

C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de febrero de dos mil veintiséis.

Vistos:

I.- En relación con el recurso de casación en la forma interpuesto por la parte demandante:

Primero: Que, luego de hacer una larga referencia a los antecedentes del proceso y a lo resuelto por la sentencia de primer grado, el recurrente sostiene que se configuró la causal de casación en la forma establecida en el artículo 768 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, en relación con el artículo 170 N° 6 del mismo cuerpo legal.

Expone que la magistratura no se pronunció sobre el apercibimiento solicitado por su parte en el marco de lo establecido en el artículo 51 N° 10 inciso final de la Ley N° 19.496, en relación con una serie de documentos que individualiza, respecto de lo cual el tribunal señaló que se resolvería, en definitiva, cuestión que no hizo.

Agrega que la Corte Suprema ha fallado en el sentido que argumenta, esto es, que debe pronunciarse respecto de todos los hechos y argumentos de derecho que se expongan, como en relación con todas las acciones y excepciones que se deduzcan, aunque sean incompatibles.

Sostiene que la falta de resolución que acusa le impidió obtener un beneficio, esto es, una sentencia favorable, ya que se omitió un elemento o mecanismo que le permite tener por acreditadas sus acciones.

Por otro lado, agrega, los vicios solo son reparables con la declaración de nulidad de la sentencia definitiva, por cuanto, no procede la interposición de recurso de apelación respecto de decisiones que el tribunal no ha adoptado.

Termina solicitando que se anule la sentencia recurrida, y, sin nueva vista, se dicte la correspondiente de reemplazo, que acoja en todas sus partes la demanda, con costas.

Segundo: Que el recurso de casación en la forma es un arbitrio procesal de derecho estricto cuya finalidad es anular la sentencia o ésta y el procedimiento, por los vicios procesales que se observen durante la substanciación del juicio o en la dictación del fallo, siempre que tengan la debida trascendencia, conforme al límite impuesto por el inciso 3° del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, que dichos defectos influyan sustancialmente en lo dispositivo de la decisión o cause al recurrente un perjuicio reparable sólo con la invalidación del mismo.



Tercero: Que, de acuerdo con lo que dispone el numeral 5 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, es causal de casación en la forma el haber sido pronunciada la sentencia con omisión de cualquiera de los requisitos enumerados en el artículo 170 de dicho cuerpo legal y, en el caso de autos, se afirma que no cumple el consagrado en su número 6, norma que debe entenderse complementada con lo que establece el Auto Acordado de la Corte Suprema sobre la forma de las sentencias -de 30 de septiembre de 1920- en particular lo que señala el número 11. El citado requisito está establecido para que las partes tengan cabal conocimiento de las razones por las que sus alegaciones y defensas fueron acogidas o desestimadas, lo que, en definitiva, permite que las resoluciones puedan ser impugnadas debidamente deduciendo los recursos establecidos en la ley. El referido número 11 establece que *“la parte resolutoria del fallo deberá comprender todas las acciones y excepciones que se hayan hecho valer en el juicio, expresando de un modo determinado y preciso las acciones, peticiones y excepciones que se acepten o rechacen. Podrá omitirse la resolución de aquellas acciones y excepciones que fueren incompatibles con las aceptadas; en este caso el Tribunal deberá exponer los motivos que hubiere tenido para considerarlas incompatibles”*.

Cuarto: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 N° 10 de la Ley N° 19.496, en lo pertinente: *“El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. En este procedimiento especial la prueba se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica y se sujetará a las siguientes normas: 10.- ... “Los proveedores demandados estarán obligados a entregar al tribunal todos los instrumentos que éste ordene, de oficio o a petición de parte, siempre que tales instrumentos obren o deban obrar en su poder y que tengan relación directa con la cuestión debatida. En caso de que el proveedor se negare a entregar tales instrumentos y el tribunal estimare infundada la negativa por haberse aportado pruebas acerca de su existencia o por ser injustificadas las razones dadas, el juez podrá tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto del contenido de tales instrumentos”*.

Quinto: Que del mérito de los antecedentes que rolan en la carpeta computacional, se tiene por establecido lo siguiente:

1°.- Mediante presentación de folio 111, la parte demandante requirió a la demandada una serie de instrumentos que obrarían en su poder y de relevancia, a su juicio, para el objeto del juicio, en aplicación de lo establecido en el artículo



51 N° 10 inciso final de la Ley N° 19.496, bajo el respectivo apercibimiento comprendido en la misma disposición.

2°.- A folio 179 rola resolución de 23 de noviembre de 2022, que resolvió la solicitud precedente de la siguiente forma *“A lo principal y otrosí: Como se pide, conforme lo dispuesto en el artículo 51 N° 10 inciso final de la Ley N° 19.496, se ordena a la parte demandada entregar los instrumentos que se individualizan en la presentación que aquí se provee, bajo apercibimiento legal previsto en la disposición citada. Atendida la naturaleza y volumen que comprende la documentación requerida, se fija para su entrega un plazo máximo de 20 días hábiles a contar de esta fecha, debiendo presentarse en formato digital y en dispositivos electrónicos de almacenamiento que deberán ser puestos a disposición del tribunal para su debida custodia”*.

3°.- A folio 336, la parte demandante solicitó que se haga efectivo *“el apercibimiento del artículo 51 N° 10 inciso final de la Ley N° 19.496, en orden a tener por cierto lo alegado por esta parte demandante, en la presentación de fecha 10 de noviembre de 2022 (folio 111), sobre el contenido de los aludidos instrumentos, y en particular que éstos tienen relación directa con la cuestión debatida, ya que analizan el retardo en la entrega del o los productos y/o servicios adquiridos por los consumidores; la modificación de la fecha de entrega; la no entrega definitiva de los productos y/o servicios adquiridos por los consumidores, motivado en la mayoría de los casos, en una falta de stock disponible, todos ellos con la consecuente anulación forzada o unilateral de las compras y/o transacciones efectuadas por los consumidores; la no devolución de los montos ofrecidos y/o comprometidos a los clientes a consecuencia de lo indicado, como también las compensaciones por retardo o incumplimiento comprometidas”*.

4°.- Por resolución de 18 de julio de 2023, el tribunal otorgó traslado a la solicitud de apercibimiento.

5°.- Por escrito de folio 371, la parte demandante pidió que se diera curso progresivo a los autos en relación con resolver el apercibimiento referido.

6°.- Por resolución de 8 de noviembre de 2023, la magistratura decidió la solicitud referida en el numeral 3° de la siguiente manera *“atendido el tenor del artículo 51 N°10 inciso final de la Ley 19.496, no ha lugar a lo solicitado, sin perjuicio de lo anterior, estese a lo que se resolverá en la sentencia definitiva”*.

Sexto: Que, al tenor de los antecedentes referidos, aparece que la solicitud de apercibimiento efectuada por la parte demandante si fue decidida



por el tribunal en la resolución de 8 de noviembre de 2023, cuando señaló “no ha lugar lo solicitado”, de manera que no se produjo el vicio referido por la recurrente en orden a la falta de cumplimiento de lo exigido por el numeral 6° del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil.

Séptimo: Que la referencia efectuada en la misma resolución en orden a que “*sin perjuicio de lo anterior, estese a lo que se resolverá en la sentencia definitiva*”, no puede ser estimado como una falta de decisión en los términos afirmados por el recurrente, sino que al análisis que el sentenciador podría hacer en relación con el fondo de la controversia al pronunciarse sobre las acciones interpuestas.

Octavo: Que, a mayor abundamiento, y sin perjuicio de que el recurrente no señaló en el recurso la manera precisa en que esta omisión podría tener influencia en lo resolutivo del fallo, es decir, no indicó cómo sobre la base de los documentos no presentados se acreditarían los fundamentos de su pretensión, cabe tener en consideración que la razón fundamental para desestimar la demanda no fue la falta de acreditación de los hechos en los que se fundó, sino que la ausencia de culpa de la parte demandada, de manera que la falta que se acusa no tiene influencia en lo decidido.

Noveno: Que las reflexiones que preceden conducen al rechazo del recurso de casación en la forma.

II.- En relación con los recursos de apelación de la parte demandante y demandada:

Se reproduce la sentencia en alzada.

Y se tiene, además, presente:

Décimo: Que, como se consignó en el fallo que se revisa, la controversia se centró en determinar si la demandada Cencosud Retail S.A., en su calidad de proveedor del rubro de ventas al por menor y mayor, incurrió en infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores durante el año 2020, específicamente en el contexto de la pandemia de COVID-19, específicamente por haber incurrido en: 1°.- Retardos en la entrega de productos adquiridos vía canales digitales; 2°.- Modificaciones unilaterales de las fechas de entrega informadas; 3°.- Falta de entrega definitiva de productos; 4°.- Anulaciones unilaterales de compras; y, 5°.- Demoras en la devolución de dineros comprometidos. Además, se afirmó que la demandada habría incumplido sus deberes de información veraz y oportuna hacia los



consumidores, particularmente en lo referente a las fechas de entrega y el estado de los pedidos.

Undécimo: Que esta Corte comparte el razonamiento del tribunal en orden a la falta de legitimación activa del SERNAC para deducir demandas civiles basadas en el derecho común, por cuanto exceden el ámbito de competencia otorgado por la Ley N°19.496, en tanto no se ajustan a la naturaleza y finalidad de los procedimientos colectivos o difusos.

a El artículo 58 de la LPDC solo permite al SERNAC proteger el interés general de los consumidores y velar por el cumplimiento de las normas que digan relación con la protección de sus derechos, pero no otra cosa, como lo sería perseguir la responsabilidad de los proveedores mediante la interposición de acciones civiles contenidas en el Código Civil.

b Por su parte, el artículo 50 del mismo cuerpo legal establece que las acciones que contempla tienen por finalidad proteger los derechos de los consumidores, lo que hace posible afirmar el carácter especial de ese cuerpo normativo, no pudiendo una acción civil proteger los intereses de los consumidores.

c **Duodécimo:** Que, en relación con lo alegado respecto del caso fortuito o fuerza mayor, cabe destacar que el demandante argumentó, entre otras cosas, que el tribunal acogió esta alegación de la parte demandada en circunstancias que *“a lo más, debió hacerlo durante los primeros meses de pandemia”*, agregando que *“La demandada no supo delimitar el espacio temporal, por lo tanto, debería haber sido rechazada la excepción de caso fortuito fuerza mayor en todas sus partes”*.

d A juicio de esta Corte, estos razonamientos quitan fuerza a las alegaciones de esta recurrente, por cuanto no se observa en los hechos establecidos por el tribunal en relación con esta materia que se pueda determinar la existencia de diversas épocas, respecto de las cuales en unas podía haberse dado el caso fortuito o fuerza mayor, y en otras no, como lo sostiene la actora.

En este sentido, lleva la razón el tribunal de primer grado cuando razona que *“es un hecho público y notorio que entre los meses de marzo y noviembre de 2020, el país enfrentó una crisis sanitaria sin precedentes debido a la pandemia de COVID-19, la cual generó una serie de interrupciones e incertidumbres graves y significativas en todos los ámbitos de la vida social y económica. Esta sentenciadora no puede soslayar las múltiples y complejas*



consecuencias que dicha crisis tuvo en el funcionamiento del comercio en general, y del comercio electrónico en particular. En primer lugar, cabe destacar las severas restricciones a la libertad de circulación impuestas por la autoridad sanitaria. Las cuarentenas obligatorias, que afectaron a diversas comunas del país en distintos momentos del período señalado —marzo 2020, noviembre 2020—, no solo impactaron directamente en la capacidad de los proveedores para mantener operativas sus tiendas físicas, sino que también generaron complicaciones significativas en la logística de distribución de productos adquiridos a través de canales de venta a distancia. Asimismo, el cierre obligatorio de comercios considerados no esenciales provocó un aumento exponencial e imprevisto en las ventas a través de canales digitales, para el cual la infraestructura logística existente no estaba preparada. Este incremento súbito en la demanda de servicios de venta online coincidió con una reducción forzosa de la capacidad operativa de las empresas, debido a las medidas de distanciamiento social y a la necesidad de implementar protocolos sanitarios en centros de distribución y bodegas. A su vez, el aumento de licencias médicas ya sea por contagios directos de COVID-19 o por cuarentenas preventivas de contactos estrechos, mermó significativamente la fuerza laboral disponible en toda la cadena de suministro. Esta situación se vio agravada por la necesidad de proteger a trabajadores pertenecientes a grupos de riesgo, lo que implicó una reducción adicional del personal activo en labores presenciales. A nivel global, se produjeron quiebres de stock sin precedentes en múltiples industrias, afectando la disponibilidad de productos e insumos. Las interrupciones en las cadenas de suministro internacionales, causadas por cierres de fábricas, restricciones en puertos y aeropuertos, y la escasez de contenedores, tuvieron un impacto directo en la capacidad de los proveedores nacionales para mantener inventarios adecuados y cumplir con los plazos de entrega habituales. Las restricciones sanitarias impuestas en los lugares de trabajo, como la limitación de aforos, la implementación de turnos reducidos y la necesidad de realizar desinfecciones frecuentes, también contribuyeron a ralentizar los procesos de preparación y despacho de pedidos. Adicionalmente, eventos como el paro de camioneros ocurrido en agosto y septiembre de 2020 exacerbaron las dificultades logísticas ya existentes, afectando particularmente el transporte de mercaderías entre regiones”.

Como acertadamente lo concluye la sentenciadora de primer grado “la confluencia de todos estos factores creó un escenario extraordinario y sin



precedentes respecto de su incertidumbre, que puso a prueba la capacidad de adaptación de todo el sistema de comercio y distribución. Las empresas se vieron obligadas a implementar cambios operativos significativos en un margen de tiempo acotado, enfrentando simultáneamente un aumento en la demanda de servicios de venta a distancia y una reducción en su capacidad operativa debido a las restricciones sanitarias. Por lo tanto, en este contexto, resulta evidente que las condiciones normales de funcionamiento del comercio se vieron severamente alteradas durante el período en cuestión, lo cual necesariamente debe ser considerado al momento de evaluar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores en el marco de las relaciones de consumo”.

Decimotercero: Que, no obstante, el tribunal del grado tuvo en consideración que la demandada asumió los riesgos de prestar sus servicios en el contexto de emergencia sanitaria, la prueba rendida permitió acreditar los efectos que la extraordinaria situación tuvo para ella. Es así como, además del resultado que arrojaron sus Estados Financieros, se estableció *“el cierre obligatorio de tiendas físicas y el consecuente aumento exponencial de las ventas a través de canales digitales, lo que generó una presión de relevancia sobre la infraestructura logística de la demandada”.*

Decimocuarto: Que en este contexto es fundamental considerar que el propio SERNAC, ejerciendo las facultades legales de interpretación administrativa de la Ley N°19.496, emitió una serie de circulares en las que reconoce la existencia de circunstancias excepcionales que pueden afectar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores. Ha señalado, entre otras cuestiones, que *“Ante eventos excepcionales calificados como fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible cumplir con las obligaciones o deberes legales o voluntarios, el proveedor podría tomar una serie de medidas de contingencia (...) en este escenario, el proveedor estará facultado para no prestar el servicio o retrasar la entrega de productos durante el tiempo que se mantengan los acontecimientos excepcionales calificados como caso fortuito o fuerza mayor”.* *“Bajo circunstancias excepcionales, los proveedores podrían suspender, o, más excepcionalmente aún, extinguir las obligaciones (restituyendo íntegramente los pagos realizados por los consumidores), sin que a juicio de este Servicio se cometa infracción al artículo 12 y 25 de la LPDC”.*

Decimoquinto: Que es en estas circunstancias, y teniendo en consideración el carácter de responsabilidad subjetiva de aquella que establece la Ley de Protección al Consumidor, es que lleva la razón la sentenciadora del



grado cuando concluye que *“no es posible hacer objetivamente responsable a Cencosud Retail S.A. (Paris) de las decisiones de la autoridad sanitaria ni de las características imprevisibles de la pandemia, especialmente durante los primeros meses de la crisis sanitaria. Las restricciones de movilidad, el cierre de comercios, las cuarentenas y otras medidas adoptadas por la autoridad, así como las disrupciones en la cadena de suministro global, constituyen circunstancias que, en gran medida, escapaban a la esfera de control directo del proveedor”*.

No obstante lo cual, la demandada si era responsable, en el marco de la regulación de la protección al consumidor, en relación con la entrega veraz de información en cuanto a los términos de las transacciones que se produjeron en el marco de la emergencia sanitaria, materia respecto de la cual si estaba en control, y por lo tanto, debe responder de ello, por cuanto contaba con los medios tecnológicos y organizacionales para mantener una comunicación fluida con sus clientes, diligencia que no fue acreditada en el juicio que se revisa por esta vía.

Decimosexto: Que, sin perjuicio de lo reseñado, como lo señala el tribunal de primer grado, las pretensiones indemnizatorias han sido deducidas de modo genérico, sin consignarse algún promedio o estimación que eventualmente podrían cuantificarlas según las reglas de la Ley de Protección al Consumidor, como se constata que tampoco se reservó la determinación de los montos para la etapa de cumplimiento del fallo, conforme lo permite la regla contenida en el artículo 173 del Código de Procedimiento Civil aplicable al presente procedimiento conforme la regla del artículo 50 b) de la Ley 19.496, de manera que, aún cuando esta Corte concordara con las argumentaciones de la actora, no podría acoger la demanda en relación con la resolución, por la falta de elementos suficientes para determinar los perjuicios que reclama.

Decimoséptimo: Que las argumentaciones efectuadas por la demandada en su recurso de apelación no logran desvirtuar lo que viene decidido, teniendo especialmente en consideración que no acreditó la debida diligencia en la entrega de la información respectiva.

Y teniendo, además, en consideración lo previsto en los artículos 186 y siguientes, 764 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se declara que:

I.- **Se rechaza** el recurso de casación en la forma interpuesto por la parte demandante.



II.- **Se confirma**, sin costas, la sentencia de catorce de octubre de dos mil veinticuatro, pronunciada por el Segundo Juzgado Civil de Santiago, en los autos Rol C-17330-2020.

Redacción del ministro Rodríguez Moreno.

Regístrese y devuélvase.

N°Civil-20313-2024.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor José Pablo Rodríguez Moreno e integrada por el ministro señor Tomás Gray Gariazzo y por el abogado integrante señor Jorge Benítez Urrutia.



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

Código: RUNXBTNHRXG

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Jose P. Rodriguez M., Tomas Gray G. y Abogado Integrante Jorge Benitez U. Santiago, cuatro de febrero de dos mil veintiseis.

En Santiago, a cuatro de febrero de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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

Código: RUNXBTNHRXG