo lo que resulte pertinente.

Indica que para una expresión más clara de las acciones que se ejercen en este otrosí, abordará de forma separada la (A) acción de cumplimiento forzado del contrato, denominada por la LPDC como acción de obtención de la prestación de la obligación incumplida y sus requisitos: (a) la alegación del incumplimiento contractual; (b) cumplimiento objetivamente posible; (c) la diligencia promotora del cumplimiento; y la (B) acción indemnizatoria que va ligada al incumplimiento del contrato y a los hechos ilícitos ya señalados.

En cuanto a la Acción de cumplimiento forzado del contrato, o acción de obtención de la prestación de la obligación incumplida, señala, que al tratarse de contratos bilaterales cuya obligación principal es una obligación de dar, la acción de cumplimiento forzado del contrato o acción de obtención de la prestación de la obligación incumplida se encuentra regulada en el artículo 1489 del Código Civil y en el artículo 50 de la LPDC.

Advierte que en relación a la LPDC, esta norma no podía, ni tampoco era su finalidad, regular cada una de las acciones contractuales y extracontractuales que emanan de los actos, contratos o relaciones jurídicas entre consumidores y proveedores. Más bien, indica, su ideal era establecer deberes generales, como los de información, derechos a favor de los consumidores y colocar a su favor modificaciones del derecho común en lo que fuera pertinente. Por otra parte, señala, que el fin de la LPDC, fue fijar procedimientos mediante los cuales ejercer las acciones civiles comunes y las acciones específicas que estableció la LPDC, (la infraccional o la de cláusulas abusivas, por ejemplo).

Señala que a través de los procedimientos individuales y colectivos, se ejercen las acciones de derecho civil común que corresponda y las acciones especiales de la LPDC. Por lo demás, la doctrina ha dado cuenta de ello. Es en este contexto normativo que se interpone la presente acción de cumplimiento forzado del contrato.

Arguye, que corresponde realizar una referencia a las compras a distancias o electrónicas, su regulación y aplicación a este caso, así como analizar los requisitos de la acción de cumplimiento forzado del contrato. (Cita Doctrina)

Señala, que en tal sentido, basta apartarse del propósito práctico del contrato o no dar satisfacer el interés del acreedor, (en este caso los



Foja: 1

consumidores), para encontrarnos ante un incumplimiento contractual. Indica, que lo anterior no se trata solo de una elaboración doctrinal, sino que toma como asiento los artículo 1568 y 1569 del Código Civil, pues aquellas normas referidas al pago señalan que el pago es la prestación de los que se debe y establecen la exactitud del pago, pues debe entregarse lo que reza el contrato.

Sostiene, que de ello que en “una lectura negativa de estas disposiciones resulta que el incumplimiento consiste en la no realización de la prestación y en su realización no conforme al contrato.

Indica, que en cuanto al elemento de imputación subjetivo, la distinción tendrá relación con el tipo de obligación que se trate, si la obligación es de medios la diligencia integrará el cumplimiento del contrato y si la obligación es calificada de resultado será promotora del cumplimiento. Finalmente, señala, será suficiente con que el cumplimiento sea jurídicamente posible (entregar el bien) para que se pueda dar lugar a la acción. En el mismo sentido indica que “El supuesto de hecho del cumplimiento específico consiste en un incumplimiento, cualquiera sea su clase, (artículo 1489: ‘*no ejecutarse lo pactado*’), y que el cumplimiento ulterior sea objetivamente posible.

En cuanto a las ventas electrónicas o a distancia, indica que de acuerdo a lo señalado por el “Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico” publicado por la Cámara de Comercio de Santiago, el cual sirve como guía de conducta ética para los proveedores electrónicos, en beneficio de los consumidores o usuarios que contraten con ellos mediante el uso de sistemas electrónicos o de comunicación a distancia, en otras palabras, señala que la venta electrónica o a distancia consiste en toda aquella actividad que tiene por fin acordar la compra de productos y/o servicios entre un proveedor electrónico y un consumidor en la que la oferta del proveedor electrónico y/o la aceptación por parte del consumidor se realiza a través de medios electrónicos.

Advierte, que en nuestro país, las ventas realizadas por el comercio a distancia se encuentran reguladas en la LPDC, estableciéndose los derechos y obligaciones para consumidores y proveedores. En tal contexto, las principales normas que regulan la contratación electrónica y sobre todo lo relacionado a los hechos que en esta demanda se señalan, son los artículos 3 referido a los derechos de los consumidores; 12, 12 A y 13 comprendidos dentro del Título II párrafo tercero, denominado como “Obligaciones del Vendedor” y finalmente el artículo 28 literal d), comprendido dentro del Título III.

Señala, que los artículos enunciados regulan los derechos de los consumidores, la oferta, aceptación, contenidos mínimos contractuales y la infracción por parte de los proveedores de la información y publicidad.



Señala, la formación del consentimiento en las ventas a distancia, argumentando que, para la formación del consentimiento en las ventas electrónicas se requiere la disposición al público de productos y precios al consumidor por parte del proveedor electrónico, esto es, la oferta o publicidad en páginas webs; y el precio o tarifa por lo ofrecido y la confirmación por parte del proveedor de la compra, la que suele realizarse por correo electrónico informando al consumidor del proceso exitoso. Todo lo anteriormente señalado, se encuentra regulado en los artículos 12 y 12 A de la LPDC.

Precisa, que lo que señala el legislador es que el proveedor tiene el deber de respeto a las cláusulas, condiciones y elementos esenciales del contrato establecidos en su oferta, por lo tanto, una vez manifestadas o exteriorizadas por este en una publicidad y/o publicadas en su página web estas no podrían ser modificadas. (Realiza un resumen de, tanto la oferta como la recepción)

Indica, los daños sufridos por los consumidores, argumentando que, así las cosas y tomando en especial consideración la redacción del numeral segundo del artículo 51 de la LPDC, habiéndose dejado de manifiesto continuas y claras infracciones cometidas por el proveedor demandado a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores, así como habiendo quedado en evidencia que existe un incumplimiento contractual, corresponde que el proveedor indemnice de forma completa, oportuna e íntegra a todos los consumidores afectados por todos los daños patrimoniales y extrapatrimoniales que su actuar negligente ha ocasionado.

Aduce, que las omisiones y conductas negligentes que ha cometido el proveedor y que se han expresado de forma lata en la secciones anteriores de esta demanda, corresponden en términos generales a la no entrega de los bienes adquiridos, al incumplimiento contractual, al término unilateral del contrato y a una ausencia de respeto a las normas de protección de los derechos de los consumidores.

Relata, que el incumplimiento contractual sumado a la falta de información y certeza en la entrega de los bienes adquiridos, es tremendamente perjudicial para los consumidores, puesto que, el proveedor ha recibido el pago por el precio de los bienes; los contratos se han perfeccionado en tiempo y forma, sin embargo, el proveedor no ha dado cumplimiento a su obligación contractual. Esto según señala, acarrea serios perjuicios, puesto que al haber sido comprados los bienes con precios rebajados a su valor habitual, la devolución unilateral del dinero por parte del proveedor no puede representar para los consumidores una medida equivalente, ya que el precio devuelto unilateralmente jamás servirá para



«RIT»

Foja: 1

compensarlos, debido a que no pueden adquirir los mismos bienes en otro lugar al precio que fue originariamente ofertado.

Indica, que en este aspecto es importante no perder de vista la actual redacción de la LPDC, la que dispone en el artículo 51 numeral segundo: “sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, 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. Señala que con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53A. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil” (art. 51 N°2 LPDC).

Arguye, que de lo señalado y conforme se seguirá exponiendo, como Conadecus dan claro, completo y suficiente cumplimiento al numeral transcrito señalando los daños sufridos y solicitando que se determine expresamente la indemnización conforme al mérito del proceso.

En cuanto a los daños patrimoniales y morales expone lo siguiente:

1. Daño emergente Señala, que constituye un daño patrimonial cierto, directo y grave, cada uno de los desembolsos y gastos en los que han debido incurrir las y los consumidores para reclamar al proveedor y exigir el cumplimiento del contrato. Advierte, que en ellos cabe considerar los gastos derivados del ineficiente servicio de atención al cliente tales como las llamadas telefónicas realizadas, así como la pérdida de tiempo en la búsqueda de solución y reclamos por parte de los consumidores.

Solicita, que expresamente se indemnice el daño emergente que se determine conforme al mérito del proceso.

2. Daño moral, señala, que los consumidores también han sufrido perjuicios de naturaleza extrapatrimonial, La Ley 21.081 modificó la Ley 19.496 en su artículo 51 N° 2, de modo tal que incluyó la indemnización por daño moral como un daño indemnizable. Indica, que en su actual redacción el artículo 51 N°2. La modificación legislativa a este artículo tuvo por finalidad que los consumidores fueran resarcidos de forma íntegra, en otras palabras, recogió la reparación integral del daño al incluir a los daños extrapatrimoniales como un ítem de daño indemnizable en procedimientos colectivos en caso que exista un atentado en contra de su integridad física o psíquica, o su dignidad.

Recabe, que corresponde revisar si en la especie, como ha ocurrido, se ha afectado la integridad física y psíquica de los consumidores, para lo cual, realiza una revisión en detalle, de la naturaleza del daño moral colectivo.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

«RIT»

Foja: 1

Solicita, que expresamente se indemnice el daño moral que se determine conforme al mérito del proceso.

Requiere, un recargo del 25% en las indemnizaciones, (artículo 53C letra c de la LPDC), indicando que las conductas en que ha incurrido el proveedor demandado, que han causado severos daños y graves perjuicios tanto patrimoniales como extrapatrimoniales a los consumidores, justifican que se aplique el recargo de 25% en el monto de las indemnizaciones que haya lugar, de conformidad con lo regulado por el artículo 53C letra c) de la LPDC.

Finalmente, señala que toda la exposición realizada en este apartado da cuenta del cumplimiento de la carga procesal que pesa sobre este legitimado activo, en cuanto a “señalar” los perjuicios sufridos, conforme al artículo 51 N°2 de la LPDC, solicitando expresamente que se indemnice conforme a los montos de perjuicios que se determinen conforme al mérito del proceso.

Por tanto, Solicita Tener por interpuesta demanda de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de “L’ORÉAL CHILE S.A.”, rol único tributario número 79.693.930-3 ya individualizada, declararla admisible, acogerla a tramitación, concederla en todas sus partes y, en definitiva, condenar a la demandada al cumplimiento forzado del contrato así como al pago de las siguientes restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones según corresponda, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1489 del Código Civil y 53C, letras c) y d), y demás normas aplicables de la LPDC: (i) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” al cumplimiento forzado del contrato, denominado por la LPDC como “obtención de la prestación de la obligación incumplida”. (ii) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” a la indemnización del daño emergente señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que se determine de acuerdo con el mérito del proceso. (iii) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” a la indemnización del daño moral señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que se determine de acuerdo con el mérito del proceso. (iv) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” a pagar el incremento del 25% en el monto de las indemnizaciones que, en definitiva se ordene, según lo dispuesto en el artículo 53C letra c) de la LPDC, conforme a lo que se determine de acuerdo con el mérito del proceso. (v) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones contempladas en los numerales anteriores se efectúen debidamente reajustadas y con los intereses legales y procedentes, conforme a lo que se determine de acuerdo al mérito del proceso. (vi) Determinar en la sentencia definitiva, según corresponda y para los efectos señalados en los número anteriores, los grupos y subgrupos de



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

«RIT»

Foja: 1

consumidores que fueron afectados por la demandada, según lo dispuesto en los artículo 51 N° 2, 53A y 53C letra e), todos de la LPDC, conforme a lo que se determine de acuerdo al mérito del proceso. (vii) Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el artículo 53 C letra e) de la LPDC, en los casos en que la demandada cuente con la información necesaria para individualizarlos, conforme a lo que se determine de acuerdo al mérito del proceso. (viii) Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53C de la LPDC. (ix) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” al pago de las costas de la causa.

EN el segundo otrosí, comparece don Hernán Calderón Ruiz, en representación de la “corporación nacional de consumidores y usuarios de Chile, asociación de consumidores”, “Conadecus A.C” solicitando que , en subsidio de la acción deducida en el primer otrosí de esta presentación y para el improbable caso que aquella no sea acogida, en la representación que detento y atendidas las facultades que le confieren a Conadecus los artículos 5º, 8º y ss. y 50 y ss., todos de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, en adelante e indistintamente la “LPDC”, deduce demanda de resolución de contrato con restitución e indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores de conformidad con lo establecido en el artículo 1489 del Código Civil y en el artículo 50 inciso segundo, artículo 3º letra d), artículo 51º numeral 2º, en relación con los artículo 53ª y 53C letras c) y d), todas de la LPDC y las demás normas legales que sean pertinentes, en contra de “L’ORÉAL CHILE S.A.”, rol único tributario número 79.693.930-3, sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por don Enrique Teixidó Garriga, cédula nacional de identidad de número 9.662.314-3, ingeniero comercial, ignoro profesión u oficio; todos domiciliados en Avenida Apoquindo número 3885, piso 2, comuna de Las Condes, región Metropolitana, en adelante e indistintamente “L’oréal”, “Loreal” o simplemente el “Proveedor”, a fin que se declare admisible, se acoja a tramitación, se conceda en todas sus partes y, en definitiva, se condene a la demandada al pago de las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones según corresponda, según expone a continuación.

Señala, que en virtud del principio de economía procesal y con la finalidad de no incurrir en reiteraciones innecesarias, da por reproducidos expresamente todo lo que se ha expuesto en el apartado “I Los hechos” de lo principal de esta presentación, así como la sección “II El Derecho”, relativa a la demanda por responsabilidad infraccional.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

Foja: 1

En cuanto a la acción resolutoria, señala que, al encontrarse ante de compraventa, clasificados como contratos bilaterales cuya obligación principal es una obligación de dar, la acción de resolución del contrato encuentra regulada en el artículo 1489 del Código Civil.

Expone, que en la acción deducida en el primer otrosí, la LPDC estableció un procedimiento colectivo mediante el cual los consumidores pueden ejercer no solo las acciones especiales derivadas de ella, sino también las acciones que contempla el derecho civil común, tales como la acción de cumplimiento forzado del contrato, la acción de rebaja del precio o *quantum minoris*, las acciones por vicios redhibitorios y, en fin, la acción resolutoria del contrato.

Indica, que dentro de este contexto normativo se ejerce, en subsidio de las acciones deducidas en el primero otrosí de esta presentación y solo para el caso que aquellas no fueran acogidas, la acción de resolución del contrato (desarrollada en este apartado) y la acción indemnizatoria desarrollada en el apartado siguiente (letra “B”).

Señala, que corresponderá referirse, en lo que sigue, a los requisitos de procedencia de la acción resolutoria del contrato.

En cuanto al incumplimiento grave del contrato, indica que, como la doctrina ha referido, el incumplimiento del contrato es una situación neutra y objetiva separando de esa manera los requisitos que deben cumplir las acciones o remedios que derivan del incumplimiento del contrato. En el caso de la acción resolutoria, solo se exige que exista un incumplimiento pero que este sea grave o esencial.

Señala, que en tal sentido, basta apartarse del propósito práctico del contrato o no dar satisfacer el interés del acreedor (en este caso los consumidores) para encontrarnos ante un incumplimiento contractual, aunque, además, indica que, debemos calificar que las obligaciones incumplidas dieron lugar a un incumplimiento grave.

Argumenta, que los incumplimientos imputados en la acción principal, así como en la acción presentada en el primer otrosí, cumplen con ser de la mayor gravedad, toda vez que, el proveedor incumplió con la entrega de los bienes que los consumidores adquirieron; incumplió sus deberes de información; y dejó unilateralmente sin efecto el contrato.

Reseña, que basta con señalar que nos encontramos frente a un contrato de compraventa para tener en consideración que la principal obligación del vendedor es la entrega de la cosa. Es decir, el vendedor está obligado a entregar a los consumidores los productos y aquello no fue realizado. Indica, que esto deja en evidencia que nos situamos frente a un





Foja: 1

incumplimiento grave del contrato, pues la obligación incumplida por el proveedor no es accidental, sino una obligación principal del contrato.

En cuanto a La diligencia promotora del cumplimiento, señala que, La diligencia en el presente caso debe ser aplicada a la obligación del proveedor. Según lo indicado, la obligación del proveedor es una obligación de resultados, puesto que debía entregar los productos específicos a los consumidores. Que calificar la obligación como de resultado o de medios no es baladí, pues la culpa juega un rol distinto. Siendo la obligación una de resultados, la culpa es solo promotora del cumplimiento, lo que se traduce en que es necesario observar la diligencia para cumplir con el resultado, pero que la diligencia no integra el cumplimiento. A contrario sensu, si la obligación es de medios, la diligencia es integradora del cumplimiento por lo que la culpa es demostrativa del incumplimiento: la diligencia serviría para dotar de contenido y determinar la prestación. En cambio, ante una obligación de resultados la diligencia solo debe ser empleada para cumplir con el resultado, pero no influye en el cumplimiento, sino que basta alejarse del interés del acreedor para situarnos en la hipótesis de incumplimiento.

De este modo, indica, quedan acreditados los requisitos que permiten hacer efectiva la acción de resolución del contrato, toda vez que el proveedor incumplió su obligación y no entregó a los consumidores el servicio contratado. En ese orden de ideas, corresponde que se dé lugar a la acción y se ordene que se proceda al efecto restitutorio de la resolución, obligando al proveedor a reembolsar y devolver a las y los consumidores afectados todos los gastos y estipendios en los que debieron incurrir para celebrar el contrato y que, además, son demostrativos del cumplimiento de su obligación.

Finalmente, agrega, que alegado el incumplimiento del contrato, es el deudor de la obligación, en este caso el proveedor, el que deberá demostrar que ha dado cumplimiento a sus obligaciones.

En cuanto a la acción indemnizatoria, señala que en virtud del principio de economía procesal y con la única finalidad de no incurrir en reiteraciones innecesarias, da expresa e íntegramente reproducido lo señalado respecto de la acción indemnizatoria deducida en el primer otrosí de esta presentación, especialmente lo señalado en los apartados “a.

Incumplimiento y acciones negligentes o culpables del proveedor demandado” al apartado “c. El daño ocasionado” inclusive, con la sola modificación o especificación de los siguientes daños:

En cuanto al daño emergente, argumenta que, constituye un daño patrimonial cierto, directo y grave, el daño emergente constituido en un caso como este en cada uno de los desembolsos y gastos en los que han debido incurrir las y los consumidores para reclamar al proveedor y exigir el cumplimiento de la normativa de consumo. Advierte, que en ellos cabe



«RIT»

Foja: 1

considerar los gastos derivados del ineficiente servicio de atención al cliente tales como las llamadas telefónicas realizadas, así como la pérdida de tiempo en la búsqueda de solución y reclamos por parte de los consumidores.

Precisa, que en el presente caso, no se demanda bajo la categoría de “daño emergente” los pagos que han realizado anticipadamente los consumidores por bienes que no se le entregaron, pues si bien ellos deben ser considerados como un daño efectivo, su restitución se solicita a través del efecto restitutorio de la resolución del contrato.

Finalmente, señala que también constituye un daño emergente la diferencia de valor que existe entre el precio del bien ofrecido, con respecto al valor de mercado del mismo bien, toda vez que al tratarse de precios rebajados, los consumidores no pueden adquirir bienes de reemplazo por el mismo precio, por lo cual se estaría efectuando una disminución patrimonial ilegal por parte del demandado.

Solicita, que expresamente se indemnice el daño emergente que se determine conforme al mérito del proceso.

En cuanto al lucro cesante, señala que, constituye también un daño patrimonial cierto y directo, el lucro cesante que han padecido los consumidores, y que se representa en un caso como el presentado en esta acción, por los intereses corrientes que el dinero pagado anticipadamente por los consumidores por los bienes que no le fueron entregados les hubiese generado, en el tiempo que media entre el pago efectivo realizado por cada consumidor y la fecha en que el proveedor restituya efectivamente esos dineros en el patrimonio de cada consumidor.

Solicitamos a que expresamente se indemnice el lucro cesante que se determine conforme al mérito del proceso.

En cuanto al daño moral, arguye que, los consumidores también han sufrido perjuicios de naturaleza extrapatrimonial. (*Cita normas legales y realiza un análisis de la naturaleza del daño moral colectivo*).

Solicita que expresamente se indemnice el daño moral que se determine conforme al mérito del proceso.

Solicita un recargo del 25% en las indemnizaciones, (artículo 53C letra c) de la LPDC), argumentando que las conductas en que ha incurrido el proveedor demandado, han causado severos daños y graves perjuicios tanto patrimoniales como extrapatrimoniales a los consumidores, lo cual justifica, según señala, que se aplique el recargo de 25% en el monto de las indemnizaciones que haya lugar, de conformidad con lo regulado por el artículo 53C letra c) de la LPDC.

Finalmente, advierte que, toda la exposición realizada en este apartado da cuenta del cumplimiento de la carga procesal que pesa sobre



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

«RIT»

Foja: 1

este legitimado activo, en cuanto a “señalar” los perjuicios sufridos, conforme al artículo 51 N°2 de la LPDC, solicitando expresamente que se indemnice conforme a los montos de perjuicios que se determinen conforme al mérito del proceso.

POR TANTO, indica que, en mérito de lo expuesto y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1489 del Código Civil y los artículos 3 letra e), en relación con el artículo 50 inciso segundo, 51 numeral 2 en relación con el artículo 53A, con los artículos 53 letras c) y d) de la LPDC y de las demás disposiciones legales que resulten aplicable, Solicita: Tener por interpuesta, en subsidio de la acción deducida en el primer otrosí de esta presentación, demanda de resolución de contrato con indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de “L’ORÉAL CHILE S.A.”, rol único tributario número 79.693.930-3 ya individualizada, declararla admisible, acogerla a tramitación, concederla en todas sus partes y, en definitiva, condenar a la demandada al pago de las siguientes restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones según corresponda, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 53C, letras c) y d), y demás normas aplicables de la LPDC: (i) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” a la resolución del contrato, declarando el término del mismo con el respectivo efecto retroactivo. (ii) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” a la restitución, como efecto y consecuencia propia de la resolución del contrato, de todas las sumas pagadas por los consumidores en cumplimiento de su obligación de pagar el precio por los bienes adquiridos. (iii) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” a la indemnización del daño emergente señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que se determine de acuerdo con el mérito del proceso. (iv) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” a la indemnización del lucro cesante señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que se determine de acuerdo con el mérito del proceso. (v) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” a la indemnización del daño moral señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que se determine de acuerdo con el mérito del proceso. (vi) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” a pagar el incremento del 25% en el monto de las indemnizaciones que, en definitiva, se ordene, según lo dispuesto en el artículo 53C letra c) de la LPDC, conforme a lo que se determine de acuerdo con el mérito del proceso. (vii) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones contempladas en los numerales anteriores se efectúen debidamente reajustadas y con los intereses legales y procedentes, conforme a lo que se determine de acuerdo al mérito del proceso. (viii) Determinar en la sentencia definitiva, según corresponda y para los efectos señalados en los número anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, según lo dispuesto en los artículo 51 N° 2, 53A y 53C letra e), todos de la LPDC, conforme a



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRJGZG

Foja: 1

lo que se determine de acuerdo al mérito del proceso. (ix) Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el artículo 53 C letra e) de la LPDC, en los casos en que la demandada cuente con la información necesaria para individualizarlos, conforme a lo que se determine de acuerdo al mérito del proceso. (x) Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53C de la LPDC. (xi) Condenar al proveedor “L’ORÉAL CHILE S.A.” al pago de las costas de la causa.

Según estampados receptorial de folio 16, consta haberse notificado conforme a lo dispuesto en el artículo 44 del Código de Procedimiento Civil, a la demandada a L’oréal Chile s.a., en su calidad de demandada, representada por don Yann Le Bourdon, el día 20 de julio de 2021.

A folio 33, con fecha 30 de agosto de 2021, comparece doña Macarena Iturra Jáuregui, abogado, por la demandada , contestando la demanda interpuesta en contra de su representada , solicitando su total y completo rechazo , fundada en los antecedentes de hecho y de derecho descritos a continuación:

Describe que L’Oréal, es la marca internacional N°1 de belleza del mundo, que constantemente innova con las mejores fórmulas para ofrecer productos cosméticos de alta calidad. Sus marcas se encuentran en un segmento de lujo (entre ellas, Lancôme, Urban Decay y Kiehl’s), por lo que sus productos están situados en un valor comercial por sobre el promedio para este tipo de productos. Indica que este elemento es relevante para entender el conflicto que se está conociendo. por la contraria, dado que en ningún caso un consumidor promedio pudo entender que los precios publicados el pasado 10 de septiembre por el lapso de unas horas a un 1% de su monto total eran precios reales (incluso encontrándose ante la mejor de las ofertas).

Señala que en cuanto a los hechos, en la madrugada del 10 de septiembre de 2020, y tal sólo por un lapso de unas horas tres de los sitios web de L’oreal (lancome.cl, urbandecay.cl y kiehls.cl) sufrieron un problema técnico mientras se llevaba a cabo la actualización de los sistemas informáticos, acción que para efectos de minimizar contingencias se programó precisamente a altas horas de la noche y la madrugada en vista que en dicho horario, el flujo de compras es casi inexistente, en consecuencia, esta situación provoco que involuntariamente los precios de la totalidad de los productos exhibidos, aparecieran en forma incompleta y errónea, señala que los precios exhibidos correspondería al 1% del precio real de los productos.



Foja: 1

Sostiene que no hubo oferta ni tampoco promoción de productos como equivocadamente señala el actor. Por tanto, sostiene que no existe alguna vulneración que establece las Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Acusa que existe un abuso por parte de los consumidores, quienes actuando de forma contraria a la buena fe, buscaron adquirir grandes cantidades de productos de estas líneas de cosméticos, actuando a sabiendas del precio irrisorio en línea contraria con el uso y costumbre de los clientes, que usualmente adquieren durante horas hábiles cantidades limitadas de productos.

Ahora en cuanto a la falla técnica ocurrida el día 10 de septiembre de 2020, sostiene que La exhibición de precios a un 1% de su monto real se debió a una falla de desarrollo en el programa “extractor” de donde se obtienen los precios de SAP (programa del cual se almacena toda la información relativa a los productos, sus precios, stock, entre otros datos relevantes del negocio), el cual no hizo la respectiva programación de adaptación a la moneda de curso legal de Chile. Dicha programación se efectuó simultáneamente en Argentina donde no se produjo ningún error en este país.

Argumenta que como en Chile en atención a que el peso chileno no acepta decimales, el sistema entendió que los dos últimos dígitos de cada precio de los productos eran decimales, en consecuencia, los elimino, provocando que los precios se publicaran a una centésima parte del precio real.

Sostiene que los precios fueron reflejados en la página en la madrugada del 10 de septiembre de 2020, aproximadamente a las 1:16 horas, comenta que tan pronto se enteraron se procede a desactivar los sitios web afectados, eliminando los precios publicados de forma incompleta, horario totalmente contrario a lo que señala Conadecus en su demanda.

Comenta que luego de realizar un catastro de las personas que intentaron comprar productos con error en el precio, de forma inmediata, con fecha 11 de septiembre de 2020, señala que comenzaron a enviar correos electrónicos, con el fin, de informales del error informático y reembolsar las sumas de dinero correspondiente para lo cual se le solicito sus datos bancarios.

Añade que con fecha 12 de septiembre de 2020 se envió correo electrónico de todas aquellas personas que intentaron adquirir los productos por medio de tarjeta de crédito informándoles que la reserva se había realizado directamente a dicho medio de pago.

Además, agrega que con fecha 16 de septiembre de 2020 L'oreal, envió correos electrónicos nuevamente a las personas involucradas para solicitar datos bancarios o en su defecto se les dio la opción de emitir un



«RIT»

Foja: 1

vale vista, dicha información señala que se reiteró con fecha 21 de septiembre de 2020.

Sostiene que jamás existió una promoción u oferta en los términos señalados en las Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, (cita artículo 1 de la ley LPC).

Reitera que por un error excusable de carácter informático los precios de la totalidad de los productos anunciados en los portales se publicaron con el 1% de su monto real. O de forma rebajada transitoriamente ni en condiciones más favorables que las habituales, como la normativa exige para que se pueda configurar en la especie una Oferta y/o Promoción. (inserta imagen de los productos con el valor alegado).

Acusa que es irrisorio que el precio de \$250 por una máscara de pestaña de la marca Lancôme, cuyo precio real asciende a \$27.490, en caso alguno puede constituir una oferta y/o promoción de parte de L'Oreal, sino que se trata de un precio con error. Luego, los precios publicados en ningún caso podrían ser considerados una oferta válida, porque incluso dichos precios no se condicen a productos cosméticos de menor valor del mercado, en otras palabras, ninguna máscara de pestañas por barata o rebajada que esté en su precio puede llegar a costar \$250.

Indica que un hecho irrefutable que las compras efectuadas en la madrugada del 10 de septiembre de 2020 no fueron válidas, porque por un error excusable, y por el otro, un aprovechamiento de este error dice que ambos elementos impiden que el consentimiento se haya formado válidamente.

Aduce que no es posible entender que hubo una oferta real y seria de los productos en el entendido que no efectuaron ninguna clase de publicidad o promoción, en razón que se pudiera haber siquiera inducido a un entendimiento a las personas de la existencia de precios rebajados o en promoción siendo un hecho bastante evidente que (i) un descuento del 99% del precio original no es un precio real o auténtico; (ii) no tiene precedente en la compañía de mi representada ni en el mercado general; y (iii) que esto sólo puede obedecer a una falla técnica del sistema computacional (más aún cuando se produce sólo durante algunas horas de la madrugada).

Asimismo, señala que L'Oreal actuó de buena fe, sin tratar de obtener ninguna ventaja producto de este error excusable, (cita jurisprudencia).

Acusa que, es posible afirmar que las personas que intentaron comprar los productos lo hicieron con pleno conocimiento de que se trataba de un error de precio y no a una oferta y/o promoción. Por esto señala que la pretensión de la actora constituye un abuso del derecho vulnerando los principios más básicos de la misma ley de protección del consumidor que invoca.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

Se basa en que los tribunales de justicia han resuelto en situaciones similares, que no es el espíritu de la Ley de protección del consumidor proteger a consumidores que se encuentran aprovechándose de su propio dolo y abusando del sistema para enriquecerse sin causa, (cita jurisprudencia).

Sostiene que se observa que, en este caso, debido a que existieron personas que trataron de adquirir grandes cantidades de un mismo producto (hasta 650 unidades), compras que si hubieran sido con el precio real significaría un desembolso de millones de pesos y que en vista del irrisorio precio publicado sólo alcanzaba unos pocos miles.

Informa que el promedio de unidades compradas por persona en las páginas web durante el año 2020 ascendió a modo de ejemplo para la marca Lancôme a 3.93 cantidad de productos a un precio promedio ascendente a \$47.318. En cambio, en la madrugada del 10 de septiembre de 2020, el promedio de unidades que se intentó adquirir por cada persona para la misma marca fue de 8.7 unidades y a un precio en promedio de \$3.141. Lo anterior, difícilmente sitúa a las personas que intentaron comprar en esa madrugada como “consumidores finales” dado la alta cantidad de productos adquiridos para supuestamente su consumo final y personal (sino más bien los perfila como potenciales revendedores).

Argumenta que en este caso no se está en presencia de un interés general de consumidores que haya que proteger, ni siquiera estarían en condiciones de asimilar a las personas que intentaron adquirir grandes cantidades de un mismo producto como consumidores en los términos definidos en la Ley de protección del consumidor cita norma *“Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico, oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo con el número siguiente deban entender proveedores”*.

Acusa que las demandas interpuestas son improcedentes entre sí siendo todo inaplicables a los hechos en los que se sustentan cada una de ellas. (i) “Demanda por infracciones a la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, en defensa del interés colectivo de los consumidores; (ii) Demanda de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores y; (ii) En subsidio de la acción deducida en el primer otrosí, demanda de resolución de contrato con restitución e indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores.

Sostiene que la primera pretensión habla de una supuesta vulneración al interés colectivo de los consumidores; señala que la actora invoca además dos estatutos de responsabilidad jurídica en un proceso de protección de



Foja: 1

interés colectivo de los consumidores, interpuso en contra la demandada acciones civiles del todo improcedentes. Dice que el cumplimiento forzado y resolución de contrato se encuentra previstas para el sistema de contratación en general cuyo texto aplicable es el Código Civil, pero no para la defensa de los consumidores. ya que para ello debe primar la aplicación de la Ley de protección del consumidor, norma especial promulgada para regular precisamente las relaciones entre proveedores y consumidores. De esta manera las acciones deducidas por la Asociación en el primer y segundo otrosí de la demanda incoada ya que dicha normativa ha previsto un procedimiento especial para sancionar con multas las eventuales infracciones que se llegasen a cometer en desmedro de los intereses de los consumidores. (cita artículo 50 Ley de Protección del Consumidor).

Es decir la norma en comento faculta a interponer una denuncia infraccional solicitando que se condene a una sanción económica al proveedor y a cumplir la obligación incumplida o a pagar una indemnización de perjuicios al o los consumidores afectados, pero en caso alguno permite que los legitimados activos para interponer una acción de interés individual o colectivo de protección a los derechos de los consumidores puedan interponer una denuncia infraccional, una demanda civil de cumplimiento forzado de la obligación con indemnización de perjuicios y, en subsidio de ésta, una demanda de resolución de contrato con indemnización de perjuicios, aplicando los artículos 1489, 1545 y 1546 del Código Civil, como erradamente pretende CONADECUS en estos autos.

Concluye que el tribunal solamente podría conocer de la denuncia infraccional que fue interpuesta sin indemnización de perjuicios por parte del CONADECUS en lo principal de la demanda de autos, pero no de las otras dos solicitudes, las cuales deberían ser presentadas en un juicio ordinario de mayor cuantía, con las limitaciones que ello supone desde el punto de vista procedimental.

En el derecho sustenta y refuta lo señalado en la demanda en cuanto al Libre elección de bien, dice que lo verificado anteriormente dista mucho de lo pretendido por la demandante, debido a que no ha existido una oferta real en los términos que se pretende, en tanto, el precio publicado uno de los elementos esenciales ha sido manifiestamente irrisorio, no pudiendo entender el comprador que se trataba de una oferta real o promoción de productos a precios rebajados. Con todo, es bastante evidente que este derecho no tiene relación alguna con el sentido que pretende la contraria, porque no se vislumbra de qué forma se le impide al consumidor elegir libremente los bienes que desea adquirir.

Ahora en cuanto a la Información veraz y oportuna, refuta que, la forma en que ha sido expuesta esta supuesta infracción es derechamente tendenciosa, porque a diferencia de lo señalado por la demandante, L'oreal





Foja: 1

dice que ha entregado respuesta oportuna a todas las personas desde el primer momento que esto ocurrió, de manera eficiente y reactiva, respondiendo todos los correos que fueron enviados por las mismas, cumpliendo con dar una pronta solución a la situación en que se encontraban. (*cita demanda*).

En efecto, el excelente nivel de profesionalismo de L'oreal no la exime de que ocurran fallas de sistemas, especialmente cuando éstos obedecen a fallas tecnológicas no propias de su giro, como son las actualizaciones de las páginas web, las cuales, se procura que sean realizadas en horarios de poca afluencia de público o “inhábiles” (que es cuando las visitas a las páginas web bajan a su mínimo dado que naturalmente la mayoría de las personas se encuentran derechamente durmiendo).

Ahora bien, en cuanto a una discriminación, refuta lo postulado por CONADECUS, Al respecto, sólo hace presente que no se cursó ninguna compra efectuada a precios irrisorios, informando oportunamente a los compradores los motivos del no procesamiento de la compra, y por consiguiente del pago, se les solicitó de manera inmediata los datos bancarios para efectuar la correspondiente devolución lo cual es reconocido por CONADECUS en los casos que no se contaba con ellos.

De este modo, no se vislumbra de qué manera L'Oreal pudo haber dado un trato discriminatorio si ha otorgado la misma solución a todas las personas que se encontraban en la misma situación.

Ahora en cuanto a la Seguridad en el consumo, dice que la primera alternativa de solución para proceder con las devoluciones de dinero fue el reverso de los pagos efectuados por tarjeta de crédito y el depósito mediante transferencia bancaria. Es por ello, que sólo aquellas personas que no quisieron entregar sus datos para efectuar la transferencia se les informó que se les dejaría un vale vista a su nombre para que pudieran ir a cobrar el dinero, evitando así L'oreal retener dineros que no le eran propios. Es decir, se arribó a esta alternativa sólo como una forma de solucionar la devolución de los dineros ante la negativa de ciertas personas en proporcionar la información necesaria para hacer los reembolsos.

En cuanto a la reparación de los daños, refuta que, L'Oreal ha reembolsado un gran número de las transacciones que tuvieron lugar el 10 de septiembre del 2020, lo cual ha sido reconocido por el propio actor en su demanda. Luego, resulta inadmisibles que se pretendan indemnizaciones provenientes del lucro cesante o del daño moral, basado en la anulación de compras de productos cosméticos tales como shampoo, delineador de ojos, cremas, sombra de ojos, entre otros. Simplemente tal daño no existe y por lo demás, dada la culpa grave que se le atribuye a L'Oreal, tendrá que ser el actor quien deberá probar la concurrencia efectiva de esos daños.



Foja: 1

Ahora hace referencia al incumplimiento de los términos y condiciones pactada, refuta que, Sobre esta imputación, prueba de que estas infracciones no son más que la reiteración de la misma conducta en diversas infracciones que se presentó una falla informática durante el proceso de actualización de los sitios web que llevó a que por unas horas y durante la madrugada, se exhibieran precios irrisorios (a un 1% de su monto real).

Asimismo, cabe señalar que L Oreal participó en el evento denominado “Cyber Day” que se realizó desde el 28 de agosto al 3 de septiembre de 2020. Como todos los años, las publicidades de las promociones se hicieron de manera general, por medio de mailings, redes sociales, entre otros medios, y las ofertas o descuentos jamás se acercaron al 99% de su valor. En tal evento masivo de ofertas, el ticket promedio de compra por persona fue -a modo de ejemplo con la marca Lancôme de 3.59 unidades a un precio promedio de \$31.548.

Ahora en cuanto a la Negación injustificada de los servicios, refuta lo señalado en la demanda en cuanto a este punto, se remite a la discriminación arbitraria y a todo lo explicado, (*supra*).

Ahora hace referencia al cobro de un precio superior, refuta que, Al igual que la mayoría de las infracciones supuestamente cometidas por esta parte, esta obligación no tiene relación alguna con la anulación de las compras y posterior reembolso del dinero a las personas que intentaron efectuar las mismas. En efecto, señala que en caso alguno se ha cobrado un precio superior al exhibido pues únicamente se dejaron sin efecto operaciones que adolecían de un manifiesto vicio del consentimiento por existir un evidente error de precio en las mismas.

Por último, resulta bastante evidente que la contraria postula esta infracción de manera forzada y sin intentar siquiera explicar cómo el hecho de “no respetar el precio” implicaría en definitiva y al mismo tiempo un “cobro de precio superior”.

En cuanto a los errores que causen menoscabo producto de la negligencia del proveedor, en este caso refuta que es incorrecto argüir que el proveedor no pueda cometer errores o que estos siempre se deberán a un actuar negligente. Al efecto, es un hecho público y notorio que los sitios web pueden sufrir desperfectos y que hasta los sistemas más sofisticados pueden ser tener fallas.

En vista de ello, lo relevante dice que es analizar la respuesta del proveedor frente a este tipo de situaciones. En la especie, las medidas adoptadas por L’Oreal fueron idóneas y buscaron resguardar plenamente los derechos de los eventuales consumidores, ya sea antes de que se presentara el error excusable (la falla informática), al programar estas actualizaciones en horarios de afluencia mínima, y después de la misma, en la oportuna corrección de los precios irrisorios y la inmediata devolución de



«RIT»

Foja: 1

los dineros, no pudiéndose en caso alguno presumirse la responsabilidad de L'Oreal.

En cuanto a la Publicidad engañosa, refuta que, no es efectivo lo que argumenta el actor ya que, una vez constatada la falla informática se procedió a la devolución inmediata de las sumas pagadas por las personas que intentaron efectuar las compras con el manifiesto error de precio. De esta manera, ningún beneficio económico se obtuvo por este hecho. en efecto, cabe señalar que el artículo 28 de la Ley de Protección del Consumidor, establece requisitos claros para que se pueda configurar una publicidad engañosa, los cuales claramente no concurren en la especie.

Se ha mencionado que el anunciante o proveedor requiere de actuar con culpa o dolo en la declaración publicitaria, cuestión que claramente no ha ocurrido en la especie, pues nos encontramos ante un error excusable en la publicación de precios que no fue realizada de forma voluntaria por L'Oreal sino que obedeció a una falla informática, (*cita jurisprudencia*).

En cuanto a la información básica comercial, refuta en este punto indicando que, o es posible configurar una infracción a este artículo si lo sucedido obedeció a un error excusable, donde además hubo inmediato reembolso de las sumas pagadas a las personas que intentaron adquirir productos durante el momento en que el sitio web estaba experimentando fallas.

En cuando a la información básica comercial, refuta que, una vez más la contraria pretende forzar sus argumentos para intentar por todos los medios hacer calzar una misma conducta en diversas infracciones normativas y de paso abultar las multas solicitadas.

Argumenta que, las fallas técnicas en los sitios webs son cada vez más frecuentes, lo cual, muchas veces puede ser calificado como error excusable, con mayor razón aún en el caso de autos, oportunidad en la cual por una ventana muy corta de tiempo y altas horas de la madrugada y mientras se actualizaban los sistemas informáticos, se produjo un desperfecto que trajo como consecuencia la alteración de los precios de los productos ofertados, rebajándolos a un precio del 1% del producto, cuestión que difícilmente podría inducir al consumidor a un error o confusión que podría tratarse de una oferta.

Señala que las normas legales citadas por la actora fueron cumplidas por L'Oreal, (1) Adoptó medidas de mitigación sustantivas, tales como la devolución del precio pagado con anterioridad a cualquier persecución de la autoridad administrativa o judicial. Esto incluso es considerado como una circunstancia atenuante calificada por el citado artículo; (2) Nunca ha sido sancionada por este tipo de hechos; (3) No ha causado un daño patrimonial grave a las personas que intentaron comprar los productos a precios irrisorios (1% del valor real); (4) No se ha dañado la integridad física ni



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

Foja: 1

psíquica de las personas afectadas, ni mucho menos su dignidad. Sostiene que, a todos se les ofreció la misma solución respecto a la devolución del precio: mediante transferencia bancaria o vale vista. Esta última para quienes se negaron a entregar sus datos de transferencia bancaria, no obstante haber sido oportunamente contactados. Por lo demás, L'Oreal trabaja constantemente en mejorar sus canales digitales para evitar, en la medida de lo posible, que las personas concurren físicamente a sus tiendas; (5) No se ha puesto en riesgo la seguridad de los consumidores, por los mismos motivos señalados precedentemente; (6) no ha existido ningún beneficio económico para L'Oreal por este hecho.

Sostiene que ha cumplido cabalmente con el artículo 24 de la ley de protección del consumidor.

Indica que, cabe señalar que tal como no existe responsabilidad infraccional, menos aún es posible configurar los elementos propios de la responsabilidad civil. Con todo, para el efecto del análisis, a continuación, revisaremos nuestra defensa en relación con la indemnización de perjuicios solicitada. Refuta que La demanda incoada solicita la indemnización de los perjuicios ocasionados a un número determinable o determinado de “supuestos consumidores” por las presuntas infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, pero sin señalar ni el detalle ni la naturaleza de este daño.

Señala que no es efectivo lo que afirma el actor de que “por aplicación de la culpa infraccional, se deberá tener por verificado este requisito de la responsabilidad (la culpa), y de la obligación de indemnizar”, toda vez que el daño siempre deberá acreditarse, siendo insuficiente deducirlo a partir de la supuesta responsabilidad infraccional que se le imputa a L'Oreal, (*cita jurisprudencia*).

Solicita que el perjuicio material que se alega debe ser rechazado porque no obedece a una negligencia culpable de L'Oreal, por el contrario, en el evento que exista algún daño no es sino una consecuencia de una actitud abusiva de los compradores. En subsidio de lo anterior, y para el improbable evento se debe responder por los daños alegados y referidos a consumidores cuyo comportamiento ha sido negligente solo una vez que sean probados. (*cita doctrina y jurisprudencia*).

Acusa que la demanda tiene diversas infracciones todas las cuales tienen como un denominador común, el supuesto incumplimiento de esta parte en relación con las condiciones pactadas u ofrecidas por no haber entregado los productos adquiridos por un grupo de personas que intentaron comprar productos provenientes de una “oferta” en su sitio web. Sostiene que respecto de este “hecho” se ha solicitado la aplicación de múltiples multas, por el máximo legal y por “cada consumidor afectado”, calificando forzosamente un mismo hecho de diferentes maneras para



«RIT»

Foja: 1

abultar los montos. Señala que lo anterior, no sólo no es procedente en términos formales, sino que tampoco se ajusta a los principios del derecho sancionador.

Asimismo un hecho no puede dar lugar a la aplicación de múltiples sanciones de una misma naturaleza, manifestación del principio de derecho “non bis in ídem”, que prohíbe que una persona ya sea natural o jurídica sea sancionada dos veces o más por el mismo hecho, o bien, no puede valorarse dos veces un mismo hecho para calificar una infracción.

Acusa que la contraria solicita que se apliquen el máximo de multas posibles y, lo que es más grave aún, es que sea por cada consumidor afectado (cuyas identidades L’Oreal desconoce, quienes no se han hecho parte de esta demanda).

Sin perjuicio de lo expuesto, en el improbable caso de que estimare efectivos los incumplimientos contractuales alegados por la contraria y de que dicho hecho genere algún tipo de responsabilidad infraccional, entonces la multa que debiese aplicarse a L’Oreal por dicha omisión debiese ser solo una y comprensiva de lo dispuesto en el artículo 24 de la ley de protección del consumidor, Cabe hacer presente, y en atención a la norma citada en el número anterior, que la cuantía de las multas solicitadas parecen absolutamente desmedidas atendida los antecedentes esgrimidos por mi representada, razón por la que solicita se sirva aplicar la eventual multa en una cantidad que no supere las 20 UTM o el monto que se estime pertinente, sobre todo considerando que no se ha comprobado que este proveedor haya recibido beneficio alguno de la supuesta infracción, o que haya reincidido en la misma infracción, con notable reiteración.

Argumenta que tal como se señala en la demanda L’Oreal reembolsó todas las sumas pagadas por los productos adquiridos a precios irrisorios. Cabe recordar, además, que no estamos frente a productos esenciales, sino que cosméticos (shampoo para el pelo, delineadores de ojos o máscaras de pestañas, sombra de ojos, cremas, entre otros), por lo que es especialmente difícil intentar proyectar el daño moral y material que el actor afirma que sus representados habrían sufrido tras no haberseles entregado dichos productos.

Por Tanto, Solicita: Se sirva a tener por contestada demanda infraccional en defensa del interés colectivos de los consumidores interpuesta por CONADECUS, y en mérito de lo acá dicho, rechazarla en todas sus partes con costas.

En el Primer Otrosí, viene en contestar la demanda de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores, interpuesta por CONADECUS, solicita su íntegro rechazo, con expresa condena y ejemplar condena en costas, por los motivos de hechos y de derecho que pasan a exponer a continuación.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

Sostiene que la presente acción civil debe ser rechazada, ya que resulta improcedente ejercer por medio del procedimiento de autos acciones civiles ordinarias como la de la especie, configurándose claramente una falta de legitimidad activa por parte de CONADECUS interpone la excepción perentoria de falta de legitimidad activa de CONADECUS para interponer la acción civil de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios, la cual tiene la aptitud suficiente para enervar la misma. (*cita jurisprudencia*).

Así, la Asociación demandante únicamente tiene legitimidad activa para interponer una acción infraccional con indemnización de perjuicios en un procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, en virtud de lo dispuesto en el artículo 51 letra (b) de Ley de Protección del Consumidor, luego, no tiene legitimidad activa para interponer en el procedimiento de autos acciones ordinarias civiles de resolución y/o cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios. (*cita artículo 50 inciso 2 y 51 de la ley de protección del consumidor*).

Argumenta que en el procedimiento de autos la Asociación demandante no está habilitada para interponer acciones fuera del acotado marco legal de la Ley de Protección del Consumidor. Lo anterior resulta totalmente contrario a derecho, al punto que es el propio actor de autos quien intenta justificar que las acciones civiles interpuestas se encontrarían amparadas por la Ley de Protección del Consumidor al equiparar la acción civil de cumplimiento forzado de un contrato consagrada en el artículo 1489 del Código Civil con la acción de obtención la prestación de la obligación incumplida regulada en el artículo 50 de la Ley de Protección del Consumidor, (*cita jurisprudencia*).

Señala que el artículo 50 de la misma dispone que frente a incumplimientos de las normas contenidas en la misma se podrán interponer denuncias o acciones destinadas a: (i) sancionar al proveedor que incurra en infracción; (ii) anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión; (iii) obtener la prestación de la obligación incumplida; (iv) hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o (v) obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda. En consecuencia, claramente en el evento de existir un consumidor afectado en sus derechos o los legitimados activos para actuar en representación del interés colectivo y/o difuso de éstos, deberá en su oportunidad, escoger la acción que interpondrá al momento de encontrarse ante un incumplimiento de la Ley de Protección del Consumidor.

Indica que resulta evidente la falta de legitimidad activa alegada que, la demanda interpuesta, de ser acogida, produciría efectos absurdos o imposibles de ejecutar en la práctica. Así, a modo ejemplar se solicita el “cumplimiento forzado” o la “resolución” de ciertos contratos, pero se



«RIT»

Foja: 1

desconoce cuántas personas en calidad de “consumidores” supuestamente estarían afectados en sus derechos o cual sería el interés de cada uno de ellos. No sabe ni puede saber si un consumidor opta por una u otra alternativa.

Argumenta que, cabe agregar que, el petitorio del CONADECUS también resulta manifiestamente contrario al principio de efecto relativo de los contratos, pues éste no puede ejercer acciones que son de carácter individual, dado que su titularidad para actuar en representación de varios consumidores afectados por un mismo hecho sólo se encuentra dada por la Ley de protección del Consumidor y en la materia regulada en la misma, esto es, para proteger derechos colectivos o difusos de los consumidores que hayan sido vulnerados.

Señala que la actora no puede comparecer en estos autos ejerciendo acciones civiles ordinarias que sólo les empecen a sus titulares, quienes por lo demás no han sido individualizados.

Hace referencia al artículo 12 de la Ley de protección del Consumidor, de forma expresa señala que “el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos”

Asimismo, no es posible sostener que en la especie se configuró por parte del consumidor un acceso comprensible e inequívoco de las condiciones generales de la supuesta oferta publicada por mi L’Oreal, puesto que a riesgo de ser majadera no hubo oferta ni promoción, no existiendo en la especie la premisa básica para poder configurarse la hipótesis descrita en el mencionado artículo, señala que no hubo consentimiento.

Refiere al artículo 1451 del Código Civil, señala que los vicios de que puede adolecer el consentimiento son el error, la fuerza y el dolo. Específicamente en la compraventa, el consentimiento debe recaer sobre la cosa objeto del contrato y el precio a pagar por la cosa, de manera tal que si no existe acuerdo sobre alguno de tales elementos como ocurre en la especie no existe consentimiento alguno y, por ende, tampoco existe contrato de compraventa o bien adoleciendo ésta de una nulidad absoluta. (*cita jurisprudencia*).

Arguye que la demandante pretende posicionar a mi representada por el simple hecho de ser proveedor en una especie de inmunidad respecto de las falencias propias del creciente aumento del comercio electrónico. Señala que L’Oreal no está exenta de que sus sistemas informáticos puedan eventualmente fallar. Sin perjuicio de ello, trabaja constantemente para que ello no ocurra, prueba de ello es que es primera vez que L’Oreal se ve demandada por una asociación de consumidores y nunca en su historia



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

«RIT»

Foja: 1

comercial se ha visto envuelta en situaciones de similares naturalezas, concurriendo en la especie todas las circunstancias atenuantes del artículo 24 de la Ley de protección del Consumidor.

Señala que no se configura los presupuestos esenciales para que opere una responsabilidad contractual, puesto que no existe vínculo jurídico que ligue a mi representada con las personas que intentaron adquirir productos al 1% de su valor real.

En cuanto la relación de causalidad, solicita reiterar los argumentos antes señalados a lo principal de la contestación, adiciona que sin perjuicio de lo anteriormente desarrollado, esta parte viene en señalar que el recargo del 25% en las indemnizaciones solicitado por la contraria no resiste análisis, pues éste se encuentra configurado para aquellos casos en que concurran las circunstancias agravantes previstas en el artículo 24 de la Ley de protección del Consumidor, las cuales no concurren en la especie.

Acusa el actor que las personas que intentaron adquirir productos de belleza, tales como shampoo, cremas, máscaras de pestañas, sombras de ojos, delineadores, labiales entre otros, se vieron dañadas en su integridad física y psíquica, se vieron expuestas a un riesgo en la seguridad del consumo y tuvieron un daño patrimonialmente grave por haberse anulado tales operaciones por parte de L'Oreal en atención al manifiesto error de precio de los productos. Lo anterior, resulta realmente absurdo y fuera de toda lógica.

Solicita se sirva a tener por contestada demanda de resolución de contrato con indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores interpuesta por CONADECUS en el primer otrosí del libelo de autos, y rechazarla en todas sus partes con expresa y ejemplar condena en costas.

En el Segundo Otrosí contesta la demanda subsidiaria de resolución de contrato con restitución e indemnización de perjuicios, en defensa del interés colectivo de los consumidores, interpuesta por CONADECUS, en contra de L'Oréal, solicitando su íntegro rechazo, con expresa y ejemplar condena en costas, por los argumentos de hecho y de derecho expuestos en lo principal y en el primer otrosí de esta presentación, los cuales solicita. se sirva a tenerlos por reproducidos por motivos de economía procesal.

Por tanto, pide tener por contestada demanda subsidiaria de resolución de contrato con restitución e indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores interpuesta por CONADECUS en el segundo otrosí del libelo de autos, y rechazarla en todas sus partes con expresa y ejemplar condena en costas.

Con fecha 06 de septiembre de 2021, se tuvo por contestada demanda.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG



Desde los folios 42 al 208, comparecieron 157 consumidores, haciéndose parte en la demanda colectiva, en calidad de afectados. A saber: Paulina Soledad López Vásquez ;Alison Fernanda Miranda Naranjo; Adolfo Antonio Godoy Soto; Catalina Rafaela Naredo calderón; Claudia Paz Troncoso Uriarte; Valentina Solange Vargas Montaba; Valentina Eglan Donoso Banda; José Ignacio Víctor Jara Donoso; Marcela Elizabeth Gutiérrez Valenzuela; Juan Guillermo Álvarez Triviño; Fernanda Jesús Rosales Castillo; Adelayne Vaitiare Ibañez Morales; Romina Fernanda Parada Cárcamo; Marta Felisa Donoso Reyes; Romina Alicia Villalobos Muñoz; Teresita Emilia Aldana Vásquez; Paulette Alejandra Alvarado Ubilla; Danae Achurra Veloso; Paula Gabriela Godoy Vargas; Jocelyn Tamara Sandoval Guajardo; Carla Ignacia Carvallo Martínez; Christopher Andrés Moya Silva; Javiera Soledad Parada Cárcamo; Pablo Cesar Rojas Reyes; Camilo Alejandro Ulloa Andreoli; Romina Orielle Campillay Campillay; Camila Valentina Rubina Valdivia; Camila Fernanda Navia Aravena; Leslie Damaris Alejandra Uteau Uteau; Marcela Fernanda Boussac Andaur; Felipe Mellado Luperci; Nidia Carolina Vukasovic Alvarez; Trinidad Antonia Vidal Hidalgo; Katerine Alejandra Alarcón Fernández; Javiera Arancha Fariña Melo; Camila Andrea León Espinoza; Ian Ignacio Alrringo Silva; Elizabeth Tamara Silva Contreras; Francisca Estefanía Pinto Moya; Lucía Belén Acevedo González; Verónica Maya Carrasco; Bernardita Vásquez Maya; Tania Andrea Labraña Benavides; Maria Gabriela Varela Montero; Victor Manuel Ampuero Toledo; Salomé Paz de la Cruz Contreras; Sebastián Andrés Cid Uribe; Catalina Alondra Miranda Muñoz; Joaquín Andrés Veliz Pérez; Mikaela Constanza Toro Monreal; Bárbara Isidora Moreira Henríquez; Rocío Verónica Sotomayor Chacón, Genisis Estefane Márquez Contreras; Daniela Ema Nicole; Pinilla Flores; Paulina Andrea Vega Poblete; Carolina Paz Medina Jofré; Valentina Paz Brizuela Corvalán; Paz Andrea Ogalde Guerrero; Florencia María Paulina Ibáñez Espinoza; Javiera Constanza González Cifuentes; Carolina Andrea Pérez Núñez; Camila Javiera Ardiles Gallardo; Lisset Alejandra Cárcamo Aravena; Jessenia de los Ángeles Bustamante Henríquez; Natalia Yasmín Álvarez Echeverría; Yerylind Andrea Rivera Miranda; Andrea Espinoza Fierro; Vania Marcela Alejandra Barra Araya; Melanie Janet Fernández Bozo; Francisca Ignacia Eloísa Morales Quezada; Alexandra Heidy Sanhueza Nieto; Valentina Estefany Carrasco Silva; Daniela Fernanda Avello Salazar; Daniella Paola Marín Cuevas; Angela Gislahine Bello Cerda; Daniela Verónica Gallardo Moreno; Johanna Alejandra Gallardo Moreno; Andrea Alejandra Rojas Jara; Nathaly Elizabeth Campos Ávila; Apollonia Sofia Simonetta Avello González; Nicole Andrea Echeverría Luengo; Carola Eugenia Cifuentes Saldaña; Josefa Ignacia Serrano Melo; Camila Fernanda Castro Jara; Romina Alexandra Castro Ávila; Cristian Alberto Mondaca Sepúlveda; Susana Macarena Arellano Alvarez; Eric Bastian Cuadra Rivera; Daniel Andres Ghirardelli



Foja: 1

Riquelme; Vanessa Belén Lazo Araya; Soledad Valeria Contreras Silva; Celia Alejandra Paola Pacaje Viveros; Catalina Montserrat Contreras Silva; Aracely Alarcón Hernández; Andrea Aida Barrios Vergara; Ignacio Enrique Vera Galaz; Francisca Alejandra Collarte Castro; Carla Isabel Manzoli Bustamante; Vanessa Andrea Cifuentes Miranda; Fernanda Grisel Sánchez Armijo; Joaquín Gustavo Donoso Sepúlveda; Olivia Beatriz Donoso Sepúlveda; Marcela Andrea Inzunza Quilodran; Susana Estrella Ríos Pinto; Rocío Belén Ortiz Landaeta; Carla Lisett Rivera Cárdenas; María José Veillon Covarrubias; Alonso Valentín García Gómez; Carmen Paz Ortiz Landaeta; Macarena Alexandra Hernando Maripangue; Luisa Katherine Bascuñán Rivera; Fernanda Valentina Zapata Cifuentes; Antonia Carolina Rojas Masman; Ericsson Andrés Tarp-Hansen Cifuentes; Catalina Henríquez Jara; Marcela Jara Donoso; Pamela Andrea Henríquez Huenchullán; Claudia Andrea Tetzner Lobos; Camila Estefanía Vergara Brante; Marcela Andrea Olavarría Viveros; Joselyn Andrea Contreras Martínez; Lucía Paz Díaz Díaz; Natalia de Lourdes Lizama Astete; Geldy Sabrina Pascal Pino Martínez; Karina Francisca Peña Valdés; Macarena Alejandra Estrada Rodríguez; Marcela Natalia Miranda Rodríguez; Soledad Nicole Castillo Marchant; Mónica Genoveva Carcaman Fritz; Rocío Soledad Verdugo Vera; Gloria Estefanía Ríos Inostroza; Diego Andrés Huentecura Duminhual; Paulina Natacha Navarro Caro; Graciela Paz Muñoz Cabrera; Valentina Arantxa Astorquiza Calisto; Alessandra Issabella Vejares Ordenes; Juan Ángel Pasten Badtke; Manuel Eugenio Mejías Bastías; Lorena Roxana Honores Orrego; Cristina Andrea Mondaca Brito; Samantha Polet Alfaro Martínez; María José Núñez Parraguez; Marion Paulina Alvarado Fernández; Deyanira Gisell Baeza Acevedo; Camila Fernanda Guerrero Solís; Rosella Cezarina Avello González; Katerin Karol Daza Águila; Matías Ignacio Sánchez Rodríguez; Paulina Javiera Hahn Cisternas; Nicole María Adriana Canales Dote; Gabriela Alejandra Medina Ybeda; Paulina María Cecilia Contreras Rubilar; María Jesús Carrasco Valenzuela; Daniela Antonia Aravena Aravena; María Ignacia Parada Zúñiga; Valeska Maribel Toro Rodríguez; Teresa de Jesús Parada Benavides; Barbara Gabriela Cornejo Parada.-

A folio 220, con fecha 29 de noviembre de 2021, se desarrolló la audiencia de conciliación, con la asistencia del abogado de la parte demandante Antonio Andrés Olivares Contreras, cédula nacional de identidad N°18.732.264-2, y don Marco Antonio Zepeda Risso, cédula de identidad N°15.363.830-6 y, de los apoderados de la demandada, doña Macarena Iturra Jáuregui, cédula de identidad N°13.657.273-3, y doña Vesna Andrea Torrens Jurin, cédula de identidad N°17.596.165-8; El Tribunal realizó el llamado a conciliación, la que no se produjo.

A folio 222, y con fecha 0 de febrero del 2022 y 01 de junio del mismo año, se recibió la causa a prueba, constando la que obra en autos.



«RIT»

Foja: 1

A folio 364, con fecha 24 de abril de 2023, se citó a las partes a oír sentencia.

## **CONSIDERANDO:**

### **I.- EN CUANTO A LAS TACHAS:**

**PRIMERO:** Que en audiencia testimonial, de fecha 05 de agosto del 2022, la demandante tachó a las testigos presentadas por la demandada, doña Carolina Jeria Ramirez; Maria Macarena Silva Manzor y doña Maite Aguirrezabal Grunstein, fundada para las tres en el numeral 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por carecer las tres de la imparcialidad necesaria, por tener las dos primeras un interés en el juicio y la última por haber sido contratada por la actora para un cometido específico.

**SEGUNDO:** Que de conformidad a lo previsto en el artículo 50c, de la Ley 19.496, norma que plantea que la prueba que se rinda en este tipo de procedimientos se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica, por un lado, y por otro, que para la solución del conflicto, resultan necesarias e imprescindibles las declaraciones de las testigos, las tachas alegadas serán desestimadas. –

### **II.- EN CUANTO AL FONDO:**

**TERCERO:** Que con fecha 24 de mayo de 2021, a través de la oficina judicial virtual, comparece don Hernán Calderón Ruiz, en representación, de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores, Conadecus, deduciendo demanda de infracciones en defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores, a través del procedimiento especial regulado en el Título IV de la ley del consumidor, en contra de L'ORÉAL CHILE S.A., representada por don Yann Le Bourdon, adelante e indistintamente “L'Oreal”, “Loreal” o simplemente el Proveedor, todos debidamente individualizados en la parte expositiva de esta sentencia, y basada en los hechos latamente relatados precedentemente y que se resumen en la circunstancia, que un grupo de alrededor de 157 personas habrían comprado productos de belleza, distribuidos por la demandada, a través de las páginas web, habiéndose realizado, procesado y confirmado las respectivas transacciones vía correo electrónico. Además de haber recibido las boletas electrónicas que detallaban y daban cuenta la compra, configurándose los elementos de una oferta válida y una relación contractual. No obstante, al día siguiente, el proveedor envió un correo señalando que los precios publicitados eran un error y que no cumplirían con la entrega de los productos, a pesar de que los pagos ya se habían realizado. –

**CUARTO:** Que a folio 33, con fecha 30 de agosto de 2021, doña Macarena Iturra Jáuregui, abogado por la demandada L'Oreal, contestó la demanda interpuesta en contra de su representada, solicitando su total y



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

Foja: 1

completo rechazo, fundada en los antecedentes de hecho y de derecho latamente expuestos anteriormente, y que se traducen en que los hechos ocurridos en la madrugada del 10 de septiembre de 2020, en los tres de los sitios web de L'Oreal (lancome.cl, urbandecay.cl y kiehls.cl) se produjeron por un problema técnico, mientras se llevaba a cabo la actualización de los sistemas informáticos, esta situación provocó que involuntariamente los precios de la totalidad de los productos exhibidos en la página, aparecieran al 1% del precio real de los productos. No habiendo oferta ni promoción de productos, por lo que no existe vulneración alguna a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**QUINTO:** Que de la lectura de los escritos presentados por ambas partes, se puede concluir fundadamente que la controversia en autos estriba en determinar si la denunciada, L'Oreal Chile S.A., ha cometido alguna infracción que afecte el interés colectivo de los denunciantes, de conformidad a la Ley 19.496, y de ser efectiva tal circunstancia, si de ellos se han seguido perjuicios para los reclamantes. -

**SEXTO:** Que con el objeto de acreditar sus dichos, la actora acompañó al juicio la siguiente prueba documental: a.- A folio 250, 105 copias de notificaciones de compras, realizadas en la madrugada del 10 de septiembre del 2020, todas del Banco Estado y Banco de Chile; b.- A folio 250, 98 copias de correos electrónicos de confirmación de compra, enviados por L'Oreal Chile, de fecha 10 de septiembre del 2020; c.- A folio 250, 33 copias de correos enviados por L'Oreal Chile, desde casillas Lancôme, informando la devolución de dinero asociada a su compra no procesado, debido a problemas técnicos; d.- A folio 250, 31 copias de correos enviados por L'Oreal Chile S.A., insistiendo en la devolución de dinero asociado a compras no procesadas; e.- A folio 250, 32 copias de correos electrónicos enviados por la demandada, solicitando datos para realizar devolución de dinero; f.- A folio 250, 32 copias de correos electrónicos enviados por los consumidores a L'Oreal Chile rechazando la devolución de dinero; g.- A folio 251, 155 copias de boletas electrónicas emitidas por L'Oreal Chile S.A., todas de fecha 10 de septiembre del 2020; h.- A folio 251, 6 copias de vales vistas emitidas por L'Oreal Chile S.A.

**SEPTIMO:** Que, igualmente, a folio 317, provocó la prueba confesional, declarando doña Anastassia Fagetti Arenas, quien legalmente juramentada y al tenor de las posiciones indicadas en el pliego respectivo, contestó, en síntesis que es la representante legal de L'Oreal Chile S.A., empresa que realiza venta de bienes cosméticos a través de sus páginas durante las 24 horas del día, como así también ventas directas al público. Precisa que el precio de los productos ofrecidos son determinados por L'Oreal Chile, mas bien por las marcas, Urban Decay, Kiehls y Lancôme. Ratifica los hechos que ocurrieron el 10 de septiembre del 2020, con la salvedad que los correos de confirmación que recibieron los consumidores,



Foja: 1

no fueron enviado por L'Oreal Chile, el sistema mantiene un proveedor externo que administra y gestiona las páginas web, las que tienen condicionados envíos de correos automáticos. Dijo que las compras no fueron válidas, puesto que los precios no correspondían. Su representada se puso en contacto con los consumidores para proceder a la devolución de los dineros desembolsados, se insistió varias veces con el envío de correos y se dio una tercera alternativa de entrega de vales vistas.-

**OCTAVO:** Que tal como se dejó constancia a folio 315, también rindió prueba testimonial, consistente en las declaraciones de los testigos doña Paulina Navarro Caro, doña Claudia Troncoso Uriarte; doña Marcela Gutiérrez Valenzuela, Marcela Inzunza Quilodran; don Joaquín Donoso Sepulveda, doña Romina Villalobos Muñoz y doña Olivia Donoso Sepulveda, quienes legalmente interrogados, hábiles y sin tacha expresaron, en resumen y en lo estrictamente pertinente, que todos realizaron compras online en la página web de L'Oreal, en horas de la madrugada del 10 de septiembre del 2020, adquiriendo diversos productos, de la marca Lancôme, Urban Decay y Kiehl's, en su mayoría productos de maquillaje y skin care, habiendo todos recibido la confirmación inmediata de la compra, a través de un correo electrónico, con el respectivo descuento del dinero en sus respectivas cuentas, todos dicen haber comprado con tarjeta de débito, pero sin embargo en las horas que siguieron, les avisaron que las entregas de los productos no se realizarían puesto que hubo un error en el precio debido a que las compras se habían realizado en horas inhábiles.

También indican no estar de acuerdo con la actitud unilateral que tuvo L'Oreal con ellos, de no cumplir con la entrega de los productos y que no han recibido pago alguno, a pesar de haberseles comunicado que tienen disponibles vales vistas a su disposición, debido a que quieren que la demandada cumpla con la entrega de los productos. Expresan además que la empresa no los ha resarcido ni los ha compensado de ninguna forma, así como indican haber sufrido perjuicios morales y económicos, producto del incumplimiento de L'Oreal y de no tener los productos comprados, tales como pesadillas, insomnio, ansiedad, etc., sin perjuicio de los económicos, por el dinero invertido y perdido. -

Cabe hacer presente que la declaración de doña Olivia Donoso Sepulveda, no será considerada, puesto que manifestó total desconocimiento respecto de los hechos consultados.-

**NOVENO:** Que por su parte, la demandada allegó al proceso los siguientes antecedentes: Documentos: 1. Copia de comunicación tipo enviada a todas las personas que intentaron adquirir productos al 1% de su valor real, durante la madrugada del 10 de septiembre de 2020, en el cual se les informó que la operación no pudo ser procesada y por ende debió anularse; 2. Copia de documento que contiene presentación power point



**Foja: 1**

elaborada por L’Oreal que contiene la explicación sobre envió automático de comunicaciones, como las señaladas supra mediante plataforma Mcloud;

3. Copia de análisis jurídico de don Julio Alvear Téllez, “Cuando el consumidor abusa”, El Mercurio Legal de fecha 20 de diciembre de 2019;
4. Copia de carta al director emitida por don Andrés Rioseco López, titulada “Abuso de los Consumidores”, publicado en el Diario El Mercurio, con fecha 16 de septiembre de 2020;
5. Compilado de documentos que dan cuenta cómo son las verdaderas ofertas y promociones que realiza L’Oréal;
6. Copia de documento elaborado por L’Oreal que da cuenta del proceso interno para validar la publicidad de ofertas y promociones antes de su emisión;
7. Declaración jurada, que contiene Informe en Derecho titulado: “Informe sobre la inadecuación del procedimiento colectivo y la improcedencia de las pretensiones demandadas en el juicio caratulado “Conadecus con L’Oreal”, que se tramitan ante este diecisiete Juzgado Civil de Santiago, bajo el Rol N°C-4716-2021”, emitido por la abogada y Doctora en derecho Maite Aguirrezabal Grünstein, el 16 de noviembre de 2021;
8. Documentos que dan cuenta del análisis efectuado para las distintas marcas involucradas respecto a la audiencia que recibió cada sitio web previo al período de tiempo objeto de este juicio(entre el 3 y 5 de septiembre de 2020) y aquellos días más cercanos al mismo, incluyéndolo (entre el 8 y el 10 de septiembre de 2020),utilizando Analytics 360;
9. Documentos que dan cuenta de las transacciones de comercio electrónico que se realizaron en cada sitio web previo al período de tiempo objeto de este juicio (entre el 3 y 5 de septiembre de 2020) y aquellos días más cercanos al mismo, incluyéndolo (entre el 8 y el 10 de septiembre de 2020), realizándose una comparación con el mismo periodo del año anterior (2019), utilizando Analytics 360;
10. Documentos que dan cuenta de las transacciones y tickets promedio que se observaron para las distintas marcas para el período de tiempo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, utilizando Datastudio, herramienta perteneciente a Google Analytics;
11. Documentos que dan cuenta de los horarios en promedio en que las personas ingresan a las distintas páginas web de L’Oreal, extraídos de Google Analytics que registra la cantidad de gente que se conecta a las páginas web en los diversos horarios señalados, durante los últimos 30 y 90 días;
12. Documento elaborado por Macarena Silva, Gerenta Digital de División de Lujo de L’Oreal, con fecha 24 de junio de 2022, para la marca Kiehl’s, el cual contiene una explicación de los documentos individualizados en los puntos 8 al 11 inclusive de este documento;
13. Documento elaborado por Macarena Silva, Gerenta Digital de División de Lujo de L’Oreal, con fecha 24 de junio de 2022, para la marca Lancôme, el cual contiene una explicación de los documentos individualizados en los puntos 8 al 11 inclusivo de este documento;
14. Documento elaborado por Macarena Silva, Gerenta Digital de División de Lujo de L’Oreal, con fecha 24 de junio de 2022, para la marca Urban



Foja: 1

Decay, el cual contiene una explicación de los documentos individualizados en los puntos 8 al 11 inclusivo de este documento;15. Certificación notarial de fecha 24 de junio de 2022, respecto a <https://analytics.google.com/analytics/web/#/> a través de la cual es posible ver la cantidad de usuarios conectados en la página web de las marcas de L'Oreal, y los horarios en que estos ingresos se realizan;16. Documento que contiene tabla Excel elaborado por equipo L'Oreal;17. Compilado de boletas emitidas a nombre de los usuarios al momento de realizar la transacción; 18. Comprobante de reembolso de la suma de dinero desembolsada por cada persona que se ha hecho parte en el proceso por parte de L'Oreal, y que dan cuenta de pagos efectuados con tarjeta de crédito, y reembolsos efectuados respecto a tarjetas de débito; 19. Copia de documento emitido por el Banco Santander respecto de los vales vistas emitidos a nombre de personas que intentaron adquirir productos, los cuales se encuentran pendientes de ser retirados; 20. Copia de correo Electrónico enviado por Doña Karen López, Cash Management Analyst de L'Oreal, a Don Alejandro Mella, de Banco Santander, de fecha 24 de mayo de 2022, en el que se informa el valor de mantención para cada vale vista y que L'Oreal está pagando mes a mes desde septiembre del 2020; 21. Oficio ORD. N°6883 de fecha 16 de septiembre de 2020 enviado por el Servicio Nacional del Consumidor a Sr. Yann Le Bourdon representante legal de L'Oreal Chile S.A.; 22. Respuesta a Ordinario N°6883, de fecha 30 de septiembre de 2020 de L'Oreal al Sernac; 23. Sentencias definitivas, dictadas por diversos tribunales de justicia de Chile , respecto a reconocer como un abuso del derecho pretende que un proveedor de cumplimiento a una oferta errónea por contener un precio irrisorio ; y 24. Copia de artículo de Erika Isler Soto, “La relatividad de los derechos subjetivos de los consumidores”, Revista de Derecho, Valdivia, XXIV, 2, 2011.

A folio 303: 25.-Copia de todas las boletas electrónicas emitidas por L'Oreal, respecto de las transacciones que se intentaron realizar en los sitios web de Lancome.cl, Urbandecay.cl y Kiehsl. cl, durante la madrugada del día 10 de septiembre de 2020; 26. Copia de los términos y condiciones vigentes al día 10 de septiembre de 2020, publicados en las páginas web Lancome.cl, Urbandecay.cl y Kielhs.cl; 27. Copia de los reclamos recibidos por L'Oreal a través del Servicio Nacional del Consumidor, respecto de personas que intentaron adquirir productos durante la madrugada del día 10 de septiembre de 2020, junto con las respectivas respuestas otorgadas por L'Oreal al mencionado organismo; y 28.- Copia de una lista Excel con la individualización de las personas que intentaron efectuar compras de productos durante la madrugada del día 10 de septiembre de 2020 a L'Oreal, a través de las páginas web lancome.cl, urbandecay.cl y kiehls.cl, sus números de cédula de identidad, la cantidad de productos que se intentaron adquirir, la fecha de las operaciones, el precio al 1% del valor real de los productos que se intentaron adquirir, el precio real de los mismos



«RIT»

Foja: 1

y el status del pago, en este último se indica el estado de la devolución del dinero que ha realizado L'Oreal a las diversas personas, ya sea por vale vista y/o tarjeta de crédito ( respeto de la cual se acompañó pendrive, y del que se realizó la pertinente audiencia de percepción documental, tal y como consta a folio 313.-

**DÉCIMO:** Que por su parte la demandada L'Oreal rindió prueba testimonial, declarando doña Carolina Jeria Ramirez, doña Maria Macarena Silva Manzor y doña Maite Aguirrezabal Grunstein, quienes en lo estrictamente atingente y en resumen, manifestaron lo siguiente:

La primera, doña Carolina Jeria, dijo trabajar en el área de operaciones de L'Oreal, que no existe un vínculo contractual con las personas que intentaron el 10. de septiembre del 2020 hacer las compras en el sitio. Relata que en la madrugada de la fecha antes señalada se observaron un número de transacciones anormales, por la cantidad y por el valor, puesto que lo normal es que se encuentren compras por \$60.000.-, pero en esta ocasión eran por alrededor de \$6.000.-, además que lo normal es que una persona compre de uno a dos productos, pero en este caso figuraban mas de 30; que claramente se dieron cuenta que existía un error en el proceso de gestión de las transacciones, específicamente había un error con el precio, habían desaparecido los dos últimos dígitos de los precios, por ejemplo un producto costaba \$50.000.-, estaba publicado a \$500.-, es decir un %99 menos.- Recalca que las compras del día en cuestión no fueron regulares puesto que los rangos de precios estaban fuera de toda lógica, muy por debajo a los valores que, por ejemplo, se manejan en los cyber day.- Además indicó que los flujos normales de compras on line se verifican los fines de semana, entre las 14:00 hora y las 21:00 horas.

En cuanto al hecho de si se produjeron daños o perjuicios a los consumidores, entiende que no, puesto que no hubo la intención de dañar a las personas que hicieron la transacciones, por el contrario, su afán fue el de contactarlas lo mas rápido posible para proceder a la devolución de los dineros. Finalmente en cuanto a su representada L'Oreal adoptó medidas de mitigación respecto de los consumidores afectados, expresa que inmediatamente de detectado el error, se mandaron correos para proceder a la devolución, aceptándola aproximadamente el 50% de los consumidores, los motivos de por qué el resto no lo hizo, puede deberse a distintas causas, que están fuera de su dominio. –

La segunda, doña Maria Silva M., gerenta digital de la división de lujo de L'Oreal, reiteró lo indicado por la testigo anterior, en lo referente al sistema operativo de las ventas on line, y a los hechos ocurridos el 10 de septiembre en la madrugada, destacando que no existió un vínculo contractual entre L'Oreal y los demandantes, puesto que las transacciones



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG



«RIT»

Foja: 1

no llegaron a término, al haberse publicitado los precios, por un error informático, al 1% de su valor comercial.

Puntualizó que a las horas en se verificaron las transacciones, lo normal es que naveguen un promedio de 50 personas en el sitio, mientras que esa madrugada fue de 600 a 700 usuarios. La testigo reconoce como de su autoría los documentos acompañados a folio 259, números 12, 13 y 14, de fecha 24 de junio de 2022, para la marca Kiehl's, Lancome y Urban Decay explica que estos informes se elaboraron con print de pantalla, de los sistemas de monitoreo, que son software que tiene cualquier sitio web y que pertenecen a Google, no son de L'Oreal, el sistema de analytics, donde se puede ver el comportamiento dentro de un sitio y también la performance de los sitios en términos de las ventas que suceden en un momento del tiempo, detalla que acá lo que se hizo al elaborar este documento es mostrar la foto del periodo de tiempo donde ocurrieron los hechos por un lado y por otro compararlo con un periodo normal, justamente como muestra de que es un comportamiento realmente inusual lo que ocurrió en ese día y en esa hora en particular. Y por último, mostrar un mapa de calor, en el fondo que muestra el comportamiento normal de los sitios en las diferentes horas del día. Destacando que las principales conclusiones son que el comportamiento realmente es un comportamiento inusual comparado con prácticamente cualquier período de tiempo. Lo que tuvo su origen en una falla técnica de los sistemas que soportan los sitios web.- Finalmente plantea que no hay perjuicios para los consumidores, , por cuanto L'Oreal tomo inmediato contacto con estas personas, explicando lo ocurrido y poniendo a disposición de las personas los montos desembolsados por estas.

La tercera, doña Maite Aguirrezabal, abogada, dijo haber elaborado un informe en derecho para L'Oreal, agregado al proceso a folio 259, numeral 7, el que la testigo reconoce como de su autoría, y en el que despliega su opinión jurídica, sobre los hechos ocurridos la madrugada del 10 de septiembre, primeramente aclara que la Ley de Protección del Consumidor lo que regula son los vínculos contractuales entre proveedores y consumidores y en donde además la ley entrega una definición de lo que es la oferta y la demanda en materia de consumidores. A su juicio, en este caso esa oferta técnicamente no llegó a producirse porque por una falla técnica en la página web no hubo una oferta seria, desde el punto de vista de los proveedores y tampoco en la página web no existían ni la palabra descuento ni la palabra oferta, que permitiera al consumidor formarse una convicción de que efectivamente se estaban ofreciendo productos a precios sumamente rebajados, circunstancia que le permite concluir que efectivamente no existió una verdadera oferta y eso no permitiría entonces la generación de un consentimiento y un posterior vínculo contractual. Sostuvo que también que es discutible si existe aquí la posibilidad de que se



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

Foja: 1

haya producido un daño moral, porque como lo señala la misma Ley de Protección del Consumidor, para que exista daño moral se tiene que afectar a la integridad física, psíquica o la dignidad de los consumidores, y habría que ponerse en un sistema en donde la compra de un producto cosmético pueda producir un tipo de este daño. Agrega que en el comportamiento de los reclamantes se puede hablar de una cierta imprudencia, primero es un hecho notorio y público, que los cosméticos de la marca que representa la demandada no son baratos, la misma demandante habla de productos de lujo, lo que claramente significa precio caro. Entonces si se ingresa a una página web, y se encuentra con estos productos donde no dice oferta, no dice descuentazo, no dice nada y se encuentra con los productos a precios, que la jurisprudencia ha considerado como irrisorio, uno debería tener una cierta prudencia en ese sentido. Plantea que si ella hubiese sido consumidora a ella le hubiese llamaba la atención el hecho de que estos productos de marca L'Oreal estuvieran tan baratos y lo más seguro es que no hubiera efectuado la operación. Por otra parte le llama la atención, el horario en el que se producen las transacciones, entre las 12:00 de la noche y las 06:00. No son horarios normales de compra venta de productos cosméticos. Y lo tercero que observa, es la adquisición de grandes volúmenes de unidades por algunos consumidores, lo que la hace pensar que más que hacerlo consumidores, lo hacen proveedores, en el sentido de tener intención de adquirir estos productos para revender. Por lo tanto, encontrándonos ante un hecho público y notorio, en las circunstancias que se produjeron los hechos, entiendo que existiría una cierta falta de prudencia de los consumidores.

**UNDÉCIMO:** Que finalmente a instancias de la demandada, se ordenó informe pericial, el que consta a folio 341, realizado por el ingeniero comercial don Marcelo Reyes Medina, quien dividió su informe en un resumen ejecutivo, una introducción, un análisis de datos y las conclusiones, en las que el profesional estimo'para las marcas consideradas, un rango de valores dentro del cual los precios fluctúan normalmente, y aquellas transacciones cuyos precios corresponden a situaciones fuera de lo normal. Estas últimas, se compararon con los valores y variación de precios observadas en eventos específicos tales como campañas comerciales, con el fin de distinguir entre variaciones de precio esperables en situaciones especiales, y aquellas cuyas magnitudes no tienen un sustento lógico.

Los resultados del análisis estadístico de la muestra indican que los precios correspondientes a las transacciones efectuadas el día 10 de septiembre 2020, en las 3 marcas consideradas, corresponden a valores fuera del rango normal de precios. Más aun, en base al análisis de variaciones y análisis de eventos, se evidencia que la magnitud de dichas variaciones supera en varias veces al resto de las variaciones importantes. Adicionalmente, concluye que si se comparan las fechas en que ocurren las



«RIT»

Foja: 1

principales caídas para cada marca, la única fecha en que coincide una caída importante en el ticket promedio para las 3 marcas, es el día 10 de septiembre 2020. Dichas caídas corresponden a las caídas más altas en cada caso. Opinando que los precios asociados a las transacciones del 10 de septiembre 2020, corresponden a valores fuera de norma y no tienen un sustento lógico.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que a solicitud de la demandante, a folio 306, se verificó exhibición de documentos, en audiencia de fecha 17 de Agosto de 2022, que tenía por objeto concretar la exhibición de los documentos solicitados a folio 245 y que la demandada cumplió exhibiendo la documentación acompañada en la causa por presentación de fecha 17 de agosto de 2022, folio 303, ya mencionada, y respecto de los demás antecedentes requeridos, manifestó que estos no existían.

**DÉCIMO TERCERO:** Que a folio 352, consta Oficio librado por el Servicio Nacional del Consumidor, Ordinario 8597, de 21 de diciembre del 2022, en él se acompaña Archivo Excel, el cual contine libro llamado Listado 09-SP-31 Punto 1, que da cuenta de los reclamos y denuncias presentadas por consumidores al Sernac en contra del proveedor L'Oreal Chile S.A. Además, contiene un libro denominado Listado L'Oreal punto 4, que contiene la Base de reclamos extraída del módulo de atención al consumidor, Copia de Ordinario N°6883, de fecha 16 de septiembre del 2020, enviado por el SERNAC, al representante legal de L'Oreal Chile, solicitando información de los hechos denunciados. –

**DÉCIMO CUARTO:** Que según el artículo 3° de la Ley 19.496, son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; 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; c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios; d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

**DÉCIMO QUINTO:** Que a su vez el artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores N°19.496 establece que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos,



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

Foja: 1

condiciones y modalidades conforme a las cuales hubiese ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

**DÉCIMO SEXTO:** Que a su turno la norma contenida el artículo 12 A del mismo cuerpo legal dispone que: En los contratos celebrados medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato. –

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que al amparo de tales normas y de la abultada prueba acompañada por ambas partes al juicio, se puede establecer que la madrugada del 10 de septiembre del 2020, una multitud de personas (mas 300), accedieron al sitio de internet de L’Oreal Chile, en el que se ofertaban productos cosméticos, a precios bajos, a través de las páginas web de Lancôme, Urban, Decay y Khiel’s. Los consumidores, en su mayoría, compraron grandes cantidades de productos de estas marcas, al percatarse, presumimos, del bajo precio en que aparecían publicitados. En las publicaciones se mostraba los productos y su precio, así quedó demostrado a través los documentos acompañados por ambas partes, los que no fueron objetados de contrario. Acto seguido quienes se interesaron compraron los productos de forma electrónica, introduciendo sus tarjetas de débito o crédito, recibiendo las confirmaciones de las compras, e inmediatamente las respectivas boletas por las compras. -

**DÉCIMO OCTAVO:** Que, hasta aquí, se puede afirmar que las transacciones realizadas en la madrugada del 10 de septiembre del 2020, cumplen con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el artículo 12 A, de la Ley del consumidor, para configurar una compra electrónica: i.- una oferta de productos, con un precio publicitado, de manera clara y precisa; ii.- la posterior confirmación, escrita, de la compra, finalizando con iii.- la emisión de la respectiva boleta.

**DÉCIMO NOVENO:** Que en el mismo orden de cosas, las negaciones y observaciones realizadas por la demandada, en lo concerniente a la “inusual” hora en que se hicieron las compras, y a que la emisión de las confirmaciones de compra y de las boletas, responden a procesos automáticos, con servidores externos, no manejados por L’Oreal, no serán



«RIT»

Foja: 1

escuchadas, en primer lugar porque para las compras en línea, por lo menos para las de las páginas de L'Oreal Chile, no existen horas hábiles o inhábiles, así quedó demostrado tanto por las declaraciones de las testigos de la demandada, como por la confesional prestada por el representante legal de la marca en Chile, y por otro lado, porque la automatización y externalización de las gestiones de compra on line, bajo ningún respecto eximen de eventuales responsabilidades a la proveedora, frente al consumidor.-

**VIGÉSIMO:** Que no obstante lo señalado en los motivos anteriores, en lo que sigue del análisis nos centraremos principalmente en determinar si esas compras fueron eficaces, o si produjeron los efectos normales de una compraventa, teniendo como directriz de la discusión, el eventual error en el precio con que figuraban los productos cosméticos, exhibidos en las páginas de L'Oreal.-

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que en tal sentido, cabe asentar que el Código Civil define la compraventa como *“un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero. Aquella se dice vender y ésta comprar. El dinero que el comprador da por la cosa vendida, se llama precio”* (art. 1793).

Por otro lado, el Código de Comercio, regula la compraventa en lo pertinente, precisando que la compra por orden de una cosa designada sólo por su especie, y que el vendedor debe remitir al comprador, implica de parte de éste la facultad de resolver el contrato, si la cosa no fuere sana y de regular calidad.

En tanto que, según el artículo 139 de dicho cuerpo especial, no hay compraventa si los contratantes no convienen en el precio o en la manera de determinarlo; pero si la cosa vendida fuere entregada, se presumirá que las partes han aceptado el precio corriente que tenga en el día y lugar en que se hubiere celebrado el contrato. Y luego, agrega en su inciso 2°, que “habiendo diversidad de precios en el mismo día y lugar, el comprador deberá pagar el precio medio.”

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que atendidas las alegaciones de la denunciada, en orden a no haberse perfeccionado las compraventas, conviene consignar que según el artículo 144 del Código de Comercio, una vez perfeccionado el contrato, el vendedor debe entregar las cosas vendidas en el plazo y lugar convenidos.

No estando señalado el plazo, el vendedor deberá tener las mercaderías vendidas a disposición del comprador dentro de las veinticuatro horas siguientes a la celebración del contrato.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que la empresa demandada alega que por una falla en el sistema, la madrugada del 10 de septiembre del 2020, las páginas de L'Oreal, para las ventas on line de sus productos, Lancome,



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

«RIT»

Foja: 1

Kiehl's, y Urban Decay, sufrieron de un error en todos los precios de dichos productos, apareciendo precios que tenían borrados los dos últimos dígitos del real, es decir si una crema que tenía un valor de \$50.000, aparecía a un precio de \$500 pesos, al 1% de su valor comercial, circunstancia que se encuentra plenamente acreditada con la documental acompañada por ambas partes, mas los testimonios de todos los testigos que concurrieron al Tribunal a declarar.

Las razones de la discordancia entre los precios reales y los exhibidos esa noche, según la demandada obedecen, al parecer a una desconfiguración sistémica, sin que se haya probado si esta se originó por la intervención dolosa de una persona o a simplemente a un error en el proceso de fijación de precios en la web.-

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que así las cosas, lo cierto es que los consumidores, que fueron alrededor de 600, aprovechando lo inusual de los precios exhibidos, compraron, en su mayoría, también una inusual cantidad de productos. Solo basta con revisar las tablas acompañadas por la demandada, en que se observan compras de hasta 400 productos por persona. -

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que del análisis de los antecedentes presentados por la demandada, en particular de lo concluido por el perito en su informe, se puede afirmar con toda lógica que los precios de las transacciones realizadas en la madrugada del 10 de septiembre del año 2020, efectivamente corresponden a valores que no tienen un sustento lógico. Es mas, con toda certeza, pueden ser calificados de irrisorios, puesto que existe una alta desproporción en relación con los precios corrientes y regulares en el mercado, incluso por debajo del costo de fabricación. Por ejemplo, doña Scarlet Aguilera, que compró 306 productos, gastó \$171.270, vale decir todos los productos tenían un precio, siendo generosos, entre los \$500 y \$800.- Séptimo. -

**VIGÉSIMO SEXTO:** Que, al efecto cabe recordar que en una relación comercial, como la de autos, un precio es justo cuando existe una proporcionalidad entre el valor de la cosa y su equivalente al valor de mercado. Aun cuando se trate de una promoción u oferta, esta nunca puede ser irrisoria, como en el caso sublite, donde aparece una absoluta e irrefutable desproporción en los valores ofertados por el proveedor, a tal punto que caen en el ridículo y el absurdo. -

**VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que en definitiva, es inconcuso que la denunciada L'Oreal cometió un error en la publicación de los precios en sus páginas web, mostrándose un precio evidentemente irrisorio- 1% del valor comercial- yerro que es de tal magnitud que no puede asumirse ni constituir una oferta seria, ni un precio medianamente justo, haciendo



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDXRDJGZG

Foja: 1

inmediatamente que la compraventa sea ineficaz y no produzca sus efectos normales, para este caso, la posterior entrega de los productos. -

**VIGESIMO OCTAVO:** Que, además, pudo quedar acreditado que la proveedora, L'Oreal Chile, al tomar conocimiento del error cometido, utilizó todos los canales de comunicación para avisar e informar a los consumidores del yerro, ofreciendo la devolución de lo pagado por estos, principalmente a través de la emisión de vales vistas, hecho ratificado por los testigos de las demandantes y la documental aparejada al juicio por la denunciada, de modo que no puede presumirse en caso alguno su voluntad de consentir en la promoción, sin que ello importe un retracto como aduce el reclamante.

**VIGÉSIMO NOVENO:** Que por otro lado, y por aplicación de los principios generales del derecho, en este tipo de relaciones debe primar siempre entre las partes la buena fe, que por lo menos de parte de L'Oreal, se cumplió al reconocer el error, y ofrecer la devolución del dinero, negarlo y establecer que de parte de la demandada hubo incumplimiento a las normas y disposiciones de la ley que protege los derechos de los consumidores, significaría aceptar una actitud abusiva, apartándose de la buena fe y significando una ostensible ventaja económica por los consumidores, apareciendo el enriquecimiento sin causa, principios que son transversales a nuestro ordenamiento jurídico, sin excepción.

**TRIGÉSIMO:** Que así, el profesor Hernán Corral, dice “Está claro que las normas de la Ley 19.496, tienen como finalidad proteger los derechos e intereses de los consumidores ante el desequilibrio de poderes y de información que se produce entre ellos y los proveedores. Pero la protección, sólo se justifica cuando la parte débil de la relación es el consumidor frente a posibles abusos de los proveedores. No puede sostenerse que, ante cualquier conflicto, siempre y en todo evento, debe darse prioridad al interés del consumidor sobre el proveedor. Si es el consumidor quien procede de mala fe y se aprovecha de una debilidad contingente que afecta al proveedor, el Derecho del Consumo, no puede tutelarlos y cobrará vigencia el principio general de derecho, de que nadie puede aprovecharse de su propio dolo”.

**TRIGESIMO PRIMERO:** Que en el mismo orden de ideas, nuestra jurisprudencia ha sido uniforme en estimar que ante precios irrisorios , y sin que se hayan acreditado perjuicios reales, por parte de los denunciantes, las normas de protección a los consumidores, contenidas en la ley 19.496 no pueden ser invocadas, supuesto plenamente aplicable para el caso en conflicto, en el que conformidad a los antecedentes allegados al proceso y a la sana crítica, es posible afirmar que los hechos acontecidos el 10 de septiembre del 2020 no han constituido una infracción a la Ley 19.496.



**TRIGÉSIMO SEGUNDO:** Que a mayor abundamiento, cabe citar el artículo 1° N° 1 de la Ley 19.496, norma que dispone que: “Consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo con el número siguiente deban entenderse como proveedores”.

Que por tanto el ámbito de aplicación del estatuto jurídico contenido en dicha Ley, solo se aplica a los consumidores finales, ósea las personas que compren bienes o servicios, como últimos destinatarios, ya sea para beneficio propio, de su grupo familiar o social.

**TRIGÉSIMO TERCERO:** Que, al respecto, y tal como se lee de las tablas de consumidores traídas al proceso por la demandada, no objetadas de contrario, mas de la mitad de los consumidores, que la madrugada del 10 septiembre, realizaron compras en las páginas de L’Oreal, adquirieron decenas de productos cosméticos, solo como ejemplo el primero de la planilla don Sebastian Vehar compro 423 unidades, doña Scarlet Aguilera 306, doña Angela Bello 228, doña Adelayne Ibáñez, 650, etc.

Nuestro primer razonamiento nos lleva a pensar que ante lo risible de los precios, la tentación era enorme, pero en realidad la abultada cantidad de cosméticos adquiridos, por algunos, nos hace dudar de ello, y acerca a pensar que estas personas no eran los consumidores finales, hay que recordar que este tipo de bienes tienen fecha de vencimiento, la que en su mayoría no puede pasar de un año. Así el comportamiento de los cientos de consumidores, la noche en que se verificó el error en el precio, no es la habitual o la esperable, aun cuando se tratare de un Super Ofertazo, calificación a la que tampoco se aludía en la paginas de L’Oreal aquella madrugada.

Que en tal contexto crece la idea que, en el caso de autos, un gran número de los reclamantes, no adquirieron los productos para un uso privado o doméstico, lo que inmediatamente impide que el comprador pueda ser considerado como un usuario o destinatario final de consumo, circunstancia que hace inaplicable la Ley 19.496, para el caso en concreto. -

**TRIGÉSIMO CUARTO:** Que, no obstante lo anterior, y aun cuando consideráramos que todos eran consumidores finales, y que el Estatuto de la Ley de Protección al Consumidor es plenamente aplicable, ya que en definitiva no es posible entender el comportamiento humano frente a precios, que a todos luces eran increíblemente bajos, de igual forma la demanda no podría prosperar, por todo lo expuesto en los motivos anteriores, reiterando que resulta evidente el error involuntario de la empresa demandada, en la publicación de los precios, los que no eran reales, aun cuando se tratare de super descuentos u ofertas de Cyber Day.-





**TRIGÉSIMO QUINTO:** Que nuestros Tribunales Superiores de Justicia han dicho que el principio de buena fe en la celebración de los contratos, debe estar presente en ambos contratantes y en todas las etapas del acta jurídico, por lo que el uso ilegítimo de las acciones que la Ley franquea a los consumidores, para algunos constituiría una transgresión a los deberes que tiene el consumidor, sustrayéndolo del ámbito de protección de la Ley.-

### **III.- EN CUANTO A LAS DEMANDAS SUBSIDIRIAS:**

**TRIGÉSIMO SEXTO:** Que en cuanto a las demandas subsidiarias de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios y de resolución de contrato con restitución e indemnización de perjuicios, es dable señalar que dichas acciones no solo son incompatibles con la acción infraccional, interpuesta en lo principal, y si lo fueran, de igual forma deben ser rechazadas, por cuanto los argumentos razonados para desestimar aquella hacen improcedente la generación de cualquier tipo de responsabilidad civil para L'Oreal Chile, haciendo innecesario el análisis pormenorizado de los requisitos de cada uno de los regímenes de responsabilidad contractual demandados.-

Que en efecto, conforme se concluyó en el motivo 27°, no se formó consentimiento ni se perfeccionó contrato de compraventa alguno entre los denunciantes y la demandada, por lo que nada puede forzarse a cumplir ni declararse resuelto, mas que devolver el dinero a aquellos proponentes que no lo han recibido o retirado.

**TRIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que, sin perjuicio de lo anterior, y siendo un hecho reconocido por la propia demandada, que existen consumidores que aun no han retirado los dineros que gastaron con motivo de las compras del 10 de septiembre del 2020, y a fin de evitar por esa parte algún enriquecimiento sin causa de la denunciada, se ordena hacer devolución de los dineros a los consumidores.

Las sumas de dinero ordenadas restituir, deberán serlo reajustadas de conformidad a la variación que haya experimentado el IPC, desde el 10 de septiembre del 2020 a la época en se liquiden las sumas, en la etapa de cumplimiento de la sentencia. -

**TRIGÉSIMO OCTAVO:** Que las restantes alegaciones y probanzas en nada alteran lo razonado precedentemente.

**TRIGÉSIMO NOVENO:** Que pese a desestimarse la demanda, por estimar que han obrado con motivo plausible en el ejercicio de una acción colectiva, no se le impondrá el pago de las costas, debiendo cada parte soportar las propias.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos, 160, 170, y siguientes del Código de Procedimiento Civil, 2 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; y los artículos 1545 y siguientes del Código Civil, se declara:



«RIT»

Foja: 1

I.- Que **se rechaza** la demanda infraccional deducida a folio 1, con fecha 25 de mayo del 2021.

II.- Que se rechaza la acción civil de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios, deducida en el primer otrosí de la demanda de folio 1, de fecha 25 de mayo del 2021.-

III.- Que se rechaza la acción civil de resolución de contrato con restitución e indemnización de perjuicios, deducida en el segundo otrosí de la demanda de folio 1, de fecha 25 de mayo del 2021.-

IV.- Que se ordena a L'Oreal Chile hacer la devolución de los dineros reajustados, de la forma indicada en el considerando 35°. -

V.- Que cada parte pagará sus costas. —

**DECTADA POR DOÑA ROCIO PEREZ GAMBOA, JUEZA  
TITULAR**

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veintidós de noviembre de dos mil veinticuatro**



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UXVDRDJGZG