

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia
JUZGADO : 2º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-17330-2020
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/CENCOSUD RETAIL S.A

Santiago, catorce de octubre de dos mil veinticuatro

VISTOS:

Que mediante lo principal de la presentación de fecha 02 de noviembre de 2020, comparecen Jean Pierre Couchot Bañados, Alfredo Calvo Carvajal y Blas González Fehrmann, abogados, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), servicio público, todos domiciliados en calle Agustinas N°853, piso 12, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana y deducen demanda colectiva para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores en contra de Cencosud *Retail* S.A., sociedad anónima del giro de ventas al por menor y mayor y otros, representada legalmente por Ricardo Alonso González Novoa, de quien desconocen su profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Kennedy N°9001, piso 4º, comuna de Las Condes, Región Metropolitana.

Estructuran su demanda en torno a cinco acciones principales

1. ACCIÓN INFRACCIONAL:

La cual fundan en los incumplimientos y conductas negligentes del proveedor. Exponen para dichos efectos, que el SERNAC, desde el mes de marzo de 2020, habría detectado transgresiones reiteradas a la legislación vigente por parte de Cencosud *Retail* S.A., principalmente en el incumplimiento de condiciones ofrecidas, convenidas y/ contratadas en operaciones de venta a distancia.

Señalan que entre el 01 de marzo y el 15 de noviembre de 2020, la entidad que representan, SERNAC, habría recibido 19.203 reclamos relacionados con compras *online* en Tiendas Paris, representando un incremento del 506% respecto al mismo período del año anterior. De estos reclamos, el 42,4% se habrían categorizado como «retardo en la entrega de lo comprado», siendo la categoría más reclamada. Asimismo, se indica que Cencosud *Retail* S.A. acumularía 9.346 reclamos referidos a problemas asociados a la anulación de la compra, lo que representaría un 48% del total de reclamos en contra de este proveedor



Foja: 1

Argumentan que estos incumplimientos se habrían intensificado a raíz de la contingencia sanitaria provocada por el brote del virus SARS-Cov2, contexto en el cual el comercio electrónico se habría vigorizado en comparación a la venta presencial. Sostienen que las plataformas *online* de ventas se habrían transformado en el mecanismo más seguro para efectuar compras, permitiendo evitar concurrir presencialmente a un centro comercial y evitar aglomeraciones de gente, las cuales, conforme a la ciencia médica, serían un foco de alto contagio.

Señalan que, Cencosud *Retail* S.A., a diferencia de otros proveedores del negocio local, no habría debido cambiar su estrategia de negocio con la pandemia, lo que lo posicionaría en una indudable ventaja respecto de sus competidores. Afirman que esta situación constataría las brechas existentes entre las empresas de menor y mayor tamaño.

Las normas que invocan como infringidas son:

a) Artículo 3 inciso primero letra a) de la Ley N°19.496: Sobre el particular, alegan que la falta de información certera, veraz y oportuna sobre las fechas de entrega vulneraría la libertad de contratación de los consumidores. Argumentan que, si los consumidores hubieran sido informados previamente de los reales plazos de entrega, probablemente habrían optado por otros proveedores o no habrían realizado la compra.

Sostienen entonces que, la libertad contractual consagrada en este artículo se habría infringido a través de las permanentes modificaciones unilaterales a las condiciones de contratación adscritas con los consumidores, especialmente respecto de las fechas informadas al momento de la contratación de los productos. De esta forma, estas modificaciones habrían significado, en algunos casos, el retardo en la entrega y, en otros, la no entrega definitiva de los productos y/o servicios adquiridos por los consumidores, con la consecuente anulación forzada o unilateral de las compras y/o transacciones efectuadas por los consumidores.

b) Artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N°19.496: Al respecto refieren que, se habría vulnerado el derecho a la información veraz y oportuna en todas las etapas contractuales, puesto que habría existido falta de información respecto a retardos en la entrega, no entrega definitiva de productos, anulaciones de compras y no devolución de montos comprometidos.

Arguyen que, la información debe ser cierta, precisa y respetada, no solo por aplicación de este artículo, sino porque, además, por un imperativo de buena fe, se evitaría el error en la voluntad del consumidor. Afirman que, el deber de informar y la buena fe abarcarían todo el *iter* contractual, incluyendo todas las variaciones que surjan en las propias relaciones contractuales.

En este aspecto, sostienen que la empresa demandada habría incurrido en grave infracción a la Ley N°19.496, al vulnerar el derecho básico e irrenunciable a la información veraz y oportuna que le asiste a todo consumidor, en todas las etapas contractuales. Exponen que, en la etapa precontractual, la información proporcionada por la empresa habría resultado esencial para efectos de que el consumidor decidiera contratar con la entidad demandada, por sobre otros proveedores que vendían los mismos productos y/o servicios.



Foja: 1

c) Artículo 3 inciso primero letra e) de la Ley N°19.496: Aducen que no se habrían entregado compensaciones e indemnizaciones cuando correspondía. De esta manera, el proveedor no habría reparado el daño, y cuando realizó ofrecimientos, estos no habrían cumplido con el estándar de ser adecuados y oportunos.

Por ello, el proveedor habría incurrido en infracción a este artículo pues no habría entregado compensaciones e indemnizaciones a los consumidores cuando correspondía, no habría acogido varios de los reclamos interpuestos por los consumidores, y en los casos donde ocurrió lo contrario, se habría limitado a ofrecer alternativas de cumplimiento que no satisfacen la pretensión del consumidor, como la modificación y correspondiente extensión del plazo de entrega original, la anulación de las compras con compromiso de devolución del dinero pagado, ofrecimiento de *Giftcards*, entre otros.

Argumentan que las «compensaciones» ofrecidas por Cencosud no habrían sido «oportunas», conforme lo exigiría la norma en comento, puesto que sólo habrían sido ofrecidas una vez que el consumidor ha presentado un reclamo ante el SERNAC y, además, muchas de ellas ni siquiera habrían sido entregadas a los consumidores.

d) Artículo 12 de la Ley N°19.496: Alegan el incumplimiento en la entrega de productos y plazos comprometidos. Argumentan que el proveedor no habría respetado las condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien.

Refieren que el proveedor habría incurrido en una serie de conductas que configurarían sendas infracciones al artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor. Señalan que, entre otros incumplimientos, el proveedor no habría entregado los productos ofrecidos, procediendo con la consecuente anulación de las compras y tampoco habría cumplido con los plazos comprometidos para las entregas.

En este orden de ideas, afirman que la obligación de París de entregar los productos adquiridos en tiempo y forma se trataría de una obligación de resultado, lo cual implicaría que la culpa o diligencia del deudor no sería relevante para determinar el cumplimiento o incumplimiento de la obligación. De esta forma, arguyen que el sentido y alcance de dicha obligación se extendería hasta alcanzar los hechos u omisiones de empresas externas de logística o despacho contratadas por la entidad demandada.

e) Artículo 12 A de la Ley N°19.496: Sostienen que, el incumplimiento en la entrega material de productos en tiempo y lugar convenidos. Por lo tanto, una vez perfeccionado el contrato, el proveedor habría quedado obligado a poner a disposición del consumidor los bienes adquiridos en el domicilio y tiempo convenidos.

De esta forma, de acuerdo con la norma referida, una vez que el consumidor decide adquirir el producto y realiza la compra de este, aceptando el precio ofrecido por el proveedor y el plazo dentro del cual se realizaría su entrega material, se entiende formado el consentimiento, en otras palabras, perfeccionado el contrato, con la peculiaridad de que quedaría pendiente la obligación de entregar la cosa que tiene el proveedor, en el lugar y fecha convenida.



Foja: 1

f) Artículo 23 de la Ley N°19.496: Argumentan una falta al deber de profesionalidad, causando graves perjuicios a los consumidores. Sobre el particular, indican que el comportamiento del proveedor distaría de ser profesional, al haber retardado la entrega de productos, modificado fechas de entrega, anulado compras unilateralmente y no devolviendo los montos comprometidos.

Señalan que el artículo 23 inciso primero de la Ley N°19.496 consagraría el reconocimiento del deber de profesionalidad exigible a la empresa. Así las cosas, el proveedor constituiría un agente del mercado que se caracteriza por la habitualidad en el desempeño de su negocio, de manera que su conducta debe ser medida acorde a dicho carácter. Afirman que, en el caso concreto, el deber de profesionalidad indicaría que el proveedor debería cumplir con todas y cada una de las condiciones ofertadas.

Por consiguiente y, siguiendo este orden de razonamiento, refieren que, pasados luego de meses de confinamiento en algunos sectores del país, sería posible colegir que los proveedores no habrían generado los protocolos correctos de prevención y corrección de la logística necesaria para asegurar que los productos sean entregados dentro del plazo comprometido.

Así, se solicita la declaración de este tribunal de la responsabilidad infraccional de la demandada y la aplicación de multas por cada infracción y consumidor afectado. Argumentan que, dada la gravedad de las conductas y la capacidad económica del infractor, correspondería aplicar el máximo de las multas establecidas en la ley.

De esta forma, sostienen que, para la determinación de las multas, el Tribunal debería estarse a las circunstancias atenuantes y agravantes del proveedor demandado para finalmente, ponderar racionalmente cada una de ellas y aplicar al caso respectivo una multa «proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor».

Invocan para efectos de sostener sus pretensiones, jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia que habría consolidado la tesis de la responsabilidad objetiva del proveedor. En específico una sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago que señalaría: *"Que, consecuentemente siendo la acción infraccional de orden público el legislador ha establecido la responsabilidad objetiva, en virtud de la cual basta acreditar la infracción, como también la falta de la debida correspondencia entre lo que se ofrece y lo que se origina y lo que efectivamente recibe como contraprestación, para aplicar las sanciones que la ley numerada contempla"*.

En relación con el deber de profesionalidad, refieren que la jurisprudencia habría reconocido a la Ley de Protección del Consumidor como una regulación cuyo objetivo sería proteger a los consumidores.

2. ACCIÓN RESOLUTORIA:

La cual fundan en el incumplimiento grave de las obligaciones contractuales de la demandada de autos. Se invoca nuevamente el artículo 12 de la Ley N°19.496, reiterando el incumplimiento en la entrega de productos y plazos comprometidos. Afirman que el incumplimiento sería de tal gravedad que justificaría la resolución de los contratos. Por lo tanto,



Foja: 1

el retardo en la entrega o la no entrega definitiva de los productos constituiría en sí mismo, un incumplimiento con entidad resolutoria, que autorizaría al acreedor insatisfecho a solicitar la resolución del contrato.

Sobre el particular, refieren que, esta acción beneficiaría a aquel grupo de consumidores que no deseen perseverar en el contrato, ya sea porque el proveedor no ha cumplido con la obligación de hacer entrega del producto dentro de plazo, o porque no ha hecho llegar producto alguno.

Argumentan entonces que, como consecuencia de la resolución, se busca que el proveedor incumplidor restituya al consumidor el total del precio pagado por los productos, despacho y todo otro importe relacionado con el contrato de compraventa incumplido. Dicho remedio contractual permitiría al consumidor entonces, liberarse para concurrir al mercado a satisfacer su interés.

Señalan que la resolución se encontraría regulada a raíz de la garantía legal y como un remedio general en el artículo 50 de la Ley N°19.496. De esta forma, en el ámbito del consumo operaría la misma lógica expuesta en el derecho común, donde el consumidor no quiere seguir vinculado con el proveedor y prefiere optar por la resolución para buscar otras alternativas para adquirir el bien fabricado en masa.

Así las cosas, la resolución sería un remedio que prescindiría de la imputabilidad del deudor. Se argumenta, que el incumplimiento resolutorio se presentaría cuando hay una gravedad determinada por la voluntad de las partes, por las consecuencias que produce el incumplimiento o la pérdida de confianza del acreedor. De esta manera, solicitan la resolución de los contratos y las restituciones correspondientes para el grupo de consumidores con contratos vigentes e incumplidos que opten por esta alternativa.

Sobre la acción resolutoria, citan a Luis Claro Solar, quien señalaría: "*Aunque los contratantes nada expresen, se entiende que cada uno de ellos ha contratado en la inteligencia de que el otro cumplirá las obligaciones que el contrato le impone, y que si no las cumple el contrato se resolverá y él quedará también libre de la obligación que a su vez contrajo*".

3. ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO FORZADO:

Fundamentan esta acción en el incumplimiento de obligaciones contractuales subsanables. Reiteran para dichos efectos el artículo 12 de la Ley N°19.496, alegando el incumplimiento en la entrega de productos y plazos comprometidos.

Argumentan que esta acción beneficiaría a aquel grupo de consumidores que, a pesar de los incumplimientos, prefiera optar por persistir en el contrato, pues éste aún le reportaría interés. Abundan sobre este aspecto y precisan que la obligación de entregar los productos adquiridos en tiempo y forma se trataría de una obligación de resultado, lo cual implicaría que la culpa o diligencia del deudor no sería relevante para determinar el cumplimiento o incumplimiento de la obligación. Por consiguiente, el proveedor estaría obligado a poner a disposición del consumidor los bienes adquiridos en el domicilio y tiempo convenidos,



Foja: 1

transfiriéndole de esa forma el dominio de las cosas compradas, obligación que se extendería también a los proveedores externos de la entidad demandada.

En este orden de ideas, afirman que las partes de todo contrato —en la especie, un contrato de compraventa de consumo— estarían legalmente obligadas a cumplir en tiempo y forma las obligaciones contractuales que respectivamente asumieron. De esta forma sostienen que, los consumidores habrían cumplido en tiempo y forma con todas y cada una de sus obligaciones contractuales, dentro de estas, el pago del precio, razón por la cual, la vendedora y demandada de autos, Cencosud *Retail* S.A., estaría legalmente obligada a poner a disposición del consumidor los bienes adquiridos.

Por consiguiente, al no hacerlo o realizarlo tardíamente, se habría verificado un incumplimiento contractual, el cual otorgaría a la parte compradora —el consumidor— el derecho a exigir alternatively el cumplimiento forzado del contrato prometido o la resolución de estos, en ambos casos, con indemnización de perjuicios. En consecuencia, solicitan el cumplimiento de los contratos en los términos pactados para el grupo de consumidores con contratos vigentes e incumplidos que prefieran esta opción.

En cuanto a la acción de cumplimiento forzado, citan al profesor Daniel Peñailillo, quien definiría la obligación de dar como "*aquella que tiene por objeto transferir el dominio de una cosa o constituir sobre ella algún otro derecho real*".

4. ACCIÓN INDEMNIZATORIA:

Esta acción la fundan en los daños patrimoniales y morales causados por los eventuales incumplimientos. Invocan nuevamente para dichos efectos, el artículo 3 inciso primero letra e) de la Ley N°19.496, reiterando que no se habrían entregado compensaciones e indemnizaciones por la demandada de autos cuando correspondía

Así las cosas, imputan que los incumplimientos del proveedor habrían causado diversos tipos de daños a los consumidores, los cuales se encuentran desglosados de la siguiente forma:

a) Daño Patrimonial: Sostienen que, existiría un daño emergente representado por la diferencia entre la utilidad que el consumidor esperaba recibir al momento de ejecutar la compra y la utilidad que efectivamente obtiene al recibir el producto con retardo o al no recibirlo. Se argumenta que esta categoría de daño se justificaría especialmente en la utilidad que el consumidor espera al momento de recibir el producto adquirido en la fecha prometida, considerando que la fecha de entrega sería una de las condiciones más importantes e influyentes en la decisión de compra que realizan los consumidores.

Por lo tanto, al producirse un retardo en la entrega, la utilidad que le podría prestar el producto al consumidor sería menor a la que éste esperaba al momento de contratar, la que variaría según los días de retraso en que incurra el proveedor, pudiendo alcanzar la inutilidad total, ejemplificando al efecto, con un regalo que se adquiriera por un consumidor con ocasión de una fecha especial.



Foja: 1

También alegan la existencia de lucro cesante por la imposibilidad de disponer del dinero pagado durante el tiempo que estuvo en poder del proveedor. Se argumenta que durante todo el transcurso de tiempo en que el proveedor no hace entrega del producto, el descuento por su valor ya habría sido realizado en la tarjeta o cuenta bancaria del consumidor, y en muchos casos, ante la tardanza, el consumidor se habría visto incluso obligado a adquirir un producto de reemplazo.

Adicionalmente, alegan el costo del reclamo, compuesto por todo aquel grupo de consumidores que efectuaron reclamos, y que deberían ser compensados por el tiempo utilizado y los costos de transporte o uso de servicios como internet, en que incurrieron para efectuar la denuncia.

b) Daño Moral: Sobre dicha categoría de daño, arguyen que la demandada habría afectado la integridad psíquica de los consumidores y comprometido su dignidad. Sostienen sobre el particular que, los consumidores habrían sufrido frustración, sentimientos de desprotección y de ser subestimados frente a las decisiones unilaterales del proveedor. De esta forma, la dignidad de los consumidores se habría visto afectada cada vez que el consumidor debió soportar modificaciones a la fecha de entrega comprometida y/o anulaciones unilaterales de las compras realizadas.

Por lo tanto, con estas actuaciones, el proveedor, además de incumplir su deber de profesionalidad, estaría superponiendo su posición por sobre la voluntad e interés del consumidor, acentuando las brechas ya existentes en el régimen de consumo. Sostienen entonces que, las conductas realizadas por el proveedor se traducirían en un aprovechamiento de su posición dominante frente a los consumidores, lo que afectaría su dignidad como tal, e implicaría una afectación a su integridad psíquica.

c) Daño Punitivo: Sobre el particular, solicitan un aumento del 25% en el monto de la indemnización, conforme al artículo 53 C letra c) de la Ley N°19.496, argumentando que concurrirían circunstancias agravantes que justificarían esta sanción civil.

Argumentan que este tipo de operación sería subsumible en la categoría que califican como daño punitivo, puesto que este rubro tendría una doble función:

- castigar al causante del daño por conductas altamente reprobables y
- tratar de evitar la existencia de estas conductas con la alta sanción económica de forma que ésta cumpla una función disuasoria.

Sostienen en particular, que la aplicación de este daño punitivo en la especie se justificaría debido a la gravedad de las conductas del proveedor y las consecuencias que estas tendrían para la vida de los consumidores, especialmente considerando la importancia del comercio electrónico en el contexto de la pandemia.

Así las cosas, solicitan la indemnización de todos los perjuicios causados a los consumidores afectados, incluyendo el aumento del 25% a título de daño punitivo. Sobre la acción indemnizatoria, invocan jurisprudencia de la Corte Suprema, específicamente los casos



Foja: 1

"Zorin S.A. con Compañía Siderúrgica Huachipato S.A." y "José Ampuero Asencio con Alfonso Castillo Hernández", que habrían reconocido la autonomía de la indemnización de perjuicios.

Respecto al daño moral colectivo, citan jurisprudencia argentina, específicamente el caso "*Machinandiarena Hernández con Telefónica de Argentina (2009)*", para argumentar la procedencia de este tipo de daño en materia de consumo.

En relación con el daño punitivo, refieren la opinión del profesor Enrique Barros, quien señalaría que "*la responsabilidad civil asume un carácter punitivo cuando la indemnización excede la reparación del daño causado*".

5. ACCIÓN RESTITUTORIA:

Acción que radican en la retención injustificada de dineros de los consumidores. Imputan en este aspecto que, Cencosud *Retail* S.A. habría cancelado unilateralmente compras sin la devolución respectiva de los montos pagados. Afirman que esta acción beneficiaría a aquel grupo de consumidores cuyas compras fueron canceladas y, pese a ello, no habrían recibido el dinero pagado por los productos adquiridos. Sostienen entonces que, esta situación configuraría un enriquecimiento sin causa por parte del proveedor.

Siempre dentro de este orden de ideas, exponen que esta acción —restitutoria— buscaría impedir el enriquecimiento ilícito del proveedor y mantener el equilibrio más básico o esencial en la contratación, disponiendo que el proveedor sólo puede percibir el precio de un producto en la medida en que haya cumplido con la entrega de este.

A mayor abundamiento sobre el punto en particular, afirman que pagar por un producto que no se ha recibido —habiéndose anulado de modo previo la compra— configuraría, justamente, un aumento en el patrimonio del proveedor a costa del empobrecimiento del patrimonio del consumidor. Precisan que, en la especie, se trataría de consumidores que, luego de la respectiva anulación, habrían procedido simplemente a solicitar la devolución de dinero que les pertenece y el proveedor no habría dado cumplimiento a aquello.

De esta forma, solicitan la restitución de los montos pagados por compras canceladas, incluyendo el cumplimiento del efecto retroactivo de la resciliación cuando corresponda. Refieren que estas restituciones deberían incluir reajustes conforme al artículo 27 de la Ley N°19.496.

Adicionalmente a estas cinco acciones principales, solicitan:

- Declarar admisible la demanda colectiva.
- Ordenar el cese de las conductas infraccionales y abusivas denunciadas.
- Determinar los grupos y subgrupos de consumidores afectados.
- Ordenar que las restituciones, indemnizaciones y reparaciones se efectúen sin
- Requerir la comparecencia de los consumidores afectados, cuando el proveedor cuente con la información necesaria para individualizarlos.



Foja: 1

- Ordenar las publicaciones legales correspondientes.
- Condenar en costas a la demandada.

Finalmente, solicitan tener presente a este tribunal que, en virtud del artículo 51 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, el proveedor demandado estaría obligado a entregar al tribunal todos los instrumentos que se ordenen y que tengan relación directa con la cuestión debatida. Por lo tanto, 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 podría tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto del contenido de tales instrumentos.

Que con fecha 16 de diciembre de 2020, consta en el expediente digital la notificación personal de la demanda.

Que mediante lo principal de la presentación de fecha 20 de febrero de 2021, comparecen Rodrigo Díaz de Valdés Balbontín e Ignacio Naudon Dell'Oro, abogados, en representación convencional de Cencosud *Retail* S.A., sociedad del giro de su denominación, domiciliada en Avenida Kennedy N°9001, piso 4°, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, y contestan la demanda colectiva interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), representado por Jean Pierre Couchot Bañados, Alfredo Calvo Carvajal y Blas González Fehrmann, abogados, todos ya debidamente individualizados.

Los apoderados de la demandada solicitan el rechazo de la demanda, con costas, fundamentando su petición en los siguientes argumentos de hecho y de derecho:

Inician su contestación manifestando su rechazo a los argumentos expuestos por el SERNAC en su demanda. No obstante, reconocen que los hechos que fundamentan la pretensión de la contraria se habrían suscitado en el contexto de la pandemia de COVID-19, la cual califican como la crisis sanitaria más severa que ha enfrentado el país en el último siglo. Exponen sobre el punto, señalando que la propagación del virus habría alterado drásticamente la vida cotidiana de la población, impactando de forma significativa en diversos aspectos, entre ellos, el abastecimiento de productos, los sistemas de transporte y la movilidad de las personas. Señalan que el sector comercial, y particularmente las ventas a distancia, se habrían visto profundamente afectados por las medidas sanitarias decretadas por la autoridad, especialmente aquellas que ordenaron el cierre temporal de establecimientos comerciales.

En este contexto, explican que su representada habría experimentado un cambio radical en la composición de sus ventas. Si en el 2019 las transacciones a través de canales digitales representaban un 17% del total, durante la pandemia esta cifra se habría elevado hasta alcanzar casi el 70%, con *peaks* de hasta 99% en ciertos meses. Este incremento exponencial de las ventas a distancia habría coincidido con una serie de dificultades operativas, entre las que destacan problemas de abastecimiento, reducción de personal y complicaciones logísticas en el transporte y distribución de productos.

Afirman que, a pesar de estas circunstancias adversas, que escapaban a su control, su representada habría demostrado una capacidad de adaptación, logrando satisfacer eficientemente



Foja: 1

las necesidades de sus clientes. Enfatizan que los inconvenientes registrados durante este período representarían una fracción mínima del volumen total de operaciones, ascendiendo al 0.3% según las propias cifras proporcionadas por el SERNAC.

Califican que la acción interpuesta por el SERNAC adolecería de arbitrariedad y desproporción. Para fundamentar esta afirmación, señalan que el propio Servicio habría alcanzado un acuerdo con Ripley, competidor directo de Paris, por una suma que equivaldría a menos del 0.1% del monto que pretende que Paris sea condenada a pagar solo por concepto de multas. Esto, a pesar de que Ripley —de acuerdo con la información del propio SERNAC— habría recibido casi el doble de reclamos que Paris durante el mismo período.

Indican que el SERNAC habría fundado jurídicamente su demanda en la supuesta infracción de múltiples disposiciones de la Ley 19.496, específicamente los artículos 3° inciso primero letras a), b) y c), 12°, 12° A y 23°. Sobre esta base, el Servicio habría deducido cinco acciones distintas:

a) Acción infraccional: Mediante la cual solicita que se declare la responsabilidad infraccional de Paris y se le apliquen las multas correspondientes por cada infracción y consumidor afectado.

b) Acción resolutoria: Dirigida a aquellos consumidores que no deseen mantener la relación contractual, solicitando la resolución de los contratos y la consiguiente restitución del precio pagado.

c) Acción de cumplimiento forzado: Orientada a los consumidores que prefieran persistir en el contrato, exigiendo su cumplimiento en los términos originalmente pactados.

d) Acción indemnizatoria autónoma: Por medio de la cual se persigue la indemnización de perjuicios patrimoniales y morales para la totalidad de los consumidores supuestamente afectados.

e) Acción restitutoria: Enfocada en los casos de anulaciones unilaterales, solicitando la restitución de los montos pagados por los consumidores.

Los apoderados de Paris hacen hincapié en que el SERNAC habría solicitado la imposición de las multas más elevadas contempladas en la Ley de Protección al Consumidor, pretendiendo que estas se apliquen por cada infracción y por cada consumidor afectado. Adicionalmente, señalan que el Servicio habría requerido un aumento del 25% en las indemnizaciones, conforme al artículo 53C de la Ley de Protección al Consumidor, bajo el concepto de daño punitivo.

En el apartado de los antecedentes facticos, ofrecen una descripción del proceso de compra a distancia implementado por Paris. Su exposición abarca desde la experiencia de navegación en el sitio web, pasando por la selección de productos, la elección de la modalidad de despacho, la determinación de las fechas de entrega, las opciones de pago disponibles, el proceso de validación de las compras, las circunstancias que podrían derivar en anulaciones, el procedimiento de despacho de los productos, hasta el funcionamiento del sistema de post venta.



Foja: 1

Sobre el particular sostienen que, con anterioridad a la pandemia COVID-19, Paris se habría destacado por mantener elevados estándares de cumplimiento y satisfacción de sus clientes, superando a sus competidores en este aspecto. Para respaldar esta afirmación, hacen referencia a diversos rankings e informes elaborados por el propio SERNAC, los cuales posicionarían a Paris entre las empresas con mejor comportamiento frente a los consumidores.

Al abordar el impacto específico de la pandemia producida por el virus SARS-CoV-2 en las operaciones de Paris, exponen una serie de circunstancias que habrían afectado significativamente el normal funcionamiento de la empresa, entra las que se cuentan:

- El cierre obligatorio de las tiendas físicas: El cual habría provocado un aumento sin precedentes en las ventas a través del canal digital. Señalan que durante el período marzo a noviembre de 2020, los establecimientos físicos de Paris solo habrían podido operar el 48% de los días hábiles.
- La aparición de problemas de stock: Los que radican debido a dificultades experimentadas por los proveedores. Para ilustrar este punto, presentan ejemplos de comunicaciones enviadas por proveedores informando su imposibilidad de abastecer productos comprometidos a causa de la pandemia.
- Las medidas sanitarias implementadas por la autoridad: Las cuales habrían generado obstáculos en el transporte y despacho de productos, explican sobre el particular, cómo las restricciones de circulación y los frecuentes cambios en los criterios de fiscalización habrían complicado la logística de distribución.
- La fuerte reducción del personal de Paris: Ilustran sobre este punto, que dicha situación se habría verificado debido a los contagios y cuarentenas preventivas. Mencionan que se habrían registrado cerca de 500 licencias en los centros de distribución durante el período en cuestión, lo que habría implicado una disminución de aproximadamente un 40% en la dotación habitual, alcanzando *peaks* de disminución cercanos al 50% en los meses de mayo y junio de 2020.
- Las limitaciones impuestas al movimiento interregional: Señalan que estas habrían afectado particularmente los despachos entre distintas regiones del país. Sobre el punto en particular, señalan que alrededor del 25% al 30% de los despachos de Paris se realizan entre regiones, y que la implementación de aduanas y cordones sanitarios habría dificultado considerablemente estos envíos.
- Aumento significativo en el uso de tarjetas de débito: Al aumentarse el uso de este medio de pago, se habría complejizado los procesos de devolución. Indican que las ventas efectuadas mediante tarjetas de débito habrían crecido un 373% en comparación con el año 2019, situación que habría complicado los procedimientos de reembolso al requerir información bancaria adicional de los clientes.
- Las cuarentenas decretadas por la autoridad sanitaria: Las que imputan que habrían obstaculizado el retiro de productos en tiendas bajo la modalidad "click



Foja: 1

and collect". Así, estas medidas habrían impedido a numerosos clientes recoger los productos adquiridos mediante esta modalidad.

- El paro de camioneros ocurrido entre agosto y septiembre de 2020: El cual habría generado dificultades adicionales en la red de distribución, afectando especialmente los envíos a regiones.

Frente a este escenario adverso, exponen las diversas medidas que su representada habría implementado para mitigar los efectos de la pandemia COVID-19 en sus operaciones:

- Se habrían realizado ajustes en las capacidades y tiempos de despacho ofrecidos: Explican que la capacidad neta de despachos diarios se habría incrementado de 7.000 a 20.000. Adicionalmente, se habrían extendido los plazos de entrega ofrecidos y se habría optado por proporcionar rangos de fechas en lugar de días específicos para las entregas.
- Se habría implementado un sistema de detección preventiva de quiebres de stock: De esta forma se habría modificado el proceso de validación de compras para verificar la disponibilidad de *stock* antes de confirmar una venta.
- Se habría automatizado el sistema de emisión de notas de crédito y devolución de dineros. Señalan que esta medida habría permitido aumentar la capacidad diaria de emisión de notas de crédito, pasando de 500 en el período pre-pandemia a una capacidad prácticamente ilimitada.
- Se habría procedido a la automatización de pagos: Así, se habría logrado que el 60% de las órdenes de devolución de dineros se procesen a través de un sistema automatizado.
- Se habría incrementado significativamente la dotación de personal: Mencionan en este aspecto, la contratación de centenares de personas para reforzar los centros de distribución, así como un aumento considerable en la dotación del servicio de atención al cliente y del equipo encargado de resolver reclamos.
- Se habrían adaptado las tiendas físicas para funcionar como centros de distribución: Explican que esta modalidad, denominada "*Ship From Store*", se habría implementado desde mayo de 2020, permitiendo absorber más de 500.000 órdenes de compra desde estos puntos.
- Se habrían habilitado puntos de retiro de productos en otras tiendas del grupo Cencosud: De esta forma, se habría facilitado a los clientes la recogida de sus compras en establecimientos Jumbo, Easy o Santa Isabel cercanos a las tiendas Paris que se encontraban cerradas.



Foja: 1

- Se habrían efectuado mejoras en los canales de comunicación:
Implementando al efecto nuevos sistemas de notificación a los clientes sobre el estado de los pedidos y posibles retrasos.

Sostienen sobre el particular que, gracias a la implementación de estas medidas, la empresa habría logrado mantener niveles de cumplimiento proporcionales al aumento sin precedentes de las operaciones, registrando solo un 0.3% de reclamos sobre el total de transacciones realizadas durante el período en cuestión.

En otro orden de ideas, refieren que se verificaría en el libelo pretensor una inconsistencia entre el tenor de lo peticionado y los acuerdos alcanzados por el SERNAC con otros actores del *retail* por hechos similares. Señalan sobre el punto, que el SERNAC habría llegado a un acuerdo con Ripley por una suma que equivale a menos del 0.1% de lo que está demandando a Paris solo por concepto de multas.

Indican también que Ripley habría recibido 27,815 reclamos, mientras que Paris recibió 19,203 (o solo 10,008 si se consideran únicamente los reclamos relacionados con los hechos alegados en la demanda). Exponen que el acuerdo con Ripley habría implicado una compensación de aproximadamente \$221,000,000, lo que equivaldría a \$7,945 por reclamo. Argumentan entonces que, si se aplicara el mismo monto por reclamo a Paris, la compensación ascendería a la suma de \$152,574,618 o \$79,513,560, lo que representaría solo el 0.05% o 0.02% de lo que el SERNAC estaría demandando a Paris por concepto de multas. Sostienen que esta disparidad demostraría una inconsistencia en el actuar del SERNAC y la arbitrariedad de la demanda deducida en contra de su representada.

Ahora, en lo tocante a la acción infraccional argumentan la improcedencia de esta basándose en los siguientes fundamentos:

A) INFRACCIÓN AL PRINCIPIO *NON BIS IN IDEM*:

Sostienen que la pretensión del SERNAC de sancionar un mismo hecho por la supuesta infracción de múltiples normas que protegerían el mismo bien jurídico vulneraría este principio fundamental del derecho sancionatorio. Para respaldar su argumento, citan jurisprudencia de la Excm. Corte Suprema del 03 de agosto del 2017 que establecería que: "*Desde la perspectiva administrativa, tiene dos vertientes este principio [Non bis in ídem]. Por una parte, impide que un mismo hecho sea considerado a la vez delito penal y delito administrativo; y, por otra, que un mismo hecho personal sea considerado a la vez objeto de dos o más sanciones de tipo administrativo; por ejemplo, que de un mismo hecho se deriven dos o más multas*".

Sobre este aspecto de la controversia, argumentan que el SERNAC habría construido artificiosamente un concurso de infracciones, imputando la vulneración de múltiples artículos de la Ley de Protección al Consumidor por los mismos hechos. Sostienen que, aplicando el principio de especialidad, solo podría configurarse, una infracción al artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor, relativo a la obligación de respetar los términos y condiciones pactados.

B) NO CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES ALEGADAS:



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

Código: YGXQYGLTM

Foja: 1

- Respecto al artículo 3° letra a), argumentan que el SERNAC confundiría el bien jurídico protegido, que sería la libertad de elección y no el derecho a información. Citan en apoyo de sus asertos, la opinión del profesor Francisco Pfeffer, quien señalaría que: *"La libre elección de un bien o servicio no cabe entenderla sino como una proyección de la libertad económica que se consagra como garantía individual en los numerales 21 y 23 del artículo 19° de la Constitución Política"*, Sostienen que su representada no habría constreñido la posibilidad de los consumidores de realizar elecciones libres e informadas.

- En cuanto al artículo 3° letra b), afirman que Paris habría entregado la información que poseía al momento de la compra, y que eventuales incumplimientos posteriores no configurarían esta infracción. Citan jurisprudencia que señalaría que: *"el deber de informar y la buena fe abarcarían todo el iter contractual, incluyendo todas las variaciones que surjan en las propias relaciones contractuales"*.

Argumentan que la información sobre fechas de despacho entregada a los clientes correspondería exactamente a la que Paris poseía internamente, siendo generada automáticamente por un algoritmo en base a parámetros objetivos.

- Respecto al artículo 3° letra e), señalan que solo procedería indemnización una vez declarado judicialmente el incumplimiento. Citan para sustentar dicho aserto, la opinión del profesor Juan Contardo quien indicaría: *"debe descartarse la idea de una atribución 'legal' de un derecho subjetivo (o poder) al consumidor por parte de este artículo. En efecto, por la sola virtud de este artículo el consumidor no tiene un poder para ejercer la reparación' e 'indemnización' en contra de alguien"*. Sostienen también, que Paris habría compensado adecuadamente a los consumidores en los casos excepcionales donde se habrían producido inconvenientes.

- Con relación a los artículos 12° y 12° A de la Ley de Protección al Consumidor, afirman que Paris habría cumplido con sus obligaciones en la medida de lo posible dadas las circunstancias. Citan para dichos efectos circulares del propio SERNAC que señalarían: *"los proveedores podrán suspender o, más excepcionalmente aún, extinguir las prestaciones (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"*

- Sobre el artículo 23° de la Ley 19.496, alegan que Paris habría actuado con la debida diligencia. Citan jurisprudencia emanada de la Il. Corte de Apelaciones de Santiago de julio de 2016 que señala: *"El sistema de responsabilidad de la ley sobre Protección a los Derechos a los Consumidores se construye, en lo que interesa a este proceso, sobre la base de que sea posible imputar al menos culpa al proveedor de un bien o servicio"*

C) FALTA DE CULPA:

Arguyen que la responsabilidad infraccional en la Ley 19.496 no sería objetiva, debiendo el SERNAC probar la culpa. Citan para dichos efectos, jurisprudencia emanada de la Excm. Corte Suprema el 19 de mayo de 2016 que señalaría que: *"el mismo artículo 23 de la Ley 19.496 se establece que el proveedor que "actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor", calificando esta disposición que el menoscabo sancionable, es aquél causado por la*



Foja: 1

conducta negligente del proveedor, dando la posibilidad que, a contrario sensu, la conducta del proveedor que actúa con diligencia, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio y que causa menoscabo al consumidor, no es sancionable".

D) CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:

De modo subsidiario, oponen al libelo pretensor la configuración de caso fortuito o fuerza mayor en base a los hechos suscitados por la pandemia. Para ello, citan la opinión de la profesora Erika Isler quien señalaría que: *"examinados los requisitos a la luz de la pandemia actual, en general existiría un consenso que comparto- en orden a considerar que efectivamente se cumplen, y por lo tanto puede ser calificada de caso fortuito".*

Sostienen entonces, que la pandemia y sus efectos cumplirían con los requisitos de imprevisibilidad, irresistibilidad e inimputabilidad propios del caso fortuito. Argumentan que nadie podría haber previsto la magnitud y duración de la crisis sanitaria, ni sus consecuencias en el comercio y la economía en general.

E) ACUERDOS CON LOS CONSUMIDORES:

Finalmente, alegan que Paris habría alcanzado acuerdos con los consumidores, lo que impediría al SERNAC accionar. Para sostener dicha posición, citan jurisprudencia de la Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago del 08 de septiembre de 2020 que señalaría: *"Que el artículo 23 de la Ley N°19.496 requeriría como presupuesto ineludible para dar origen a la responsabilidad de tipo infraccional de algún proveedor, la existencia de un menoscabo provocado por éste a los consumidores en la venta de bien o servicio. Tal detrimento no sería posible de advertir en el caso de marras, desde el momento en que la totalidad de los sujetos que en algún momento se estimaron afectados por el obrar de la empresa denunciada, posteriormente alcanzaron acuerdos con ésta, tendientes a la satisfacción de sus intereses en el marco de las relaciones de consumo previamente materializadas"*

En lo tocante a las acciones civiles —resolutoria, de cumplimiento forzado, indemnizatoria autónoma y restitutoria—, alegan la improcedencia de estas fundando su posición en los siguientes argumentos:

a) FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA DEL SERNAC:

Sostienen que el Servicio que funge como actor en estos autos, carecería de legitimación para ejercer acciones contractuales del derecho común. Citan para ello la opinión de Jorge Baraona quien señalaría que: *"Dado que el ámbito de lo protegido en la Ley 19.496 es diferente a los contratos civiles y comerciales, es obvio que las fuentes que gatillan el incumplimiento difieren"*

Así, afirman que el SERNAC solo estaría facultado para ejercer las acciones expresamente contempladas en la Ley 19.496, y no acciones contractuales del derecho común como la resolución o el cumplimiento forzado.

b) ACUERDOS CON LOS CONSUMIDORES:



Foja: 1

Afirman que Paris habría alcanzado acuerdos con los consumidores, los cuales tendrían carácter resciliatorio conforme lo dispuesto en el artículo 1567 del Código Civil. Sostienen que estos acuerdos habrían extinguido las obligaciones de las partes, haciendo improcedente el ejercicio de acciones civiles respecto a contratos ya resciliados.

c) INEXISTENCIA DE LOS INCUMPLIMIENTOS ALEGADOS:

Argumentan que Paris habría cumplido sus obligaciones en la medida de lo posible dadas las circunstancias excepcionales de la pandemia.

d) FALTA DE IMPUTABILIDAD:

Sostienen que no se configuraría el elemento de imputabilidad por haber actuado Paris con la diligencia debida o, en subsidio, por configurarse un caso fortuito. En este orden de ideas, citan la opinión de Sebastián Campos quien señalaría que: "*el deudor no solo queda liberado de responsabilidad (ex artículos 1547 inciso segundo y 1558 inciso segundo del CC), sino que también ve suspendida la exigibilidad de su obligación*"

e) INEXISTENCIA DE DAÑOS:

Argumentan también, la inexistencia de los daños alegados y/o falta de nocividad de estos.

En otro orden de ideas, y ahora, en lo tocante a cada acción específica deducida, despliegan las siguientes argumentaciones:

- Sobre la acción resolutoria: Sostienen que no procedería una resolución masiva de contratos sin considerar las circunstancias particulares de cada caso y la voluntad de los consumidores. Argumentan que la resolución contractual sería un remedio extremo que no podría aplicarse de manera generalizada sin evaluar las particularidades de cada relación contractual.

- Sobre la acción de cumplimiento forzado: Afirman que no sería posible ordenar el cumplimiento en los términos originalmente pactados, dadas las circunstancias excepcionales de la pandemia. Sostienen que las condiciones en que se celebraron los contratos habrían variado sustancialmente debido a la crisis sanitaria, haciendo imposible o excesivamente oneroso el cumplimiento en los términos originales.

- Sobre la acción indemnizatoria autónoma: Argumentan que el SERNAC no habría señalado un daño patrimonial específico, limitándose a dar ejemplos genéricos, lo que obstaría entonces a su procedencia. Respecto al daño moral, sostienen que no se configuraría la gravedad requerida por la jurisprudencia.

- Sobre la acción restitutoria: Argumentan que no existiría una retención injustificada de dineros de los consumidores, ya que su representada habría procedido conforme a sus términos y condiciones y a la normativa vigente en los casos de anulaciones o devoluciones.

Sobre las sanciones solicitadas por la demandante en su libelo pretensor, argumentan la improcedencia de estas en base a las siguientes consideraciones:



Foja: 1

- Aplicación de multas por cada consumidor afectado: En este aspecto de la controversia, Señalan que debido a la naturaleza difusa y colectiva del procedimiento dispuesto en la Ley de Protección del Consumidor no existiría una obligación de aplicar multas por cada consumidor afectado, sino que esta sanción debería entenderse en términos globales.

- Imponer el máximo de las multas: En este aspecto específico, sostienen que la concurrencia de atenuantes como las medidas de mitigación implementadas y la ausencia de sanciones previas por los mismos hechos en los últimos 36 meses. Por consiguiente, en caso de considerarse procedente alguna multa, esta debería determinarse en su mínimo legal considerando las circunstancias excepcionales de la pandemia.

- Conceder daños punitivos: Argumentan que no se configurarían los requisitos legales para su procedencia y que el SERNAC no habría fundamentado adecuadamente su solicitud. Sostienen que los daños punitivos son ajenos a nuestro sistema jurídico y que su imposición vulneraría principios fundamentales del derecho sancionatorio.

Respecto de la modalidad de una eventual ejecución de la sentencia alegan la improcedencia de ordenar el cumplimiento de la sentencia sin comparecencia de los consumidores, fundamentando su postura con base a que:

- Paris no contaría con la información necesaria para individualizar a los afectados.
- El petitorio del SERNAC requeriría la comparecencia personal de los consumidores para optar entre distintos remedios contractuales —resolución o cumplimiento forzado—.
- La pretensión indemnizatoria se fundaría solo en responsabilidad contractual y no infraccional, lo que haría necesaria la comparecencia de los consumidores para acreditar los daños alegados

Previas citas legales, y en consideración de lo expuesto, solicitan:

- 1) Tener por contestada la demanda.
- 2) Rechazar la demanda en todas sus partes.
- 3) Condenar en costas al demandante.

Finalmente, los representantes de la entidad jurídica demandada de autos sostienen que, la demanda del SERNAC desconocería la realidad excepcional vivida durante la pandemia, exigiendo un estándar de cumplimiento que contravendría la Ley de Protección al Consumidor y de las propias circulares interpretativas emitidas por el Servicio demandante durante la crisis sanitaria.

Argumentan que, si bien pudieron existir inconvenientes puntuales, estos representarían un porcentaje mínimo del total de operaciones y habrían sido solucionados oportunamente por Paris, no constituyendo una infracción a la ley. De esta forma, finalmente solicitan a este tribunal el rechazo íntegro de la demanda, con costas, por no haberse configurado las infracciones



Foja: 1

alegadas y, en subsidio, por operar la excepción de caso fortuito o fuerza mayor derivada de la pandemia de Covid-19.

Que con fecha 02 de septiembre de 2021, se celebró la audiencia de conciliación entre las partes, la cual se tuvo por frustrada por no alcanzarse acuerdo debido a la forma en la cual se ha presentado la controversia. Por ello, para el tribunal no fue posible generar bases de arreglo entre los litigantes.

Que con fecha 11 de noviembre de 2021, se recibió la causa a prueba, rindiéndose las probanzas que obran en autos.

Que con fecha 16 de octubre de 2023, se citó a las partes para oír sentencia.

Y CONSIDERANDO

I.-EN CUANTO LAS TACHAS. -

PRIMERO: Que en la audiencia celebrada con fecha 23 de noviembre de 2022, la demandante de autos dedujo invocando la causal N°5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil “*esto es los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio*”, sendas tachas en contra de los testigos:

- Renato Arturo Gutiérrez González.
- Iván Miguel Barrientos Vargas.

Fundo la tacha respecto del testigo Renato Arturo Gutiérrez González en el hecho que este mantiene una relación laboral de subordinación y dependencia con la entidad demandada en autos, en tanto presta servicios de forma habitual desde el año 2006, por lo tanto, su declaración no sería objetiva.

Respecto del testigo Iván Miguel Barrientos Vargas, fundo la tacha en que el testigo también mantiene una relación laboral de subordinación y dependencia con Paris *Retail* S.A, en tanto presta servicios de forma habitual desde hace 15 a 16 años aproximadamente, por lo tanto, su declaración igual que en el caso anterior, no sería objetiva.

SEGUNDO: Que, al evacuar el traslado conferido, demandada solicitó el rechazo de las tachas. Para dichos efectos, argumentó que las inhabilidades del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil no serían aplicables al procedimiento de autos, ya que conforme el inciso primero del artículo 51 de la Ley 19.496, la prueba debería ser valorada según las reglas de la sana crítica. Agregó que la jurisprudencia habría sostenido que en los procedimientos donde la prueba se aprecia según dicho sistema de admisibilidad y apreciación de la prueba, no proceden las causales de inhabilidad del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

Asimismo, sostuvo que la doctrina y jurisprudencia habrían establecido que el solo hecho de ser dependiente de la parte que lo presenta no inhabilitaría a los testigos, sino que, por el contrario, los haría especialmente relevantes por su conocimiento directo de los hechos. Finalmente, señaló que los testigos declararon trabajar para Cencosud S.A., mientras que la demandada es Cencosud *Retail* S.A.



Foja: 1

TERCERO: Que en la audiencia celebrada con fecha 6 de abril de 2023, la parte demandante dedujo tacha invocando la causal N°5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es *los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio*, en contra del testigo:

- Alejandro Enrique Cisterna Cañete.

Fundó la tacha en que el testigo mantiene una relación laboral de subordinación y dependencia con la parte demandada en el presente juicio, en tanto presta servicios de forma habitual desde hace 11 años, por lo tanto, su declaración no sería objetiva.

CUARTO: Que, al evacuar el traslado conferido, la parte demandada solicitó el rechazo de la tacha deducida.

Argumentó para dichos efectos, que las inhabilidades del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil no serían aplicables al procedimiento de autos, ya que conforme al artículo 51 de la Ley 19.496, la prueba debe ser valorada según las reglas de la sana crítica. Añadió que la jurisprudencia ha sostenido que en los procedimientos donde la prueba se aprecia según la sana crítica, no proceden las causales de inhabilidad del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

Asimismo, sostuvo que la doctrina y jurisprudencia han establecido que el solo hecho de ser dependiente de la parte que lo presenta no inhabilita al testigo, sino que lo hace especialmente relevante por su conocimiento directo de los hechos. Finalmente, argumentó que los derechos de los trabajadores están suficientemente amparados por la ley en la actualidad, por lo que no sería posible presumir una falta de independencia para declarar en juicio.

QUINTO: Que el inciso primero del artículo 51 de la Ley 19.946 dispone que *“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:”*

Que el sistema de tachas dispuesto en el Código de Procedimiento Civil es parte del estándar de la prueba legal o tasada, toda vez que por un mandato del legislador de modo apriorístico se excluye al sentenciador de la ponderación de la prueba testimonial rendida en el marco de la sustanciación de un determinado proceso. Por consiguiente, esta situación se encuentra en contravención con las regla transcrita precedentemente —aplicable a estos autos por principio de especialidad—la cual establece la libertad probatoria para la rendición y apreciación de la prueba con los límites que imponen las máximas de la experiencia, los conocimientos afianzados científicamente y las reglas de la lógica.

Por lo tanto, la totalidad de las tachas hechas valer por la demandante en contra de los testigos Renato Arturo Gutiérrez González, Iván Miguel Barrientos Vargas y Alejandro Enrique Cisterna Cañete, no son procedentes de ser alegadas en estos presentes autos debido al sistema de sana crítica que rige la materia del pleito. Por consiguiente, serán desestimadas en todas sus partes



Foja: 1

II.- EN CUANTO AL FONDO. -

SEXTO: Que mediante lo principal de la presentación de fecha 02 de noviembre de 2020, comparecen Jean Pierre Couchot Bañados, Alfredo Calvo Carvajal y Blas González Fehrmann, abogados, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), servicio público, todos ya individualizados y deducen demanda colectiva para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores en contra de Cencosud *Retail* S.A., representada legalmente por Ricardo Alonso González Novoa, ambos individualizados en base a los fundamentos de hecho y de Derecho ya consignados en la parte expositiva de la presente sentencia.

SÉPTIMO: Que mediante lo principal de la presentación de fecha 20 de febrero de 2021, comparecen Rodrigo Díaz de Valdés Balbontín e Ignacio Naudon Dell'Oro, abogados, en representación convencional de Cencosud *Retail* S.A., todos ya individualizados y contestaron la demanda colectiva interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) entidad jurídica ya individualizada, solicitando el rechazo del libelo pretensor, con costas, fundamentando su petición en los argumentos de hecho y de derecho que ya han sido expuestos en la presente sentencia.

OCTAVO: Que, a fin de acreditar sus asertos, la parte demandante, acompañó legalmente los siguientes instrumentos:

- 1) Resolución Exenta N°547, de fecha 04 de agosto de 2020.
- 2) Resolución Exenta N°692, dictada por el SERNAC el 30 de septiembre de 2020.
- 3) Correo electrónico de fecha 01 de octubre de 2020, mediante el cual, el Servicio Nacional del Consumidor, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley No 19.496, notifica al proveedor Cencosud *Retail* S.A. la Resolución Ex. N° 692, de fecha 30 de septiembre de 2020, la cual dispone el término del procedimiento voluntario colectivo.
- 4) Copia simple del Oficio ordinario N°5090 de fecha 17 de junio de 2020, por medio del cual el coordinador general de fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor requirió la entrega de información con relación a los hechos materia de la demanda a la empresa Cencosud *Retail* S.A.
- 5) Copia simple de la respuesta efectuada por Cencosud *Retail* S.A. al oficio ordinario N°5090 de fecha 17 de junio de 2020 la cual es de fecha 6 de julio de 2020.
- 6) Copia simple de captura de pantalla de la noticia publicada en el diario electrónico La Tercera, con fecha 2 julio de 2020, la cual se titula “Cencosud apunta al *e-commerce* con Paris y Jumbo como buques insignia”.
- 7) Copia simple de captura de pantalla de la noticia publicada en el diario electrónico Chocale.cl, con fecha 18 de junio de 2020, la cual se titula “Casi un 90% de los consumidores han tenido problemas con el *e-commerce* en la pandemia”.



Foja: 1

- 8) Copia simple de captura de pantalla de la noticia publicada en el diario electrónico El Mercurio Inversiones, con fecha 8 de junio de 2020, la cual se titula “La irrupción de los *marketplaces* en el negocio de los supermercados”.
- 9) Copia simple de captura de pantalla de la noticia publicada en el diario Financiero, con fecha 22 de mayo de 2020, la cual se titula “Cencosud da vuelta la página tras polémico reparto de dividendos y define siete pilares para crecer en el comercio digital”.
- 10) Copia simple del documento denominado “Código de Ética de las empresas del grupo Cencosud: #YoHagoLoCorecto”, del año 2018.
- 11) Copia simple de captura de pantalla del sitio web de la tienda Paris, obtenida con fecha 5 de agosto de 2020, específicamente de la sección “Términos y Condiciones”.
- 12) Copia simple de captura de pantalla del sitio web de la tienda Paris, obtenida con fecha 5 de agosto de 2020, específicamente de la sección “Plan de prevención frente al Covid-19”.
- 13) Copia simple de captura de pantalla del sitio web de la tienda Paris, obtenida con fecha 5 de agosto de 2020, específicamente de la sección “Horarios y plazo de entrega”.
- 14) Copia simple de captura de pantalla del sitio web de la tienda Paris, obtenida con fecha 5 de agosto de 2020, específicamente de la sección “Costo de despacho: San Carlos”.
- 15) Copia simple de captura de pantalla del sitio web de la tienda Paris, obtenida con fecha 5 de agosto de 2020, específicamente de la sección “Costo de despacho: Pedro Aguirre Cerda”.
- 16) Copia simple de captura de pantalla del sitio web de la tienda Paris, obtenida con fecha 5 de agosto de 2020, específicamente de la sección “Costo de despacho: Osorno”.
- 17) Copia simple de captura de pantalla del sitio web de la tienda Paris, obtenida con fecha 5 de agosto de 2020, específicamente de la sección “Costo de despacho: Iquique”.
- 18) “Informe Compensatorio para el Juicio Colectivo entre “*Servicio Nacional Del Consumidor con Cencosud Retail S.A. (París), Rol C-17.330-2020 Tramitado ante El 2º Juzgado Civil De Santiago: por retardos en la entrega, cancelaciones de compra y retardos en la devolución de dinero 2020.*”

NOVENO: Que en la audiencia celebrada con fecha 30 de noviembre de 2022, se percibieron conforme lo dispuesto en el artículo 348 *bis* del Código de Procedimiento Civil, lo siguientes instrumentos electrónicos contenidos en un dispositivo de almacenamiento USB tipo *pendrive*:



Foja: 1

- Planilla Excel (xls) donde consta la “*Base de datos de Reclamos*” que han efectuado 22.000 consumidores contra la demandada Cencosud Retail S.A figurando en ellos la fecha de ingreso de cada reclamo, región de procedencia del reclamante, materia de reclamo, fecha de cierre, descripción del reclamo, y los datos particulares de cada consumidor por los hechos que motivaron la presentación de la demanda de autos
- 252 registros de reclamos al SERNAC contra la demandada de autos por igual número de consumidores.

Que la parte demandada, mediante la presentación ingresada con fecha 22 de diciembre de 2022 efectuó dentro del plazo de citación, las siguientes observaciones respecto del valor probatorio de los instrumentos electrónicos singularizados precedentemente:

I. Respecto al documento electrónico titulado "Base de Datos de Reclamos" por la causal de falta de autenticidad, argumentando lo siguiente:

El documento no acreditaría fehacientemente su autoría, contraviniendo los requisitos de autenticidad documental establecidos en la legislación procesal vigente. En este sentido, según las propiedades del archivo electrónico, la autoría se atribuiría de este a doña Constanza Morales Lavín, con modificaciones posteriores realizadas por doña Paulina Rivera, pero ninguna de las personas mencionadas habría reconocido judicialmente la autoría del documento, lo que impide establecer su genuina procedencia.

Ahora, si bien Constanza Morales Lavín habría comparecido como testigo del SERNAC en la audiencia testimonial registrada en el folio 184, no habría reconocido expresamente la autoría de esta planilla específica, puesto que únicamente reconoció la autoría de otro documento denominado "*Informe compensatorio para el juicio colectivo entre 'Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail s.a. (París)' Rol C-17.330-2020 tramitado ante el 2º Juzgado Civil de Santiago: por retardos en la entrega, cancelaciones de compra y retardos en la devolución de dinero 2020*".

A su vez, Paulina Rivera, quien habría realizado modificaciones al documento según sus propiedades, no habría comparecido en autos ni podría hacerlo, toda vez que no estaría incluida en la nómina de testigos de la entidad jurídica demandante. De esta forma, la demandada sostiene que, estas circunstancias impedirían verificar la genuina procedencia del documento, comprometiendo su valor probatorio y la posibilidad de ejercerse adecuadamente su derecho a defensa.

II.- En cuanto a los 252 documentos electrónicos percibidos, los cuales son desglosados en:

A. Formularios Únicos de Atención al Público (FUAP):

Se acusa a su respecto la falta de autenticidad los FUAP singularizados bajo los N°1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 68, 106 y 117 de la presentación rolante a folio 73 de la carpeta digital, argumentando:



Foja: 1

- Ausencia de suscripción por parte de los consumidores que supuestamente los otorgaron, lo que impide verificar su efectiva autoría.
- Falta de reconocimiento judicial de su autoría por parte de los presuntos otorgantes, lo que contraviene los principios básicos de la prueba documental.
- Imposibilidad de verificar la autoría a través de las propiedades de los archivos electrónicos, lo que genera dudas razonables sobre su origen y autenticidad.
- Carencia de elementos que permitan corroborar la efectiva emanación de los documentos por parte de los consumidores indicados, lo que vulnera el principio de contradicción probatoria.

La demandada señala que estos documentos contendrían únicamente los datos de individualización del consumidor que supuestamente habría efectuado el reclamo, lo cual sería insuficiente para determinar que el documento emane efectivamente de las personas que en él se indica.

B. Cartas de traslado de FUAP:

Se acusa también la falta de autenticidad 81 documentos específicamente singularizados con los N°14, 17, 18, 24, 25, 28, 29, 32, 33, 37, 40, 42, 45, 49, 51, 57, 61, 63, 64, 66, 68, 70, 72, 77, 81, 82, 83, 89, 91, 94, 97, 102, 108, 111, 113, 115, 120, 122, 125, 127, 130, 132, 135, 137, 140, 141, 144, 146, 147, 148, 151, 154, 156, 158, 163, 166, 168, 170, 172, 177, 179, 182, 185, 187, 189, 193, 196, 198, 200, 208, 210, 213, 216, 219, 222, 226, 231, 233, 235, 238, 240, 243, 246 y 251 de la presentación rolante a folio 73 de la carpeta digital, alegando:

- Ausencia de firma manuscrita o electrónica de don Jorge Abarca Quezada, quien aparece como suscriptor de las cartas de traslado.
- Falta de reconocimiento judicial de la autoría por parte del supuesto emisor, lo que impide validar la genuina procedencia de los documentos.
- Imposibilidad de determinar la autoría a través de las propiedades de los documentos electrónicos, lo que genera incertidumbre sobre su origen.
- Los FUAP adjuntos a estas cartas adolecerían de los mismos vicios de autenticidad previamente señalados para los FUAP objetados individualmente.

Así se argumenta que estas cartas, al carecer de firma y no haber sido reconocidas por su supuesto autor, no podrían ser consideradas como instrumentos auténticos en el contexto del presente litigio.

C. Comprobantes o respaldos asociados a los FUAP:

Se acusa la falta de integridad y falta de autenticidad de los instrumentos singularizados con los N°9, 19, 20, 21, 22, 23, 27, 31, 38, 41, 43, 44, 48, 53, 54, 58, 60, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 85, 86, 87, 88, 92, 93, 95, 96, 99, 100, 101, 109, 110, 114, 118, 119, 123, 124, 128, 129, 134, 136, 138, 139, 145, 150, 153, 160, 161, 162, 165, 171, 174, 175, 176, 178, 184, 186, 191,



Foja: 1

192, 195, 197, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 209, 215, 217, 218, 220, 224, 225, 229, 230, 234, 237, 242, 245, 247, 248, 249 y 250 de la presentación rolante a folio 73 de la carpeta digital, alegando:

- Los documentos consistirían en fotografías o capturas de pantalla parciales que no reflejarían la totalidad del contenido original, lo que impide una apreciación completa de su contenido.
- En múltiples casos, la información resultaría ilegible o incompleta, lo que obstaculiza su correcta valoración probatoria.
- Se observarían documentos visiblemente truncados o manipulados, lo que generaría dudas sobre la fidelidad de la información presentada.
- La presentación parcial de estos documentos impediría a la parte demandada ejercer plenamente su derecho a defensa, al no poder examinar la totalidad de la información contenida en los documentos originales.
- Ausencia de información sobre la autoría y fecha de emisión de los documentos, lo que impediría establecer su origen y temporalidad.
- Carencia de reconocimiento judicial de su autenticidad por parte de quienes supuestamente los habrían emitido o recibido.
- Inexistencia de elementos que permitan vincular estos comprobantes con los FUAP correspondientes, lo que genera dudas sobre su pertinencia y conexión con los reclamos alegados.
- La naturaleza de estos documentos como simples capturas de pantalla o fotografías impide verificar su integridad y autenticidad de manera fehaciente.

La parte demandada argumenta que, estas deficiencias comprometen gravemente la fiabilidad y el valor probatorio de los documentos objetados, solicitando al tribunal que los declare como carentes de mérito probatorio en virtud de las causales invocadas.

Adicionalmente, la demandada hace presente que la admisibilidad de estos documentos, en las condiciones descritas, podría vulnerar el debido proceso y el derecho a defensa, al no permitir un adecuado examen y contrastación de su contenido y origen. Se enfatiza que la falta de integridad y autenticidad de los documentos impide a la demandada ejercer una defensa efectiva, al no poder cuestionar o contrastar adecuadamente la información contenida en ellos.

La demandada sostiene que la aceptación de estos documentos como medios de prueba válidos sentaría un precedente peligroso, permitiendo la introducción de evidencia cuya procedencia y autenticidad podría ser puesta en duda en procesos judiciales, lo que podría comprometer la seguridad jurídica y la correcta administración de justicia.

UNDÉCIMO: Que en la audiencia celebrada con fecha 28 de diciembre de 2022, la entidad demandante rindió la prueba confesional provocada de Ricardo González Novoa, representante legal de la demandada Cencosud *Retail* S.A, mediante el pliego de posiciones



Foja: 1

acompañado a folio 74 de la carpeta digital de los presentes autos, las posiciones que fueron contestadas asertivamente fueron las siguientes:

- 1) Que efectivamente conoce los hechos sobre los cuales recae el procedimiento colectivo materia de este juicio, desde su perspectiva de representante legal de la compañía.
- 2) Que efectivamente su representada opera prestando servicios de venta de productos y entrega de servicios de despacho de estos.
- 3) Que efectivamente su representada lleva adelante su giro a través de un canal de ventas online o *e-commerce* a través del sitio web *www.paris.cl*.
- 4) Que efectivamente en el pasado su representada llevó adelante su giro a través de un canal de ventas a distancia telefónico, aunque en la actualidad no le consta que ese canal se encuentre vigente.
- 5) Que efectivamente durante el año 2020 se produjeron retardos en la entrega de los productos comprados a distancia por parte de los consumidores a su representada, aunque estos fueron absolutamente marginales, no llegando a representar ni al 0,3% de sus entregas totales en el periodo que llegaron a ser cerca de 6.000.000.
- 6) Que efectivamente durante el año 2020 se produjeron modificaciones en las fechas de entrega informadas a los consumidores, debido a hechos de fuerza mayor relacionados con la pandemia de COVID-19.
- 7) Que efectivamente durante el año 2020 se produjeron faltas de entrega de productos comprados por los consumidores a su representada, debido a falta de *stock* de estos, causada por la emergencia sanitaria.
- 8) Que efectivamente su representada informó sobre el retardo en la entrega de los productos comprados por los consumidores en el año 2020, aunque reconoce que, si llegó a existir alguna demora en estas comunicaciones, estas circunstancias fueron absolutamente excepcionales y acotadas.
- 9) Que efectivamente su representada realizó compensaciones por retardo o incumplimiento de entrega de los productos a los consumidores en el año 2020, en casos extremadamente excepcionales.
- 10) Que no es efectivo que su representada haya realizado devolución de los montos ofrecidos y/o comprometidos a los consumidores a consecuencia de la anulación forzada o unilateral de las compras de los productos. Aclara que, en casos excepcionales, cuando no fue posible dar cumplimiento a la entrega de productos y los clientes optaban por la resciliación de su compra, naturalmente se restituían los dineros.



Foja: 1

- 11) Que efectivamente Paris dispuso planes de contingencia a efectos de mitigar los efectos de la pandemia en el cumplimiento de las obligaciones asumidas para con sus clientes.

Respecto de las demás preguntas del pliego de posiciones, contestó lo siguiente:

- Que no tiene claro específicamente el año de inicio de las operaciones del canal de ventas online, pero que por lo menos desde que él pertenece a la compañía (aproximadamente el año 2010) los canales online ya existían.
- Que no le consta desde qué año opera el canal de ventas a distancia telefónico.
- No se proporcionó una respuesta específica a la pregunta sobre el plazo de entrega de los productos informado a los consumidores en el año 2020.

DUODÉCIMO: Que, además, la entidad demandante en la audiencia celebrada con fecha 24 de noviembre de 2022, legalmente examinada, la prueba testimonial, en la cual depuso la siguiente testigo:

Constanza Morales Lavín.

Al punto N°4 de la interlocutoria de prueba, refiere que los daños a los consumidores son de naturaleza patrimonial y extrapatrimonial, específicamente asociados a retardos en entrega de las compras *online*, cancelación de compras *online*, retardo en la reversa de dineros, costo del reclamo, y daño extrapatrimonial.

Explica la metodología utilizada para estimar los daños, basada en conceptos de teoría económica como el excedente del consumidor, la utilidad descontada y el descuento hiperbólico, comparando escenarios factuales y contrafactuales. Para el retardo en la reversa de fondos, se aplicó la metodología del costo de oportunidad del dinero en el tiempo. El costo del reclamo se valoró en 0,15 UTM, considerando tiempo y transporte.

Respecto al daño extrapatrimonial, se estimó en un 50% de los daños patrimoniales, considerando la vulnerabilidad experimentada por los consumidores en el contexto de la pandemia de COVID-19. Este porcentaje tomó como referencia el de daños agravantes, aplicando el doble debido a la especial vulnerabilidad del contexto.

Afirma que, para un universo de aproximadamente 22.300 consumidores reclamantes en SERNAC, el monto total de los daños sería de aproximadamente 3.900 millones de pesos, implicando una cifra promedio de \$138.500 pesos por consumidor. Aclara que este monto promedio podría variar en casos individuales.

Declara que le consta la estimación de los daños a través de la revisión muestral de los reclamos y la angustia experimentada por los consumidores, tanto por la lectura de casos como por hechos de conocimiento público durante la pandemia.

Señala que tuvo a la vista los reclamos ingresados en SERNAC entre el 01 de marzo y el 20 de noviembre de 2020 hacia tiendas Paris. No se distinguió entre consumidores en zonas de cuarentena ni entregas afectadas por el paro de camioneros. Se realizó una revisión muestral de



Foja: 1

400 reclamos, de los cuales 137 contenían información completa para la estimación. Señala que ha trabajado en casos similares, incluyendo un procedimiento voluntario colectivo con Ripley, donde se aplicaron conceptos de proporcionalidad respecto del monto de compra y magnitud de los incumplimientos.

Reconoce su autoría, firma electrónica y ratifica el contenido del informe compensatorio presentado. Explica que la compra online presenta mayor beneficio que la presencial, considerando factores como tiempo y costos de transporte.

Aclara que no existen metas ni indicadores de desempeño asociados al resultado de los informes que elabora o al resultado de juicios colectivos como este. Los informes son encargados por su jefatura directa, Guillermo Fuenzalida. Finalmente, menciona que, el número total de afectados no es conocido, ya que el proveedor se negó a entregar dicha información en su respuesta al oficio N°5090 del año 2020.

DÉCIMOTERCERO: Que, a fin de acreditar sus asertos, la parte demandada, acompañó legalmente los siguientes instrumentos:

- 1) Decreto N°104 de la Subsecretaría del Interior del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, publicado con fecha 18 de marzo de 2020
- 2) Resolución Exenta N°188 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 19 de marzo de 2020, mediante la cual se dispuso la cuarentena obligatoria de 14 días a toda persona diagnosticada con Covid-19.
- 3) Resolución Exenta N°203 de la Subsecretaria de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 25 de marzo de 2020
- 4) Resolución Exenta N°208 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 26 de marzo de 2020
- 5) Resolución Exenta N°210 de la Subsecretaria de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 26 de marzo de 2020.
- 6) Resolución Exenta N°212 de la Subsecretaria de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 28 de marzo de 2020
- 7) Resolución Exenta N°215 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 30 de marzo de 2020
- 8) Resolución Exenta N°217 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 31 de marzo de 2020,
- 9) Resolución Exenta N°227 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 1 de abril de 2020
- 10) Resolución Exenta N°236 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 3 de abril de 2020



Foja: 1

- 11) Resolución Exenta N°241 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 4 de abril de 2020
- 12) Resolución Exenta N°242 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 6 de abril de 2020, mediante la cual se dispuso la prórroga de aislamientos y cuarentenas.
- 13) Resolución Exenta N°244 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 7 de abril de 2020
- 14) Resolución Exenta N°247 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 9 de abril de 2020
- 15) Resolución Exenta N°261 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 15 de abril de 2020
- 16) Resolución Exenta N°282 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 17 de abril de 2020
- 17) Resolución Exenta N°289 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 22 de abril de 2020
- 18) Resolución Exenta N°322 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 29 de abril de 2020
- 19) Resolución Exenta N°326 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 5 de mayo de 2020
- 20) Resolución Exenta N°327 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 7 de mayo de 2020
- 21) Resolución Exenta N°334 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 12 de mayo de 2020.
- 22) Resolución Exenta N°341 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 13 de mayo de 2020
- 23) Resolución Exenta N°347 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 14 de mayo de 2020
- 24) Resolución Exenta N°349 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 15 de mayo de 2020
- 25) Resolución Exenta N°373 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 22 de mayo de 2020,
- 26) Resolución Exenta N°396 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 29 de mayo de 2020.
- 27) Resolución Exenta N°403 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 30 de mayo de 2020



Foja: 1

- 28) Resolución Exenta N°409 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 3 de junio de 2020
- 29) Resolución Exenta N°417 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 4 de junio de 2020
- 30) Decreto N°269 de la Subsecretaría del Interior del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, publicado con fecha 16 de junio de 2020, mediante el cual se prorrogó el estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile, decretado mediante Decreto Supremo N°104 de 2020, por el plazo adicional de 90 días a contar del vencimiento del período previsto en el Decreto Supremo N°104 de 2020.
- 31) Resolución Exenta N°467 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 18 de junio de 2020
- 32) Resolución Exenta N°479 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 26 de junio de 2020.
- 33) Decreto N°153 de la Subsecretaría del Interior del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, publicado con fecha 30 de junio de 2021, mediante el cual se prorrogó el estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, declarado en el territorio chileno mediante el decreto supremo N°104 de 2020, hasta el 30 de septiembre de 2021.
- 34) Resolución Exenta N°504 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 3 de julio de 2020.
- 35) Resolución Exenta N°520 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 10 de julio de 2020.
- 36) Resolución Exenta N°562 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 17 de julio de 2020.
- 37) Resolución Exenta N°575 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 24 de julio de 2020.
- 38) Resolución Exenta N°591 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 25 de julio de 2020
- 39) Resolución Exenta N°593 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 28 de julio de 2020.
- 40) Resolución Exenta N°635 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 7 de agosto de 2020
- 41) Resolución Exenta N°668 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 13 de agosto de 2020.
- 42) Resolución Exenta N°675 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 17 de agosto de 2020.



Foja: 1

- 43) Resolución Exenta N°693 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 21 de agosto de 2020.
- 44) Resolución Exenta N°719 de la Subsecretaria de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 28 de agosto de 2020
- 45) Resolución Exenta N°723 de la Subsecretaria de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 1 septiembre de 2020
- 46) Resolución Exenta N°736 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 4 de septiembre de 2020
- 47) Resolución Exenta N°778 de la Subsecretaria de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 17 de septiembre de 2020
- 48) Decreto N°400 de la Subsecretaría del Interior del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, publicado con fecha 12 de septiembre de 2020
- 49) Resolución Exenta N°804 de la Subsecretaria de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 25 de septiembre de 2020
- 50) Resolución Exenta N°831 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 2 de octubre de 2020
- 51) Resolución Exenta N°840 de la Subsecretaria de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 8 de octubre de 2020
- 52) Resolución Exenta N°894 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 24 de octubre de 2020, mediante la cual se realizaron movimientos de localidades dentro del plan "paso a paso".
- 53) Resolución Exenta N°934 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 5 de noviembre de 2020
- 54) Resolución Exenta N°979 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 18 de noviembre de 2020
- 55) Resolución Exenta N°1057 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 10 de diciembre de 2020
- 56) Resolución Exenta N°1094 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 16 de diciembre de 2020
- 57) Resolución Exenta N°1106 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 23 de diciembre de 2020
- 58) Resolución Exenta N°1110 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 24 de diciembre de 2020, mediante la cual se dispusieron excepciones a las medidas establecidas en la Resolución Exenta N°591 de 2020 para los días 24, 25, 26, 30 y 31 de diciembre de 2020, así como los días 1 y 2 de enero de 2021.



Foja: 1

- 59) Resolución Exenta N°1117 de la Subsecretaría de Salud Pública del mediante la cual se rectificó el numeral 4 de la Resolución Exenta N°1106 de fecha 21 de diciembre de 2020, sustituyendo el cuadro inserto en aquel numeral.
- 60) Resolución Exenta N°1219 de la Subsecretaria de Salud Pública del Ministerio de Salud, publicada con fecha 2 de septiembre de 2020-
- 61) Decreto N°646 de la Subsecretaría del Interior del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, publicada con fecha 12 de diciembre de 2020.
- 62) Resolución Exenta N°950 del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 29 de noviembre de 2019, mediante la cual aprueba circular interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales.
- 63) Resolución Exenta N°371 del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 23 de abril de 2020
- 64) Solicitud de aprobación de acuerdo conciliatorio presentado por el Servicio Nacional del Consumidor con fecha 15 de diciembre de 2021, en causa Rol C-17.348-2020, seguida ante el 3° Juzgado Civil de Santiago.
- 65) Resolución de fecha 20 de enero de 2022, dictada por el 3° Juzgado Civil de Santiago en causa Rol C-17.348-2020.
- 66) Sentencia pronunciada por el 14° Juzgado Civil de Santiago con fecha 5 de agosto de 2021, en causa Rol V-53-2021.
- 67) Resolución Exenta N°55 dictada por el Servicio Nacional del Consumidor con fecha 2 de febrero de 2021, que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del procedimiento voluntario colectivo entre el Servicio Nacional del Consumidor y Comercial Eccsa S.A., conforme a la Resolución Exenta N°546 del 4 de agosto de 2020
- 68) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado por Daniel Fajardo en el Diario La Tercera, con fecha 27 de noviembre de 2021, titulado "*Los cambios en el comercio electrónico que se aceleraron con la pandemia*".
- 69) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado por en el sitio web de la Agencia de Reclutamiento Especializado Robert Walters, titulado "*Comercio electrónico - Efecto Pandemia y Cambios del Consumidor*".
- 70) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado por el Equipo Digital Diario Financiero en el Diario



Foja: 1

Financiero, con fecha 17 de febrero de 2022, titulado "*Ventas del comercio online se aceleraron en cuarto trimestre y crecieron 41% en todo 2021*".

- 71) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de la Comunidad Empresas de Entel PCS, con fecha 25 de enero de 2022, titulado "*Tendencias del comercio electrónico en Chile: el boom de los últimos años*".
- 72) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de la Revista Emprende, titulado "*Ecommerce crece un 150% en la pandemia: el desafío pendiente en los medios de pago*".
- 73) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G., el año 2020, titulado "*Tras el explosivo crecimiento del e-commerce, grandes empresas salen a buscar gerentes para su canal digital*".
- 74) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de HN Datacenter, titulado "*E-commerce Chile 2020: Adaptarse es un imperativo*".
- 75) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado por María José Ramírez en el sitio web de Marketing 4 Ecommerce, con fecha 21 de octubre de 2020, titulado "*El eCommerce en Chile se incrementará 55% este 2020 (CCS)*".
- 76) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado por Camila Bohle S. en el Diario Financiero, con fecha 15 de octubre de 2020, titulado "*Pandemia provoca salto en el comercio electrónico: se esperan más de US\$9.000 millones en ventas*".
- 77) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado por Agenda País en el Diario El Mostrador, con fecha 4 de abril de 2020, titulado "*Crecimiento de un 119%: ventas online en el país experimentan masivo aumento durante cuarentena*".
- 78) Copia del Certificado Notarial de fecha 10 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del



Foja: 1

artículo digital publicado en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 20 de noviembre de 2020, titulado "*SERNAC presenta demandas colectivas contra Falabella y Paris por problemas en sus ventas online*".

79) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado por EFE en el sitio web de Swiss Info, con fecha 21 de julio de 2021, titulado, "*La Covid- 19 paraliza fábricas de proveedores de grandes compañías en Vietnam*".

80) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de Industrial Global Union, con fecha 23 de marzo de 2020, titulado "*COVID-19: Una crisis existencial para la industria de la confección*".

81) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de la Cámara de Comercio de Santiago, publicado con fecha 26 de marzo de 2020, titulado "*Encuesta CCS: 23% de las empresas se declara en riesgo de tener que cerrar su negocio*".

82) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo publicado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el año 2020, titulado "*Balance preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe*".

83) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado por Agustina Calatayud, Felipe Bedoya Maya y Vileydy González Mejía en el sitio web del Blog BID, con fecha 27 de octubre de 2020, titulado "*Cadenas de suministro en la era post-COVID: mejor logística para capitalizar los beneficios del nearshoring y la reconfiguración laboral*".

84) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado por Ana María Sanhueza en el sitio web de Pauta, con fecha 18 de marzo de 2020, titulado "*Los lugares que cerraron sus puertas ante la emergencia*".

85) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado por Reuters Staff en el sitio web de Reuters, con fecha 14 de mayo de 2020, titulado "*Minorista chilena Cencosud reporta pérdidas afectada por coronavirus y gastos financieros*".



Foja: 1

- 86) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado por Equipo DF en el Diario Financiero, con fecha 18 de marzo de 2020, titulado "*Municipios de Santiago presionan para el cierre de los centros comerciales*".
- 87) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de la revista, con fecha 5 de agosto de 2020, titulado "*Coronavirus: ¿El fin del retail tradicional o la transformación obligada?*".
- 88) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de Modaes, con fecha 19 de marzo de 2020, titulado "*Chile también cierra sus centros comerciales ante la crisis del Covid-19*".
- 89) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de Meganoticias, con fecha 31 de agosto de 2020, titulado "*Chilexpress suspende servicios desde Valdivia hasta Chiloé debido al paro de camioneros*".
- 90) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de El Mostrador, con fecha 5 de junio de 2020, titulado "*Sindicato de Correos de Chile denuncia el despido de 200 trabajadores de la empresa*".
- 91) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de El Mostrador, con fecha 27 de agosto de 2020, titulado "*Paro camionero: bloqueos parciales de rutas marcan primeras horas de la movilización y CNTC amenaza con "estrangular las carreteras"*".
- 92) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de Meganoticias, con fecha 24 de agosto de 2020, titulado "*Camioneros reiteran llamado a paro: los 13 proyectos sobre los que piden urgencia del Gobierno*".
- 93) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de El Mostrador, con fecha 1 de septiembre de 2020, titulado "*Las consecuencias del paro de camioneros: decenas de comunas del sur de Chile reportan desabastecimiento en bencineras*".



Foja: 1

- 94) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de El Mostrador, con fecha 30 de agosto de 2020, titulado *"Las primeras consecuencias visibles del paro de camioneros: preocupación por desabastecimiento, camiones de basura atrapados, y los primeros quiebres entre las bases y dirigencias del sector"*.
- 95) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de El Mostrador, con fecha 27 de agosto de 2020, titulado *"Paro camionero: bloqueos parciales de rutas marcan primeras horas de la movilización y CNTC amenaza con "estrangular las carreteras"*.
- 96) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de Bio Bio Chile, con fecha 27 de agosto de 2020, titulado *"Continúan los cortes en la Ruta 68 y Autopista del Sol por paro de camioneros"*.
- 97) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de Bio Bio Chile, con fecha 27 de agosto de 2020, titulado *"Camioneros en la Ruta 160 descartan cortes de tránsito, pero vehículos de carga serán detenidos"*.
- 98) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto de la columna de opinión del profesor Mauricio Tapia en el sitio web de El Mostrador, con fecha 20 de abril de 2020, titulado *"¿El Covid-19 es un caso fortuito?"*.
- 99) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto de la columna de opinión de Rodrigo Campero en el sitio web de CMS, titulado *"El caso Fortuito en los contratos frente al escenario de propagación del Coronavirus"*.
- 100) Copia del Certificado Notarial de fecha 9 de noviembre de 2022, otorgado ante la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, respecto del artículo digital publicado en el sitio web de la revista Garrigues, con fecha 20 de enero de 2021, titulado *"COVID- 19: Así es la regulación del caso fortuito o fuerza mayor y la rescisión por imprevisión en Latinoamérica"*.
- 101) Reporte de Resultados de Cencosud correspondiente al Primer Trimestre de 2020, junto a su anexo.



Foja: 1

- 102) Reporte de Resultados de Cencosud correspondiente al Segundo Trimestre de 2020, junto a su anexo.
- 103) Reporte de Resultados de Cencosud correspondiente al Tercer Trimestre de 2020, junto a su anexo.
- 104) Reporte de Resultados de Cencosud correspondiente al Cuarto Trimestre de 2020, junto a su anexo.
- 105) Estados Financieros intermedios consolidados de Cencosud S.A. y Subsidiarias al 30 de junio de 2020.
- 106) Estados Financieros consolidados de Cencosud S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2020.
- 107) *Informe sobre la inadecuación del procedimiento colectivo y la improcedencia de las pretensiones infraccionales y civiles demandadas en el juicio caratulado "Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S.A.", que se tramita ante el Segundo Juzgado Civil de Santiago bajo el Rol N°C-17330-2020"*, emitido por Maite Aguirrezabal Grünstein, con fecha 09 de septiembre de 2022 protocolizado en la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, bajo el Repertorio N°16.653-2022.
- 108) Informe en Derecho elaborado por Rodrigo Momberg, con fecha 9 de noviembre de 2022, titulado *"Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S.A. Rol C-17330-2020, del 2° Juzgado Civil de Santiago"*.
- 109) Informe Técnico Forense elaborado por Pedro Travisan y Jonathan Martínez, con fecha 10 de noviembre de 2022, titulado *"Informe de análisis de ventas Paris 2019-2020"*
- 110) Correo electrónico de fecha 8 de mayo de 2020 de Víctor Valdés Rojas a David Valenzuela Vidal, con copia a Mauricio Hormazabal Ramírez, Juan Kliebs Guzmán, Edgardo Vidal Cifuentes, Cristian Rivera Terán, Tomás Mellado Ilabaca y Cristian Espinoza Reddersen, asunto *"RE: REAPERTURA 12 TIENDAS EL LUNES 11 DE MAYO"*.
- 111) Documento titulado *"Protocolo de reapertura Tiendas Paris (versión apertura malls - autoridad sanitaria).pdf"*.
- 112) Documento titulado *"Resumen - cuarentenas por comunas (mar2020nov2020) - Bell&Cía.pdf"*.

DÉCIMOCUARTO: Que en la audiencia celebrada con fecha 23 de diciembre de 2022, se percibieron conforme lo dispuesto en el artículo 348 *bis* del Código de Procedimiento Civil, los siguientes instrumentos electrónicos contenidos en un dispositivo de almacenamiento USB tipo *pendrive*, acompañados por la demandante en sus presentaciones rolantes a folio 117, 118 y 119 de la carpeta digital de los presentes autos, consistentes en:



Foja: 1

- 1) Cadena masiva de correo electrónico de fecha 19 de marzo de 2020 enviada por Comunicación Interna Cencosud, asunto "*Comunicado ante Coronavirus (COVID-19) / Cierre Centros Comerciales en Chile*"
- 2) Cadena masiva de correo electrónico de fecha 16 de marzo de 2020 de Comunicación Interna Cencosud, asunto "*Comunicado ante Coronavirus (COVID-19)*".
- 3) Cadena masiva de correo electrónico de fecha 3 de septiembre de 2020 enviada por Comunicación Interna Cencosud, asunto "*Comunicado ante COVID-19*"
- 4) Cadena masiva de correo electrónico de fecha 16 de marzo de 2020 de Comunicación Centro Distribución, asunto "*Comunicado Logística y Distribución (COVID-19)*"
- 5) Planilla Excel denominada "*Cuadro Operación ReT 2020 Tiendas Espejo.xlsx*", mediante la cual se describe la Operación Retiro en Tienda, en Tiendas "Espejo", el año 2020.
- 6) Correo electrónico de fecha 8 de noviembre de 2022 de Víctor Valdés Rojas a María Fernanda Kluever Mery, asunto "*Informe Tiendas Cerradas 2020*", que contiene los archivos adjuntos: "*20210211 Tiendas Paris abierto a público 2020 v2.xlsx*" y "*COMPACTO Flujos Tiendas 2020.xlsx*".
- 7) Copia del archivo adjunto al correo electrónico de fecha 8 de noviembre de 2022 de Víctor Valdés Rojas a María Fernanda Kluever Mery, asunto "*Informe Tiendas Cerradas 2020*", denominado "*20210211 Tiendas Paris abierto a público 2020 v2.xlsx*".
- 8) Copia del archivo adjunto al correo electrónico de fecha 8 de noviembre de 2022 de Víctor Valdés Rojas a María Fernanda Kluever Mery,, denominado "*COMPACTO Flujos Tiendas 2020.xlsx*".
- 9) Planilla Excel denominada "*Listado - 346 Comunas - Mar2020aNov2020 - Bell&Cia.xlsx*", mediante la cual se desglosan las 346 comunas según en qué paso del plan "paso a paso" se encontraban.
- 10) Cadena masiva de correo electrónico de fecha 22 de marzo de 2020 enviado por Valeria Gajardo Leiva, asunto "*Nuevas Medidas frente al COVID-19*", que contiene el comunicado del departamento Logística y Distribución de Cencosud.
- 11) Correo electrónico de fecha 19 de junio de 2020 de Elías Arrate Valenzuela a Fabiola Escobar Mondaca y Jaime Ibáñez Ardura, asunto "*Personal L&D fin de semana*", que contiene los archivos adjuntos "*Turno Etico 20_jun _20.xlsx*", y "*Nómina Turno Especial Domingo 21 Junio.xlsx*".



Foja: 1

- 12) Copia del archivo adjunto al correo electrónico fecha 19 de junio de 2020 de Elías Arrate Valenzuela a Fabiola Escobar Mondaca y Jaime Ibáñez Ardura, denominado "*Turno Etico 20_jun_20.xlsx*".
- 13) Copia del archivo adjunto al correo electrónico fecha 19 de junio de 2020 de Elías Arrate Valenzuela a Fabiola Escobar Mondaca y Jaime Ibáñez Ardura, denominado "*Nómina Turno Especial Domingo 21 Junio.xlsx*".
- 14) Correo electrónico de fecha 8 de noviembre de 2022 de Sebastian Riffo Cortes a Pablo Araneda Rada, con copia a Carolina Sat Torres y Carla Silva Orellana, asunto "*Ausentismo 2020 y 2021 París*", que contiene adjunto el archivo "*AUSENTISMO 2019-2020 TxD_v2.xlsx*".
- 15) Copia del archivo adjunto al correo electrónico individualizado en el N° 1 anterior, denominado "*AUSENTISMO 2019-2020 TxD_v2.xlsx*".
- 16) Cadena de correos electrónicos de fecha 25 de junio de 2020 de David Navarro Zelaya a David Acevedo Bore, Francisco Pérez Maturana, Alejandro Ramos Quezada, Maribel Reyes San Martín, Guido Medina Zenteno y Elías Arrate Valenzuela, asunto "*RE: RESUMEN CASOS COVID 25-06-20*".
- 17) Correo electrónico de fecha 22 de junio de 2020 de Fabiola Escobar Mondaca a David Acevedo Bore, Francisco Pérez Maturana, Alejandro Ramos Quezada, Maribel Reyes San Martín, David Navarro Zelaya, Guido Medina Zenteno y Elías Arrate Valenzuela, asunto "*RESUMEN CASOS COVID 19-06-20*".
- 18) Cadena de correos electrónicos de fecha 16 de marzo de 2020, de Comunicación Interna Cencosud a Comunicación Interna Cencosud, asunto "*RV: Comunicado ante Coronavirus (COVID-19)*", reenviado por Cristian Jiménez Carrasco a David Acevedo Bore, con copia a Maribel Reyes San Martín y David Navarro Zelaya, que contiene los archivos adjuntos "*Permiso con goce CORONAVIRUS LYD.doc*" y "*Mayores 60 años LYD.xlsx*".
- 19) Copia del archivo adjunto al correo electrónico de fecha 16 de marzo de 2020, denominado "*Permiso con goce CORONAVIRUS LYD.doc*".
- 20) Copia del archivo adjunto al correo electrónico de fecha 16 de marzo de 2020, denominado "*Mayores 60 años LYD.xlsx*".
- 21) Cadena de correos electrónicos intercambiados entre el 18 mayo de 2020 y el 2 de junio de 2020 entre Maribel Reyes San Martín, Marcela Ramírez Maldonado, Daniela Díaz Barrios, Fabiola Escobar Mondaca y Astrid Rivas González, asunto "RV: "Cuarentena preventiva".
- 22) Correo electrónico de fecha 10 de noviembre de 2022 de Pablo Araneda Rada a María Fernanda Kluever Mery, asunto "Información Dotación Logística París", que contiene adjuntos los archivos "Consolidado de casos Empresas externas.xls", "Casos Covid Empresas Frontera, DGA y Pipau.xlsx", "Respaldo



ausencias externos 2020.xlsx" y *"resumen_dias perdidos COVID en pandemia.xlsx"*.

- 23) Copia del archivo adjunto al correo de fecha 10 de noviembre de 2022 de Pablo Araneda Rada a María Fernanda Kluever Mery, denominado *"Consolidado de casos Empresas externas.xls"*.
- 24) Copia del archivo adjunto al correo de fecha 10 de noviembre de 2022 de Pablo Araneda Rada a María Fernanda Kluever Mery, denominado *"Casos Covid Empresas Frontera, DGA y Pipau.xlsx"*.
- 25) Copia del archivo adjunto al correo de fecha 10 de noviembre de 2022 de Pablo Araneda Rada a María Fernanda Kluever Mery, denominado *"Respaldo ausencias externos 2020.xlsx"*.
- 26) Copia del archivo adjunto al correo de fecha 10 de noviembre de 2022 de Pablo Araneda Rada a María Fernanda Kluever Mery, denominado *"resumen_dias perdidos COVID en pandemia.xlsx"*.
- 27) Correo electrónico de fecha 31 de agosto de 2020, enviado por Joaquín Foppiano, asunto *"Comunicado contingencia Zona Sur - Chilexpress"*.
- 28) Correo electrónico de fecha 1 de septiembre de 2020, enviado por Joaquín Foppiano, asunto *"Fdw: [Incidencias] Información Importante (01-09-2020)"*.
- 29) Correo electrónico de fecha 15 de septiembre de 2020 de Mauricio Leiva G a Fernanda Ramírez Ducci, Francisca Urrutia Friedmann y Rosa Sanhueza Ávila, con copia a Gabriel Reyes, asunto *"Muebles Juan Reyes E.I.R.L."*.
- 30) Correo electrónico de fecha 4 de octubre de 2021 enviado por Luis Perroni Cristi a Pascual Burgos Hernández, con copia a Fernando Llona Boni, Anderson Veliz Rincón, Andrés León Altamirano y Viviana Villagrán Rivera, asunto *"Ofrecimiento de Mercadería OSTER LINEA BLANCA para Almacenaje"*.
- 31) Cadena de correos electrónicos de fecha 8 de julio de 2020 intercambiados por Rienzi Maturana, Fernanda Ramírez Ducci, Francisca Urrutia Friedmann y Rodrigo Vidal Madrid, asunto *"Cierre de operaciones"*.
- 32) Correo electrónico de fecha 3 de septiembre de 2020, enviado por Joaquín Foppiano, asunto *"Reporte Incidencias -Información (03-09-2020)"*.
- 33) Correo electrónico de fecha 2 de septiembre de 2020 enviado por Joaquín Foppiano, asunto *"Reporte Incidencias - Información Importante (02-09-2020)"*.
- 34) Correo electrónico de fecha 8 de septiembre de 2020 enviado por Joaquín Foppiano, asunto *"Reporte Incidencias - Información Importante (08-09-2020)"*.
- 35) Correo electrónico de fecha 22 de septiembre de 2020 de Cristian Gallegos a Rosa Sanhueza Ávila, sin asunto, donde informa de un retraso en el



Foja: 1

cumplimiento de las órdenes de compra producto de contagios de Covid-19 en los trabajadores.

- 36) Correo electrónico de fecha 3 de junio de 2021, enviado por Cyntia Sepúlveda a Viviana Osorio Fajardo, con copia a Daniel Riffo, Jocelyn Díaz Llanos, Ruth Gutierrez Carreño, Martín Mondaca González, Rosa Sanhueza Ávila y Viviana Villagrán Rivera, asunto "*Citas 1970099 - 1972778 - 1972819 - 1972830*".
- 37) Cadena de correos electrónicos intercambiados entre fechas 15 y 30 de mayo de 2020 por Marianela Umaña, Rosa Sanhueza Ávila, Rodrigo Riveros Ramírez y Viviana Villagrán Rivera, con copia a Fernanda Ramírez Ducci, Luis Mora Olivos y Raúl Ríos, asunto "*RE: Bloquear Lahsen*".
- 38) Correos electrónicos de fecha 26 de marzo de 2020 de Giannina Pereira Rojas a María José Iturra, con copia a Rodrigo Vidal Madrid, Viviana Villagrán Rivera y Ventas Vanité, asunto "*RE: Comunicado cuarentena*".
- 39) Cadena de correos electrónicos intercambiados entre fechas 10 y 11 de junio de 2020 por Cinthya Romero Astudillo, Adriana Castellanos y Viviana Villagrán Rivera, con copia a Paris Venta en Verde y Rodrigo Vidal Madrid, asunto "*RE: Comunicado Entrega en Sucursal Por Contingencia*".
- 40) Cadena de correos electrónicos de fecha 13 de mayo de 2020 intercambiados por Javier Villagrán García, María Recabarren Allende, Dania Ganga Córdova y Viviana Villagrán Rivera, con copia a Rodrigo Vidal Madrid, Paris Venta en Verde, Ingrid Álvarez Rodríguez, Danelvy Mejías y Alec Villagrán, asunto "*RE: Comunicado KEYHOME - Detención Temporal de Operación por Cuarentena + PLAN DE ACCIÓN - PARIS*".
- 41) Cadena de correos electrónicos intercambiados entre fechas 30 de abril y 10 de mayo de 2020 por Victorianas SpA y Viviana Villagrán Rivera, con copia a Giannina Pereira Rojas y Rodrigo Vidal Madrid, asunto "*Consulta de publicación*".
- 42) Cadena de correos electrónicos de fechas 13 de abril de 2020 intercambiados entre UBUNTU Estudio, Fernanda Ramírez Ducci y Viviana Villagrán Rivera, con copia a Francisca Urrutia Friedmann, Rodrigo Vidal Madrid, Sarai del Carmen Homsy Álvarez y Giannina Pereira Rojas, asunto "*Funcionamiento fábrica / Estudio Arun Ltda.*".
- 43) Cadena de correos electrónicos intercambiados entre fechas 1 de octubre de 2020 y 26 de noviembre de 2020 intercambiados por Fernanda Ramírez Ducci, Viviana Osorio Fajardo y Rodrigo Vidal Madrid, con copia a Ana María Lehuedé C., asunto "*RV: Activación vev*".
- 44) Correo electrónico de fecha 2 de junio de 2020 de David Martínez (RD Casa y Diseño) para Viviana Osorio Fajardo, Fernanda Ramírez Ducci, Francisca Urrutia Friedman, Sarai del Carmen Homsy Alvarez y Alejandra Opazo



Foja: 1

García, con copia a Rodrigo Vidal Madrid, Linda Valentina Alcántara Matus, Jocelyn Díaz Llanos, Ruth Gutierrez Carreño, Martín Francisco Mondaca González, Giannina Pereira Rojas y Cinthya Romero Astudillo, asunto "*Cuarentena RD Casa Y Diseño*", reenviado por Viviana Osorio Fajardo a Rodrigo Vidal Madrid con fecha 26 de noviembre de 2020.

- 45) Correo electrónico de fecha 16 de septiembre de 2020 de Jorge Romagnoli / Muebles Kea a Fernanda Ramírez Ducci, Francisca Urrutia Friedmann, Viviana Osorio Fajardo, Salomé Aravena y Oscar Aravena, asunto "*Informativo kea*", que contiene el archivo adjunto "*CARTA KEA.doc*", reenviado por Viviana Osorio Fajardo a Rodrigo Vidal Madrid con fecha 26 de noviembre de 2020.
- 46) Copia del archivo adjunto al correo electrónico individualizado en el N° 19 anterior, denominado "*CARTA KEA.doc*".
- 47) Correo electrónico de fecha 5 de noviembre de 2020 de Pantano Pallet a Viviana Osorio Fajardo, asunto "*Fdw: Stock Cero*", reenviado por Viviana Osorio Fajardo a Rodrigo Vidal Madrid con fecha 26 de noviembre de 2020, bajo el asunto "*RV: Stock Cero*".
- 48) Correo electrónico de fecha 21 de septiembre de 2020 de Mario Lobos a Rosa Sanhueza Avlia, con copia a Equipo Venta en Verde Redex y Mauricio Mora, asunto "*Proveedor Comercial Mauricio Mora EIRL*".
- 49) Correo electrónico de fecha de 29 noviembre de 2020 de Notificaciones Paris a Daniela Parant Rodewald, asunto "*Daniela Parant Hemos confirmado tu compra – OC 238401358I*", reenviado por Daniela Parant Rodewald a si misma con fecha 30 de noviembre de 2020, que contiene el archivo adjunto "*cl_PARIS_bko_boleta_238401358I*".
- 50) Copia del archivo adjunto al correo electrónico de fecha de 29 noviembre de 2020 de Notificaciones Paris a Daniela Parant Rodewald,, denominado "*cl_PARIS_bko_boleta_238401358I*".
- 51) Correo electrónico de fecha de 22 de octubre de 2020 de Cencosud a Daniela Parant Rodewald, asunto "*Hemos tenido un inconveniente con tu compra*", reenviado por Daniela Parant Rodewald a si misma con fecha 26 de noviembre de 2020.
- 52) Correo electrónico de fecha de 12 de noviembre de 2020 de Paris a Daniela Parant Rodewald, asunto "*Proceso de devolución Nota de crédito emitida*", reenviado por Daniela Parant Rodewald a si misma con fecha 26 de noviembre de 2020.
- 53) Correo electrónico de fecha de 20 de mayo de 2020 de Franco Iovi Vollbrecht a Mariana Espinoza Gaete, Roberto Valenzuela Acevedo, Laura Cerda Donoso, Rodrigo Vidal Madrid, Mario Pezoa Jaque y Adolfo Lira Aguirre, con



Foja: 1

copia a Bryan Gretchulevitch Stankovsky, Claudio Uribe Solar, Nicolás Gómez Pérez, Catherine Vivanco Ramírez, Rodrigo Orellana Rojas, Carlos Osorio Bañados, Jonnatan Oyarzún Rodríguez, Ricardo Avendano Ayala, Claudio Andrade Andrade e Isabel Betancourt Cabrera, asunto “*Rango de Fecha PD en producción?*”

Que la parte demandante, mediante la presentación ingresada con fecha 07 de enero de 2023 efectuó dentro del plazo de citación, las siguientes observaciones respecto del valor probatorio de los instrumentos electrónicos singularizados precedentemente:

En primer lugar, sostiene que estos consistirían principalmente en comunicaciones internas dirigidas a sus trabajadores, relacionadas con las medidas sanitarias adoptadas durante la pandemia de COVID-19. Estos incluyen instrucciones sobre grupos de riesgo, horarios de trabajo, cierre de tiendas y turnos éticos.

Sostiene también que, ninguno de estos documentos desvirtuaría los incumplimientos alegados por SERNAC respecto a las condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas con los consumidores. De esta manera, los documentos no abordarían los reclamos de los consumidores relacionados con incumplimientos en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de productos adquiridos a través del sitio web *www.paris.cl*.

Prosigue en su observación e indica que algunos documentos evidenciarían un incremento en las compras de productos para el cual Cencosud no estaba preparado, lo que habría ocasionado retrasos e inconvenientes a los consumidores, particularmente en lo referente a la falta de información sobre la entrega efectiva de productos o la devolución de los montos comprometidos.

Finalmente, esgrime que los incumplimientos alegados adquirirían una relevancia especial en el contexto de la emergencia sanitaria, situación en la que el consumidor se encuentra en una posición particularmente vulnerable o "hipervulnerable".

DÉCIMOQUINTO: Que en la audiencia celebrada con fecha 26 de abril de 2023, la demandada de autos, rindió la prueba confesional provocada de Edison Patricio Orellana Ramos, subdirector (S) Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor, mediante el pliego de posiciones acompañado en la presentación rolante a folio 124 de la carpeta digital, las posiciones que fueron contestadas asertivamente fueron las siguientes:

- 1) Que efectivamente la fuerza mayor y el caso fortuito eximen de responsabilidad infraccional conforme a las reglas de la Ley de Protección al Consumidor.
- 2) Que efectivamente hubo un problema en el SERNAC, que habría sido una especie de ataque cibernético al Sernac, pero desconoce la fecha.
- 3) Que evidentemente si el SERNAC creyera que las infracciones no existen, no habría deducido la demanda en contra de Cencosud.
- 4) Que efectivamente inició sus funciones en el SERNAC el 01 de febrero de 2023.
- 5) Que efectivamente su cargo es de Subdirector Jurídico Subrogante.



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

Código: YGXQYGLTM

Foja: 1

- 6) Que efectivamente la separación de funciones implica una prohibición de acceso a información respecto de lo que ocurre durante la tramitación de un procedimiento voluntario colectivo.
- 7) Que efectivamente para que una molestia sea indemnizable debe constituir daño patrimonial o moral para los consumidores.
- 8) Que efectivamente le consta la existencia de antecedentes fundados que constituyen el supuesto base para la existencia de una infracción a la Ley de Protección del Consumidor.

Respecto de las demás preguntas del pliego de posiciones, el absolvente contestó lo siguiente:

- 1) Que no le consta o desconoce la mayoría de los hechos referidos en las preguntas por tratarse de eventos anteriores al inicio de sus funciones en el Servicio.
- 2) Que el SERNAC evalúa caso a caso en su mérito la procedencia de una infracción a la Ley del Consumidor, razón por la cual no puede formular una regla general de cómo se pronunciaría en un caso concreto.
- 3) Que conforme a la Ley de Protección al Consumidor el daño moral es indemnizable, y en esa línea si una molestia califica como daño moral también sería indemnizable.
- 4) Que el daño puede ser igual o puede no serlo para todos los consumidores afectados. De hecho, la misma ley establece la posibilidad de establecer distintos grupos o subgrupos de consumidores afectados.
- 5) Que respecto del daño moral se debe hacer el mismo análisis que respecto del daño patrimonial, en el sentido de acreditar la existencia del daño, y por lo tanto, en la medida que el daño se acredite procede la indemnización.
- 6) Que desconoce los detalles sobre por qué el SERNAC estima en el caso concreto que estos hechos generaron un perjuicio, por tratarse de hechos anteriores al inicio de sus funciones en el Servicio. Sin perjuicio de lo anterior, el SERNAC acompañará todos los antecedentes pertinentes en la oportunidad procesal que corresponda.
- 7) Que se enteró del acuerdo con Falabella cerca de la fecha en que inició funciones en el SERNAC.
- 8) Que sus funciones principales son: Supervisar los procesos de tramitación de juicios colectivos, de interpretación administrativa del Servicio, y de investigación de casos colectivos.
- 9) Que, si bien tiene conocimiento de juicios iniciados con anterioridad al inicio de sus funciones, no conoce los detalles específicos por ser esa una función de la Jefatura del Departamento de Juicios.



Foja: 1

- 10) Que la separación de funciones no aplica a los acuerdos celebrados en el contexto de un juicio, y consecuentemente, podría tener acceso a esa información que por lo demás es pública en cuanto los expedientes son públicos.
- 11) Que no le consta si el Servicio Nacional del Consumidor demandó a Falabella *Retail* S.A. por hechos similares a los que funda su demanda de autos en contra de Cencosud *Retail* S.A.
- 12) Que desconoce si SERNAC y Falabella celebraron un acuerdo conciliatorio en la causa mencionada.
- 13) Que no le consta si por medio de la resolución exenta N°546 dictada por el SERNAC, éste y Comercial Eccsa S.A. entraron en un procedimiento voluntario colectivo.
- 14) Que desconoce si SERNAC y Ripley llegaron a un acuerdo para poner término al procedimiento voluntario colectivo mencionado.
- 15) Que desconoce si en la demanda contra Falabella el SERNAC solicitó que se condenara a dicha compañía a que se le aplicara una multa por cada infracción alegada por cada consumidor afectado.
- 16) Que desconoce cuáles fueron los criterios utilizados o aplicados por el SERNAC en los acuerdos celebrados con Falabella y Ripley para determinar qué casos de consumidores serían o no compensados.
- 17) Que desconoce si los informes de auditoría externa mencionados en los acuerdos con Falabella y Ripley ya fueron efectuados y se encuentran en poder del SERNAC.
- 18) Que no le consta personalmente, pero entiende que existe un acuerdo con Ripley. Se enteró de este acuerdo al leer la contestación de la demanda en el presente juicio.
- 19) Que acreditar la existencia del daño corresponde a la regla general del *onus probandi* en materia civil, establecida en el artículo 1698 del Código Civil.
- 20) Que desconoce por qué razón el acuerdo alcanzado con Falabella y Ripley excluyó la compensación de los daños morales.
- 21) Que, respecto de los acuerdos celebrados en el contexto de un juicio, podría tener acceso a esa información que por lo demás es pública en cuanto los expedientes son públicos, pero desconoce los detalles del acuerdo particular que se menciona.
- 22) Que en el documento exhibido sobre el acuerdo con Falabella se indica que se determinó, de común acuerdo, un universo único y total de 18.931 transacciones, correspondientes a un total de 18.182 consumidores, respecto de las cuales procedía aplicar una compensación.



Foja: 1

- 23) Que en el documento exhibido sobre el acuerdo con Ripley aparecen 3 grupos de consumidores: uno de 4.486, un segundo de 16.242, y finalmente uno de 43.
- 24) Que no le consta si para determinar los consumidores a ser compensados en los acuerdos celebrados con Falabella y Ripley, el SERNAC y dichas compañías se basaron básicamente en los consumidores que presentaron reclamos ante el SERNAC.
- 25) Que respecto de los juicios colectivos existe un Departamento de Juicios cuya Jefatura ejerce un control más directo y al detalle de los juicios en que el Servicio es parte.
- 26) Que lo que le consta es la existencia de antecedentes fundados que constituyen el supuesto base para la existencia de una infracción a la Ley de Protección del Consumidor, dado que la existencia de la infracción solo puede establecerla el Tribunal.
- 27) Que no le consta si según informó la propia SERNAC en su página web, con fecha 20 de noviembre de 2020, producto de problemas en las compras por internet ocurridos durante la Pandemia, a esa fecha, había recibido 66.075 reclamos contra Falabella, 27.815 reclamos contra Ripley y 19.203 reclamos contra Paris.
- 28) Que dentro de la Sub-Dirección Jurídica que le toca liderar, existen distintos equipos a cargo de los procesos mencionados anteriormente.
- 29) Que, si bien en términos generales está al tanto de lo que ocurre con los juicios, respecto de detalles específicos muy ocasionalmente tiene conocimiento ya que eso lo ve la Jefatura del Departamento de Juicios.
- 30) Que la misma ley establece la posibilidad de establecer distintos grupos o subgrupos de consumidores afectados.
- 31) Que respecto de la posibilidad de crear grupos o subgrupos de consumidores afectados existe una norma expresa en la Ley de Protección al Consumidor.

DÉCIMOSEXTO: Que, además, los demandados rindieron con fecha 23 de noviembre de 2022, legalmente examinados, la prueba testimonial, en la cual depusieron legalmente examinados los siguientes testigos:

Renato Arturo Gutiérrez González

Al punto N°6 de la interlocutoria de prueba, refiere que el año 2020 fue anormal debido a la pandemia y las restricciones operacionales que significó para gran parte del negocio de las tiendas Paris. Señala que en marzo las autoridades decretaron la prohibición de apertura de tiendas al público, medida que se extendió totalmente al menos hasta agosto de 2020, cuando comenzó una apertura paulatina y no al 100% de capacidad.



Foja: 1

Afirma que esto generó un daño económico muy significativo para la empresa al no poder generar ingresos durante muchos meses. Indica que para satisfacer parte de la demanda se implementaron procesos para aumentar la capacidad de venta vía canales digitales como *www.paris.cl*, que fue el único canal disponible en esos meses pero que no compensó la pérdida de venta de tiendas físicas.

Declara que esto le consta porque hasta junio de 2020 trabajaba en Cencosud *Retail* S.A. como Gerente de Planificación Comercial, encargado de planificar compras de mercadería, por lo que tenía acceso diario a información de ventas de cada tienda y canal.

Al ser repreguntado, aclara que cuando se refirió a un "*daño económico muy superior*", quiso decir que, debido al cierre de tiendas y pérdida de ingresos, la utilidad del negocio fue negativa durante el año 2020 comparada con utilidades positivas durante los años anteriores.

Al ser contrainterrogado, indica que no recuerda en qué año Paris implementó su canal de ventas por internet *www.paris.cl*, aunque sabe que es anterior al 2020. Asimismo, señala que no conoce la capacidad digital de la página previa al año 2020. Respecto a los procesos tomados para aumentar la capacidad de venta digital, menciona que el principal fue disponer productos que estaban en las tiendas para que algunos de ellos pudieran ser despachados a los domicilios de los clientes, capacidad que hasta ese entonces era muy limitada.

Iván Miguel Barrientos Vargas

Al punto N°6 de la interlocutoria de prueba, señala que debido a la restricción sanitaria que impidió operar con todas las tiendas físicas, se vieron empujados a generar ventas a través del canal digital, que por su naturaleza tiene una composición de venta distinta al *mix* por el que el negocio fue diseñado para ser rentable. Refiere que hubo un incremento en las categorías de hogar, que tienen una contribución menor a las categorías de vestuario, lo que hizo que el negocio en ese período se viera afectado en su rentabilidad.

Declara que esto le consta por el rol que cumple en su cargo en la empresa, que es la revisión y control de los estados financieros mensuales y anuales.

Al ser repreguntado, aclara que cuando mencionó que el negocio se vio afectado en su rentabilidad, se refiere a que producto del cambio de *mix*, los márgenes comerciales no lograron cubrir los gastos operacionales del negocio, esto es, costos de operación más logística. Especifica que cuando habla de "negocio" se refiere a la división Tiendas por departamento, que incluye Paris, Johnson y Eurofashion. Añade que Paris representa el 90% del negocio de la División Tiendas por departamento y que, en la época de restricción sanitaria, 2° trimestre del 2020 representó el 100% del negocio.

Al ser contrainterrogado, confirma que existía un canal digital de ventas previo a la restricción sanitaria, y que este representaba el 13% de la venta total de Paris.

También, la demandada de autos rindió con fecha 16 de febrero de 2023, la prueba testimonial, en la cual depuso legalmente examinado, el siguiente testigo:

Patrick Orchard Ureta.



Foja: 1

Al punto N°6 del auto de prueba, refiere que el caso fortuito o fuerza mayor es el caso de la pandemia. Señala que cuando llegó la pandemia y empezaron las cuarentenas, tuvieron una venta explosiva de todo lo relacionado con *e-commerce* porque la mayoría de las tiendas se cerraron. Indica que Cannon tiene 3 centros productivos más un centro de distribución y flota de transporte para cumplir con sus clientes. Explica que, a raíz de la pandemia, el MINSAL aplicó regulaciones como distanciamiento y límites de personas por metro cuadrado, lo cual bajó su productividad e hizo más lentos todos los procesos. Menciona que cuando alguien salía positivo en las pruebas, había que mandar a cuarentena a todo el equipo de trabajo relacionado. Afirma que toda esta situación, junto con el aumento de ventas, produjo atrasos en las entregas. Declara que esta situación fue absolutamente transversal para todos sus clientes y tiendas propias cuando estas se abrían.

Al ser repreguntado, confirma que, como consecuencia de la pandemia, tuvieron problemas para acceder a insumos para producción, ya que sus proveedores sufrían la misma situación. Respecto a las medidas adoptadas por Paris, indica que, frente a los quiebres por producción y abastecimiento, Paris se contactaba con los clientes para ofrecerles productos alternativos o equivalentes a su compra.

Al ser contrainterrogado, declara que Cannon comenzó su relación de *e-commerce* con Paris en 2018, pero desconoce cuándo Paris inició su propio *e-commerce*. Confirma que tenía conocimiento de reclamos por atrasos y algunos quiebres, y que buscaban en conjunto tratar de solucionar cada caso. Explica que Paris se contactaba con los clientes, ofrecía alternativas o reemplazo de productos, y en caso de aceptación, informaban a Cannon. Desconoce qué acuerdos se llegaban internamente si el cliente no aceptaba la propuesta de Paris. Afirma no tener conocimiento de otros problemas distintos al retardo en la entrega de los productos.

Asimismo, la entidad demandada, en la audiencia celebrada con fecha 20 de febrero de 2023, rindió la prueba testimonial, en la cual legalmente examinada depuso la siguiente testigo:

Marcela Verónica Berrios Maureira.

Al punto N°6 del auto de prueba, refiere que durante el periodo de pandemia tuvieron muchos inconvenientes y problemáticas en la distribución. Señala que las autoridades no tenían claro cómo proceder y el país se paralizó, impidiendo el ingreso a las comunas. Afirma que la modalidad de compra cambió y aumentó hasta un 300% de un día para otro, explicando que la gente comenzó a comprar todo por internet, incluyendo artículos pequeños como calcetas y pijamas, así como computadores para equipar oficinas en casa y estudios para niños.

Menciona que cuando se enfermaba un trabajador, la Seremi sacaba a todos los contactos estrechos, llegando a afectar hasta 10 personas, lo que dificultaba la distribución. Declara que tuvieron que comunicarse con el gobierno para conseguir permisos de distribución. Señala que posteriormente daban salvoconductos, pero el ingreso a las comunas quedaba al criterio del fiscalizador, y aunque los camiones contaban con los salvoconductos necesarios, a veces no les permitían el ingreso o les pedían retirarse durante la distribución.



Foja: 1

Indica que la Seremi los fiscalizaba constantemente, clausurando bodegas por hasta 15 a 20 días con 4 o 5 contagios. Afirma que Paris aumentó la capacidad de despacho, incluyendo más operadores de transporte, pero aun así no eran capaces de cubrir el aumento de despacho acumulado por las medidas de seguridad.

Respecto al funcionamiento del servicio, detalla que retiran mercadería diariamente desde el centro de distribución en Santiago, la transportan a bodegas regionales, y luego la distribuyen al día siguiente en vehículos más pequeños a los clientes finales. Declara que, en tiempos normales, su nivel de servicio era de 98 a 99% de cumplimiento con las fechas de compromiso. Sin embargo, durante la pandemia, el tiempo de distribución variaba considerablemente dependiendo de las posibilidades de entrega según las medidas gubernamentales.

Afirma que Paris ya tenía disponible su página web para compras cuando empezaron a prestar servicios en 2007. Aclara que Paris no impone plazos de entrega, sino que al comprar por internet se presentan varias fechas de entrega y el cliente decide. Reconoce que los problemas de distribución afectaron a los consumidores, mencionando que intentaban agilizar las entregas de productos importantes usando vehículos más pequeños, pero no daban abasto.

No recuerda con claridad un paro de camioneros, pero menciona que tuvieron problemas para ingresar a Santiago donde están los centros de distribución de Paris. Sobre los tiempos de distribución durante la pandemia, indica que es imposible dar una información precisa, ya que dependía de las posibilidades de entrega según las medidas impuestas por el gobierno y si la Seremi no cerraba las bodegas.

Declara que todo esto le consta por su cargo en la empresa y por su presencia personal supervisando las operaciones durante este periodo, incluyendo viajes semanales a las bodegas para verificar la situación y motivar al personal.

Finalmente, con fecha 6 de abril de 2023, la demandada rindió la prueba testimonial, en la cual depuso legalmente examinado el siguiente testigo:

Alejandro Enrique Cisterna Cañete.

Al punto N°6 del auto de prueba, señala que conoce a grandes rasgos la materia por el despacho de productos por compra de internet de clientes. Refiere que la demora en la entrega de productos o mercaderías se debió a que, en período de pandemia, hubo periodos en que estuvieron cerradas las tiendas y los lugares de despacho, por lo tanto, contaban con muy poco personal para operar.

Señala que muchos trabajadores con enfermedades preexistentes o catastróficas, así como los mayores de 60 años, se quedaron en sus domicilios para evitar posibles contagios y enfermedades graves producto de la pandemia. Declara que esto le consta por su trabajo en el área de personal y relaciones laborales, donde tenía mucho contacto con las organizaciones sindicales por todos los permisos y licencias médicas que se produjeron en ese período.



Foja: 1

Al ser repreguntado, aclara que el periodo de pandemia al que se refiere comenzó en abril y mayo del año 2020, cuando la empresa se fue a suspensión laboral, lo que significa que ningún trabajador estaba operando. Indica que en mayo se regresó de la suspensión laboral, pero debido a la cuarentena, las tiendas se mantuvieron cerradas durante muchos meses y se abrían en forma intermitente hasta aproximadamente octubre del año 2020. Explica que estos cierres se debían a que la autoridad sanitaria decretaba cuarentenas en ciertas localidades o ciudades, obligando a cerrar los locales en esas zonas.

Confirma que estos eventos también afectaron al Centro de Distribución de París. Explica que, en la misma línea de las autorizaciones para trabajadores con enfermedades preexistentes que debían quedarse en casa, cuando se producía algún contagio de COVID, toda el área o sección de la bodega tenía que hacer cuarentena. Esto afectó de forma importante por el número de trabajadores que debió quedarse en sus hogares, tanto por ser parte del grupo de riesgo como por ser contactos estrechos de casos positivos.

DÉCIMOSEPTIMO: Que, de los antecedentes expuestos precedentemente, es posible advertir que la controversia de autos se centra 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.

De esta forma, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) alega que la demandada habría vulnerado los artículos 3° letras a), b) y e), 12°, 12° A y 23° de la referida ley, fundando su pretensión en supuestos incumplimientos y conductas negligentes. Específicamente, el SERNAC imputa a la demandada:

- Retardos en la entrega de productos adquiridos vía canales digitales;
- Modificaciones unilaterales de las fechas de entrega informadas;
- Falta de entrega definitiva de productos;
- Anulaciones unilaterales de compras; y
- Demoras en la devolución de dineros comprometidos.

Asimismo, el SERNAC sostiene 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. En este sentido, argumenta que la falta de información certera habría vulnerado la libertad de contratación de los consumidores, quienes, de haber conocido los reales plazos de entrega, podrían haber optado por otros proveedores o no realizar la compra.

Adicionalmente, la demandante de autos argumenta que las actuaciones y omisiones de la demandada habrían redundado en una contravención a su deber de profesionalidad, al no actuar con el nivel de diligencia y cuidado que se espera de un proveedor de su envergadura y experiencia en el mercado. Sostiene al efecto que, el comportamiento de Cencosud *Retail* S.A. distaría de ser profesional, al haber retardado la entrega de productos, modificado fechas de



Foja: 1

entrega, anulado compras unilateralmente y omitiendo a su vez, la devolución de los montos comprometidos.

En virtud de lo consignado precedentemente, el SERNAC deduce acciones:

- Infraccionales,
- Resolutorias,
- De cumplimiento forzado,
- Indemnizatorias y
- Restitutorias.

En cuanto a la acción infraccional, solicita la aplicación de multas por cada infracción y por cada consumidor afectado. Respecto a la acción indemnizatoria, requiere la reparación de daños patrimoniales y morales, incluyendo un aumento del 25% en las indemnizaciones a título de daño punitivo. Finalmente, solicita el cumplimiento de una eventual sentencia condenatoria sin que sea requerida la comparecencia de los consumidores.

DECIMOCTAVO: Que, por su parte, Cencosud *Retail* S.A. solicita el rechazo íntegro de la demanda, planteando diversas defensas y alegaciones. En primer lugar, argumenta que no se habrían configurado las infracciones alegadas y que, de existir incumplimientos, estos serían atribuibles a un caso fortuito o fuerza mayor derivado de la pandemia de COVID-19. Sostiene que, la empresa habría actuado con la debida diligencia, implementando diversas medidas para mitigar los efectos de la crisis sanitaria, tales como ajustes en las capacidades y tiempos de despacho, implementación de sistemas de detección preventiva de quiebres de stock, automatización de procesos de devolución de dinero, entre otras.

Asimismo, alega una inconsistencia entre la demanda deducida en su contra y los acuerdos del SERNAC con otros *retailers* por hechos similares. Argumenta que el acuerdo con Ripley, que recibió más reclamos que Paris, implicó una compensación equivalente a menos del 0.1% de lo demandado a Paris por multas. Sostiene al efecto que, aplicando el mismo monto por reclamo, la compensación para Paris sería entre el 0.02% y 0.05% de lo demandado, lo que demostraría la arbitrariedad de la acción del SERNAC.

Afirma también la demandada que, los inconvenientes registrados representarían una fracción mínima del volumen total de operaciones, ascendiendo al 0.3% según las propias cifras proporcionadas por el SERNAC. Además, sostiene que se habrían alcanzado acuerdos compensatorios con los consumidores afectados, los cuales tendrían carácter resciliatorio conforme la regla contenida en el artículo 1567 del Código Civil.

En cuanto a los deberes de información y profesionalidad, Cencosud *Retail* S.A. afirma haber proporcionado a los consumidores toda la información disponible al momento de la compra, haber realizado los esfuerzos necesarios para mantenerlos informados sobre el estado de sus pedidos, y haber actuado con el máximo nivel de profesionalidad posible dadas las circunstancias excepcionales de la pandemia Covid-19.



Foja: 1

Adicionalmente, la demandada cuestiona la legitimación activa del SERNAC para ejercer acciones contractuales del derecho común, argumentando que el Servicio solo estaría facultado para ejercer las acciones expresamente contempladas en la Ley N°19.496. Alega también, la falta de cumplimiento de los requisitos formales de las acciones civiles deducidas y sostiene la ausencia de culpa en su actuar, afirmando que la responsabilidad infraccional en la Ley N°19.496 no sería objetiva, debiendo el SERNAC probar eventualmente su culpa.

Cencosud *Retail* S.A. rechaza la procedencia de aplicar multas por cada consumidor afectado, argumentando que la sanción debe entenderse en términos globales y no individuales, y niega la procedencia de daños punitivos por considerarlos ajenos al sistema jurídico nacional. Asimismo, invoca el principio *non bis in idem* respecto a la pretensión del SERNAC de sancionar y subsumir la supuesta infracción de múltiples normas a un mismo hecho por

Finalmente, la demandada se opone a la modalidad de ejecución de sentencia solicitada por el SERNAC, argumentando la necesidad de comparecencia de los consumidores. Sostiene que no contaría con la información necesaria para individualizar a los afectados y que la pretensión indemnizatoria se fundaría solo en responsabilidad contractual y no infraccional, lo que haría necesaria la comparecencia de los consumidores para acreditar los daños alegados y fijar los extremos de sus respectivas acciones.

DÉCIMONOVENO: Que, en consecuencia, la controversia ventilada en autos versa en sus extremos los siguientes aspectos de hecho y de derecho, los cuales son posibles de desglosar del modo que sigue:

- La legitimación activa del SERNAC para deducir acciones civiles de Derecho común.
- El cumplimiento de los requisitos formales de dichas acciones civiles.
- La efectiva ocurrencia de las infracciones denunciadas por la actora.
- La imputabilidad de estas infracciones a la demandada considerando el contexto de la pandemia COVID-19.
- La naturaleza jurídica de las obligaciones contenidas en la Ley 19.946, eventual procedencia de la responsabilidad objetiva.
- La ausencia de culpa de la demandada como elemento que descarte la aplicación de algún criterio de imputación de responsabilidad.
- La procedencia y modalidad de aplicación de multas e indemnizaciones.
- La aplicabilidad del principio *non bis in idem* en la eventualidad de configurarse fácticamente las infracciones a la ley 19.496.
- El sentido y alcance de los acuerdos celebrados en los procedimientos voluntarios colectivos sustanciados entre el SERNAC y otros actores del *retail*.



Foja: 1

- La modalidad de ejecución de una eventual sentencia condenatoria, y en su caso, establecer las sanciones y medidas reparatorias que procedan conforme a Derecho.

VIGÉSIMO: Que, para la adecuada resolución del presente litigio, es necesario dilucidar si la entidad denunciante en autos, Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha deducido acciones civiles fundadas en las reglas generales del Derecho Civil y si dicha situación excede las facultades que le confiere la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

En este sentido y, luego de efectuado un análisis pormenorizado de la demanda, es dable colegir que, efectivamente el SERNAC ha invocado normas del Código Civil a efectos de sustentar jurídicamente sus pretensiones civiles, en específico las reglas contenidas en los artículos 1489, 1546, 1551 y siguientes, y 1487. En particular, ha solicitado la resolución de los contratos de consumo, el cumplimiento forzado de estos y la eventual indemnización de perjuicios que podría verse aparejada ante la declaración de la resolución o el cumplimiento forzado de los instrumentos suscritos entre los consumidores y la demandada.

Cabe consignar, que dichas acciones encuentran su fuente en el derecho común y no en la legislación especial de protección al consumidor. Sobre este aspecto, se debe señalar que la legitimación activa del SERNAC en cuanto a la titularidad de las acciones deducidas, a juicio de esta sentenciadora, encuentra circunscrita únicamente a las acciones contempladas en la Ley de Protección al Consumidor.

En este orden de ideas, el artículo 58 de la ley N°19.496, que establece las funciones de la actora de autos, en específico el literal g) el cual dispone que, esta entidad debe: *“velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”*

De la norma transcrita precedentemente que regula el ámbito de titularidad mediante el cual el SERNAC ejerce acciones de carácter jurisdiccional se puede concluir que esta esfera se encuentra circunscrita a la afectación general de los intereses de los consumidores y por esta razón, no contempla la facultad de ejercer acciones civiles basadas en el derecho común.

A mayor abundamiento sobre este punto, cabe destacar que, el artículo 50 de la precitada ley, dispone que las acciones que derivan de ella se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores, lo que reafirma el carácter especial y limitado de las atribuciones del SERNAC. Asimismo, cabe destacar que las acciones civiles conforme a las reglas generales requieren una determinación precisa del daño patrimonial y, al menos, la prueba del eventual daño extrapatrimonial.



Foja: 1

En el caso de autos, al tenor de las probanzas rendidas y la fisonomía del litigio, no se ha verificado tal determinación ni prueba. En efecto, el SERNAC ha acompañado mediante su actividad probatoria, en específico el singularizado en el numeral 18) del considerando octavo de la presente esta sentencia. estimaciones generales de daños basadas en muestras y promedios, lo que resulta insuficiente para acreditar perjuicios individuales conforme a las reglas del derecho común patrimonial.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, desde otra perspectiva del pleito, la elección del procedimiento colectivo o difuso pugna con la idea de indemnizaciones individuales conforme al derecho común patrimonial, en atención a la determinación del daño y a la existencia de un procedimiento individual de consumidor.

En este sentido, cabe precisar que un procedimiento colectivo o difuso es aquel que busca proteger intereses supraindividuales, donde el bien jurídico afectado es indivisible y pertenece a una pluralidad de sujetos indeterminados o de difícil determinación. La indivisibilidad de estos intereses implica que la satisfacción de uno de los afectados necesariamente conlleva la satisfacción de todos. Esta característica es fundamental para comprender la naturaleza de los procedimientos colectivos y difusos, y explica por qué son incompatibles con la determinación de daños individuales conforme al derecho común patrimonial.

En efecto, mientras que el procedimiento colectivo busca una solución uniforme para todos los afectados, las acciones civiles del derecho común requieren una evaluación caso a caso de los perjuicios sufridos por cada agente. Además, la Ley de Protección al Consumidor contempla en su artículo 50 un procedimiento individual para la defensa de los derechos de los consumidores. Este referido procedimiento permite a cada consumidor reclamar por sus perjuicios particulares, lo que refuerza el razonamiento de que el procedimiento colectivo no está diseñado para la determinación de daños individuales conforme al derecho patrimonial común.

Así las cosas, los procedimientos colectivos y difusos tienen como objetivo principal la protección de intereses que trascienden al individuo y que, por su naturaleza, no pueden ser adecuadamente tutelados mediante acciones individuales. Estos procedimientos buscan, entre otros fines, economía procesal, evitar sentencias contradictorias sobre el mismo asunto y facilitar el acceso a la justicia teniendo en consideración la complejidad y masividad de las relaciones comerciales en las sociedades de consumo contemporáneas, donde es común que el daño individual puede ser pequeño pero el daño agregado es significativo. Sin embargo, estas finalidades se ven comprometidas cuando se pretende utilizar este tipo de procedimientos para determinar daños individuales conforme al derecho común patrimonial, ya que cada caso requeriría una evaluación particular lo que redundaría en una desvirtuación de la naturaleza colectiva del proceso que se sustancia en autos.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que desde una perspectiva de orden práctico esta sentenciadora comparte el argumento vertido por la demandada en sus observaciones a la prueba de fecha 22 de noviembre de 2022, relativo a la imposibilidad práctica de la resolución de los



Foja: 1

contratos conforme al derecho civil en el contexto de una acción colectiva. En efecto, la demandada señala en dicha presentación ante una eventual resolución masiva que:

“ello implicará necesariamente que los consumidores deban proceder a la restitución de los productos adquiridos. Sin embargo, ello es prácticamente imposible. Ello, pues (i) muchos de los productos ya habrán sido consumidos; (ii) otros se encontrarán deteriorados por el uso; (iii) en muchos casos los consumidores ya no contarán con los productos; (iv) en otros casos, los consumidores no querrán devolverlos. A ello se suma que (v) será prácticamente imposible determinar el real estado de los productos al momento de su devolución, lo que impedirá efectuar las compensaciones que correspondan.”

En efecto, la resolución masiva de los contratos en la especie presentaría dificultades insalvables en cuanto a la restitución de las prestaciones entre los consumidores y el proveedor. Dada la naturaleza diversa de los productos adquiridos, los distintos estados en que estos podrían encontrarse (consumidos, deteriorados, o incluso ya no existentes), y las variadas fechas de adquisición, resultaría prácticamente imposible efectuar las restituciones mutuas de manera uniforme y equitativa. Además, la necesidad de evaluar cada caso de manera individual para determinar el estado del producto y el monto a restituir desnaturalizaría el carácter colectivo de la acción interpuesta, como además generaría una carga procesal inmanejable.

Sobre el particular, cabe considerar la complejidad logística que implicaría la devolución masiva de productos. Esto requeriría implementar un sistema de recepción, evaluación y almacenamiento de los bienes devueltos, lo cual sería costoso y complejo de administrar, como también podría resultar en pérdidas significativas para el proveedor, especialmente en el caso de productos perecederos o de rápida obsolescencia.

A su vez, es preciso considerar las dificultades que surgirían en la determinación del valor a restituir. En muchos casos, el precio pagado por el consumidor podría no reflejar el valor actual del producto, ya sea por depreciación, uso, o cambios en el mercado. Establecer un método justo y uniforme para calcular el monto de la restitución para cada consumidor sería una tarea de compleja y potencialmente generadora de nuevas controversias. Por otra parte, en el caso de servicios ya prestados o productos consumidos, la restitución se tornaría imposible en términos prácticos, lo que llevaría a la necesidad de establecer compensaciones económicas cuya determinación sería igualmente problemática y potencialmente inequitativa.

Por consiguiente, la pretensión de resolver los contratos en el marco específico de esta acción colectiva y teniendo en cuenta la naturaleza de los contratos de consumo cuya tutela se persigue, se revela como impracticable y potencialmente contraproducente, alejándose del objetivo de protección eficaz de los derechos de los consumidores que persigue la Ley N°19.496.

VIGÉSIMO TERCERO: Que todos estos elementos conjugados llevan a esta sentenciadora a rechazar la 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 y tal como se ha mencionado latamente en los considerandos precedentes, no se ajustan a la naturaleza y finalidad de los procedimientos colectivos o difusos.



Foja: 1

Aceptar lo contrario implicaría una extralimitación de las facultades del Servicio y una desnaturalización de los procedimientos establecidos en la ley especial para la protección de los derechos de los consumidores. Es fundamental comprender que el SERNAC, como organismo público, está sujeto al principio de legalidad consagrado en los artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República, según el cual los órganos del Estado deben someter su acción a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella, y actuar dentro de su competencia, sin que tengan más atribuciones que las que expresamente les haya conferido el ordenamiento jurídico.

En este contexto, permitir que el SERNAC ejerza acciones civiles basadas en el derecho común significaría una vulneración de este principio fundamental de nuestro Estado de Derecho. Sin perjuicio de considerar las implicancias prácticas de aceptar la legitimación del SERNAC para ejercer acciones civiles del derecho común en procedimientos colectivos. Esto podría llevar a una superposición de competencias y procedimientos con una serie de órganos jurisdiccionales y podría generar incertidumbre jurídica respecto a la vía adecuada para reclamar los derechos de los consumidores.

Siempre en este orden de ideas, cabe mencionar, que es crucial mantener la distinción entre el derecho del consumo y el derecho civil común patrimonial. El primero es un área especializada del derecho que busca proteger a la parte más débil en las relaciones de consumo, mientras que el segundo regula las relaciones entre particulares en un plano de igualdad y abstracción. Permitir que se mezclen estos ámbitos en un procedimiento colectivo podría diluir la protección especial que la ley otorga a los consumidores.

En conclusión, tanto por razones de legalidad como de coherencia del sistema jurídico y de eficacia en la protección de los derechos de los consumidores, se debe rechazar la legitimación activa del SERNAC para deducir demandas civiles basadas en el derecho común en el contexto de procedimientos colectivos o difusos.

VIGÉSIMO CUARTO: 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 disrupciones 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



Foja: 1

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.

Así las cosas, esta sentenciadora considera que 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.

VIGÉSIMO QUINTO: Que, no obstante, lo señalado en el considerando anterior respecto a las extraordinarias circunstancias que afectaron al comercio durante el período de marzo a noviembre de 2020, este tribunal no puede obliterar el hecho de que la demandada, Cencosud *Retail* S.A. (Paris), optó por continuar ofreciendo y celebrando contratos de compraventa a distancia durante dicho período. Esta decisión empresarial conlleva importantes consideraciones jurídicas y prácticas que deben ser ponderadas.

En efecto, al mantener activas sus plataformas de venta *online* y seguir aceptando pedidos de los consumidores, Paris asumió voluntariamente los riesgos y desafíos inherentes a la operación comercial en un contexto de crisis sanitaria. Si bien es efectivo que la magnitud y



Foja: 1

duración de la pandemia eran difíciles de prever, especialmente en sus etapas iniciales, aquella afirmación debe ser matizada en tanto la empresa, al decidir continuar con sus operaciones de comercio electrónico, se comprometió implícitamente a adaptar sus procesos y capacidades para cumplir con las obligaciones contraídas con los consumidores.

Así, la decisión de mantener activo el canal de ventas *online* no solo representaba una oportunidad de negocio para la empresa en un momento en que las tiendas físicas se veían forzadas a cerrar, sino que también respondía a una necesidad social de mantener el abastecimiento de bienes a la población en un contexto de restricciones de movilidad. Sin embargo, esta función social no exime a la empresa de su responsabilidad de cumplir con los términos ofrecidos a los consumidores al momento de la contratación.

Es preciso considerar que, a medida que avanzaba la pandemia y se hacían evidentes las dificultades logísticas y operativas, la demandada tenía la posibilidad de ajustar sus ofertas, modificar sus términos y condiciones, o incluso limitar el volumen de ventas para adecuarse a su capacidad real de cumplimiento. El hecho de haber mantenido sus operaciones sin aparentemente haber implementado medidas suficientes para garantizar el cumplimiento de los plazos y condiciones ofrecidos podría interpretarse como una falta de diligencia en la gestión de las expectativas de los consumidores.

VIGÉSIMO SEXTO: Que las circunstancias extraordinarias descritas en los considerandos precedentes, y su impacto significativo en las operaciones de la demandada Cencosud Retail S.A. (Paris), han quedado acreditadas en autos a través de diversos medios probatorios. En efecto, la prueba documental y testimonial rendida da cuenta fehaciente de la magnitud de las disrupciones enfrentadas por la empresa durante el período en cuestión.

Así, de los instrumentos acompañados por la demandada, particularmente los singularizados en los numerales que van desde el 101) al 106) del considerando décimo tercero, consistentes en los Reportes de Resultados de Cencosud correspondientes a los cuatro trimestres de 2020 y los Estados Financieros intermedios y consolidados, se desprende el impacto económico que tuvo la pandemia en las operaciones de la empresa. Estos documentos evidencian 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.

La magnitud de este cambio en la composición de las ventas queda de manifiesto y es coincidente con la declaración del testigo Iván Miguel Barrientos Vargas, quien señaló que, si en 2019 las transacciones a través de canales digitales representaban un 17% del total, durante la pandemia esta cifra se elevó hasta alcanzar casi el 70%, con *peaks* de hasta 99% en ciertos meses. Este incremento exponencial coincidió con una serie de dificultades operativas, entre las que el testigo destacó problemas de abastecimiento, reducción de personal y complicaciones logísticas en el transporte y distribución de productos.

Asimismo, la prueba testimonial ha sido conteste en afirmar las dificultades operativas enfrentadas. El testigo Renato Arturo Gutiérrez González declaró que "*el año 2020 fue anormal debido a la pandemia y las restricciones operacionales que significó para gran parte del negocio*



Foja: 1

de las tiendas Paris", señalando que el cierre de tiendas se extendió "totalmente al menos hasta agosto de 2020, cuando comenzó una apertura paulatina y no al 100% de capacidad". Esta declaración se ve corroborada por los documentos acompañados, particularmente el instrumento singularizado en el numeral 112) del considerando décimo tercero, que detalla el "Resumen - cuarentenas por comunas (mar2020nov2020)", evidenciando la extensión y variabilidad de las restricciones a lo largo del territorio nacional.

Particularmente ilustrativa resulta la declaración del testigo Patrick Orchard Ureta, quien explicó cómo las regulaciones sanitarias impactaron la productividad: *"el MINSAL aplicó regulaciones como distanciamiento y límites de personas por metro cuadrado, lo cual bajó su productividad e hizo más lentos todos los procesos"*. Asimismo, detalló cómo los contagios afectaban la operación: *"cuando alguien salía positivo en las pruebas, había que mandar a cuarentena a todo el equipo de trabajo relacionado"*. Esta declaración se ve respaldada por los documentos internos de la empresa, como los correos electrónicos singularizados en los numerales 16 y 17 del considerando décimo cuarto, que dan cuenta de los *"Resumen Casos COVID"* y las medidas adoptadas en consecuencia.

La testigo Marcela Verónica Berrios Maureira, por su parte, dio cuenta de las dificultades específicas en la distribución, señalando que *"las autoridades no tenían claro cómo proceder y el país se paralizó, impidiendo el ingreso a las comunas"*, y que *"cuando se enfermaba un trabajador, la Seremi sacaba a todos los contactos estrechos, llegando a afectar hasta 10 personas, lo que dificultaba la distribución"*. Añadió que *"Paris aumentó la capacidad de despacho, incluyendo más operadores de transporte, pero aun así no eran capaces de cubrir el aumento de despacho acumulado por las medidas de seguridad"*. Esta declaración se ve corroborada por los documentos singularizados en los numerales que van desde el 5) al 8) del considerando décimo cuarto, que detallan los ajustes en la operación de retiro en tienda y los flujos de tiendas durante 2020

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que todos los testimonios, se ven a su vez, corroborados por la prueba documental, particularmente los instrumentos singularizados en los numerales que van desde el 1) al 61) del considerando décimo tercero, consistentes en decretos y resoluciones de la autoridad sanitaria que dan cuenta de las sucesivas restricciones impuestas durante el período en cuestión. Estos documentos evidencian la volatilidad del marco regulatorio durante la pandemia y las constantes adaptaciones que debieron realizar las empresas para cumplir con las cambiantes disposiciones sanitarias, elementos que dado el impacto que tuvo la pandemia COVID-19 a nivel nacional y mundial, revisten el carácter de ser hechos públicos y notorios, tal como se ha razonado en las motivaciones precedentes.

Adicionalmente, los correos electrónicos y documentos internos de la empresa, particularmente los singularizados en los numerales que transcurren desde el 1) al 53) del considerando décimo cuarto, evidencian los esfuerzos realizados por la demandada para adaptar sus operaciones a las cambiantes circunstancias de la pandemia. Estos instrumentos apreciados en su conjunto dan cuenta de un modo preciso, grave y concordante las medidas implementadas para proteger a los trabajadores, los ajustes en los procesos logísticos, y las dificultades enfrentadas en la distribución de productos. De especial relevancia resultan también, los



Foja: 1

documentos que detallan el ausentismo laboral durante 2020 y 2021, singularizados en los numerales que discurren entre el 14) y 15) del considerando décimo cuarto, que evidencian el impacto significativo de la pandemia en la fuerza laboral de la empresa.

Cabe destacar también los documentos singularizados en los numerales que van del 27) al 34) del considerando décimo cuarto, dan cuenta de las dificultades adicionales generadas por el paro de camioneros en agosto y septiembre de 2020, lo que agravó aún más los desafíos logísticos ya existentes.

Todo lo anterior permite a esta sentenciadora concluir que, efectivamente, la demandada Cencosud Retail S.A. (Paris) enfrentó circunstancias extraordinarias durante el período en cuestión, las cuales impactaron significativamente su capacidad operativa y logística. La evidencia presentada demuestra que la empresa se vio obligada a realizar ajustes sustanciales en sus operaciones, enfrentando simultáneamente un aumento sin precedentes en la demanda de servicios de venta a distancia y una reducción en su capacidad operativa debido a las restricciones sanitarias y al impacto directo de la pandemia en su fuerza laboral.

Estas circunstancias, si bien no eximen completamente a la empresa de sus responsabilidades frente a los consumidores, deben ser consideradas al momento de evaluar su conducta y el cumplimiento de sus obligaciones en el contexto de la relación de consumo. La prueba rendida demuestra que la demandada realizó esfuerzos significativos para adaptar sus operaciones a las cambiantes circunstancias.

VIGÉSIMO OCTAVO: Que, en este orden de ideas, es relevante señalar que los consumidores, al realizar sus compras a través de la plataforma *online* de Paris, lo hacían confiando en la capacidad de la empresa para cumplir con lo ofrecido. La asimetría de información existente entre el proveedor y los consumidores coloca a estos últimos en una posición de vulnerabilidad, especialmente en un contexto de crisis, donde la necesidad de adquirir ciertos bienes podía ser apremiante.

Ahora, si bien las circunstancias extraordinarias de la pandemia podrían considerarse como un evento de fuerza mayor en algunos aspectos, el hecho de que la empresa decidiera continuar sus operaciones comerciales implica que asumió, hasta cierto punto, la responsabilidad de gestionar los riesgos asociados a dichas circunstancias. Esto es particularmente relevante considerando que, a medida que avanzaban los meses, los efectos de la pandemia en la logística y la cadena de suministro se hacían cada vez más evidentes y predecibles.

De esta manera, esta sentenciadora debe ponderar hasta qué punto las dificultades enfrentadas por la demandada pueden considerarse completamente imprevisibles o irresistibles, especialmente en los meses más avanzados del período en cuestión, cuando ya existía un conocimiento más amplio sobre los desafíos que la pandemia imponía al comercio electrónico.

Sobre este punto el profesor Mauricio Tapia ha señalado que: *“y todo indica que no era exigible anticipar tan adverso escenario, que se presenta como una extraordinaria catástrofe sanitaria de nivel global. Por otra parte, tratándose de contratos celebrados con posterioridad a la declaración de pandemia por parte de OMS y, especialmente, con posterioridad a la*



Foja: 1

confirmación de los primeros casos de Covid-19 en el país y la declaración de Estado de Catástrofe, la respuesta afirmativa no resulta tan evidente. Por el contrario, existen buenas razones para sostener que un contratante diligente debía al menos representarse la probabilidad de que la autoridad nacional adoptara medidas restrictivas similares a aquellas que ya habían adoptado otros países, como las cuarentenas obligatorias y generales, y el cierre de fronteras". ("Caso Fortuito o Fuerza Mayor", 3era Edición, Thompson Reuters, p. 153)

También, es un factor relevante de consideración que la decisión de la empresa de mantener activas sus operaciones de venta online durante la pandemia, si bien pudo haber estado motivada por la necesidad de sostener su negocio y preservar empleos, también le permitió captar una cuota de mercado significativa en un momento en que las opciones de compra para los consumidores estaban limitadas. Esta circunstancia podría implicar un mayor nivel de responsabilidad en cuanto al cumplimiento de las obligaciones contraídas con los consumidores.

En conclusión, si bien las circunstancias extraordinarias de la pandemia COVID-19 deben ser tomadas en cuenta al evaluar el comportamiento de la demandada, el hecho de haber optado por continuar sus operaciones comerciales durante este período implica que la demandada Cencosud Retail S.A (Paris) asumió ciertos riesgos y responsabilidades que no pueden ser completamente eximidos por la mera existencia de la crisis sanitaria. Por consiguiente, se deberá evaluar el equilibrio entre las dificultades objetivas enfrentadas por la empresa y las legítimas expectativas de los consumidores que confiaron en su capacidad para cumplir con lo ofrecido.

VIGÉSIMO NOVENO: Que, al analizar la naturaleza de las obligaciones contraídas por la proveedora demandada en el marco de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y específicamente en el contexto de las ventas a distancia, este tribunal considera fundamental determinar si nos encontramos ante una obligación de resultado, lo que conllevaría a un régimen de responsabilidad objetiva, o ante una obligación de medios, que implicaría un régimen de responsabilidad subjetiva.

Tras un análisis de la normativa aplicable, esta sentenciadora estima; que la obligación del proveedor en el contexto de la Ley de Protección al Consumidor debe ser considerada como una obligación de medios, sujeta a un régimen de responsabilidad subjetiva. Esta conclusión se fundamenta en las siguientes consideraciones:

En primer lugar, que la responsabilidad objetiva, por su naturaleza excepcional y gravosa, debe ser de interpretación restrictiva. En nuestro ordenamiento jurídico, la regla general es la responsabilidad subjetiva, basada en la culpa o negligencia del agente. Para apartarse de este principio y establecer un régimen de responsabilidad objetiva, se requiere una disposición legal expresa y clara en tal sentido.

De esta manera, al examinar la Ley N°19.496, no se encuentra ninguna norma que establezca de manera inequívoca un régimen de responsabilidad objetiva para los proveedores en el cumplimiento de sus obligaciones. Por el contrario, diversas disposiciones de la ley hacen



Foja: 1

referencia a conceptos como la “*negligencia*” o la “*culpa*” del proveedor, lo que es indicativo de un régimen de responsabilidad subjetiva.

Asimismo, cabe destacar que la Ley de Protección al Consumidor no prescinde en de los factores de atribución de responsabilidad. El artículo 23 de la referida ley, por ejemplo, hace referencia explícita a la negligencia del proveedor como elemento necesario para configurar la respectiva infracción. Esta disposición es particularmente relevante, ya que establece un estándar de conducta esperado del proveedor, basado en la diligencia y el cuidado debido.

En otro aspecto del análisis, interpretar las obligaciones del proveedor como obligaciones de resultado, sujetas a un régimen de responsabilidad objetiva, implicaría imponer una carga excesiva y potencialmente injusta sobre los proveedores. Esto podría tener efectos negativos en el mercado, desincentivando la actividad comercial y, en última instancia, perjudicando a los propios consumidores al reducir la oferta de bienes y servicios.

De esta forma, la adopción de un régimen de responsabilidad subjetiva no implica en una desprotección del consumidor. Por el contrario, este enfoque permite una evaluación contextualizada de la conducta del proveedor, considerando las circunstancias específicas de cada caso. Esto es particularmente relevante en situaciones extraordinarias como la pandemia de COVID-19, donde factores externos pueden afectar significativamente la capacidad de cumplimiento del proveedor.

Además, la responsabilidad subjetiva se circunscribe de modo eficiente con los principios de buena fe y equilibrio contractual que deben regir las relaciones de consumo, puesto que permite considerar los esfuerzos realizados por el proveedor para cumplir con sus obligaciones, así como las medidas adoptadas para mitigar los efectos de eventuales incumplimientos.

No obstante, debe señalarse que esta interpretación no exime al proveedor de su deber de actuar con la máxima diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones. Por el contrario, el estándar de cuidado exigible a un proveedor profesional es alto, y cualquier desviación de este estándar puede ser considerada como negligencia. Sin embargo, este enfoque permite una evaluación equilibrada de la conducta del proveedor, considerando todos los factores asimétricos relevantes.

TRIGÉSIMO: Que, en el contexto específico de las ventas a distancia, es especialmente importante considerar la naturaleza compleja de la operación, que involucra múltiples etapas y actores —proveedores, transportistas, servicios de logística, etc.—. Imponer un régimen de responsabilidad objetiva en este escenario podría resultar desproporcionado, ya que muchos de los factores que pueden afectar el cumplimiento están fuera del control directo del proveedor, más aún en el contexto de una pandemia global.

En conclusión, esta sentenciadora considera que la obligación del proveedor en el marco de la Ley de Protección al Consumidor, y específicamente en el contexto de las ventas a distancia, debe ser considerada como una obligación de medios, sujeta a un régimen de responsabilidad subjetiva. Esta interpretación es consistente con los principios generales de nuestro ordenamiento jurídico, respeta la intención del legislador al no haber establecido



Foja: 1

expresamente un régimen de responsabilidad objetiva, y permite una evaluación equilibrada de la conducta del proveedor, sin por ello menoscabar la protección debida al consumidor.

TRIGÉSIMO PRIMERO: Que, en otro orden de ideas, esta sentenciadora no puede soslayar el hecho de que el propio Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), entidad demandante en estos autos, ha emitido circulares interpretativas que reflejan una comprensión de la responsabilidad del proveedor que se aviene con un régimen de responsabilidad subjetiva, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19.

En efecto, el SERNAC, en ejercicio de sus facultades legales de interpretación administrativa de la Ley N°19.496, ha emitido circulares que reconocen la existencia de circunstancias excepcionales que pueden afectar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores, sin que ello necesariamente constituya una infracción a la ley. Esta interpretación es consistente con un enfoque de responsabilidad subjetiva, que considera las circunstancias específicas y la diligencia del proveedor.

En particular, cabe destacar las siguientes circulares:

- Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales, de fecha 29 de noviembre de 2019, aprobada mediante la resolución exenta 950. En esta circular, el SERNAC señala expresamente que:

“Ante eventos excepcionales calificados como fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible cumplir con las obligaciones o deberes legales o voluntarias, el proveedor podrá 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”.

Esta interpretación reconoce explícitamente que existen circunstancias en las que el incumplimiento del proveedor puede estar justificado, lo cual es incompatible con un régimen de responsabilidad objetiva.

- Circular Interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por Coronavirus (COVID-19), de fecha 23 de abril de 2020. En esta circular, el SERNAC afirma que:

"Bajo circunstancias excepcionales, los proveedores podrán 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".

Esta interpretación es particularmente relevante, ya que reconoce que incluso el incumplimiento de plazos o la cancelación de contratos, en circunstancias excepcionales, no



Foja: 1

necesariamente constituyen una infracción a la ley. Esto es indicativo de un enfoque de responsabilidad subjetiva, que considera las circunstancias y la diligencia del proveedor.

Que estas circulares interpretativas, dictadas por el SERNAC en ejercicio de sus facultades legales, tienen un carácter vinculante para el propio Servicio y orientador para los tribunales de justicia. El artículo 58 letra b) de la Ley N°19.496 otorga al SERNAC la facultad de "*Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar*", lo que confiere a estas circulares un peso significativo en la interpretación y aplicación de la ley.

La posición adoptada por el SERNAC en estas circulares refleja un reconocimiento de la complejidad de las relaciones de consumo y de la necesidad de considerar las circunstancias excepcionales que pueden afectar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores. Esta aproximación es coherente con un régimen de responsabilidad subjetiva, que permite evaluar la conducta del proveedor a la luz de las circunstancias específicas de cada caso.

En conclusión, las circulares interpretativas emitidas por el SERNAC, en particular aquellas relacionadas con la situación de pandemia, refuerzan la interpretación de que la responsabilidad del proveedor en el marco de la Ley de Protección al Consumidor debe ser considerada como subjetiva. Estas circulares reconocen la existencia de circunstancias excepcionales que pueden justificar el incumplimiento o la modificación de las obligaciones del proveedor, lo cual es incompatible con un régimen de responsabilidad objetiva. Por lo tanto, esta sentenciadora considera que la propia interpretación administrativa del SERNAC apoya la conclusión de que la responsabilidad del proveedor debe ser evaluada considerando su diligencia y las circunstancias específicas del caso, en consonancia con un régimen de responsabilidad subjetiva.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que, habiendo establecido que la responsabilidad del proveedor en el marco de la Ley de Protección al Consumidor debe ser considerada como subjetiva, corresponde ahora analizar las infracciones imputadas por el SERNAC a la luz de lo ya razonado y de las circunstancias particulares verificadas en la especie.

Así, cabe consignar que, conforme a lo ya expuesto, 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.

Sin embargo, este tribunal considera que, sobre la demandada de autos pesaba un especial deber de diligencia en cuanto a la entrega de información oportuna y veraz a los consumidores. Este deber, que emana de su calidad de oferente profesional y se encuentra consagrado en los artículos 3° letra b) y 12° A de la Ley N°19.496, adquiere una relevancia particular en el contexto de la pandemia COVID-19.



Foja: 1

En efecto, si bien la demandada no podía controlar las circunstancias externas que afectaban su operación, sí tenía pleno control sobre la información que proporcionaba a los consumidores. La entrega de información oportuna y veraz es una obligación que se encuentra enteramente dentro de la esfera de control del proveedor y no requiere de medidas especiales para su cumplimiento, pudiendo realizarse de manera telemática. Esta obligación afecta principalmente la forma de organización interna de la empresa y su manera de comunicarse con los consumidores.

Sobre el particular, cabe considerar que, durante el período en cuestión, los consumidores se encontraban en una situación de especial vulnerabilidad. Las restricciones de movilidad, el cierre de comercios físicos y la incertidumbre general provocada por la pandemia, colocaban a los consumidores en una posición de mayor dependencia respecto de los canales de venta a distancia. En este contexto, el deber de información del proveedor asume una relevancia aún mayor, puesto que los consumidores contaban con menos alternativas y herramientas para tomar decisiones informadas.

Así, si bien este tribunal reconoce las dificultades objetivas que la demandada Cencosud *Retail* S.A (Paris) enfrentó para cumplir con los plazos de entrega y otras obligaciones contractuales debido a las circunstancias excepcionales de la pandemia, considera que el deber de informar oportunamente sobre estas dificultades y sus posibles consecuencias en los términos de las transacciones no se vio afectado de la misma manera por dichas circunstancias.

TRIGÉSIMO TERCERO: Que, en este sentido, la conducta de la demandada Cencosud *Retail* S.A (Paris) debe ser evaluada considerando si, a la luz de las circunstancias, actuó con la diligencia debida —es decir, dentro del estándar propio de un oferente masivo y profesional— para mantener a los consumidores informados sobre:

- Los posibles retrasos en las entregas y las razones de estos retrasos.
- Las modificaciones en las condiciones de venta o entrega que pudieran surgir como consecuencia de la situación sanitaria.
- Las posibles cancelaciones de pedidos y los procedimientos para la devolución de dinero en estos casos.
- Los canales de comunicación disponibles para que los consumidores pudieran realizar consultas o reclamos.

La evaluación de la conducta de Paris en relación con estos aspectos debe considerar que, si bien la empresa enfrentaba una situación sin precedentes, contaba con los medios tecnológicos y organizacionales para mantener una comunicación fluida con sus clientes. Además, a medida que avanzaban los meses y la situación de pandemia se prolongaba, era razonable esperar que la empresa ajustara y mejorara sus procesos de comunicación para adaptarse a la nueva realidad.

De esta manera, el deber de información no implica que el proveedor deba garantizar resultados específicos en cuanto a las entregas o el cumplimiento de los contratos, lo cual podría



Foja: 1

haber sido imposible dadas las circunstancias. Sin embargo, sí implica un deber de transparencia y proactividad en la comunicación con los consumidores, de manera que estos pudieran tomar decisiones informadas y ajustar sus expectativas a la realidad de la situación.

En conclusión, si bien este tribunal reconoce que la demandada Cencosud *Retail* S.A (Paris) no puede ser considerada objetivamente responsable por los incumplimientos derivados directamente de las medidas sanitarias o de las disrupciones en la cadena de suministro global, sí debe evaluarse con especial rigor su conducta en lo relativo al cumplimiento de su deber de información. Este deber, que se encontraba dentro de su esfera de control y no se veía directamente afectado por las restricciones físicas impuestas por la pandemia, adquiriría una importancia crucial en un contexto donde los consumidores se encontraban en una situación de especial vulnerabilidad y dependencia respecto de los canales de venta a distancia.

Por consiguiente, al analizar las infracciones imputadas por el SERNAC, este sentenciador debe determinar si la demandada de autos cumplió con el estándar de diligencia esperado en cuanto a la entrega de información oportuna y veraz a los consumidores, considerando las circunstancias extraordinarias de la pandemia, pero también reconociendo que este aspecto de su operación permanecía bajo su control directo y constituía un deber fundamental en su relación con los consumidores.

TRIGÉSIMO CUARTO: Que, en lo referente al deber de entrega de información veraz y oportuna a los consumidores, esta sentenciadora considera que la conducta de Cencosud *Retail* S.A. (Paris) constituye una infracción a los derechos de los consumidores consagrados en la Ley N°19.496. En efecto, si bien el contexto de la pandemia presentó desafíos innegables para la operación del comercio, ello no exime al proveedor de su obligación fundamental de mantener debidamente informados a los consumidores.

Sobre el particular, la Excma. Corte Suprema, en su sentencia de fecha 03 de agosto de 2022, rol N°14565-2022, ha establecido un criterio relevante al señalar que respecto de ciertas obligaciones esenciales, en ese caso, entrega de boletas que implicaban un cumplimiento propiamente telemático: *“pudo haberse gestionado por medio de correo, sin que las medidas de excepción decretadas puedan tener un impacto tal que admita la suspensión de su cumplimiento”*.

De esta forma, el referido fallo de la Corte Suprema hace una distinción entre las labores que requerían presencialidad y aquellas que podían realizarse de forma telemática. Así, mientras que, respecto a las labores de medición presencial, especialmente en los primeros meses de la pandemia, se consideró que no eran exigibles debido a los riesgos sanitarios involucrados, no se aplicó el mismo criterio respecto de la obligación de proporcionar información y la implementación de medios telemáticos de comunicación eficaces y oportunos. En el caso concreto, la no remisión de boletas de suministros básicos a los clientes durante el período mencionado cae dentro de esta segunda categoría, pues era una tarea que podía realizarse a través de medios digitales sin poner en riesgo la salud de trabajadores o clientes.

Así, extrapolando este razonamiento al caso de autos, es dable colegir que la demandada de autos Cencosud *Retail* S.A (Paris), a pesar de las dificultades operativas, debido a su carácter



Foja: 1

profesional, contaba con medios alternativos para cumplir con su deber de información, ya sea a través de correos electrónicos, mensajes de texto, o actualizaciones en su plataforma web. La omisión en proporcionar información clara, veraz y oportuna sobre el estado de los pedidos, los posibles retrasos y las alternativas disponibles para los consumidores, contraviene a juicio de esta sentenciadora lo dispuesto en el artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496.

TRIGÉSIMO QUINTO: Que, al respecto, cabe mencionar que el deber de información, en el contexto del comercio electrónico y más aún en una situación de crisis sanitaria, adquiere una relevancia aún mayor. Los consumidores, al realizar compras a distancia, se encuentran en una posición de particular vulnerabilidad, dependiendo casi exclusivamente de la información proporcionada por el proveedor para tomar sus decisiones de consumo y gestionar sus expectativas. En este sentido, la falta de información oportuna afecta la capacidad de decisión del consumidor, como también puede generar perjuicios económicos y emocionales significativos.

Cabe destacar que la tecnología disponible y los medios de comunicación electrónicos ofrecían a la demandada alternativas viables para mantener un flujo de información constante con sus clientes, incluyendo el envío de boletas electrónicas. La implementación de sistemas automatizados de notificación, la actualización regular del estado de los pedidos en la plataforma web, o incluso la habilitación de canales de atención al cliente a través de redes sociales o aplicaciones de mensajería, eran opciones perfectamente factibles que no implicaban un riesgo sanitario ni para los trabajadores ni para los clientes.

Este incumplimiento privó a los consumidores de elementos esenciales para tomar decisiones informadas en un período de particular vulnerabilidad, afectando su capacidad para gestionar adecuadamente sus expectativas y recursos. La falta de información clara sobre los plazos de entrega, las posibles demoras o las opciones disponibles en caso de incumplimiento, así como la no recepción de boletas, dejó a los consumidores en un estado de incertidumbre incompatible con los estándares de protección que la ley les garantiza.

Si bien las circunstancias excepcionales de la pandemia pueden explicar ciertas dificultades operativas, no justifican la falta de comunicación proactiva y transparente con los clientes, especialmente en aquellos aspectos que podían gestionarse de forma telemática. De hecho, en un contexto de crisis, el deber de información se intensifica, pues los consumidores requieren de mayor claridad y certeza para tomar decisiones acertadas en un entorno ya de por sí incierto.

TRIGÉSIMO SEXTO: Que, por consiguiente, en este aspecto específico, no cabe sino concluir que, la conducta de Paris no se ajustó al estándar de diligencia exigible a un proveedor profesional en el contexto de la emergencia sanitaria. La falta de implementación de mecanismos efectivos de comunicación con los consumidores, la ausencia de información clara y oportuna sobre el estado de los pedidos, la falta de transparencia respecto a las dificultades operativas enfrentadas, configuran una infracción a la normativa de protección al consumidor que merece ser sancionada.



Foja: 1

Ahora, si bien, la demandada Cencosud *Retail* S.A. (Paris) ha señalado en cuanto a la defensa esgrimida por relativa al establecimiento de un rango de fechas para la entrega de productos y esta sentenciadora reconoce que dicha medida pudo haber sido una respuesta razonable ante la incertidumbre generada por las circunstancias excepcionales de la pandemia, la mera implementación de este sistema de rangos de fechas no exime al proveedor de su obligación fundamental de mantener informados a los consumidores, especialmente cuando dichos rangos no pueden ser cumplidos.

En este sentido, si bien la medida inicial pudo ser apropiada, la conducta posterior de Paris no se ajustó al estándar de diligencia exigible a un proveedor profesional en las circunstancias dadas. En efecto, cuando se hizo evidente que los rangos de fechas establecidos no podrían ser cumplidos, la demandada de autos Paris, tenía la obligación de comunicar esta situación a sus clientes con la antelación suficiente. Esta comunicación no solo debía informar sobre el retraso, sino también proporcionar una explicación clara de las razones del incumplimiento y ofrecer alternativas o soluciones a los consumidores afectados.

La falta de evidencia en autos de que tales comunicaciones se hayan realizado de manera efectiva y oportuna constituye una falla significativa en el cumplimiento del deber de información.

Asimismo, la situación extraordinaria exigía que Paris implementara medidas de comunicación más robustas y efectivas que permitieran no solo informar a los clientes, sino también acreditar fehacientemente que dicha información fue proporcionada. Esto podría haber incluido, por ejemplo, un sistema de notificaciones automáticas, confirmaciones de lectura, o incluso llamadas telefónicas de seguimiento en casos de retrasos significativos. La ausencia de evidencia en autos de la implementación de tales medidas sugiere una falta de diligencia en la gestión de la comunicación con los clientes.

Así, cabe recalcar que, en un contexto de incertidumbre como el generado por la pandemia, el deber de información del proveedor se intensifica. Los consumidores, enfrentados a una situación sin precedentes, requerían más que nunca de información clara, precisa y oportuna para gestionar sus expectativas y tomar decisiones informadas. La falta de comunicación efectiva cuando los rangos de fechas no pudieron ser cumplidos dejó a los consumidores en un estado de incertidumbre incompatible con los estándares de protección que la ley les garantiza.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO: Que conforme a las reglas de la carga de la prueba consagradas en el artículo 1698 del Código Civil, aplicables supletoriamente en esta materia, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 50 b) de la Ley N°19.496 correspondía a la demandada de autos acreditar el cumplimiento de su deber de información. En efecto, tratándose de una obligación legal que recae sobre el proveedor, es este quien debe probar que efectivamente cumplió con su deber de informar oportuna y eficazmente a los consumidores sobre los retrasos en las entregas y las razones de estos. Sin embargo, en el caso de autos, la demandada Paris no ha logrado acreditar de manera fehaciente que haya implementado medidas de comunicación efectivas ni que haya informado oportunamente a sus clientes cuando los rangos de fechas establecidos no pudieron ser cumplidos.



Foja: 1

Esta falta de prueba, en un aspecto tan crucial de la relación de consumo y siendo una materia que se encuentra dentro de la esfera de control del proveedor, no puede sino interpretarse en contra de la demandada.

Por consiguiente, si bien esta sentenciadora reconoce que la implementación inicial de un sistema de rangos de fechas pudo haber sido una medida razonable, la falta de comunicación efectiva y oportuna cuando dichos rangos no pudieron ser cumplidos, así como la ausencia de medidas de comunicación más robustas que permitieran acreditar la entrega de información a los clientes, configuran un incumplimiento del deber de información consagrado en la Ley N°19.496. Esta conducta revela una falta de diligencia por parte de la demandada Cencosud Retail S.A (Paris) en la gestión de las expectativas y la información proporcionada a sus clientes, lo cual, sumado a la falta de prueba sobre el cumplimiento de su deber de información, será sancionado en conformidad con la normativa de protección al consumidor.

TRIGÉSIMO OCTAVO: Que, habiendo establecido la infracción al deber de información por parte de Cencosud Retail S.A. (Paris), consagrado en el artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496, corresponde determinar la sanción aplicable conforme a la normativa vigente. El artículo 24 inciso primero de la referida ley dispone que: *"Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente."*

En la especie, la infracción cometida por la demandada reviste especial gravedad, considerando:

- El alto número de consumidores potencialmente afectados, que asciende a 22.311 según los reclamos ingresados al SERNAC. Esta cifra es indicativa de un problema sistemático en la entrega de información a los consumidores y no de casos aislados o excepcionales.
- La especial vulnerabilidad de los consumidores durante el contexto de la pandemia COVID-19, donde la información oportuna y veraz sobre sus compras adquiriría particular relevancia. En un período de incertidumbre generalizada, restricciones de movilidad y dificultades económicas para muchos hogares, la falta de información adecuada sobre las compras realizadas agravaba la situación de vulnerabilidad de los consumidores.
- La capacidad económica del infractor, siendo Cencosud Retail S.A. una de las mayores empresas del retail en Chile. Esta posición en el mercado implica una mayor capacidad para implementar sistemas de información adecuados, como también una responsabilidad más alta frente a los consumidores y la sociedad en general.
- El hecho de que la obligación de informar adecuadamente a los consumidores no se vio directamente afectada por las restricciones sanitarias y podía cumplirse de manera telemática. A diferencia de otras



Foja: 1

obligaciones que podían verse obstaculizadas por las medidas de confinamiento o las disrupciones en la cadena de suministro, la entrega de información oportuna y veraz a los consumidores era una obligación que podía y debía mantenerse incluso en el contexto de la pandemia.

- La naturaleza de la información omitida o entregada de manera deficiente, que incluía aspectos cruciales para los consumidores como los plazos de entrega, las razones de los retrasos, y las opciones disponibles en caso de incumplimiento. Esta información era esencial para que los consumidores pudieran tomar decisiones informadas y gestionar adecuadamente sus expectativas en un contexto ya de por sí complejo.
- La duración de la conducta infractora, que se extendió durante varios meses del año 2020, período en el cual, si bien las circunstancias eran excepcionales, la empresa tuvo tiempo suficiente para adaptar sus sistemas y procesos para mejorar la entrega de información a sus clientes.

Sin embargo, esta sentenciadora también considera como atenuantes:

- Las circunstancias extraordinarias de la pandemia COVID-19, que generaron disrupciones significativas en la operación del comercio. Es innegable que la crisis sanitaria presentó desafíos sin precedentes para todas las empresas, incluyendo cambios radicales en los patrones de consumo y dificultades logísticas imprevistas.
- Los esfuerzos realizados por la demandada para adaptar sus operaciones al contexto de la crisis sanitaria, aunque estos resultaran insuficientes en lo relativo a la entrega de información. Se reconoce que la empresa implementó medidas como la ampliación de su capacidad de venta online y la adaptación de sus procesos logísticos, aunque estas medidas no lograron prevenir completamente los problemas de información a los consumidores.
- La ausencia de intencionalidad en la comisión de la infracción, entendiendo que los problemas de información fueron más bien consecuencia de la falta de previsión y adaptación suficiente a las nuevas circunstancias, que de una voluntad deliberada de ocultar información a los consumidores.

TRIGÉSIMO NOVENO: Que, para efectos de la determinación de la multa, se considerará el número de afectados por la infracción al deber de información veraz y oportuna.

Para ello, se tendrá en cuenta la información proporcionada en el instrumento titulado *"Informe compensatorio para el juicio colectivo entre 'Servicio Nacional del Consumidor con*



Foja: 1

Cencosud Retail S.A. (París), Rol C-17.330-2020 tramitado ante el 2° Juzgado Civil de Santiago: por retardos en la entrega, cancelaciones de compra y retardos en la devolución de dinero 2020", acompañado por la parte demandante y singularizado en el numeral 18 del considerando octavo de la presente esta sentencia.

Si bien este informe emana del SERNAC, atendido el sistema de la sana crítica que rigen la apreciación y ponderación de la prueba en este procedimiento conforme el inciso primero artículo 51 de la Ley N°19.496, y considerando que los funcionarios públicos que lo elaboraron están sujetos al principio de legalidad y no a directrices de sus superiores jerárquicos, según se estructura la Administración del Estado, esta sentenciadora estima procedente valorarlo por su precisión, gravedad y concordancia con la Planilla Excel donde consta la “*Base de datos de Reclamos*” que han efectuado 22.000 consumidores contra la demandada Cencosud Retail S.A figurando en ellos la fecha de ingreso de cada reclamo, región de procedencia del reclamante, materia de reclamo, fecha de cierre, descripción del reclamo, y los datos particulares de cada consumidor por los hechos que motivaron la presentación de la demanda de autos como un antecedente objetivo para la determinación del número de afectados.

Que, dentro de este orden de ideas, esta cifra, si bien puede no representar la totalidad de los afectados, constituye una base razonable y objetiva para estimar la magnitud de la infracción al deber de información y, por ende, para la determinación de la multa a aplicar.

En consecuencia, ponderando la gravedad de la infracción y las circunstancias atenuantes, este tribunal estima proporcionado aplicar a Cencosud Retail S.A. una multa a beneficio fiscal de 200 Unidades Tributarias Mensuales. Esta sanción se considera suficiente para cumplir con la función disuasoria de la multa, incentivando a la empresa a mejorar sus sistemas de información al consumidor, pero sin resultar excesivamente onerosa considerando las circunstancias extraordinarias en las que se produjo la infracción.

CUADRAGÉSIMO: Que, en lo concerniente a las alegaciones sobre anulaciones de compras efectuadas por la demandada Cencosud Retail S.A. (Paris), este tribunal ha examinado la evidencia presentada por ambas partes. Del análisis de los antecedentes aportados, incluyendo la Planilla Excel “*Base de datos de Reclamos*” singularizada en el numeral 01 del considerando noveno, y los 252 registros de reclamos al SERNAC singularizados en el numeral 2) de dicho considerando, no es posible concluir de manera inequívoca que haya existido una práctica generalizada de anulaciones unilaterales de compras por parte del proveedor.

Es menester considerar que, tal como se viene razonando, durante el período en cuestión, enmarcado en la pandemia COVID-19, se produjeron circunstancias extraordinarias que afectaron significativamente la operatividad del comercio en general, como se evidencia en los documentos singularizados en los numerales que van del 1) al 61) del considerando décimo tercero, consistentes en decretos y resoluciones de la autoridad sanitaria. En este contexto, la demandada implementó diversas medidas de mitigación para hacer frente a las dificultades operativas y minimizar el impacto en los consumidores. Entre estas medidas, según consta en la prueba rendida, se encuentran:



Foja: 1

- La implementación de un sistema de detección preventiva de quiebres de *stock*, que permitía verificar la disponibilidad de productos antes de confirmar una venta, como se evidencia en el testimonio de Renato Arturo Gutiérrez González, consignado en el considerando decimosexto.
- La automatización del sistema de emisión de notas de crédito y devolución de dineros, aumentando la capacidad diaria de procesamiento de estas operaciones, según consta en el correo electrónico singularizado en el numeral 53) del considerando decimocuarto.
- La adaptación de tiendas físicas para funcionar como centros de distribución, implementando el sistema "*Ship From Store*" para absorber un mayor volumen de órdenes de compra, como se acredita en el documento singularizado en el numeral 05 del considerando decimocuarto, titulado "*Cuadro Operación ReT 2020 Tiendas Espejo.xlsx*".
- La habilitación de puntos de retiro de productos en otras tiendas del grupo Cencosud, facilitando a los clientes la recogida de sus compras en establecimientos alternativos cuando las tiendas Paris se encontraban cerradas, según se desprende del testimonio de Marcela Verónica Berrios Maureira, consignado en el considerando decimosexto.

Estas medidas, si bien no eliminaron por completo la necesidad de anular ciertas compras, demuestran un esfuerzo por parte de la demandada para minimizar las anulaciones y sus efectos en los consumidores.

Sin perjuicio de lo anterior, esta sentenciadora estima que la prueba rendida, incluyendo los testimonios de Patrick Orchard Ureta y Alejandro Enrique Cisterna Cañete, consignados en el considerando decimosexto, no son suficientes para establecer un patrón de conducta con relación a las anulaciones de compras que sea atribuible a una política o práctica deliberada de la empresa demandada. Los casos individuales de anulaciones que se han acreditado en autos no permiten, por sí solos, fundamentar una conclusión general sobre esta materia.

En consecuencia, respecto a este punto específico, considerando las medidas de mitigación implementadas y la falta de evidencia concluyente sobre una práctica generalizada, no se ha alcanzado el estándar probatorio necesario para establecer una infracción por parte de la demandada en lo que concierne a anulaciones unilaterales de compras, teniendo en especial consideración sobre este punto, la verificación de la pandemia COVID-19.

CUADRAGÉSIMO PRIMERO: Que, en lo referente a los acuerdos colectivos alcanzados por el Servicio Nacional del Consumidor con otros actores del *retail*, específicamente Falabella y Ripley, esta sentenciadora considera que dichos acuerdos no tienen alcance ni efecto vinculante respecto de la demandada Cencosud *Retail* S.A. (Paris) en el presente litigio.



Foja: 1

En efecto, la naturaleza voluntaria de estos acuerdos implica que sus términos y condiciones son el resultado de negociaciones específicas entre las partes involucradas, considerando las circunstancias particulares de cada caso. Al no participar en dichos acuerdos y optar por continuar con el proceso judicial, la demandada de autos Cencosud *Retail* S.A Paris ha asumido conscientemente, dentro de su esfera de riesgo empresarial, todas las contingencias inherentes al litigio. Esto incluye no solo la posibilidad de enfrentar las pretensiones completas del SERNAC tal como han sido planteadas en la demanda, sino también la incertidumbre propia de todo proceso judicial y sus potenciales resultados.

La decisión de Paris de asumir este riesgo es una manifestación de su autonomía empresarial y su derecho a la defensa jurídica. Esta elección implica que la empresa ha valorado las potenciales consecuencias de un litigio frente a la alternativa de un acuerdo extrajudicial, y ha optado por someter la controversia a la decisión de los tribunales de justicia. En este contexto, el riesgo asumido por Paris no puede ser posteriormente mitigado o limitado por acuerdos en los que no ha sido parte.

Sostener lo contrario, es decir, que los acuerdos alcanzados con otras empresas deberían limitar o condicionar las pretensiones del SERNAC en este caso, implicaría una restricción indebida de las facultades de la entidad fiscalizadora para ejercer sus funciones de protección a los consumidores. Tal interpretación podría, además, desincentivar futuros acuerdos voluntarios, ya que las empresas podrían preferir litigar con la expectativa de beneficiarse de los términos más favorables obtenidos por otros actores del mercado, sin asumir los riesgos y costos asociados a la negociación y concesiones propias de un acuerdo.

Asimismo, debe reconocerse que las consideraciones de mérito y oportunidad que el SERNAC pueda tener al momento de celebrar acuerdos o decidir litigar son parte de sus atribuciones como organismo fiscalizador. Estas decisiones se toman en el marco de su estrategia general de protección al consumidor y pueden variar según las circunstancias específicas de cada caso. La flexibilidad en este aspecto es crucial para que el SERNAC pueda cumplir efectivamente su mandato legal de protección a los consumidores, adaptándose a las particularidades de cada situación y a las conductas específicas de cada proveedor.

Adicionalmente, cada empresa del *retail* puede haber tenido circunstancias diferentes durante la pandemia, incluyendo distintas capacidades operativas, diferentes estrategias de mitigación de riesgos, y variados grados de afectación por las medidas sanitarias. Estas diferencias justifican un análisis individualizado de cada caso, sin que los acuerdos alcanzados con una empresa necesariamente establezcan un precedente aplicable a otras.

Por otra parte, el principio de igualdad ante la ley no implica que todas las empresas deban recibir exactamente el mismo tratamiento, sino que situaciones similares deben ser tratadas de manera similar. En este caso, la decisión de Paris de no llegar a un acuerdo y continuar con el litigio la coloca en una situación distinta a la de aquellas empresas que optaron por la vía del acuerdo, justificando un tratamiento diferenciado.

Por consiguiente, esta sentenciadora estima que los acuerdos alcanzados con Falabella y Ripley no constituyen un precedente vinculante ni un parámetro obligatorio para la resolución



Foja: 1

del presente litigio. La evaluación de las pretensiones del SERNAC y la eventual determinación de sanciones o medidas reparatorias deberán basarse exclusivamente en los méritos del caso concreto, la prueba rendida y la normativa aplicable, sin perjuicio de las facultades del tribunal para moderar las pretensiones conforme a derecho si lo estimare procedente.

En conclusión, al asumir el riesgo del litigio dentro de su esfera empresarial, la demandada Paris ha aceptado implícitamente la posibilidad de un resultado potencialmente más gravoso que el que podría haber obtenido mediante un acuerdo. Esta decisión debe ser respetada en aras de la seguridad jurídica y la coherencia del sistema de protección al consumidor, sin que los acuerdos alcanzados con otros actores del mercado puedan ser invocados como un límite a las pretensiones del SERNAC o a la facultad de esta sentenciadora para resolver conforme a derecho

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: Que, habiéndose rechazado la legitimación activa del SERNAC para deducir acciones civiles basadas en el derecho común patrimonial, corresponde ahora analizar la procedencia de las indemnizaciones solicitadas en el marco de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En efecto, si bien esta sentenciadora ha desestimado la acción indemnizatoria autónoma fundada en las reglas del Código Civil, puesto que contraviene el carácter difuso y colectivo del presente procedimiento, ello no obsta a la aplicación de indemnizaciones conforme a las disposiciones específicas de la Ley N°19.496.

De esta forma, vale mencionar que el libelo pretensor, no obstante invocar normas del derecho civil común, también fundamenta las indemnizaciones solicitadas en base a las reglas de la referida ley especial de protección al consumidor, particularmente en su artículo 3° letra e), que consagra el derecho de los consumidores 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.

Así, la Ley de Protección al Consumidor establece un régimen especial de responsabilidad que busca tutelar de manera efectiva los derechos de los consumidores, considerando la asimetría de información y poder negocial existente entre estos y los proveedores. En este contexto, las indemnizaciones contempladas en dicha ley no solo cumplen una función reparatoria conforme la técnica que impone —determinación estimatoria por clases o subgrupos, categorización de los daños, distribución de carácter colectivo—, sino también preventiva y disuasoria, buscando incentivar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los proveedores.

A su vez, la acción colectiva deducida en autos tiene por objeto la protección de intereses supraindividuales, lo que no necesariamente excluye la posibilidad de otorgar indemnizaciones, siempre y cuando estas se ajusten a la naturaleza y finalidad del procedimiento colectivo. En este sentido, cualquier indemnización que pudiera decretarse debería considerar el daño causado al interés colectivo o difuso de los consumidores, más que daños individuales específicos.

Por otra parte, la infracción al deber de información, ya establecida en esta sentencia, puede haber generado perjuicios a los consumidores que, en principio, serían indemnizables bajo el régimen de la Ley N°19.496. La falta de información oportuna y veraz sobre el estado de los



Foja: 1

pedidos, los motivos de los retrasos o las opciones disponibles ante incumplimientos, puede haber ocasionado molestias, como también eventuales pérdidas económicas para los consumidores, afectando las finalidades de los contratos de consumo, desde la perspectiva del contratante más débil, en este caso el consumidor.

CUADRAGÉSIMO TERCERO: Que, no obstante, lo razonado precedentemente, de una lectura del libelo pretensor no se advierte que la parte demandante haya propuesto una base de cálculo objetiva y determinada o determinable que permita a este tribunal efectuar un pronunciamiento en forma, ni a la demandada litigar adecuadamente sobre el punto. Por el contrario, 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. Asimismo, no se observa que la actora haya hecho reserva de 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.

Esta indeterminación en la cuantificación de los perjuicios reclamados impide a esta sentenciadora pronunciarse fundadamente sobre la procedencia y monto de las indemnizaciones solicitadas, sin riesgo de incurrir en *ultra petita*. La falta de parámetros objetivos y concretos para la determinación de las indemnizaciones no solo dificulta la labor del tribunal, sino que también afecta el derecho de defensa de la parte demandada, quien se ve impedida de controvertir adecuadamente en todos sus extremos las pretensiones indemnizatorias.

De esta manera, en el contexto de una acción colectiva como la de autos, la determinación de las indemnizaciones reviste especial complejidad, dada la necesidad de equilibrar la protección efectiva de los derechos de los consumidores con la naturaleza supraindividual de los intereses tutelados. En este sentido, pesaba sobre la entidad pública demandante criterios objetivos y uniformes para la cuantificación de los perjuicios, que permitieran una aplicación general a la totalidad o a grupos determinados de consumidores afectados, o en su defecto atendida la naturaleza del pleito, proponer su reserva.

La ausencia de estos elementos en la demanda impide a esta sentenciadora suplir la actividad de las partes en la determinación de las indemnizaciones, pues ello implicaría exceder las facultades jurisdiccionales y vulnerar el principio de congruencia procesal. Asimismo, decretar indemnizaciones sin contar con bases objetivas y determinadas para su cálculo podría redundar en una afectación al principio de igualdad ante la ley, al no garantizar un tratamiento uniforme a todos los consumidores que se encuentren en situaciones similares.

No obstante, lo señalado precedentemente, es preciso considerar que la indemnización de perjuicios, aun en el marco de la Ley de Protección al Consumidor, requiere la acreditación de los daños alegados y de su causalidad con la conducta infraccional del proveedor. En la especie, la generalidad con que se han planteado las pretensiones indemnizatorias dificulta la valoración de la prueba rendida y su vinculación con los perjuicios reclamados.

En consecuencia, ante la falta de elementos objetivos y concretos para su determinación, las acciones indemnizatorias deducidas en estudio serán desestimadas. Sin perjuicio de ello, esta



Foja: 1

sentenciadora estima pertinente hacer presente que el rechazo de las indemnizaciones en esta sede no obsta a que los consumidores que estimen haber sufrido perjuicios individuales puedan perseguir su reparación a través de las acciones individuales que contempla la Ley de Protección al Consumidor.

CUADRAGÉSIMO CUARTO: Que, respecto de las acciones resolutorias, restitutorias y de cumplimiento forzado deducidas y esgrimidas en el marco de las reglas del derecho patrimonial común, serán desestimadas con base a lo razonado en los considerandos vigésimo, vigésimo primero, vigésimo y vigésimo tercero.

Que el resto de la prueba rendida y que no se hubiere ponderado, no resulta apta para desvirtuar, modificar y/o complementar lo ya analizado, y lo que se dirá en lo resolutive.

POR ESTAS CONSIDERACIONES y vistos lo dispuesto en los artículos 1, 3, 12, 12 A, 23, 24, 50, 51, 53 C, 58 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 144, 160, 170, 254, 341, 342, 346, 348 bis, 358, 384, 426 y 427 del Código de Procedimiento Civil; artículos 6, 7, 19 N°21 y N°23 de la Constitución Política de la República; y artículos 1437, 1489, 1546, 1547, 1551, 1556, 1557, 1558, 1560, 1698 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Que se rechaza la tacha formulada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra del testigo **RENATO ARTURO GUTIÉRREZ GONZÁLEZ**, en la audiencia celebrada con fecha 23 de noviembre de 2022.

II.- Que se rechaza la tacha formulada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra del testigo **IVÁN MIGUEL BARRIENTOS VARGAS**, en la audiencia celebrada con fecha 23 de noviembre de 2022.

III.- Que se rechaza la tacha formulada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra del testigo **ALEJANDRO ENRIQUE CISTERNA CAÑETE**, en la audiencia celebrada con fecha 6 de abril de 2023.

IV.- Que se rechaza la legitimación activa del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** para deducir acciones civiles basadas en el derecho común en el marco de este procedimiento colectivo.

V.- Que se acoge parcialmente la acción infraccional interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A (PARIS)**, declarándose que esta última ha infringido el deber de información consagrado en el artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496.

VI.- Que se condena a **CENCOSUD RETAIL S.A.** al pago de una multa a beneficio fiscal de 200 Unidades Tributarias Mensuales por la infracción señalada en el románico V.

VII.- Que se rechaza la acción resolutoria deducida por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**



Foja: 1

VIII.- Que se rechaza la acción de cumplimiento forzado deducida por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**

IX.- Que se rechazan las acciones indemnizatorias deducidas por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**

X.- Que se rechaza la acción restitutoria deducida por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**

XI.- Que no se condena en costas a ninguna de las partes por no haber sido totalmente vencidas.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

ROL C-17330-2020

DICTADA POR DOÑA MONTSERRAT ORTIZ SILVA, JUEZA SUPLENTE DEL SEGUNDO JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.

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

