

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 1º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-8793-2021
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN
LIMITADA

Santiago, catorce de enero de dos mil veinticinco

VISTO:

A folio 1, con fecha 04 de noviembre de 2021, comparecen **Lucas del Villar Montt, Jean Pierre Couchot Bañados, Alfredo Calvo Carvajal y Daniela Molina Zapata**, abogados en representación convencional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, todos domiciliados en calle Agustinas N°853, piso 12, comuna de Santiago, deduciendo demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores en el procedimiento previsto en el Título IV de la Ley 19.496, en contra de **WALMART CHILE S.A.** sociedad anónima de giro comercial, representada legalmente por Gonzalo Ernesto Gebara, ignoran profesión u oficio, y de **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, sociedad anónima de giro comercial, cuyo nombre de fantasía es LÍDER.CL, representada legalmente por Matías Puente Solari, ignoran profesión u oficio, ambas en adelante denominadas indistintamente "Líder", el "Proveedor", el "Demandado", la "parte demandada" o la "Compañía", todos domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, o en Avenida Del Valle N° 725, comuna de Huechuraba, o bien representadas en conformidad con lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C, en relación



con el artículo 50 D de la Ley 19.496, con la finalidad de que:

1. Se declare admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferir traslado a las demandadas por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo.

2. Declarar la responsabilidad infraccional de Walmart Chile S.A. y Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada, por vulnerar los artículos 3 literales a), b) y e), 12, 12 A, 23, 28, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y, por consiguiente, condenarla al máximo de las multas que establece la Ley para el caso, y por cada uno de los consumidores afectados, de conformidad a los artículos 24, 24 A y 53 C de la Ley N° 19.496.

3. Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, se aplique a las demandadas, las circunstancias agravantes descritas en las letras b) y c) del inciso quinto del artículo 24 de la LPDC, o las que a su criterio procedan en este caso, y sin perjuicio de las demás que su parte se reserva su determinación y prueba para la etapa procesal pertinente.

4. Que se ordene a las demandadas a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas.

5. Que, para el grupo de consumidores con



contratos vigentes e incumplidos por las demandadas y, específicamente, para aquellos consumidores que prefieran optar por resolver los contratos de compraventa suscritos con Walmart Chile S.A. y Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada, ordenar dicha resolución y las correspondientes restituciones, sin perjuicio de las indemnizaciones que sean procedentes.

6. Que, para el grupo de consumidores con contratos vigentes e incumplidos por el proveedor y, específicamente, para aquellos consumidores que prefieran insistir en los contratos de compraventa suscritos con Walmart Chile S.A. y Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada, ordenar el cumplimiento forzado (o pretensión de cumplimiento específico), sin perjuicio de las indemnizaciones que sean procedentes.

7. Condenar a las demandadas a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales y morales colectivos causados a todos los consumidores afectados, producto de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor expuestos en este libelo, o los que se estimen procedentes, ya sea como consecuencia de la resolución, del cumplimiento forzado o en carácter de autónoma, según sea el caso.

8. Que, de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene el proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir al menos dos de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del



artículo 24 de la LPDC, en específico aquellas indicadas en la letra b) y c).

9. Condenar al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación.

10. Que, para aquel grupo de consumidores que solicitó la cancelación de la compra y entregó los datos necesarios para la reversa de los fondos y, pese a ello, no han recibido el dinero pagado por los productos adquiridos y por costo de despacho, según corresponda, se ordene a Walmart Chile S.A. y Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada, el cumplimiento del efecto retroactivo de la resolución o la restitución del monto total pagado a cada consumidor afectado, sin perjuicio de la correspondiente indemnización de perjuicios que proceda.

11. Que, para aquel grupo de consumidores cuya compra ha sido cancelada y, pese a ello, no han recibido el dinero pagado por los productos adquiridos, según corresponda, se ordene a Walmart Chile S.A. y Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada el cumplimiento del efecto retroactivo de la resolución o la restitución del monto total pagado a cada consumidor afectado, sin perjuicio de la correspondiente indemnización de perjuicios que proceda.

12. Determinar en la sentencia definitiva, y



para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada.

13. Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

14. Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes en la forma contemplada en el artículo 27 de la LPDC, más intereses corrientes desde la notificación de la demanda, según las disposiciones legales generales.

15. Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.

16. Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

Funda la demanda refiriendo que Walmart Chile S.A. es una filial de Wal-Mart Stores, dedicada principalmente a la venta de alimentos y mercaderías en supermercados, actividad que lleva a cabo a través de los formatos Líder, Express de LÍDER, SuperBodega aCuenta y Central Mayorista, con presencia en todo el país.

Circunscribe los hechos a las actividades comerciales a distancia efectuadas a través de las marcas Líder y Express de LÍDER, en las que se constató una serie de incumplimientos en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de los



diversos productos adquiridos por los consumidores a través de los formatos www.Líder.cl, que ofrece productos de supermercado y de mercaderías generales; la aplicación para celulares y tablets "Líder App", que sólo ofrece productos de supermercado; y el servicio denominado "Despacho a Domicilio", que consiste en un sistema de retiro en tienda, denominada "Pickup".

Explica que el proveedor ofrece bienes necesarios para desarrollar actividades como alimentación, vestuario, teletrabajo, clases a distancia, comunicación y recreación, entre otras, cuyo carácter esencial se ha agudizado por la situación de emergencia sanitaria, que ha influido en el uso de este tipo de productos y en la disminución de la compra presencial, añadiendo que la demandada posee una vasta trayectoria nacional e internacional, por lo que no debió modificar su estrategia de negocio.

Añade que tanto el sitio WEB como Líder App informan claramente al consumidor si un producto está o no disponible, mediante las etiquetas *Agregar* o *Agotado* o *Producto Agotado*, y que en ambas plataformas se encuentran publicados los términos y condiciones.

Además, agrega, en ambas plataformas se encuentran publicados Términos y Condiciones similares, conforme con los cuales, en el caso de que no sea posible la entrega de los productos, se pone de cargo del Proveedor la responsabilidad de contactar al consumidor -en algunos casos dentro de un plazo de 24 horas- a efectos de que éste



manifieste de forma libre su voluntad, en orden a perseverar o no en la compra, al coordinar una nueva fecha de entrega o bien se deje sin efecto el contrato con el reembolso de lo pagado dentro de un plazo específico, de máximo 7 días hábiles en el caso de www.Líder.cl o 10 días hábiles en el caso de Líder App, dependiendo de las condiciones aplicables a aquella fecha.

Asimismo, prosigue, se establece que el consumidor elige la fecha de entrega de los productos, enviándole luego el Proveedor una confirmación de su compra, a través de una hoja resumen, donde consta la fecha en que el Proveedor se compromete a entregar el o los productos adquiridos por el consumidor, como parte de las condiciones de contratación.

Afirma seguidamente que el Proveedor ha incumplido grave y reiteradamente los términos que redactó y que el consumidor no hace más que aceptar, lo que consta de las propias respuestas dadas a los requerimientos de información del SERNAC, que transcribe:

*"« (...) En relación con la cantidad de ventas efectuadas por canales de venta [a] distancia **desde el 01 de marzo al 15 de septiembre (fecha de recepción del Oficio), de 2020, podemos indicar que se han realizado 417.368 ventas, consideradas éstas como operaciones individuales de pago, lo que se traduce en un aumento de un 359% en comparación al mismo período del año anterior. Del total, 378.211 fueron entregadas en el plazo comprometido (91%), 17.182 fueron entregadas con retraso en la entrega***



(4,1 %) y 13.253 fueron canceladas (3,1%), ya sea a solicitud o previo acuerdo con nuestros clientes. **143 órdenes de compra fueron,** excepcionalmente, **canceladas unilateralmente (0,03%).** **En el período antes indicado, hemos recibido un total de 189 reclamos por retraso en la entrega y 12.163 por pedidos no entregados,** considerando todos los canales de recepción que tenemos actualmente habilitados (...)»

En específico, sobre las cancelaciones unilaterales señala que:

«presentamos los casos de cancelaciones unilaterales antes indicados, que corresponden a un 0,03% del total de órdenes procesadas en el período»²¹. Y, agrega, además, "Respecto de aquellas órdenes que fueron excepcionalmente anuladas en forma unilateral o aquellas **en que existió un desistimiento voluntario por parte del cliente, el tiempo promedio en que los dineros fueron devueltos es de 13 días.** Para pago con tarjetas de débito, este plazo se cuenta desde que se gestiona la anulación de la orden de compra, hasta que el cliente recibe la devolución de dinero en su cuenta bancaria, plazo que en promedio es de 18 días. Para aquellos casos en que el consumidor pagó con tarjeta de crédito, los días se cuentan desde que se anuló la orden de compra, hasta la fecha en que Transbank confirma el abono a la entidad emisora de la tarjeta, que corresponden a un promedio de 8 días. Por lo tanto, los 13 días anteriormente señalados, obedecen al promedio de días entre los 18 días promedio de compras realizadas mediante tarjeta de débito y los 8 días de aquellas realizadas con



tarjeta de crédito (...)»“

Añade que el Proveedor ha reconocido 5.274 casos de retardo en la reversa de fondos entre el 01 de marzo y el 17 de noviembre de 2020, y que se han recibido 19.218 reclamos en su contra entre marzo de 2020 y agosto de 2021.

Sostiene que el propio proveedor define su compañía en su sitio WEB afirma entregar un servicio de alta calidad a los consumidores a través de una atención rápida y segura, enfatizando que asegura la entrega de los productos en el día y la hora elegidos por el consumidor.

Refiere que el 07 de julio de 2021, mediante Resolución Exenta N° 504, el SERNAC procedió a abrir un procedimiento voluntario colectivo con la empresa Walmart Chile S.A. y Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada, en virtud de los artículos 54 H a 54 S de la Ley N° 19.496. Los proveedores manifestaron su voluntad de no participar. El 26 de agosto de 2021, se declaró el término fallido del procedimiento, quedando facultado el SERNAC para ejercer acciones colectivas por los mismos hechos, conforme con el artículo 54 H de la Ley 19.496.

En cuanto al derecho, interpone primeramente **acciones contravencionales**, denunciando las siguientes infracciones:

En primer lugar, acusa infracción al **artículo 3) letra a)** de la Ley 19.496, que establece el derecho a la **libre elección** de los consumidores.

Sostiene que se trata de un principio estructurante de la Ley del ramo, que se traduce en que las obligaciones que surgen de la relación entre



consumidor y proveedor deben ser voluntariamente asumidas por el consumidor, desde su inicio y durante todo el íter contractual, y que se une a la transparencia, no siendo aceptable que se publiciten condiciones que no puedan cumplirse o se impongan otras no informadas. Así, la conservación del contrato a una realidad sobreviniente debe ser optativa para el consumidor.

Conforme con la circular interpretativa del SERNAC, explica, el proveedor debe tomar contacto con los consumidores para ofrecer soluciones autocompositivas y, ante eventos excepcionales, puede suspender el cumplimiento del contrato y de los cobros, informando al consumidor, quien puede aceptar los términos o dar término al contrato.

Sin embargo, prosigue, en la especie el proveedor reconoció haber cancelado unilateralmente las compras.

En segundo lugar, acusa una infracción al deber de entregar **información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios**, establecida en el **artículo 3 letra b)**, información que debe ser cierta precisa y respetada, también por un imperativo de la buena fe.

Sostiene que la norma tiene por finalidades proteger al consumidor al momento de manifestar su voluntad y evitar que el proveedor abuse de su posición privilegiada en cuanto a la asimetría en la información, y afirma que el proveedor no entregó información veraz respecto de los plazos de entrega de los productos y de la restitución de los fondos, como de la información relativa al stock del o los productos ofertados, afirmando también que estas



exigencias son aplicables con mayor razón en la contratación a distancia, pues el consumidor está sujeto totalmente a lo que le comunique el proveedor.

En tercer lugar, acusa una infracción al derecho del consumidor a ser **reparado e indemnizado por todos los daños** materiales y morales en caso de incumplimiento, establecido en el **artículo 3 letra e)**, para cuyo cumplimiento el proveedor debe asegurarse de que la indemnización se realice a través de mecanismos que garanticen que abarque la totalidad de los perjuicios.

En la especie, afirma, el proveedor no dio soluciones efectivas a los reclamos de los consumidores, pues en algunos casos se limita a entregar los productos con prolongado retraso, y en otros deja sin efecto el contrato a su sólo arbitrio.

Refiere que, respondiendo a los oficios de SERNAC, el 30 de septiembre de 2020, Líder informó que compensará a 3.660 consumidores afectados por retrasos de 10 días o más, y a 143 consumidores afectados por cancelaciones unilaterales, sin embargo, el número de consumidores en la situación "10 días o más" es superior a la establecida por el Proveedor al 15 de septiembre de 2020, y se ha incrementado hasta la presentación de la demanda. Estas compensaciones abarcarían el rango entre \$9.865.000.-, y \$7.749.000.-, la última cifra más despacho gratis, representando entre el 0,5% y el 0,64% de la cifra estimada a compensar, según los criterios del SERNAC.



Observa también que se excluye a consumidores que también sufrieron un retraso importante, y a quienes sufrieron cancelaciones calificadas como no unilaterales, de lo que concluye que no existe una voluntad seria y responsable del Proveedor por compensar adecuada, íntegra y oportunamente al colectivo de consumidores afectados.

En cuarto lugar, denuncia una infracción al **artículo 12** de la Ley 19.496, que establece que *Todo proveedor de bienes o servicios estará **obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor** la entrega del bien o la prestación del servicio*, lo que es una manifestación de la regla *pacta sunt servanda* establecida por el artículo 1545 del Código Civil.

Explica que el proveedor que ejerce el comercio electrónico está vinculado por la información publicada en su sitio web, de manera que cuando un consumidor celebra un contrato de compraventa atendiendo a los productos ofrecidos y sus características, precios y plazos de despacho, estas condiciones deben ser respetadas cabalmente, sin embargo, según los antecedentes entregados por la Compañía en respuesta al Oficio Ord. N° 6816, de un total de 417.368 ventas efectuadas entre el 1 de marzo y el 15 de septiembre de 2020, 17.182 habrían sido afectadas con retardo en la entrega.

Añade que se efectuó un estimativo sobre 2.299 transacciones efectuadas entre el 15 de marzo y el 17 de junio de 2020, en que se constató un retraso promedio de 19 días.



Por otra parte, añade, entre el 01 de marzo de 2020 y el 15 de enero de 2021, existirían 6.630 transacciones con retardo en la reversa de fondos.

En cuanto a las cancelaciones de compras, agrega, Líder tardó 28 días en promedio en realizar la devolución.

Destaca que el Proveedor se comprometió a entregar los productos o a devolver el dinero pagado en 07 o 10 días, según la plataforma y fecha de compra.

En quinto lugar, señala infringido el artículo **12 A de la Ley 19.496**, que **regula la información de las condiciones contractuales en materia de contratación electrónica**.

Conforme con dicha disposición, explica, una vez que el consumidor decide adquirir un producto y realiza la compra de éste, aceptando el precio ofrecido por el proveedor y el plazo dentro del cual se realizaría su entrega material, se entiende formado el consentimiento, restando únicamente la entrega en la fecha y lugar convenido.

Sostiene que Líder ha incumplido el inciso tercero de la norma citada, que establece la obligación de enviar una confirmación escrita del contrato una vez perfeccionado, por lo que muchos consumidores reclamaron problemas con el procesamiento de la compra.

Asimismo, a muchos consumidores se les canceló unilateralmente la compra, sin comunicarlo, y no se emitió boleta respecto de todos los pagos.

En sexto lugar, afirma haberse infringido el



artículo 23 de la Ley 19.496, que establece la responsabilidad infraccional para el proveedor que, **actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor** debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Finalmente, acusa infracción al **artículo 28 letra c)** en relación con el **artículo 33 inciso primero de la Ley 19.496** al haber emitido **publicidad engañosa**, por haber dado falsas expectativas de una cualidad relevante del servicio, atentando contra los deberes de información establecidos en la Ley y el derecho a una información veraz y oportuna establecido en el artículo 3 inciso primero letra b) del mismo cuerpo legal.

Explica que el artículo 1 N° 4 del mismo cuerpo legal define la publicidad como *la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo o adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28, y que esta última disposición, en su letra c), comprende las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial.*

Afirma que, en sus plataformas, el proveedor publicita haber *implementado un sistema de compra*



online que te permitirá obtener los productos en forma rápida, cómoda y segura, y que En Líder.cl te aseguramos el cumplimiento de la entrega de tus compras en el día y jornada horaria que elijas.

Observa que se ofrece la cualidad de puntualidad como característica principal y singular, induciendo al consumidor a optar por su servicio por sobre otros, lo que no se condice con la realidad, y añade que el engaño continúa publicitándose, pese a haber reconocido su incumplimiento.

En cuanto a las sanciones solicitadas, señala que el artículo 24 de la Ley 19.496 establece una sanción genérica de 300 Unidades Tributarias Mensuales para infracciones a sus disposiciones, y que, para graduarlas en el caso concreto deben considerarse circunstancias agravantes y atenuantes, debiendo ponderarse racionalmente cada una de ellas y aplicar una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada a los derechos del consumidor.

Como primera agravante, señala de la **letra b) del artículo 24**, esto es, *haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores*, que hace recaer en los altos montos implicados y en que el proveedor se ha negado a restituir o ha retenido parcialmente y de manera injusta, conculcando gravemente el patrimonio de los consumidores. Añade que, si bien existen montos no tan significativos, el daño se agrava con el transcurso del tiempo, especialmente dado que muchas veces se trata de mercadería que debe ser reemplazada por otra vía, en



el contexto de la crisis económica generada por la pandemia.

Como segunda agravante, señala la de la **letra c) del artículo 24**, esto es *haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad*, remitiéndose a lo que expondrá respecto del daño moral colectivo.

Solicita que se aplique el máximo de la multa para cada infracción cometida. Sostiene que se verifica la hipótesis de la letra c) del artículo 53 de la Ley 19.496, por lo que pide que se aplique la multa por cada consumidor afectado.

Pasa a referirse a las distintas acciones civiles asociadas al incumplimiento.

En primer lugar, **deduce acción resolutoria**, en defensa del grupo de consumidores que no desea perseverar en el contrato, porque el prestador no ha cumplido con la obligación de entregar el producto dentro de plazo, porque no entregó producto alguno, o cuyo contrato fue terminado unilateralmente, pues se encuentra vigente al no haber mediado consentimiento del consumidor, y a fin de que, una vez declarada ésta, se restituya al consumidor el total del precio pagado por los productos, despacho y todo otro importe relacionado con el contrato de compraventa incumplido.

Sostiene que la acción se encuentra regulada a raíz de la garantía legal y como un remedio general en el artículo 50 de la Ley 19.496.

Afirma que concurren los requisitos de existir un incumplimiento imputable al deudor y de ser bilateral el contrato.



En segundo lugar, **interpone acción de cumplimiento forzado o pretensión de cumplimiento específico**, a favor de los consumidores que opten por persistir en el contrato, y que éste haya sido terminado unilateralmente por el proveedor.

Hace presente que la obligación del proveedor consiste en hacer la tradición de la cosa, y que se trata de una obligación de género, el cual no perece, por lo que no se aplica la teoría de los riesgos establecida en el artículo 1550 del Código Civil.

En tercer lugar, **interpone acción de indemnización de perjuicios**, con el objeto de reparar íntegramente el daño sufrido por los consumidores y restablecer el equilibrio en el mercado, y en las relaciones de consumo.

Afirma que la acción procede en forma conjunta con las de cumplimiento forzado o resolución del contrato, o autónomamente para los que recibieron tardíamente el producto o les fueron canceladas sus compras, entre otros.

En seguida, pasa a analizar los requisitos de la responsabilidad civil, consistentes en (i) una acción u omisión imputable o el incumplimiento contractual (ilicitud); (ii) la existencia de un daño reparable; y (iii) que entre la acción imputable y el daño exista una relación de causalidad.

En cuanto a la imputabilidad, sostiene que existe culpa infraccional o contra la legalidad, que es suficiente para dar por satisfecho el requisito de la imputabilidad, y añade que, sin embargo. es



posible que exista responsabilidad civil sin que exista responsabilidad contravencional.

Agrega que Líder es responsable por las labores de despacho encargadas a terceros y, de la definición de proveedor contenida en el artículo 1 N°2 de la Ley 19.496, desprende que la relación de consumo está conformada por Líder y el consumidor que ha adquirido un producto y/o servicio, a través de los canales dispuestos para ello, y que de su deber de profesionalidad implica que las empresas externas se encuentran en la esfera de control de su actividad económica.

En cuanto al daño, sostiene que éste cumple con provenir de derechos o intereses (i) legítimos, (ii) relevantes, y además de que ser (iii) directo y (iv) cierto. Se asila en la facultad conferida por artículo 51 N° 2 de la Ley 19.496 para limitarse a solicitar la indemnización de los daños patrimoniales y morales que se determinen conforme con el mérito del proceso.

En cuanto a la causalidad entre el ilícito y los daños, sostiene que se verifican tanto el elemento naturalístico como el normativo, éste último pues los daños patrimoniales y morales no sólo le eran razonablemente predecibles, sino que también tuvo expresa noticia de ellos.

En cuanto al daño patrimonial sufrido por los consumidores, lo desglosa en las siguientes partidas:

Por el retardo en la entrega de los productos y la reversa de fondos, afirma que la indemnización moratoria es compatible con la indemnización



compensatoria y con el cumplimiento forzado, y sostiene que éste consiste en la diferencia que se da entre la utilidad que el consumidor esperaba recibir al momento comprometido para la entrega, y la que efectivamente obtiene al recibir con retardo. Sostiene que la compensación promedio debiera ser de \$26.218.- al 18% del precio de la compra. Extiende el mismo criterio al retardo en la reversa de fondos.

Agrega que, para el caso de la no entrega definitiva de los productos, procede la indemnización moratoria tanto si opta por la resolución o el cumplimiento forzado.

Finalmente, valoriza el costo de cada reclamo en 0,15 UTM.

En cuanto a los daños extrapatrimoniales, sostiene que se ha afectado gravemente tanto la dignidad como la integridad psíquica de los consumidores, e invoca el N°2 del artículo 51 para efectos de la determinación un monto mínimo común de indemnización.

Respecto de los daños punitivos, explica que se establecen como una sanción con fines ejemplarizantes, que las admite el artículo 53 letra c) en relación el inciso quinto del artículo 24 de la Ley 19.496, esto, es cuando concurren circunstancias agravantes, de las que señala presentarse en la especie las de las letras b) y c).

Finalmente, interpone acción restitutoria a favor de los consumidores que, luego de la anulación, han decidido esperar la devolución del dinero, sin que ello ocurriera, con la finalidad de



impedir el enriquecimiento ilícito del proveedor, debiendo restituirse la totalidad del precio pagado por los productos, despacho y todo otro importe relacionado con el contrato, con independencia de las indemnizaciones de perjuicio que corresponda.

Como última cuestión, sostiene el efecto erga omnes y la implementación automática por parte del proveedor de las sentencias definitivas favorables a los consumidores en este procedimiento, citando los artículos 51 N°1, 54 y 53 C de la Ley del ramo.

A folio 14 consta la notificación de la demanda a la demandada Walmart Chile S.A., efectuada el 02 de diciembre de 2021.

A folio 15 consta la notificación de la demanda a la demandada Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada, efectuada el 02 de diciembre de 2021.

A folio 30 comparece Hugo Cárdenas Villarreal, abogado quien, en representación de ambas demandadas, viene contestar la demanda solicitando su rechazo, con costas.

Preliminarmente, opone **excepción de falta de legitimación pasiva.**

Respecto de Walmart Chile S.A., afirma que la Ley 19.496 requiere la existencia de un acto de consumo para resultar aplicable, y para que un acto sea calificable como tal, deben existir un consumidor y un proveer, calidad que la demandada no tiene, pues conforme con el artículo 2 de la Ley 19.496, ello requiere que se desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes y/o de prestación de servicios; y que cobre



un precio o tarifa por dichas actividades, en circunstancias que Walmart no realiza ninguna de dichas actividades con consumidores finales.

Explica que la marca LÍDER funciona bajo distintas personalidades jurídicas asociadas a distintas áreas de negocio, entre las cuales Walmart Chile S.A. es sólo una de las matrices, que no celebra actos con consumidores finales.

Indica que las marcas LÍDER y EXPRESS DE LÍDER no son operadas por ninguna de las demandadas, sino que los supermercados bajo la marca HIPER LÍDER son operados por la sociedad Administradora de Supermercados Hiper Ltda., y los supermercados de la marca EXPRESS DE LÍDER son operadas por Administradora de Supermercados Express Ltda.

Por su parte, añade, Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda. sólo comercializa productos a distancia bajo la plataforma <https://www.Líder.cl/catalogo> y, por lo mismo, es un hecho que no vende ningún producto en forma presencial en los supermercados.

Afirma que lo anterior consta en las boletas de ventas, que no fueron emitidas por la demandada.

Precisa además que, no habiéndose alegado el levantamiento del velo societario, no pueden extenderse actos de una sociedad a su matriz, y que la responsabilidad de operadores mediatos respecto del consumidor se contempla sólo excepcionalmente en la Ley 19.496, en sus artículos 21 y 47, que no se han invocado ni pueden aplicarse por analogía.

Respecto de LÍDER DOMICILIO, sostiene que carece parcialmente de legitimación pasiva, pues,



según dan cuenta las boletas de venta, contrata cuando los productos son enviados a domicilio, pero no cuando se solicita retiro en tienda, caso en que contratan Administradora de Supermercados Hiper Ltda. y/o Administradora de Supermercados Express Ltda.

Seguidamente se refiere al fondo del asunto, sosteniendo que **no se cumplen los requisitos de las acciones interpuestas**, todas las cuales tienen como requisito común la existencia de incumplimiento contractual, lo que niega.

Afirma primeramente que Líder Domicilio **cumplió con los términos y condiciones** del contrato de que se trata.

Explica que el proceso de compra a distancia consta de tres etapas:

a) El proceso de celebración de la compra mediante la plataforma <https://www.Líder.cl/catalogo>. Explica que no opera a través de LíderApp, la que es utilizada por Administradora de Supermercados Hiper Ltda. y Administradora de Supermercados Express Ltda. para vender productos de supermercado. Y que "Despacho a Domicilio" no es una modalidad de venta, sino una forma de despacho. Una vez que el consumidor selecciona retiro en local o despacho a domicilio, se le solicita que ingrese medio de pago y, en caso de que sea tarjeta de débito, datos para una eventual reversa de fondos. Luego el consumidor es derivado a un portal externo para el pago. Como confirmación de la compra recibe un correo electrónico con la respectiva boleta de Líder Domicilio.



Explica también que los productos ofrecidos a través de <https://www.Líder.cl/catalogo/> pueden ser *on hand*, es decir, que se encuentran en bodegas de su representado, o *VeV* o *venta en verde*, que se encuentran en bodegas de otros proveedores que aseguran cierto stock a Líder Domicilio, y nunca pasan por bodegas de éste.

b) El proceso de despacho, que se realiza conforme con las opciones y datos ingresados por el consumidor en <https://www.Líder.cl/catalogo>. En caso de que elija la modalidad *pickup*, el contrato no se celebra con Líder Domicilio, lo que ocurre si se opta por la modalidad *despacho a domicilio*. Explica que en general el despacho se realiza por empresas de *Courier*, salvo por los nodos regionales, que son centros de distribución para acortar los desplazamientos que antes se efectuaban desde Santiago.

c) El proceso de postventa, en el que queda a disposición del consumidor un equipo de atención al cliente, que recibe consultas respecto de los productos o el despacho. Si excepcionalmente hay falta de stock o existe una tardanza excesiva en la entrega del producto, un ejecutivo toma contacto con el cliente para ofrecer un producto similar u optar por la devolución del precio.

Sostiene a continuación que Líder Domicilio dio cumplimiento a los términos y condiciones del contrato, los que se encuentran protocolizados con el Repertorio 15.210-2017 de la 33° Notaría de Santiago, y que respecto del proceso de entrega establecen como reglas que:



Primero. Las opciones de despacho son a elección del consumidor, así como la fecha de entrega en su domicilio en caso de optar por aquella vía.

Segundo. En caso de imposibilidad de entrega en la fecha acordada, el consumidor puede optar entre aceptar una nueva fecha o dejar sin efecto el contrato celebrado.

Tercero. En caso de que el consumidor opte por dejar sin efecto el contrato, Líder Domicilio procederá a hacer la restitución de los fondos, o con la resolución del crédito con el respectivo emisor, en un plazo máximo de 7 días.

Cuarto. Es de exclusiva responsabilidad del consumidor precisar, detalladamente, los datos de envío del respectivo producto al momento de la compra.

Sostiene a continuación que su representada cumplido con los términos y condiciones por dos razones.

La primera de ella es que existe un largo porcentaje de *completitud*, que define como la entrega de exactamente el mismo producto que el consumidor compra. Inserta una tabla de datos y afirma que, de marzo de 2020 a octubre de 2021, que 459.309 pedidos *off hand*, hubo 2.219 casos de quiebre de stock, con una *completitud* de un 99,52%.

En cuanto a las ventas en verde, explica que en lugar del concepto de quiebre de stock, se utilizan los conceptos de *fill rate*, que alude a la obligación de los proveedores de entregar los productos comprometidos en los centros de



distribución de Líder Domicilio para que sean despachados, y de *in full*, que alude a la obligación de entregar los volúmenes comprometidos. Inserta nuevas tablas de datos y afirma que, en cuanto al parámetro *in full*, entre marzo y diciembre de 2020 el promedio es de 94,2%, y entre enero y octubre de 2021, es de 98,8%, diferencia que explica por el impacto de la pandemia.

En segundo lugar, afirma existir un alto porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega de productos como de devolución del precio cuando fue solicitado por el consumidor.

Inserta nuevas tablas que contienen cantidades de pedidos asignados, porcentaje de entregas *on time* y cantidades y porcentajes de pedidos extraviados por empresas de *courier*, y afirma que el porcentaje de entregas en tiempo es de 93,8% para 2020 y de 93,7% para 2021, siendo notoriamente baja la cantidad de extravíos.

Afirma que en todos esos casos se les otorgó a los consumidores la posibilidad obtener la devolución del precio y se otorgaron compensaciones voluntarias.

Respecto de las devoluciones, sostiene que, entre marzo de 2020 y octubre de 2021, de 3.822 devoluciones sólo en 772 se excedió el plazo de 7 días, precisando que, en los pagos con tarjeta de crédito, se hizo mediante la simple devolución del cupo, pero en los pagos con tarjeta de débito se requiere que el consumidor indique los datos de una cuenta para ello, lo que no necesariamente coincide con la cuenta desde la que se efectuó el cargo, así,



en gran parte de los casos con retraso el consumidor no entregó o entregó los datos en forma errónea o incompleta. Por ello se implementó la mejora de obligatoriedad de señalar tales datos en las compras a distancia.

Seguidamente, niega que Líder Domicilio haya modificado los términos u condiciones, observando que el SERNAC se refiere únicamente a Líder App, remitiéndose al respecto a la excepción de falta de legitimación pasiva.

Seguidamente, sostiene que los casos excepcionales de quiebre de stock y de retrasos en entregas y devoluciones fueron estadísticamente excepcionales, y algunos se encontraban fuera de la esfera de control de Líder Domicilio y se debieron a caso fortuito, configurado por:

a) El aumento explosivo de las ventas, que señala ser un hecho público, notorio, reconocido en la demanda y que fue registrado en las estadísticas de la Cámara de Comercio de Santiago, por el que Líder Domicilio debió adaptar bruscamente su logística, siendo falso que no haya necesitado cambiar su estrategia de negocio, pues ningún actor del mercado estaba preparado, pues se trató de una hecho imprevisible e irresistible.

Agrega que, durante la pandemia Líder Domicilio ha implementado diversas mejoras y mitigaciones para cumplir con los términos y condiciones.

Sostiene que la imprevisibilidad e irresistibilidad del hecho se evidencia en que el propio SERNAC haya debido emitir una *Circular interpretativa sobre contratación a distancia*



durante la pandemia provocada por el COVID-19 con fundamento en el incremento de los contratos celebrados a distancia. A lo que se aludió también en oficios entre Líder Domicilio y el SERNAC.

Afirma que ello debe ser ponderado considerando que, especialmente en 2020, las restricciones de movilidad, cuarentenas obligatorias, reducción de personal por brotes de contagio y la implementación forzosa del teletrabajo, hicieron necesaria una adaptación de todo el sistema.

b) Problemas generados por el COVID 19 para los proveedores en el stock de algunos productos bajo la modalidad Venta en Verde, lo que estaba fuera del ámbito de control de Líder Domicilio, que, como proveedor profesional, tomó los resguardos necesarios mediante la celebración de sendos contratos de suministro de productos con claras obligaciones para los proveedores en cuanto al aseguramiento del stock, sin embargo, a éstos se le hizo imposible cumplir en algunos casos. Afirma que las cadenas de suministro se vieron impactadas a nivel mundial.

c) Problemas que tuvieron que enfrentar las empresas de *Courier* a consecuencia del COVID-19, las que también tuvieron limitaciones de horarios y contaron con menos personal.

Añade que, sin embargo, Líder Domicilio incluso se hizo cargo de los efectos del caso fortuito, implementando voluntariamente un plan de compensaciones y adoptando un plan de mitigación y mejora continua para evitar que se repitieran situaciones, por lo que no hay daños que reparar.



Explica que el plan, informado al SERNAC mediante el 30 de septiembre de 2020, consta de compensaciones preventivas y reactivas.

Las proactivas, se entregaron en caso de retraso sin que mediare reclamo alguno, y consistían en la entrega de puntos "Mi club Líder", cada uno de los que equivale a un peso chileno. Entre julio y diciembre de 2021 se entregaron 11.481 compensaciones, por puntos equivalentes a \$44.388.500.-.

En cuanto a las reactivas, se trata de compensaciones que se articularon a través de transferencias monetarias directas a consumidores que presentaron reclamos. Así, entre marzo de 2020 y diciembre de 2021 se había entregado 14.967 compensaciones, por \$660.323.721.-.

Afirma que, sumadas ambas compensaciones, equivalen a \$704.712.221.-, y sostiene que deben descontarse en caso de que se sostenga que existe algún daño.

Añade que se implementaron mejoras y planes de mitigación consistentes en:

(i) la inclusión del ingreso de información obligatoria sobre datos de transferencia al efectuar una compra con formato de pago débito en <https://www.Líder.cl/catalogo>, para facilitar las devoluciones de precios;

(ii) la creación de un plan de nodos regionales en Antofagasta, Calama, Chillán, Temuco, Valdivia y Puerto Montt con el objeto de mejorar la logística de despachos, dejando a las empresas de Courier sólo el transporte de última milla;



(iii) la contratación de más empresas de courier;

(iv) la implementación de un plan piloto que permite recibir la devolución del precio bajo el formato pesos Líder Mi Club, que permite la devolución en 03 días hábiles; y

(v) la generación automática de nóminas de pago a efectos de optimizar el proceso de devoluciones.

A continuación, rebate la concurrencia de los requisitos específicos de cada acción interpuesta.

En cuanto a la acción resolutoria, niega que exista un incumplimiento imputable al deudor, el que atribuye a una imposibilidad sobrevenida no imputable.

Añade que la resolución del contrato requiere un incumplimiento grave o esencial, lo que no ocurre en el caso de un simple retardo en la entrega del producto.

En cuanto a la acción de cumplimiento específico, para los casos denominados *cancelaciones unilaterales* por falta de stock, las atribuye a caso fortuito, lo que implica que no hay incumplimiento, pues a lo imposible nadie está obligado, y añade que en tales casos lo más beneficioso para el consumidor era entender que el contrato se había resuelto, para habilitar jurídicamente la posibilidad de restituir el dinero. Dado que éste fue devuelto, tal acción sólo podría prosperar si el dinero fuera puesto nuevamente a disposición del vendedor.

En cuanto a la acción de indemnización de



perjuicios, reitera la inexistencia de culpa y, respecto de las empresas de Courier, niega que exista la *culpa in eligendo* que se le atribuye, y afirma que éstas fueron afectadas transversalmente por los problemas originados por la pandemia.

Respecto de las partidas indemnizatorias que se piden, se refiere primeramente al daño patrimonial, sosteniendo que, atendidas las compensaciones voluntarias, no existe daño que indemnizar.

En cuanto a las indemnizaciones moratorias, nota que no se explica cómo se llega a la cantidad de \$26.128.-, que se indica como promedio a indemnizar.

Respecto de las indemnizaciones por cancelación unilateral, observa que tampoco se explica cómo se llega al monto promedio de \$82.393.-, ni cómo se conjuga esta acción con la compensatoria.

Advierte que, en cuanto a la indemnización del costo del reclamo, tampoco se justifica la cantidad de 1,15 UTM.

En cuanto al daño moral, niega la existencia de una afectación de la *integridad física o psíquica o la dignidad de los consumidores*, como dispone el inciso segundo del N°2 del artículo 51 de la Ley 19.496, agregando que siempre se respetó la voluntad de los consumidores en los casos de quiebre de stock.

Respecto de los daños punitivos que se piden, controvierte la concurrencia de las agravantes alegadas.

En cuanto a las restituciones, sostiene que no



se explica cómo serían compatibles con una indemnización compensatoria.

En subsidio de lo anterior, solicita que se reduzca la cuantía de la indemnización considerando el plan de compensaciones.

En el siguiente apartado, **controvierte la existencia de infracciones a la Ley 19.496.**

Respecto del artículo 3 letra a, sostiene que un problema no imputable al vendedor no puede violentar la voluntad del cliente, y añade que Líder Domicilio desplegó todos los esfuerzos y dio todas las alternativas al consumidor.

Respecto del artículo 3 letra b, niega haber entregado información que no fuera veraz en cuanto a existencia de stock, plazo de entrega y plazo de devolución, reiterando lo expuesto respecto de las altas tasas de cumplimiento.

En cuanto al artículo 3 letra e, se remite al plan de compensaciones, cuya habilitación se reconoce en los propios reclamos citados por el SERNAC.

Respecto del artículo 12, se remite a lo ya expuesto.

En cuanto al artículos 12 A, sostiene que siempre se envió confirmación escrita de las ventas a distancia.

Respecto del artículo 23, niega que se haya infringido el deber de profesionalidad, reiterando sus anteriores alegaciones.

En cuanto al artículo 28 letra c, invoca la definición de publicidad contenida en el artículo 1



Nº4, y agrega que la Guía Interpretativa sobre Publicidad y Prácticas Comerciales del SERNAC, según la cual, para ser tal, la publicidad debe incorporar, por una parte, un elemento subjetivo consistente en la motivación, seducción o persuasión dirigida al consumidor para que contrate; y, por otra, un elemento objetivo consistente en el carácter informativo que reviste.

Asentado ello, sostiene que el texto de la sección *Acerca de nosotros* de la página de Líder Domicilio no puede ser considerado publicidad, por carecer del elemento subjetivo, pues sólo es una presentación al consumidor.

Por otra parte, prosigue, dicha información no es ni *falsa*, pues todo lo que se indica respecto del servicio de compra es real, ni *engañosa*, pues se expresa en un lenguaje claro, sin ambigüedades ni ánimo de engañar.

Finalmente, sostiene que, para imputar una infracción al artículo 28 se requiere que la acción se realizara *a sabiendas o debiendo saberlo*, lo que no se ha alegado.

Controvierte la concurrencia de las agravantes que se imputan, remitiéndose a lo ya expuesto.

Finalmente, sostiene que concurre la atenuante del inciso cuarto del artículo 24, esto es, haber adoptado medidas de mitigación sustantivas, tales como la reparación efectiva de daño causado al consumidor.

A folio 34 comparece **Javiera Alejandra Henríquez Polanco**, formulando reserva de derechos.



A folio 35 comparece **Carolina Alejandra Silva Guerra**, formulando reserva de derechos.

A folio 38 comparece **Jazmilena del Carmen Rosales Muñoz**, formulando reserva de derechos.

A folio 46 comparece **Patricio Ariel Cornejo González**, abogado, en representación de la **Fiscalía del Consumidor Asociación de Consumidores**, haciéndose parte.

A folio 42 se inicia la audiencia de estilo, la que se suspende a fin de que las partes exploren una solución autocompositiva.

A folio 51 se prosigue con la audiencia, la que se suspende con la misma finalidad.

A folio 54 se celebra la audiencia de estilo, teniéndose por frustrada la conciliación.

A folio 58 se recibió la causa a prueba, resolución que fue rectificada a **folio 64**.

A folio 125, deducido recurso de apelación en su contra, se confirmó con declaración la resolución que recibiera la causa a prueba.

A folio 276 se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I. EN CUANTO A LAS TACHAS:

PRIMERO: Que en la audiencia de prueba testimonial de **folio 119**, la demandada opuso las tachas de los **números 4 y 5** del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil respecto de la testigo **Constanza Morales Lavín**, con fundamento en que la testigo presta funciones a contrata para el SERNAC



desde hace tres años, bajo dependencia de la Jefatura del Departamento de Investigación Económica.

SEGUNDO: Que, conferido traslado, la demandada viene en evacuarlo solicitando el rechazo de las tachas, alegando que las tachas de testigos son incompatibles con las reglas de la sana crítica, por las que debe apreciarse la prueba, según el artículo 51 de la Ley 19.496, y que las causales invocadas no son aplicables a funcionarios públicos.

TERCERO: Que en la audiencia de **folio 121**, la demandante opuso las tachas de los **números 4 y 5** del mismo artículo respecto de la testigo **Pamela Tilleman Muñoz**, con fundamento en que la deponente es trabajadora de Walmart y que presta también servicios para Líder.cl, que es una unidad económica con Walmart.

CUARTO: Que, conferido traslado, la demandada viene en evacuarlo solicitando el rechazo de las tachas, alegando la incompatibilidad de las tachas con la apreciación de la prueba conforme con las reglas de la sana crítica, negando relación de subordinación y dependencia con Líder.cl, y que ésta constituya una unidad económica con Walmart.

QUINTO: Que, en la audiencia de **folio 157** la demandante opone la tacha de los **números 4 y 5** respecto del testigo **Sebastián Castillo Palma** con fundamento en que desde hace 11 años es trabajador de Walmart, bajo subordinación y dependencia.

SEXTO: Que, conferido traslado, la demandada viene en evacuarlo solicitando el rechazo de la



tacha, pues, dado que las funciones del testigo consisten en la revisión o análisis de los problemas de la Ley de Protección al Consumidor, y dado que las causales invocadas buscan proteger la imparcialidad o independencia del testigo, no existe riesgo de que se afecte su imparcialidad.

SÉPTIMO: Que las tachas deducidas por la demandada a folio 119 y por la demandante a folios 121 y 157, serán desestimadas, pues, si bien el artículo 3 del mismo cuerpo legal establece la aplicabilidad supletoria de las reglas del juicio ordinario a toda gestión, trámite o actuación, las inhabilidades para declarar como testigo que establece el artículo invocado son propias del sistema de la prueba legal tasada, pues mediante ellas el legislador busca descartar a priori todo mérito probatorio a la declaración de las personas que se encuentren en determinada relación con las partes del juicio, lo que resulta incompatible con artículo 51 de la Ley 19.496, según el cual la prueba ha de acuerdo con las reglas de la sana crítica, por lo que la prueba testimonial debe ser ponderada conforme al resto del material probatorio de la causa.

II. EN CUANTO AL FONDO:

OCTAVO: Que a folio 1, comparecen **Lucas del Villar Montt, Jean Pierre Couchot Bañados, Alfredo Calvo Carvajal y Daniela Molina Zapata**, abogados, en representación convencional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, deduciendo demanda de para la defensa del interés colectivo de los consumidores, en contra de **WALMART CHILE S.A.** y de **LÍDER DOMICILIO**



VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA, con la finalidad de que se declare lo ya reseñado en la parte expositiva.

NOVENO: Que la parte demandada contestó la demanda solicitando su rechazo en los términos ya expuestos.

DÉCIMO: Que con el objeto de justificar sus dichos la demandante rindió la siguiente prueba:

Instrumental

A folio 70:

1) Base de reclamos efectuados por los consumidores ante el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de Líder Domicilio y Venta y Distribución Limitada, año 2020, que se contiene en un soporte DVD custodiado en la Secretaría del Tribunal con el **N°3560-2022**.

2) Base de reclamos efectuados por los consumidores ante el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de Líder Domicilio y Venta y Distribución Limitada, año 2021, que se contiene en un soporte DVD custodiado en la Secretaría del Tribunal con el **N°3560-2022**.

A folio 71:

3) Carta de Walmart Chile, de fecha 8 de julio de 2020, dirigida al Servicio Nacional del Consumidor.

4) Términos y Condiciones sitio www.Líder.cl - Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada, protocolizado en la 33° Notaría de Santiago con el Repertorio N°15.210-2017.

5) Carta de Walmart Chile, de fecha 30 de



septiembre de 2020, dirigida al Servicio Nacional del Consumidor.

6) Carta de Walmart Chile, de fecha 9 de diciembre de 2020, dirigida al Servicio Nacional del Consumidor.

7) Carta de Walmart Chile, de fecha 9 de febrero de 2021, dirigida al Servicio Nacional del Consumidor.

A folio 72:

8) Acta de Fiscalización 381-2021-RM-B-01 del Servicio Nacional del Consumidor.

A folio 73:

9) Base de reclamos efectuados por los consumidores ante el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de Líder Domicilio y Venta y Distribución Limitada, año 2020, que se contiene en un soporte DVD custodiado en la Secretaría del Tribunal con el **N°768-2023**.

10) Base de reclamos efectuados por los consumidores ante el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de Líder Domicilio y Venta y Distribución Limitada, año 2021, que se contiene en un soporte DVD custodiado en la Secretaría del Tribunal con el **N°768-2023**.

A folio 74:

11) *Informe Compensatorio para el juicio colectivo entre "servicio Nacional del Consumidor con Walmart Chile S.A. y Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada (Líder.cl), Rol c-8793-2021 tramitado ante el 1° Juzgado Civil de Santiago: Por retardos en la entrega, cancelaciones de compra y*



retardos en la devolución de dinero.

Exhibición de documentos:

1) **A folio 77**, las demandadas exhiben 77 cajas de documentos, las que se encuentran custodiadas en la Secretaría del Tribunal con el **N°11.810-2023**.

Testimonial:

A folio 119, con fecha 26 de octubre de 2022, comparecen los siguientes testigos, los que previamente juramentados y libres de tacha, deponen al tenor del auto de prueba de folio 58, rectificado a folio 64 y confirmado con declaración a folio 125:

1) **Constanza Morales Lavín**, funcionaria del SERNAC e ingeniera comercial en economía, quien a los **puntos de prueba dos y tres**, sostiene la existencia de perjuicios para los consumidores por retardo en la entrega, lo que consta del análisis de información entregada por el proveedor a SERNAC.

Repreguntada, se le exhibe el informe acompañado a folio 74, cuya autoría reconoce.

Contrainterrogada, explica que se tomó conocimiento de los supuestos perjuicios mediante el análisis de las transacciones afectadas, entre el 15 de marzo y el 17 de junio de 2020, y mediante la lectura de reclamos ingresados al Sernac. No se tuvieron a la vista otros antecedentes ni información sobre otros períodos.

Respecto de las fuentes y metodología para calcular el costo del reclamo en 1,15 UTM, explica que se obtiene a través del costo de transporte, el tiempo destinado por los consumidores al ingreso de reclamos, valorizados según el índice de



remuneraciones del INE. También eventuales costos de conexión a internet. La metodología aplicada ha sido la estimación de dichos costos de manera proporcional al tiempo destinado para ingresar un reclamo al Sernac. En el caso de los costos de transporte se ha valorizado como 2 viajes en transporte público.

Explica que la valuación del daño extrapatrimonial en 50% adicional de la valorización de los daños se explica a través de del relato de los consumidores, que han manifestado complicaciones para teletrabajar o visto reducidos sus ingresos, dando cuenta de una angustia sufrida que se ha profundizado con los incumplimientos mencionados. La propuesta del 50% del valor se basa en que en dicho contexto se debiese establecer un monto superior al considerado como indemnización por agravantes.

En cuanto al motivo para analizar el período entre el 01 de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2021, lo explica en que dicho período se sufrieron los inconvenientes referidos.

Confesional:

A folio 253, consta el acta de audiencia confesional provocada por la demandante, a la que compareció **Valeria Vicente Storme,** debidamente facultada para absolver posiciones en representación de:

1) La demandada **Walmart Chile S.A.,** declarando al tenor del pliego de posiciones acompañado oportunamente que Walmart Chile no tiene contratos de compraventa con los clientes finales;

2) La demandada **Líder Domicilio Ventas y**



Distribución Limitada, quien, al tenor del pliego de posiciones acompañado oportunamente, declara: 1) en cuanto a que tenga acceso a todos los contratos celebrados por la empresa con consumidores a través de medios electrónicos en 2020 y 2021, como a todos los documentos relacionados con la transacción, explica que como abogada de la empresa tiene acceso a todos los documentos de ésta, y aclara que Líder Domicilio no realiza ventas de productos de supermercado *on demand*, sino que sólo vende *por catálogo extendido*, es decir, todo lo que no se vende físicamente en la sala de ventas del supermercado, como línea blanca, tecnología, entre otros ; 2) en cuanto a que tenga acceso a la información contenida en dichos contratos, se remite a la respuesta anterior; 3) en cuanto a que tenga acceso a toda la información respecto de los consumidores cuyas compras por medios electrónicos no fueron concretadas o canceladas por la empresa, correspondientes a los años 2020 y 2021, como todos los documentos asociados, se remite a la respuesta 1 y añade que el porcentaje de completitud fue cercano al 100%, que respecto de los casos en que no se pudo cumplir en tiempo y forma, se debió a causas ajenas como la pandemia de Covid 19, y que implementaron un sistema de compensación voluntario y un sistema de mitigación; 4) en cuanto a que tenga acceso a toda la información referida a dichos casos, se remite a la respuesta anterior.

UNDÉCIMO: Que, la parte demandada se valió de los siguientes medios probatorios en autos:

Instrumental



A folio 76:

1) Informe en derecho emitido por don Joaquín Polit Corvalán, denominado "Análisis de la procedencia de las indemnizaciones a partir de la demanda del Servicio Nacional del Consumidor de Chile (SERNAC) en contra de Walmart S.A. y Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda.".

2) Resolución exenta N°55 de 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 con resolución exenta N°546 de 4 de agosto de 2020.

3) Resolución dictada el 5 de agosto de 2021 por el 14° Juzgado Civil de Santiago en autos rol V-53-2021, que aprueba el acuerdo suscrito entre Comercial ECCSA S.A y el Servicio Nacional del Consumidor.

4) Certificado de ejecutoria de la resolución anterior.

5) Copia de la publicación de extracto de la resolución anterior en el diario El Libero, el 13 de agosto de 2021.

6) Publicación de la resolución anterior en el Diario Oficial con fecha 25 de agosto de 2021, N°43.037, CVE 1997866.

7) Copia de la publicación del extracto en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor con fecha 19 de agosto de 2021.

8) Resolución dictada el 2 de septiembre de 2021 por el 14° Juzgado Civil de Santiago en autos



rol V-53-2021 caratulado "Servicio nacional del consumidor" que tiene por acompañadas las publicaciones.

9) Resolución exenta N°987 de 21 de diciembre de 2021, que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del procedimiento voluntario colectivo entre el Servicio Nacional del Consumidor y SODIMAC S.A., conforme con resolución exenta N°417 de 2021.

10) Resolución dictada el 27 de mayo de 2022 por el 18° Juzgado Civil de Santiago en autos rol V-4-2022 que aprueba el acuerdo suscrito entre Sodimac S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor.

11) Certificado de ejecutoria de la resolución anterior.

12) Copia de la publicación de extracto de la resolución anterior en el diario La Tercera, el 29 de junio de 2022.

13) Publicación de extracto en el Diario Oficial de 29 de junio de 2022, N°43.289, CVE 2148584.

14) Copia de la publicación del extracto en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor con fecha 1 de julio de 2022.

15) Resolución dictada el 12 de julio de 2022 por el 18° Juzgado Civil de Santiago en autos rol V-4-2022 que tiene por acompañadas las publicaciones.

A folio 77:

16) Copias de 86 resoluciones exentas dictadas entre el 28 de marzo de 2020 y el 29 de mayo de 2021, que disponen medidas sanitarias por brote de Covid-19.



A folio 79:

17) Artículos doctrinarios denominado "8. Cumplimiento e incumplimiento de un contrato de consumo en el contexto de la pandemia", "7. Incumplimiento de los contratos de consumo en el contexto de la pandemia del Covid-19" y "Covid-19, caso fortuito e incumplimiento contractual".

A folio 80:

18) Noticia publicada en diario AS titulada "Paro de camioneros en Chile: cuándo empieza, cuánto dura y cuál es su petitorio" con fecha 27 de agosto de 2020.

19) Noticia publicada en diario La Tercera titulada "Camioneros dan inicio a paro con caravanas y presencia en varias rutas" con fecha 27 de agosto de 2020.

20) Noticia publicada en diario La Tercera titulada "Paro camionero: protesta se concentró en cuatro regiones" con fecha 28 de agosto de 2020.

21) Noticia publicada en diario La Tercera titulada "Paro de camioneros: Fiscalía abrirá investigaciones penales en ocho regiones 'por obstrucción a la libre circulación de personas y vehículos' con fecha 28 de agosto de 2020.

22) Noticia publicada en diario La Tribuna titulada "Paro camionero: en Los Ángeles más de mil camiones permanecen a un costado de la ruta cinco" con fecha 29 de agosto de 2020.

23) Noticia publicada en diario La Tercera titulada "Camiones bloquean accesos en puertos de Valparaíso y San Antonio" con fecha 30 de agosto de



2020.

24) Noticia publicada en diario La Tercera titulada "Camioneros bloquean Ruta 5 en la Región del Biobío en rechazo a hechos de violencia que han afectado a los transportistas" con fecha 5 de octubre de 2021.

25) Noticia publicada en noticiero Bío Bío Chile titulada "Paro de camioneros en Collipulli genera larga fila de vehículos a la altura del puente Malleco" con fecha 5 de octubre de 2021.

26) Noticia publicada en el noticiero Bío Bío Chile titulada "Alcalde de Coronel y paro en Ruta 160: Parece que al Gobierno no le interesa lo que está ocurriendo" con fecha 8 de octubre de 2021.

27) Noticia publicada en diario La Tercera titulada "Camioneros de La Araucanía continúan movilización y realizan corte de Ruta 5 Sur" con fecha 8 de octubre de 2021.

28) Noticia publicada en diario Concepción titulada "Paro transportista generaría impactos en la inversión y el empleo" con fecha 9 de octubre de 2021.

29) Noticia publicada en diario AS titulada "Paro de camioneros en la ruta 5: hasta cuándo va y cuáles van a ser las consecuencias" con fecha 10 de octubre de 2021.

30) Noticia publicada en página web de Puerto Angamos titulada "Camioneros reinician paro y bloqueos en la Ruta 5 Sur y 160 en protesta por falta de seguridad en la Macrozona Sur de Chile" con fecha 12 de octubre de 2021.



A folio 81:

31) Acta del proceso de compra en www.Líder.cl, realizado en presencia de don Iván Torrealba Acevedo, Notario Público de la 33° Notaría de Santiago, de fecha 21 de julio de 2022.

A folio 83:

32) Correo electrónico enviado con fecha 30 de noviembre de 2021 por Joesy Salazar, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla steflova.marketa@gmail.com.

33) Correo electrónico enviado con fecha 15 de noviembre de 2021 por Lennys Ramos, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla m.rocio.menanteux@gmail.com.

34) Correo electrónico enviado con fecha 30 de octubre de 2021 por Joesy Salazar, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla i.crisosto.14@gmail.com.

35) Correo electrónico enviado con fecha 30 de octubre de 2021 por Joesy Salazar, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla tamysepulvedaf@gmail.com.

36) Correo electrónico enviado con fecha 30 de octubre de 2021 por Lennys Ramos, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla saraimansillahernandez89@gmail.com.

37) Correo electrónico enviado con fecha 30 de octubre de 2021 por Ximena Bravo, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla constanzaquinchen@gmail.com.

38) Correo electrónico enviado con fecha 30 de



octubre de 2021 por Ximena Bravo, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla germainecancino@gmail.com.

39) Correo electrónico enviado con fecha 30 de octubre de 2021 por Nolfca Caucoto, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla maidavicu@gmail.com.

40) Correo electrónico enviado con fecha 30 de octubre de 2021 por Nolfca Caucoto, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla valeria.arayap@hotmail.com.

41) Correo electrónico enviado con fecha 15 de noviembre de 2021 por Lennys Ramos, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla catalina.paz84@gmail.com.

42) Correo electrónico enviado con fecha 15 de noviembre de 2021 por Lennys Ramos, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla silvanandradej@hotmail.com.

A folio 84:

43) Correo electrónico enviado con fecha 1 de julio de 2021 por Constanza Fuentes, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla jaquelinecansfabio@gmail.com, en el cual se encuentran adjunta la boleta electrónica N°14883483.

44) Correo electrónico enviado con fecha 1 de julio de 2021 por Constanza Fuentes, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla vanessa-303@hotmail.com, en el cual se encuentra adjunta la boleta electrónica N°25020893.

45) Correo electrónico enviado con fecha 1 de



julio de 2021 por Constanza Fuentes, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla jpcortes.tr@hotmail.com, en el cual se encuentra adjunta la boleta electrónica N°250221808.

46) Correo electrónico enviado con fecha 1 de julio de 2021 por Constanza Fuentes, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla davidmartinezlagos@yahoo.com, en el cual se encuentra adjunta la boleta electrónica N°25021178.

47) Correo electrónico enviado con fecha 1 de julio de 2021 por Constanza Fuentes, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla nicole.sc@live.cl, en el cual se encuentra adjunta la boleta electrónica N°25027132.

48) Correo electrónico enviado con fecha 1 de julio de 2021 por Constanza Fuentes, del equipo de Servicio al Cliente Líder.cl, a la casilla mara.delgado1998@gmail.com, en el cual se encuentra adjunta la boleta electrónica N°14886582.

49) Boleta electrónica N°14883483 emitida por Líder Domicilio ventas y Distribución Ltda. con fecha 29 de junio de 2021 por la suma de \$39.990.

50) Boleta electrónica N°25020893 emitida por Líder Domicilio ventas y Distribución Ltda. con fecha 30 de junio de 2021 por la suma de \$189.990.

51) Boleta electrónica N°25021808 emitida por Líder Domicilio ventas y Distribución Ltda. con fecha 1 de julio de 2021 por la suma de \$744.980.

52) Boleta electrónica N°25021178 emitida por Líder Domicilio ventas y Distribución Ltda. con fecha 30 de junio de 2021 por la suma de \$16.980.



53) Boleta electrónica N°25027132 emitida por Líder Domicilio ventas y Distribución Ltda. con fecha 30 de junio de 2021 por la suma de \$169.990.

54) Boleta electrónica N°14886582 emitida por Líder Domicilio ventas y Distribución Ltda. con fecha 30 de junio de 2021 por la suma de \$116.670.

A folio 85:

55) Contrato de prestación de servicios entre Walmart Chile S.A. y otros con LIFTIT Chile SpA celebrado con fecha 20 de octubre de 2020, en el marco del proceso de Licitación "Home Delivery 2020"

56) Contrato de prestación de servicios entre Walmart Chile S.A. y otros con Shippify Tecnología SpA, celebrado con fecha 20 de octubre de 2020, en el marco del proceso de Licitación "Home Delivery 2020"

57) Contrato de prestación de servicios entre Walmart Chile S.A. y otros con Touch Retail SpA, celebrado con fecha 20 de octubre de 2022, en el marco del proceso de Licitación "Home Delivery 2020".

58) Contrato de prestación de servicios entre Walmart Chile S.A. y otras con Transporte Alto de Jalisco, celebrado con fecha 1 de noviembre de 2020 en el marco del proceso de Licitación Servicios de Despacho a Domicilio y Shoppers de Walmart Chile 2020.

59) Contrato de prestación de servicios entre Walmart Chile S.A y otras con Empresa de Transportes Transvip SpA, celebrado con 1 de noviembre de 2020 en el marco del proceso de Licitación "Home Delivery



2020 para Walmart Chile S.A"

60) Contrato de prestación de servicios entre Walmart Chile S.A y otras con Time Group SpA, celebrado con fecha 1 de noviembre de 2020 en el marco del proceso de Licitación Home Delivery 2020 para Walmart Chile S.A.

61) Contrato de prestación de servicios entre Walmart Chile S.A. y otras con Valdishopper SpA, celebrado con fecha 1 de noviembre de 2020 en el marco del proceso de Licitación Home Delivery 2020 para Walmart Chile S.A.

62) Contrato de prestación de servicios entre Walmart Chile S.A. y otros con Transportes Alejandro José María Labbe Alemán E.I.R.L., celebrado con fecha 25 de febrero de 2021.

63) Contrato de prestación de servicios entre Walmart Chile S.A y otras e Inversiones Asinara SpA, celebrado con fecha 11 de junio de 2021 en el marco del proceso de Licitación Home Delivery 2020.

64) Contrato de prestación de servicios entre Logística Transporte y Servicios LTS Limitada (Walmart) y Servicios Logísticos CCCS SpA, celebrado con fecha 30 de julio de 2021.

65) Contrato de prestación de servicios entre Walmart Chile S.A. y Delpa Group SpA, celebrado con fecha 1 de noviembre de 2021.

66) Contrato de prestación de servicios entre Walmart Chile S.A. y Flock Logistics SpA, celebrado con fecha 1 de octubre de 2021.

Testimonial:

A folio 157, con fecha 08 de febrero de 2023,



comparecen los siguientes testigos, los que previamente juramentados y libres de tacha, deponen al tenor del auto de prueba de folio 58, rectificado a folio 64 y confirmado con declaración a folio 125:

1) **Sebastián Castillo Palma**, quien al **punto uno**, señala que Walmart no realiza ventas a través de comercio electrónico, y que Líder no ha infringido la Ley del Consumidor. Explica que los consumidores tienen plena libertad para optar por uno u otro proveedor, y que la información necesaria y requerida por Ley para tomar una decisión informa se encuentra publicada en el sitio www.Líder.cl. En caso de confirmarse una infracción, Líder cuenta con un proceso que busca compensar daños causados al consumidor. Líder no interés en incumplir los términos y condiciones publicados, y existen protocolos para impedir que se produzcan incumplimientos, incluso una Gerencia de Cumplimiento para resguardar que se cumpla la normativa de protección al consumidor y de entrenar a los equipos que tienen contacto con los clientes. En cuanto a la publicidad engañosa, existen procesos que buscan certificar y aprobar todas las campañas y materiales publicitarios, a cargo de la gerencia legal y en menor medida de la de cumplimiento. Por ello es poco probable que una campaña o material publicitario pueda inducir a error o engaño a los consumidores.

Repreguntado, afirma que líder no comercializa alimentos o productos consumibles, sino bienes durables; que los términos y condiciones hacen mención de los derechos con que cuentan los consumidores cuando no estén de acuerdo con alguna



decisión o hecho sobreviniente, como formación del consentimiento, medios de pago, derecho de retracto, garantías voluntarias, canales de contacto y todo lo que la Ley, los reglamentos y las guías del SERNAC recomiendan.

Explica también que el proceso de compensación se aplica a todo cliente siempre que se verifique la responsabilidad de Líder, y su finalidad es fidelizar clientes.

Indica que toda campaña o documento originada por los equipos de marketing o clientes son validados por la gerencia legal. También participa la gerencia de cumplimiento con la función de levantar riesgos, como nuevas normativas. Califica los protocolos como robustos y validados en EEUU, pues Líder depende de su matriz Walmart INC. Estos procesos consideran el nuevo reglamento de comercio electrónico.

Contrainterrogado, explica que se dio cumplimiento al artículo 12 a) entregando información respecto del stock disponible, precio de venta y condiciones de entrega, la que está siempre disponible, con mayores detalles en los términos y condiciones. Realizada la compra, se envía un correo de confirmación con las principales condiciones, como productos comprados, precios, costos y forma de despacho, conteniendo todo lo que exige la Ley.

El correo indica nombre y domicilio del consumidor, fecha de entrega convenida, precio del bien y del servicio de despacho.

El proceso no obtiene datos de cuentas bancarias.



Al punto cuatro, expone que Walmart no realiza ventas ni en forma física ni por el canal online.

Repreguntado respecto de Líder, reitera que sólo comercializa mercaderías generales y no alimentos ni consumibles.

2) **Juan Francisco Costabal Sánchez,** ingeniero comercial, quien al **punto cinco,** refiere que pre pandemia, Líder era un negocio incipiente, con mínima participación de mercado, pues el consumidor prefiere la compra física. El caso fortuito se configura por el cierre de las fronteras, la exportación y producción desde China por la declaración de cuarentenas mundiales, disminuyendo los inventarios disponibles a nivel mundial, se limita el libre tránsito. Desde el punto de vista de las cadenas de abastecimiento, se produjo una fuerte caída en la disponibilidad de fletes marítimos, contenedores y servicios generales asociados al transporte, lo que trajo como consecuencia un bajo volumen de inventario y un alza consistente en los precios de los servicios por la menor oferta. Las restricciones de movilidad no distinguían sobre la factibilidad de cierto tipo de empresas para seguir operando, como los centros de distribución que realizan la completitud de los pedidos. Agrega que en EEUU se declaró inmunidad para todo el período de pandemia por quiebres de servicio producto de hechos fortuitos.

Repreguntado, agrega que se trataba de un hecho sin precedentes por lo que no sabían cómo se comportarían la oferta, la demanda y el mercado. Respecto de la completitud, explica que cuando se



realiza una compra a través de internet es una persona y no tecnología automática quien debe buscar y empaquetar el producto, pegar etiquetas, programar despachos, dejar en andén y así completar el pedido.

Al punto seis, expone que por a la mayor participación de ventas por comercio electrónico, se adoptaron medidas consistentes en:

1) políticas pro clientes, definiendo tramos compensatorios en caso de que por caso fortuito se afectara la entrega del producto, ofreciendo la cancelación devolución, sustitución de un producto de igual o mayor valor que cumpliera con las características acordes al productor original y por ultimo una política de *keep it policy*, que se refiere a que si el producto recibido por el cliente bajo ciertas circunstancias no cumple con la garantía de satisfacción se le abonara el valor de la compra quedándose de igual manera con el producto. Estas políticas por cliente tienen tramos predefinidos y tabulados dependiendo de las circunstancias que afecten.

2) Canales de comunicación expeditos y automáticos, se masificó en envío de correos electrónicos a los clientes con el estado de su orden, esto es, recibida, en preparación, en espera de despacho, despachada, entregada y otros. En caso de haber algún acontecimiento, se busca la comunicación directa a través de llamados telefónicos o WhatsApp, por medio del call center. Cuando se contacta se da al cliente el abanico de posibilidades.

3) Monitoreos de inventarios y procesos



importados. Se definieron políticas de stock de seguridad para los productos de mayor rotación y alta demanda, entendiendo que Líder Domicilio vende un 80% de productos importados directamente desde China, y que la producción que se compra a nivel local también es fabricada e importada por el distribuidor local desde China, Japón, Corea o Taiwán. Explica que el stock de seguridad consiste en que si se disponibilizan cinco unidades para la venta, se asegura de tener, por ejemplo, 10 unidades en inventario de los centros de distribución.

A folio 206, con fecha 01 de junio de 2023, comparecen los siguientes testigos, los que previamente juramentados y libres de tacha, deponen al tenor del auto de prueba de folio 58, rectificado a folio 64 y confirmado con declaración a folio 125:

3) **Pamela Alejandra Tillemann Muñoz**, quien al **punto uno**, señala que existe una libre elección, dado que el consumidor tiene a su disposición los antecedentes necesarios, aclara que no se hacen ventas telefónicas. Agrega que la información es veraz y oportuna, y la describe pormenorizadamente. Agrega que Líder mantiene vigente una política de servicios y cuidado al cliente, que implica medidas de reparación para el caso de que el proceso no se concrete de manera exitosa, implica contactar al cliente por los medios declarados al comprar, con el fin de mostrar el problema de manera fidedigna y ofrecer una solución. Sostiene también que se ha cumplido con los términos y condiciones, y que de manera voluntaria mantienen un programa de cumplimiento. Añade que tampoco existe infracción en los mecanismos de ofertas o avisos a distancia, pues



sólo se puede concretar la compra estando en sitio WEB oficial Líder, el cual muestra la información antes señalada. Luego de ello, se remite la información de la compra al correo electrónico indicado. Niega también una infracción al artículo 23 de la Ley de Consumidor, alude a las ya señaladas medidas para presentar soluciones, y afirma que el cliente está habilitado para devolver el producto si no cumple condiciones de seguridad o calidad, o cambiarlo por otro. Si la pandemia pudo impactar los procesos normas de despacho, por política vigente del servicio se aplica una medida que busque subsanar el menoscabo, de acuerdo con los términos u condiciones, en caso de falta de stock se ofrece la opción de sustituir el producto por otro de similares características, aun de mayor valor y sin pago adicional, existiendo siempre las opciones de anular el contrato o esperar un nuevo plazo de manera acordada. Niega que se vendan sobrecupos de productos.

Contrainterrogada, señala entender que se guardan por un cierto tiempo registros o documentos respecto del producto, su precio, la fecha para la entrega, la fecha de entrega efectiva, las boletas y el comprobante de entrega. Las compensaciones se pagan con un porcentaje del monto del producto. Se contacta a los clientes a través del correo electrónico detallado al suscribir el formulario de compra, y el segundo canal es el contacto telefónico que se haya indicado.

Al punto seis, expone que se adoptaron medidas de mitigación para reparar cualquier afectación a través de las políticas de servicio al cliente.



Colaboraron con los procedimientos del SERNAC; al menos una vez al año el departamento de reclamos del SERNAC establece contacto para señalar aspectos que deberían ser parte de mejoras, información que es tomada por Líder como parte de las políticas de mejoras de manera formal.

En cuanto a la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por Walmart Chile S.A.:

DUODÉCIMO: Que, como se reseñó, la demandada Walmart Chile S.A. opuso excepción de falta de legitimación pasiva, fundado en que, por no ejecutar respecto de consumidores finales ninguno de los actos señalados en el N°2 del inciso segundo del artículo 1 de la Ley 19.496, no tiene la calidad de proveedor, lo que excluye la aplicación de la Ley del ramo.

La disposición citada define *proveedores* como *las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.*

Fundado en el precepto citado, la Excm. Corte Suprema ya ha delimitado el alcance de tal concepto, al señalar que "Duodécimo: *En opinión de este Tribunal no cabe duda de que, según la literalidad de la definición legal de proveedores del artículo 1, N° 2) de la LPDC únicamente tiene la calidad de proveedor aquella persona natural o jurídica (pública o privada) que se relaciona directamente con el consumidor. Se requiere, entonces, para tener*



la calidad de proveedor la existencia de un vínculo contractual entre éste y el consumidor. La relación de consumo es una relación contractual directa entre el proveedor y el consumidor y se sitúa en el último eslabón o en el extremo de la cadena de producción.

Décimo tercero: La lectura e interpretación que hace esta Corte del precepto legal citado confluye - con la definición de consumidor proporcionada por el numeral 1) del inciso segundo del artículo 1 de la LPDC, según el cual son consumidores: "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios (...)". (énfasis añadido) Quiere decir, que de acuerdo con la LDPC- que el consumidor es aquella persona (natural o jurídica) que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso celebrado con un proveedor (un contrato oneroso), adquiere bienes como destinatario final.

Décimo cuarto: Al considerar ambas definiciones (la de proveedor y la de consumidor) se aprecia con meridiana claridad que la LPDC resulta aplicable únicamente a las relaciones jurídicas directas entre un consumidor y un proveedor nacidas de la celebración de un contrato oneroso. Así se explica que el inciso primero del citado artículo 1, disponga que: "La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores (...)". Las relaciones a las que hace mención el precepto transcrito corresponden al contrato (cualquier acto jurídico oneroso) celebrado entre el consumidor y el proveedor.



Décimo quinto: Por todas estas consideraciones este Tribunal considera que, de acuerdo con el artículo 1º, N.º 2) de la LPDC, el proveedor es la persona natural o jurídica que ejerce habitualmente actividades de fabricación, producción, importación o distribución de bienes y que los comercializa con un consumidor, a cambio de un precio o tarifa (artículo 1º, inciso segundo, Nº 2). Así las cosas, el proveedor puede ser un fabricante, un productor, importador o distribuidor, pero no cualquiera, sino uno que comercialice directamente los bienes -que fabrica, produce, importa o distribuye- directamente con un consumidor en virtud de un contrato oneroso, siempre en el último eslabón de la cadena de producción”.

Con ese criterio, la resolución de la excepción requiere determinar si efectivamente Walmart Chile S.A. es parte en los contratos de consumo.

DÉCIMO TERCERO: Que, si bien es público y notorio que el rubro económico de Walmart Chile S.A. es la comercialización de mercaderías al detalle, ello no la coloca por sí mismo en la calidad de proveedor, lo que como se dijo, requiere la celebración de actos jurídicos con consumidores finales, pues, como se explicita en la definición legal, un proveedor es una persona natural o jurídica determinada, y no la totalidad de un grupo económico o de un conjunto de sociedades o empresas relacionadas entre sí.

DÉCIMO CUARTO: Que a folio 72 acompañó el SERNAC un acta de fiscalización del respecto del sitio WEB www.Líder.cl y de la aplicación líder app,



en la que se constató que en ambas plataformas se registraba como razón social *Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada*, con el RUT 78.968.610-6, y a folio 73 adjuntó una base de reclamos compuesta por dos planillas Excel que contienen reclamos contra el proveedor *Líder.cl*, en una de los cuales no se indica RUT, mientras que en la otra se señala 78968610-6.

Si bien, como apunta la demandada, se encuentra asentada en la jurisprudencia moderna la teoría del *levantamiento del velo*, que permite, bajo ciertas condiciones, extender los efectos de un acto jurídico a una persona jurídica que no aparece formalmente celebrándolo, ello debe ser alegado y acreditado, lo que no ha ocurrido en la especie.

De ese modo, no habiéndose justificado la calidad de proveedor de Walmart Chile S.A., se acogerá la excepción de falta de legitimación pasiva y se desestimarán desde ya la demanda a su respecto.

En cuanto a la excepción de falta de legitimación pasiva parcial opuesta por Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada:

DÉCIMO QUINTO: Que, por su parte, Líder Domicilio adujo excepción de falta de legitimación pasiva parcial, por cuanto sostiene no haber contratado sólo en los casos en que los compradores esperan que el producto llegue a su domicilio, de lo que da cuenta la boleta de venta, sin embargo, en los casos en que los compradores solicitan hacer retiro del producto en un supermercado, se contrata con Administradora de Supermercados Hiper Ltda. y/o Administradora de Supermercados Express Ltda., lo



que también se registra en la boleta, por lo que no existe relación de consumo con Líder domicilio.

DÉCIMO SEXTO: Que la excepción de Líder Domicilio debe ser desestimada, por cuanto se constató en el Acta de Fiscalización (folio 72, página 2) que tanto en las secciones de términos y condiciones de la página WEB como de la aplicación Líder App se identifica al proveedor como *Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada*, RUT 78.968.610-6.

Así, el hecho de que Líder Domicilio se presente como proveedor en ambas plataformas electrónicas implica que es ella quien formula las ofertas y, en consecuencia, se obliga frente a los consumidores que las aceptan.

A ello no obsta el que la boleta respectiva sea emitida por otras de las personas jurídicas que conforman el grupo económico, lo que ocurre después de que se ha perfeccionado el consentimiento entre Líder Domicilio y el consumidor.

Por tales razones, se desestimaré la excepción.

En cuanto a las acciones infraccionales:

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, como se reseñó, en cuanto a los hechos, el SERNAC afirma haber existido retrasos en la entrega de productos comprados por internet, falta de entrega de productos, retrasos en la reversa de fondos y falta de reversa de fondos, los cuales sostiene configurar las hipótesis infraccionales para las cuales solicita sanción.

Contestando la demanda, la demandada admite la existencia de dichas situaciones, en cantidades que



afirma ser marginales y que sostiene no serle imputables, pues éstas se deberían a caso fortuito.

DÉCIMO OCTAVO: Que, primeramente, en la demanda se admite una serie de retrasos en la entrega de productos, falta de entrega, y retrasos en la devolución de fondos, respecto de los cuales claramente la demandada cuenta con información precisa, y que tendrán por asentados en el juicio, por no encontrarse controvertidos.

Así, respecto de la **falta de entrega** de mercaderías, se admiten expresamente **2.219** casos para los pedidos *on hand*, y una cantidad indeterminada para las ventas en verde, correspondiente al **5,8% en 2020 y al 1,2% en 2021**.

Seguidamente (página 21), se inserta una serie de tablas respecto de retrasos y pérdidas de productos por empresas de *Courier*, informándose la pérdida por parte de éstas de **3.171** pedidos.

En cuanto a los pedidos entregados con retardo, las mismas tablas de la página 21, que contienen la cantidad de entregas encomendadas a cada empresa de *Courier* señalado el porcentaje que fue entregado a tiempo, permiten determinar que existieron **48.681 casos de entregas fuera de plazo**.

Finalmente, se admiten **772 casos de retrasos en la reversa de fondos**.

DÉCIMO NOVENO: Que a folio 71 acompañó la demandante cuatro cartas respuesta de la demandada en respuesta a oficios que solicitaban información respecto de posibles infracciones.

En total, en dichas cartas se admite un total



de **188 cancelaciones unilaterales, 13.253 cancelaciones a solicitud o previo acuerdo con los consumidores, y 17.670 entregas de productos con retraso.**

Si bien se reconoce un número superior de reclamos al respecto, se admite un total de **7.639 casos de retrasos en la reversa de fondos.**

VIGÉSIMO: Que, fuera de las admisiones efectuadas por la demandada dentro y fuera del proceso, el SERNAC promovió la exhibición de diversos documentos por la demandada, entre los que se encuentran los referidos a reclamos en el periodo demandado, las cuales fueron objeto de revisión por parte de la demandante, quien expuso sus conclusiones a folio 271.

En dicha oportunidad señaló haber efectuado un examen estadístico aleatorio de 67 cajas de documentos en los que constan reclamos de los consumidores. Su principal conclusión es que, *de los 184.740 reclamos, al menos un 175.503 corresponden a incumplimientos imputados por el SERNAC en su demanda* (página 22).

Asimismo, sintetizó los reclamos en 5 categorías; 1) Retardo en la entrega del o los productos, 2) No entrega del o los productos, 3) Anulación o cancelación unilateral de la compra/problemas de procesamiento de la compra, 4) Retardo devolución de fondos por compras canceladas, 5) Deficiente servicio de atención al cliente. Además de ello, extractó reclamos a título ejemplar.

Sin embargo, tal examen presenta diversas deficiencias para tener por establecido algún hecho



pertinente para la resolución del asunto.

En primer lugar, el hecho de existir numerosos casos de las conductas que la demandante califica como, en principio, constitutivas de infracción, no se encuentra discutida, pues, con la salvedad de la falta de entrega de confirmación de ciertas compras, la demandada no niega su ocurrencia, sino que se justifica alegando caso fortuito, cuestión que se analizará más adelante.

En segundo término, se sostiene la existencia de un total de reclamos, pero no se desglosa ese total en cifras correspondientes a cada infracción imputada, lo que impide asignarle consecuencias jurídicas, aún en el caso de tenerse por asentada la cifra global.

En tercer lugar, aún cuando se constató que constaba la respuesta dada a cada caso, se expresó únicamente la existencia del reclamo, pero no si éste había sido acogido o no por el proveedor, lo que, a falta de otras probanzas, impide tener por acreditada la infracción, lo que en definitiva la prueba resultó sobreabundante y sin resultados probatorios adecuados, mas cuando la principal alegación de la demandada es una cuestión jurídica como es el caso fortuito.

Finalmente, no consta quién efectuó la revisión de todos los documentos guardados en más de 180 cajas, ni existe forma de constatar su exactitud, por lo que sus resultados no empecen a la parte demandada.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, por otra parte, se encuentra custodiado con el N°768-2023 archivos



Excel que contienen la Base de Datos de reclamos interpuestos ante el SERNAC para los años 2020 y 2021.

Para el año 2020, se registra un total de 4.714 reclamos, de los cuales **3.801** indican "**proveedor acoge**", mientras que para 2021, constan 12.165 reclamos, de los cuales **9.597** señalan "**proveedor acoge**".

De ese modo, constando un total de reclamos acogidos por el proveedor inferior a las cifras reconocidas en la contestación de la demanda y en las cartas al SERNAC, y no encontrándose clasificada la información contenida en las bases de datos, ésta no resulta útil, salvo por lo que se dirá, para asentar hechos relevantes.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que, ni contestando la demanda ni en sus cartas respuesta la demandada admitió haber omitido enviar confirmaciones de compra, lo que consta únicamente en las bases de datos de reclamos.

En su presentación de folio 271, el SERNAC señaló a título ejemplar, para el año 2020, los reclamos R2020W4582254, R2020M3599404 y R2020W3695643 acogidos por el proveedor, y R2020W3652394, R2020W3999671, que aparecen rechazados por el proveedor.

Para 2021, se indican los reclamos R2021W5133065 y R2021W5825380, acogidos por el proveedor, y los reclamos R2021W5148137, R2021W4822663, R2021W5727341, que fueron rechazados por el proveedor.

De ese modo, sólo pueden tenerse por



establecidos **05 casos de falta de envío de confirmación.**

VIGÉSIMO TERCERO: Que, además, la prueba confesional rendida por el SERNAC no resulta útil para esclarecer hecho de relevancia que no hayan sido ya determinados mediante el análisis de la prueba instrumental.

VIGÉSIMO CUARTO: Que las demandadas acompañaron a folio 76, diversas piezas de juicios seguidos por el SERNAC contra otros proveedores, que no tienen relación directa con el juicio, por lo que su aporte al este juicio no es relevante.

A folio 77 y a folio 80, acompañaron copias de resoluciones sanitarias y de noticias de medios electrónicos, que se refieren a los hechos públicos y notorios de haberse dictado extensas restricciones de desplazamiento durante la pandemia de Covid-19, y de haber existido un paro de camioneros en octubre de 2021.

Por su parte, el acta notarial del proceso de compra en Líder.cl no da cuenta de hechos que sean materia de controversia en el pleito.

A folios 83 y 84 se acompañaron copias de correos electrónicos y boletas que dan cuenta casos en que el proveedor reversó fondos a los consumidores, lo que no dice relación con las infracciones que se le imputan.

Finalmente, a folio 85 se acompañaron copias de diversos contratos que dan cuenta de que la demandada externalizaba el servicio de despacho.

VIGÉSIMO QUINTO: Que, por su parte, los



testigos de la demandada exponen generalidades respecto de su modo de operar, pero no se refieren a los hechos específicos que fundan las acciones infraccionales y civiles que se interpusieron en estos autos.

VIGÉSIMO SEXTO: Que, en suma, los hechos en que las partes se encuentran contestes, aquéllos que son públicos y notorios, y a aquéllos determinados a través del análisis de la prueba rendida en el proceso, permiten tener por establecido:

1) Que la demandada Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada es una empresa del giro del retail, que realiza ventas a través del sitio WEB Líder.cl y de la aplicación Líder App.

2) Que, durante los años 2020 y 2021, la demandada incurrió en

a. **13.441** casos de **falta de entrega de productos**, de los cuales **188** correspondieron a cancelaciones unilaterales.

b. **48.681** casos de **entregas de productos fuera del plazo convenido**.

c. **7.639** casos de **retraso en la reversa de fondos**.

d. **05** casos de **falta de envío de confirmación de la compra**.

3) Que, a partir de marzo de 2020 se dictaron diversas medidas de restricción de desplazamiento por causa de la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia de Covid-19.

4) Que la demandada implementó un plan de compensaciones para clientes afectados por



cancelaciones unilaterales o retrasos de más de 10 días en la reversa de fondos, consistente en la inyección de *puntos líder*, de cupones de descuento o de compensaciones al medio de pago.

En cuanto a la excepción de caso fortuito:

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que el caso fortuito alegado por Líder Domicilio consistiría en los efectos de la pandemia de COVID-19, que implicaron, por una parte, el explosivo aumento de las ventas online, y por otra, graves dificultades logísticas para que los proveedores cumplieran con sus obligaciones.

El artículo 45 del Código Civil define la fuerza mayor o caso fortuito como *el evento imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.*

Sus elementos han sido desarrollados en doctrina, entendiéndose que se trata de a) un *hecho positivo*, que implica una alteración que rompe el marco fáctico en que se contrató; b) que debe ser *sobreviniente*, puesto que aparece sorpresiva a inesperadamente alterando la situación de los contratantes, lo que implica a su vez que la obligación existe, nació a la vida del derecho, y conforma un deber de conducta para los contratantes; c) debe ser *independiente de la voluntad de las partes*, es decir, ajeno a la actividad de éstas; d) debe ser *imprevisible*, esto es, que las partes no se representaron su ocurrencia ni imaginaron su producción al momento de contratar, y e) debe ser *irresistible*. (Pablo Rodríguez, Responsabilidad



Contractual, pp. 181 y ss.).

VIGÉSIMO OCTAVO: Que es público y notorio que en marzo de 2020 se presentaron en Chile los primeros casos de COVID-19, lo que desencadenó una crisis sanitaria que alteró gravemente las relaciones sociales y económicas en el país, y que se dictaran diversas medidas administrativas que hicieron extremadamente difícil el desplazamiento de personas y mercancías, imposibilitando en muchos casos el cumplimiento oportuno de obligaciones contraídas previamente.

VIGÉSIMO NOVENO: Que aparecen como manifiestamente infundadas las afirmaciones de la demandante en cuanto a que la demandada, por contar con una estructura logística adecuada para las ventas en línea, no requiriera cambiar su estrategia de negocios y se encontrara en ventaja respecto de sus competidores.

En efecto, es evidente que cualquier estructura logística se verá gravemente comprometida si, súbitamente, debe satisfacer una demanda varias veces mayor a aquella para cuya satisfacción operaba, al mismo tiempo que disminuye la disponibilidad de sus trabajadores y se enfrentan restricciones de desplazamiento.

Por otra parte, no se explica por qué la demandada se habría encontrado en una situación de ventaja respecto de sus competidores, pues, como es público y notorio, hasta el inicio de la crisis sanitaria era normal que los grupos económicos dedicados al retail contaran tanto con tiendas físicas como con sitios WEB de similares



características.

TRIGÉSIMO: Que, si bien la crisis sanitaria desencadenada en 2020 constituyó un hecho positivo, independiente de la voluntad de las partes y muy difícilmente resistible en cuanto al cumplimiento de tiempos de despacho usuales con anterioridad de la pandemia, satisfaciéndose así tres de los cinco requisitos del caso fortuito o fuerza mayor que se indican en el motivo vigésimo séptimo, no puede predicarse lo mismo respecto de las dos condiciones restantes.

En efecto, la sobreviniencia y la imprevisibilidad del evento requieren necesariamente que éste ocurra *después* de que las partes celebraron el contrato, pues si ocurre antes se tratará simplemente de un elemento de la realidad que éstas deberán considerar.

Así, la crisis sanitaria pudo constituir caso fortuito o fuerza mayor en contratos de consumo de tracto sucesivo o cuyas obligaciones se encontraban sujetas a plazo y que se hubieran celebrado antes de que se declarara la emergencia, y a los que haya debido haberse dado cumplimiento después, sin embargo, en la especie se denuncian incumplidos contratos celebrados con posterioridad a su inicio, es decir la demandada conocía la realidad que se enfrentaba en plena crisis sanitaria y las restricciones de la autoridad.

En otros términos, la crisis sanitaria no es un evento que pueda aducirse como excusa genérica para justificar el incumplimiento de cualquier obligación contractual, sino que debe analizarse si puede



configurar caso fortuito respecto para cada tipo de obligación incumplida.

TRIGÉSIMO PRIMERO: Que, además de su posterioridad respecto de la crisis sanitaria, en este punto debe considerarse que los contratos que motivan estos autos son contratos de adhesión, definidos en el N°6 del artículo 1 de la Ley del ramo como aquéllos *cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido*, pues las ofertas se presentan en el sitio WEB o aplicación del proveedor, asociadas a los términos y condiciones que se publicitan por la misma vía, pudiendo el consumidor sólo optar entre comprar o no el producto, y elegir entre alguno de los medios de despacho que se le ofrecen.

Así, si bien los efectos de la pandemia tornaban incierto el cumplimiento de los plazos ofrecidos en los términos y condiciones publicados, nada le impedía a la demandada modificar las condiciones de venta fijando plazos realistas, lo que pudo estudiarse incluso desde antes de materializarse en Chile los efectos de la pandemia, teniendo a la vista lo que sucedía en países que se vieron afectados con anterioridad, considerando que la demandada pertenece a un holding internacional que se desempeña en un mercado complejo que debe ser estudiado continuamente.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que, por otra parte, EL SERNAC exhibió capturas del sitio WEB y la aplicación de la demandada, en los que se observa que se indica claramente respecto de cada producto



del catálogo si existe o no stock de éste. En caso negativo, resulta imposible efectuar la compra. De ese modo, el consumidor compra en el entendido de que existen especies del género respectivo en poder del proveedor. Tal es la forma en que opera la generalidad de los sitios de comercio electrónico.

En este punto no explicó la demandada por qué vendía artículos de los que no tenía existencias, especialmente cuando era particularmente difícil abastecerse. Tampoco se entiende cómo la crisis sanitaria pudiera haber imposibilitado que el proveedor conociera el contenido de sus propias bodegas, o que, conocido éste, no ajustara su sitio WEB a esa realidad.

En consecuencia, la oferta de productos no disponibles no puede ser atribuido a la crisis sanitaria, sino a errores internos del proveedor, de los que debió hacerse cargo.

TRIGÉSIMO TERCERO: Que alegó también la demandada que ciertos casos no le son atribuibles por haberse encontrado fuera de control, refiriéndose, por una parte, a las *ventas en verde*, en que las especies nunca pasaban por sus bodegas, sino que contrataba con un tercero que le aseguraba cierto stock, y por otra, a las demoras en la entrega por empresas de *Courier*, casos en que dichos terceros se vieron impedidos de cumplir con sus obligaciones por causa de la crisis sanitaria. Sostiene que imputarle responsabilidad por ello implicaría imputarle una suerte de *culpa in eligendo*.

Tal defensa debe ser desestimada, pues, para



que el hecho de un tercero pueda constituir caso fortuito y eximir de responsabilidad al deudor, éste no debe haberse valido del tercero para dar cumplimiento a la obligación. Si encomienda a otra persona para que cumpla con la obligación o que coopere con él para el cumplimiento, será plenamente responsable ante el acreedor de los hechos y culpa del tercero, quien no es una persona cuya acción pueda constituir una causa extraña (Pablo Rodríguez, p. 197).

TRIGÉSIMO CUARTO: Que los transportistas se encuentran entre quienes han sido denominados en doctrina como *sustitutos del deudor*, que son *aquellas personas a las que el deudor encarga en todo o parte la ejecución de la obligación. Éstos se caracterizan porque desarrollan su actividad de manera autónoma y no simplemente colaborando con aquel, sino en definitiva remplazándolo. No se trata de simples colaboradores porque no desempeñan sus funciones asistiendo al deudor, sino que se ubican en lugar de éste en relación a la actividad de cumplimiento, sea total o parcialmente.*

Respecto de ellos, juntamente con los proveedores (en sentido comercial) del deudor, se ha estimado que su actividad pertenece al riesgo típico de una empresa. La necesidad de intervención de los mismos claramente es una circunstancia conocida por todo empresario que contrae una obligación: éste sabe desde la celebración del contrato que deberá recurrir a otras personas o empresas para la ejecución de su prestación, y por lo tanto, desde ya es consciente, o debe serlo, del riesgo de que un incumplimiento pueda originarse en la actuación de



alguno de ellos, sea por la acción de sus trabajadores, porque la conducta desplegada por el encargado no se ajusta a lo pactado con el acreedor, o simplemente, porque el proveedor seleccionado falla en el suministro comprometido. El empresario conoce la actividad que desarrolla y sabe o debe saber que en el desenvolvimiento de la misma se pueden presentar dichas contingencias. Por lo mismo, a su vez el acreedor confía en que el deudor ha tenido en cuenta ese riesgo, que lo ha tomado en consideración al celebrar el contrato y espera por lo tanto que lo controle, evitando que se concrete, y de no ser así, que asuma las consecuencias dañosas del incumplimiento. Por esta razón, si en el contrato no se ha estipulado nada en contra, puede concluirse que, por pertenecer al riesgo típico de su actividad, las partes lo han puesto de cargo del deudor, quedando incorporado en su ámbito de riesgos, y así se desprenderá de la interpretación integradora del contrato. Por ello, si el riesgo proveniente de la intervención de alguno de estos sujetos en definitiva se verifica, produciéndose un incumplimiento que tiene su origen en su actuación, el deudor no podrá alegar su exención de responsabilidad. Ello, porque no se trata de un riesgo ajeno a él conforme al contrato, y, por lo tanto, no puede configurar un caso fortuito a su respecto (María Graciela Brantt, La exigencia de exterioridad en el caso fortuito: su construcción a partir de la distribución de los riesgos del contrato, en Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, N°33, [pp. 39 - 102]).



TRIGÉSIMO QUINTO: Que así, la eventual existencia de caso fortuito en el caso de indisponibilidad del stock asegurado es una cuestión que debe ventilarse respecto del cumplimiento del contrato de suministro de productos celebrado entre ambos empresarios, y no respecto del contrato celebrado con el consumidor final, ante quien el proveedor directo aparece asegurando la existencia de especies del género vendido.

En dicho contexto, la continuidad del esquema de negocios de ventas en verde en un contexto de alta incertidumbre es una cuestión que debió ser evaluada por la demandada considerando que tendría que hacerse cargo de los *quiebres de stock* ante los consumidores.

Respecto a las dificultades enfrentadas por las empresas de *courier*, la demandada no ha alegado haber modificado los términos y condiciones ofreciendo términos realistas ni en la víspera de la crisis sanitaria, ni cuando se manifestaron sus efectos, ni a propósito de las medidas de mitigación implementadas.

Asimismo, se debe considerar que al ofrecer breves tiempos de entrega y productos que no estaban materialmente en su poder en un contexto de grave incertidumbre respecto de si pudiera cumplir con tales condiciones, la demandada se posicionaba favorablemente frente a los consumidores respecto de su competencia.

TRIGÉSIMO SEXTO: Que, en suma, resulta indiferente para la relación de consumo que ciertas especies vendidas se encontraran en poder de



terceros, o que se encomendara el despacho a empresas externas, pues la demandada debió adaptar sus ofertas y condiciones de venta a las eventualidades que enfrentarían dichos terceros, como si hubiera tenido que enfrentarlas por sí misma.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO: Que, finalmente, respecto del retardo o falta de reversa de fondos, no constituye un incumplimiento que pueda imputarse a la crisis sanitaria, por cuanto se trata de trámites que debían efectuarse por medios electrónicos, y no requerían el desplazamiento físico de personas o mercancías.

TRIGÉSIMO OCTAVO: Que, por otra parte, la demandada alegó que ciertos retrasos en la reversa de fondos se debieron a la necesidad de recabar los datos bancarios de consumidores que no los habían informado al momento de comprar, sin embargo, no señaló ni acreditó cuántos de estos casos corresponderían a esa situación.

TRIGÉSIMO NOVENO: Que, así, asentada la existencia de hechos de las características de aquéllos en que la demandante funda las acciones infraccionales, y descartada su falta de atribuibilidad a la demandada, se debe determinar si, efectivamente, configuran las hipótesis infraccionales denunciadas.

CUADRAGÉSIMO: Que en cuanto a la infracción al artículo 3 letra a) de la Ley 19.496, que establece el derecho a la **libre elección** del bien o servicio, ésta consiste en la posibilidad que tienen los consumidores de elegir entre varios productos aquél



que más le convenga, para lo cual es necesario que exista una competencia entre los proveedores, que permita una diferencia de precios y una oferta variada. Este derecho se funda en el principio de la libertad contractual, siendo su razón de ser el principio de la autonomía de la voluntad. Esto se traduce en que *la posibilidad que tiene el consumidor de influir sobre la relación de consumo, va implícito en la libre elección del bien o servicio, acto que no le debe ser impuesto por un profesional de la información como es el proveedor*" (Barrientos, Marcelo, en "La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, p 91).

Teniendo a la vista lo anterior, no observa este tribunal que las *cancelaciones unilaterales* por parte del proveedor configuren esta hipótesis infraccional, pues no surten el efecto de imponer al consumidor una alteración del contenido obligacional de la relación de consumo, sino que únicamente dejan en evidencia un incumplimiento de la obligación de entregar la cosa vendida por parte del vendedor, quien deberá enfrentar las consecuencias contractuales e infraccionales pertinentes.

Una interpretación diversa convertiría en más gravosa la situación de un proveedor quien, advirtiéndolo que se ha puesto en la imposibilidad de cumplir, lo comunica al consumidor ofreciendo una reversa de fondos, en comparación con las circunstancias en que se vería un proveedor que se limitara a incumplir conservando el precio de la compraventa, por lo que la desestima.



CUADRAGÉSIMO PRIMERO: Que, en cuanto a la infracción a al artículo 3 letra b), que establece el deber de **entregar una información veraz y oportuna** sobre los bienes y servicios, específicamente, en cuanto al ofrecimiento de productos sin stock, al ofrecimiento de plazos de entrega y de devolución de fondos que no se cumplieran.

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: Que, si bien la demandada niega genéricamente los tres supuestos, admite seguidamente haber ofrecido productos sin stock, lo que, si bien puede haber ocurrido en un bajo porcentaje del total de sus transacciones, no por ello deja de configurar la infracción.

CUADRAGÉSIMO TERCERO: Que, si bien la existencia o inexistencia de stock es un hecho cierto, verificable y que debe ser conocido por el proveedor al momento de ofertar, por lo que la información que se proporcione al respecto puede ser calificada en ese mismo momento como verdadera o falsa, no ocurre lo mismo respecto de los plazos de entrega y de reversa de fondos que se ofertan, pues el que lleguen o no a cumplirse constituye un hecho futuro e incierto. En consecuencia, determinar que la demandada publicó información falsa al ofrecer tales plazos implicaría calificar su conducta en forma retroactiva, ello sin perjuicio de que ésta pueda configurar otras infracciones.

Así, se tendrá por establecida la infracción únicamente respecto de la publicación y puesta a la venta de productos de los que no se contaba con stock.



CUADRAGÉSIMO CUARTO: Que, en cuanto a la infracción al artículo 3 letra e), resulta oportuno citar el texto completo de dicha disposición, que establece para el consumidor el **derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna** de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y **el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea**, pues la norma conduce a la conclusión de que el derecho se materializa previo ejercicio de la acción correspondiente (Iltma. Corte de Apelaciones de Concepción, Rol N°8-2014).

En efecto, si bien el derecho del consumidor es un estatuto protector, incluso aplicando el criterio de interpretación a favor de los consumidores que establece el artículo 2 ter de la Ley en análisis (que no estaba vigente a la época de celebrarse los contratos), ello no puede extenderse hasta el punto de marginar el derecho a la tutela judicial y al debido proceso del proveedor, sobre quien pesaría indirectamente el deber de allanarse a la imputación extrajudicial de haber incumplido un contrato, sino también a las pretensiones indemnizatorias del consumidor, máxime cuando, de ser efectivo, el incumplimiento de los términos y condiciones importa por sí mismo una infracción, como se dirá en el motivo siguiente.

CUADRAGÉSIMO QUINTO: Que, en cuanto a la infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, que obliga al proveedor a **respetar los términos y condiciones** ofrecidos, habiéndose constatado en el motivo vigésimo sexto que el proveedor no entregó



diversos productos vendidos, los entregó con retardo y efectuó tardíamente reversas de fondos, todo lo cual formaba parte de las condiciones ofrecidas, la concurrencia de la infracción se verifica sin necesidad de más análisis.

CUADRAGÉSIMO SEXTO: Que, en cuanto a la infracción al inciso tercero del artículo 12 de la Ley 19.496, que establece la obligación de enviar una **confirmación escrita** del perfeccionamiento de un contrato electrónico, como se indicó precedentemente, se verificaron **05 casos**.

CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO: Que, en cuanto al artículo 23 de la Ley 19.496, que sanciona al proveedor que **causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias** en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, resguarda el derecho a la seguridad en el consumo, establecido en la letra d) del artículo 3 del mismo cuerpo legal.

En ese sentido, ha dicho la Excma. Corte Suprema en autos Rol 138358-2020: "**NOVENO:** *Que, en cuanto a la transgresión al artículo 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, que ha sido también alegada por SERNAC, se debe precisar que dicha norma establece "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*

Por lo tanto, esta disposición lo que hace es



proteger la seguridad en el consumo, formando parte del sistema de responsabilidad civil por productos defectuosos en el derecho nacional, así como, también, regula la seguridad y calidad de los servicios. (La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección al Consumidor. Francisca Barrientos Camus y Juan Ignacio Contardo González. Thomas Reuters. Primera Edición, año 2013, Artículo 23 ° inciso 1 °).

De lo anterior, se desprende que ninguno de los hechos que fueron constatados por los jueces del fondo; a saber, la anulación de las compras por falta de stock y el atraso en la entrega de los productos, configuran la hipótesis infraccional que establece dicho artículo”.

En estos se observa igualmente que ninguna de las conductas imputadas implica la materialización de un riesgo proveniente de un producto o servicio defectuoso, no concurriendo así la hipótesis infraccional denunciada.

CUADRAGÉSIMO OCTAVO: Que, finalmente, resta analizar la concurrencia de una infracción al artículo 28 letra c) de la Ley 19.496, **induciendo a engaño a través de mensajes publicitarios** respecto de las características relevantes del bien o servicio, mediante la publicación del siguiente texto, titulado “Acerca de nosotros”: “Estamos comprometidos a entregarte un servicio de altísima calidad a través de una atención rápida y segura que otorga nuestro personal calificado. Hemos implementado un **sistema de compra online que te permitirá obtener los productos en forma rápida,**



cómoda y segura. A través de tu cuenta podrás tener un registro de tus compras, acceso a tu información personal y con medios de pago que responden a altos estándares de seguridad y confidencialidad. ***En Líder.cl te aseguramos el cumplimiento de la entrega de tus compras en el día y jornada horaria que elijas***".

Al respecto, controvertió la demandada tanto que dicho pasaje constituyera publicidad, como que tuviera carácter engañoso.

CUADRAGÉSIMO NOVENO: Que, respecto de que el texto citado constituya publicidad, definida ésta por el artículo 1 N°4 de la Ley 19.496 como "la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28", la Circular Interpretativa sobre Publicidad y Prácticas Comerciales, aprobada por Resolución Exenta N°187, vigente a la época de los hechos, analiza la definición identificando en ella dos elementos; uno subjetivo, la motivación, seducción o persuasión dirigida al consumidor para que contrate, y uno objetivo, consistente en el carácter objetivo en relación con los bienes o servicios ofertados en la publicidad.

Siguiendo tal directriz interpretativa, debe descartarse que, como pretende la demandada, tal información tenga únicamente la finalidad de



informar al consumidor de las características principales del proveedor (página 58), pues no se ofrece información alguna sobre el proveedor mismo, sino que derechamente se promete al consumidor obtener los productos en forma rápida, cómoda y segura, y se le asegura el cumplimiento de la entrega de tus compras en el día y jornada horaria que elijas, aseveraciones que no pueden tener otra intencionalidad que inducirlo a contratar.

Por otra parte, la concurrencia del elemento objetivo requiere precisar que el proveedor, juntamente con la venta de una mercancía, presta el servicio de despacho de ésta, por el que se cobra una tarifa específica, y respecto del cual se asegura puntualidad, característica que es de patente relevancia.

QUINCUAGÉSIMO: Que, respecto del carácter de engañoso de la publicidad, ya se asentó en el motivo cuadragésimo tercero, la falta de veracidad de los plazos ofertados. Tales enunciados no son idóneos por sí mismos para constituir publicidad engañosa, pues ello implicaría confundir ambas infracciones, sin embargo, el pasaje transcrito no sólo asegura el cumplimiento del plazo (lo que es innecesario, pues el proveedor se encuentra en la necesidad jurídica de ejecutar la prestación en el tiempo convenido, por haberse obligado a ello), sino que también refuerza lo anterior con superlativos (*altísima calidad*), destaca la calificación de su personal, y califica la forma en que se obtendrán los productos como *rápida, cómoda y segura*, todo ello para generar confianza en consumidor e inducirlo a contratar, en circunstancias de que, según se expresa en la



contestación de la demanda, no existían entonces garantías de puntualidad.

Por consiguiente, dirigiéndose la publicidad a generar en consumidor una imagen distorsionada a favor del servicio ofrecido por el proveedor, no cabe sino calificarla como engañosa y, en consecuencia, tener por concurrente la infracción.

En cuanto a las agravantes:

QUINCUAGÉSIMO PRIMERO: Que, en primer lugar, alegó el SERNAC la concurrencia de la agravante establecidas en la letra b) del artículo 24 de la Ley 19.496, esto es, *haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores*.

Funda la causal en que, si bien los montos implicados no parecen significativos, la afectación del patrimonio de los consumidores aumenta exponencialmente en razón del tiempo que transcurre desde que el dinero es retenido por el proveedor y no es cumplida su obligación, especialmente si se tiene en consideración que se trata de productos de supermercado que necesariamente deben ser reemplazados por otra vía.

QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO: Que las distintas infracciones acreditadas afectan de distinto modo el patrimonio de los consumidores, lo que requiere su análisis separado.

Así, en primer lugar, se estableció el caso de retardos en la entrega de productos, en que el daño patrimonial, según propone el propio SERNAC, ameritaría una reparación promedio de \$26.128.-, lo que equivale al 18% del precio de venta, detrimento patrimonial que no puede ser calificado de grave.



Tampoco se aportan antecedentes que permitan calificar como graves los casos de cuantía más elevada, pues se señala únicamente la cifra promedio.

Respecto de los retrasos en la reversa de fondos, a los que el SERNAC sostiene se aplica la misma lógica, tampoco podría llegarse a sumas sustancialmente superiores a la indicada.

Por otra parte, en los casos en que el producto no fue entregado y los fondos no hubieran sido reversados hasta la actualidad, en los que el daño patrimonial equivaldría principalmente al monto pagado, no habiéndose determinado las sumas alcanzadas por dichos eventos, tampoco resulta posible evaluar la concurrencia de la agravante.

QUINCUGÉSIMO TERCERO: Que, respecto de la segunda agravante, establecida en la letra c) del mismo artículo, esto es, *haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad*, sostiene el SERNAC que se verifican ambas hipótesis, lo que desarrolla a propósito del daño moral (páginas 69 y ss.).

En cuanto a la afectación de la integridad psíquica de los consumidores, si bien es esperable que los incumplimientos contractuales que fundan la acción infraccional ocasionaran distintos grados de molestia en los consumidores afectados, no existen antecedentes que permitan establecer que, aún en los casos en que los productos no finalmente no fueron entregados, éste revista una entidad suficiente como para calificar la gravedad de la infracción.

En efecto, fundándose la acción infraccional



principalmente en incumplimientos contractuales, y siendo normal que un incumplimiento contractual ocasione, al menos, una cierta molestia a la parte cumplidora, entender que cualquier afectación psíquica al consumidor permita fundar la agravante, importaría que ésta concurriera de suyo en cualquier infracción de esta naturaleza, caso que carecería de sentido.

De ese modo, no basta que la afectación sea significativa, sino que debe ser también grave, atributo para cuya configuración el SERNAC no aporta antecedentes suficientes.

QUINCUGÉSIMO CUARTO: Que, por lo mismo, tampoco los hechos asentados en el juicio son idóneos para afectar gravemente la dignidad de los consumidores. Así, analizándose la jurisprudencia de nuestros tribunales superiores que han dado lugar a indemnizaciones por tratos indignos al consumidor, se ha observado que *"El daño moral por trato indigno, indebido o vejatorio hacia el consumidor es un supuesto que puede tener lugar en diversas hipótesis y circunstancias. En general, se prefiere hablar de un trato indigno en términos suficientemente amplios para dar cabida a distintas formas en que el proveedor procede de una manera incorrecta, pero particularmente atentatoria a la integridad moral del consumidor a que lo expone o que le provoca directamente."*

Si bien el trato que puede recibir el consumidor -desde un punto de vista conceptual- vejatorio o indigno, ambos términos no son estrictamente equivalentes, pues el primero puede



estar comprendido en el segundo, nosotros nos referiremos a dignidad como premisa general cuando, con ocasión de la venta de un bien o prestación de un servicio, el consumidor sea gravemente menoscabado en sus derechos fundamentales consagrados constitucionalmente y/o los consignados en la LPC, siendo ambos generalmente coincidentes.

De esa forma el apartado se dividirá en dos supuestos generales que dan lugar a este tipo de afectación. El primero en relación a la imputación de un delito inexistente. El segundo, a la no prestación del servicio y/o expulsión injustificada de un establecimiento comercial. (...) En este segundo supuesto de aplicación identificamos casos en que el proveedor niega injustificadamente la venta de un bien o la prestación de un servicio a favor del consumidor vulnerado lo preceptuado en el artículo 13 de la LPC, como también aquellos en que el consumidor es expulsado indebidamente del establecimiento comercial. En ambos casos puede haber una vulneración de la dignidad del consumidor de acuerdo a las circunstancias sobre las cuales se desarrollaron los hechos". (Fabián González Cazorla, Daño moral en el derecho del consumidor, p. 124 y ss.).

De ese modo, al atribuirse a la tardanza o a la inejecución de una obligación contractual la aptitud para dañar gravemente la dignidad de los consumidores afectados, máxime cuando no se ha establecido siquiera que las cuantías implicadas sean particularmente elevadas, se desnaturaliza la agravante que se invoca, extendiéndola a un punto en que sería aplicable en forma universal a casi



cualquier infracción susceptible de ser sancionada.

En cuanto a las atenuantes:

QUINCUAGÉSIMO QUINTO: Que, por su parte, la demandada alegó la concurrencia de la atenuante establecida en la letra a) del artículo 24 de la Ley 19.496, esto es, *Haber adoptado medidas de mitigación sustantivas, tales como la reparación efectiva del daño causado al consumidor, antes de dictarse la resolución o sentencia sancionatoria, según corresponda, lo que deberá ser debidamente acreditado.*

La demandada alega haber implementado medidas de mitigación para evitar que se repitieran las conductas que le reprocha el SERNAC, y haber establecido un plan de compensaciones para los casos de cancelación unilateral o para los retrasos en 10 días o más, consistente en la inyección de *puntos*, cupones de descuento, o compensaciones al medio de pago. Sin embargo, ninguna de dichas acciones satisface el supuesto de hecho de la atenuante.

QUINCUAGÉSIMO SEXTO: Que la voz mitigar se encuentra definida por el diccionario de la Real Academia como *moderar, aplacar, disminuir o suavizar algo riguroso o áspero*, aspereza que, en este caso, consiste en el daño causado al consumidor.

En primer lugar, resulta patente que cualquier medida que el proveedor tome para evitar incurrir en nuevas infracciones no surtirá ningún efecto respecto sobre el daño causado a los consumidores ya afectados por infracciones anteriores, no verificándose así el verbo rector de la atenuante.

En cuanto al plan de compensaciones, se observa



que se refiere únicamente al daño causado por dos hipótesis infraccionales, por lo que desde ya no puede aplicarse a los restantes casos, sin perjuicio de lo cual, dado que la reparación propuesta consiste en descuentos equivalentes a una cantidad fija de dinero y supone que el consumidor vuelva a efectuar compras a la demandada, sólo podría considerarse concurrente la atenuante respecto de la infracción al artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, esto es, haber faltado a las condiciones de contratación, y únicamente respecto de los consumidores que se hayan conformado con ser compensados por esa vía.

Así, si bien en las páginas 36 y siguientes de la contestación la demandada afirma haber efectuado 26.448 compensaciones por **\$660.323.721.-**, no rindió prueba para acreditar tales cifras, como exige la disposición invocada.

En cuanto a las multas:

QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO: Que, descartada la existencia de agravantes o atenuantes, resta determinar los montos de las multas a imponer por cada infracción siguiendo los criterios indicados en los artículos 24 y 24 A de la Ley 19.496, el primero de los cuales manda considerar a) la gravedad de la conducta, b) los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, c) el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; d) el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; e) la duración de la conducta y f) la capacidad económica del infractor.



Al respecto, si bien, como se dijo analizando las agravantes alegadas por el SENAC, no se ha establecido que la conducta del proveedor haya resultado grave en el sentido de generar un gran perjuicio patrimonial o moral a cada consumidor considerado individualmente, sí lo es en cuanto a haber afectado a un total de 69.496 compradores.

Asimismo, la asimetría de la información es completa, pues para el consumidor no existe otra que la que le es presentada por el proveedor, y en cuya profesionalidad confía.

Respecto del beneficio económico obtenido, si bien no se observa que el proveedor obtenga un beneficio económico directo del hecho de entregar con retraso un producto o de ponerse en situación de reversar fondos por carecer del stock ofertado, el haber ofertado condiciones que, como se reconoció en la contestación de la demanda, le sería difícil cumplir, como se señala con acierto en la demanda (página 41) surtió el efecto de atraer consumidores para contratar consigo y no con su competencia, lo que necesariamente debió traer un beneficio económico no despreciable.

Respecto de la duración de la conducta, también se observa que ésta no correspondió a un evento puntual, sino que, desde el inicio de la crisis de la pandemia hasta la presentación de la demanda habían transcurrido cerca de veinte meses.

Finalmente, la gran capacidad económica del infractor es un hecho público y notorio.

QUINCUAGÉSIMO OCTAVO: Que el artículo 24 A de la Ley 19.496 pone al sentenciador en la alternativa



de aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados, siempre que se tratase de infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada uno de ellos.

De ese modo, se observa que, de las cuatro infracciones constatadas, dos de ellas se producen respecto de cada consumidor, la falta de cumplimiento de las condiciones de venta y falta de envío de confirmación escrita, mientras que la publicidad engañosa y la falta de entrega de información veraz y oportuna, no surten un efecto directo respecto de consumidores determinables.

QUINCUGÉSIMO NOVENO: Que el SERNAC solicitó que se sancionara al proveedor con el máximo previsto para infracciones que no tuvieran otra sanción especial, esto es, 300 Unidades Tributarias Mensuales, por cada uno de los consumidores afectados, lo que, a la luz de los hechos asentados en el juicio, conllevaría aplicar multas por un total de 20.848.800.- Unidades Tributarias Mensuales (que, al mes en que se dicta este fallo, equivalen a \$1.402.999.147.200.-), sanción que no sólo sería manifiestamente desproporcionada con la gravedad y con los efectos de las conductas infractoras, sino que reñiría también con los máximos establecidos en el inciso segundo del artículo 24 y tercero del artículo 24 A de la Ley 19.496

SEXAGÉSIMO: Que, teniendo presente lo razonado en los motivos precedentes, la infracción al artículo 28 C de la Ley 19.496, el haber inducido a engaño a través de mensajes publicitarios, será sancionado prudencialmente con una multa ascendente



a **1.000 Unidades Tributarias Mensuales.**

SEXAGÉSIMO PRIMERO: Que, siguiendo los mismos criterios, la infracción a la letra b) del artículo 3 de la Ley 19.496, será sancionada con una multa ascendente a **100 Unidades Tributarias Mensuales.**

SEXAGÉSIMO SEGUNDO: Que finalmente, las infracciones a los artículos 12 y 12 A de la Ley 19.496 serán sancionadas con una multa ascendente a **0,1 Unidades Tributarias Mensuales por cada uno de los 69.496 consumidores afectados,** lo que equivale a un total de **6.949,6 Unidades Tributarias Mensuales.**

En cuanto a las acciones civiles:

SEXAGÉSIMO TERCERO: Que, juntamente con las acciones infraccionales, el SERNAC dedujo acciones resolutoria, de cumplimiento forzado, de indemnización de perjuicios y restitutoria a favor de los consumidores.

Al respecto, el artículo 1489 del Código Civil establece que en *los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado.*

Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios.

La concurrencia de los requisitos que establece la disposición transcrita se encuentra manifiestos en el proceso, pues es patente que los contratos son de carácter bilateral, en ellos el consumidor se obliga a pagar un precio, y el proveedor a efectuar la tradición de una cosa y prestar un servicio de



despacho.

Asimismo, perfeccionándose el contrato al momento mismo de efectuarse por parte del consumidor un pago por medios electrónicos, es indudable que éste, en todos los casos, es la parte cumplidora, mientras que el proveedor ha incumplido o ha cumplido tardíamente, lo que, en principio, deja al comprador la opción de optar por el cumplimiento forzado o la resolución del contrato, en ambos casos con indemnización de perjuicios.

En cuanto a la acción resolutoria:

SEXAGÉSIMO CUARTO: Que, como se señaló, el SERNAC interpone acción respecto de dos grupos de consumidores; aquéllos a quienes se les hizo entrega tardía del producto, y respecto de aquéllos a quienes no se entregó producto alguno.

SEXAGÉSIMO QUINTO: Que, respecto de los consumidores que recibieron tardíamente su producto, la acción será desestimada, por haberse hecho imposible retrotraer las partes al estado anterior a contratar.

En efecto, dado la naturaleza de los bienes vendidos, las máximas de la experiencia enseñan que, transcurridos más de tres años desde la celebración de los contratos éstas existan o se encuentren en condiciones de ser restituidas al vendedor, dado que no resulta concebible que los consumidores las mantuvieran en su poder sin darles uso a la espera de una eventual restitución del contrato.

Por otra parte, para ameritar la resolución del contrato el incumplimiento debe ser relevante, cuestión que requeriría evaluar casuísticamente la



relevancia que pudiera tener para cada comprador el recibir los bienes específicamente en la fecha estipulada. Así, mientras que un retraso de uno o unos pocos días podría ser completamente irrelevante para un comprador, no sucedería lo mismo para otro consumidor que requiriera los bienes para un específico. No resultando posible efectuar esa distinción a priori respecto de cada uno de los 48.681 consumidores que se encuentra en esta situación, no se accederá a la acción intentada en el marco de un procedimiento colectivo.

SEXAGÉSIMO SEXTO: Que, respecto de los consumidores que no recibieron su producto, se desestimaré la acción por superflua, por cuanto, reversados los fondos, las partes ya se han retrotraído al estado anterior a contratar, que es precisamente el efecto de declararse resuelto el contrato.

En cuanto a la acción de cumplimiento forzado:

SEXAGÉSIMO SÉPTIMO: Que el SERNAC dedujo acción de cumplimiento forzado a favor que de los consumidores a quienes se canceló unilateralmente el contrato, aduciendo con acierto que tal declaración unilateral riñe con el artículo 1545 del Código Civil, que requiere para la voluntad de ambas partes para que opere su resciliación, por lo que las obligaciones subsisten.

En consecuencia, se accederá a la acción de cumplimiento forzado a favor de los consumidores que opten por perseverar en el contrato.

En cuanto a la acción indemnizatoria:

SEXAGÉSIMO OCTAVO: Que seguidamente, interpuso



el SERNAC acción indemnizatoria respecto de todos los consumidores afectados, a quienes corresponde ésta juntamente con la acción resolutoria o de cumplimiento forzado.

Establecida la concurrencia de los requisitos de las acciones ya analizadas, resta determinar la existencia de perjuicios atribuibles al incumplimiento del proveedor.

Lo anterior requiere considerar lo establecido por el artículo 173 del Código de Procedimiento Civil, que establece que *"Cuando una de las partes haya de ser condenada a la devolución de frutos o a la indemnización de perjuicios, y se ha litigado sobre su especie y monto, la sentencia determinará la cantidad líquida que por esta causa deba abonarse, o declarará sin lugar el pago, si no resultan probados la especie y el monto de lo que se cobra, o, por lo menos, las bases que deban servir para su liquidación al ejecutarse la sentencia.*

Así, dado también que el N°2 del artículo 51 de la Ley 19.496 excluye la aplicabilidad a este procedimiento de la reserva prevista en el inciso segundo del artículo citado en el párrafo anterior, resulta imprescindible para la prosperidad de la acción que la demandante acredite la existencia, la naturaleza y el monto de los perjuicios.

SEXAGÉSIMO NOVENO: Que, para los efectos de acreditar la existencia y extensión del daño patrimonial, el SERNAC acompañó a folio 74 un documento denominado *informe compensatorio*, elaborado por la funcionaria Constanza Morales Lavín, ingeniera comercial, quien depuso como



testigo a folio 119, oportunidad en que reconoció el instrumento.

En el análisis del instrumento, se tendrá presente primeramente que, conforme con la letra g) del artículo 61 del Estatuto Administrativo, los funcionarios públicos están obligados a *(O)bservar estrictamente el principio de probidad administrativa, que implica una conducta funcionaria moralmente intachable y una entrega honesta y leal al desempeño de su cargo, con preeminencia del interés público sobre el privado,* por lo que la vinculación de su autora con el SERNAC no constituye por sí misma un motivo para restarle mérito probatorio.

SEPTUAGÉSIMO: Que, despejado lo anterior, se considerará que el hecho que se busca establecer, esto es, la cuantía de los perjuicios sufridos por los consumidores por causa de las infracciones cometidas por la demandada, reviste una elevada complejidad tanto desde más de un punto de vista; así, en primer lugar, se requiere el procesamiento de una ingente cantidad de antecedentes para reducir a términos numéricos las infracciones cometidas por el proveedor en cuanto a sus cuantías, épocas y duraciones y, en segundo, a la aplicación de una metodología para, a partir de esos datos, determinar los perjuicios sufridos por los consumidores.

Por la naturaleza de tal labor, que requiere conocimiento de la ciencia económica, ordinariamente se encomienda a peritos, sin embargo, no existe óbice para que las partes busquen establecer los hechos mediante otros medios probatorios.



SEPTUAGÉSIMO PRIMERO: Que las estadísticas descriptivas respecto de promedios, mínimos y máximos de precios implicados y de días de tardanza que se indican en la página 16 se elaboraron sobre antecedentes provenientes o conocidos por la demandada, por haberlos aportado, en el caso de las cartas de respuesta a los requerimientos del SERNAC, o por haber sido acompañados al proceso, tratándose de las bases de datos de reclamos.

Asimismo, la determinación de promedios y extremos no requiere la realización de cálculos complejos ni admite la utilización de metodologías discutibles, por lo que, encontrándose debidamente calificada la autora del informe, y no habiendo propuesto la demandada un cálculo alternativo, pueden tenerse por asentadas tales estadísticas como hechos de la causa.

Sin embargo, la metodología de cálculo propuesta para determinar los perjuicios no se encuentra en la misma situación, por las razones que se dirán.

SEPTUAGÉSIMO SEGUNDO: Que, en el caso de que la complejidad de los aspectos fácticos del pleito exceda las posibilidades de lo que, ciñéndose a las reglas de la sana crítica, el tribunal pueda inferir del análisis de los medios probatorios allegados al proceso, y se requiera la opinión de un experto, la mera expresión del resultado de su análisis resulta insuficiente para tener por asentadas sus conclusiones como hechos de la causa, pues su cometido no es suplir al juez en la fijación de los hechos, sino ilustrarlo respecto cómo las reglas y



conocimientos asentados de su ciencia o arte permiten llegar a ciertas conclusiones a partir ciertos datos, todo lo cual, en último término, quedará sujeto al análisis crítico del tribunal.

SEPTUAGÉSIMO TERCERO: Que, por lo expuesto en el motivo precedente, la admisión de las conclusiones del informe presenta dos dificultades relacionadas entre sí.

La primera de ellas consiste en que, si bien se contiene una descripción de la metodología empleada, la que se afirma sustentarse en la teoría económica (página 9), y que se traduce en una serie de fórmulas, no se explica cómo dicha metodología se conforma con los criterios generalmente aceptados de dicha ciencia, al punto que, con la salvedad de la primera, inserta en el apartado de determinación del universo de afectados, ninguna de las citas contenidas en el informe se refiere a publicaciones de teoría económica.

Lo anterior es de particular relevancia tratándose no de la opinión de quien se ha especializado en un oficio manual cuyos conocimientos se adquieren mediante la enseñanza verbal y la práctica, sino de una ciencia social de alta complejidad en la que existen diversas escuelas de pensamiento.

En segundo lugar, el informe expresa aplicar una metodología desarrollada por el propio SERNAC.

En este punto, cabe tener presente lo dicho en doctrina respecto de la pretensión procesal, cuya suerte *depende en máxima medida de su motivación. Pero la suerte de la pretensión procesal no tiene*



nada que ver con su existencia. La pretensión procesal existe independientemente de sus motivos, con motivos o sin motivos, con motivo real o con motivos falsos. La pretensión procesal, para existir como pretensión concreta, necesita singularizarse del resto de posibles figuras análogas e imaginables teóricamente. Cada pretensión procesal exige destacarse de cualquier otra. Este destacamento es el que opera el llamado fundamento de la pretensión. Con posterioridad (o simultáneamente, en la práctica, si se quiere) vendrá la justificación de la pretensión, la motivación de la pretensión: es más, un mismo hecho funcionará acaso simultáneamente como delimitador y como justificador de la pretensión; pero no es lo mismo reclamar la propiedad de una cosa que reclamar la cosa en cuanto propietario (Guasp Delgado, Jaime. La pretensión procesal, en Anuario de Derecho Civil, en Anuario de Derecho Civil, Vol. 5, N° 1, 1952, Pág. 51).

En tal sentido, los criterios metodológicos elaborados y propuestos por la demandante para determinar la entidad del perjuicio que pide ser indemnizado, que no son una realidad autoevidente y que no necesariamente deben ser compartidos por la demandada, constituyen una explicación o ampliación de sus razones para sostener los aspectos fácticos de su pretensión, pero no una justificación de ésta, pues ellos mismos debieron ser fundarse con las explicaciones cuya ausencia se nota en el segundo párrafo de este motivo.

SEPTUAGÉSIMO CUARTO: Que, respecto del daño moral, para ser admitido en este procedimiento, exige el N°2 del artículo 51 de la Ley 19.496 que



exista una afectación de la integridad física o psíquica, o de la dignidad de los consumidores.

El establecimiento específico de tal requisito implica que las meras molestias son insuficientes para configurar la procedencia de la partida en análisis, por lo que, habiéndose asentado en los motivos quincuagésimo tercero y siguientes, a propósito de la agravante de la letra c) del artículo 24, no se aprecia en la especie que exista una afectación de la integridad física o psíquica o de la dignidad de los consumidores, se desestimará también la indemnización del daño moral.

SEPTUAGÉSIMO QUINTO: Que, de ese modo, aún siendo plausible la existencia de perjuicios atribuibles al proveedor, no habiéndose acreditado su cuantía, sólo resta desestimar la acción indemnizatoria.

En cuanto a la acción restitutoria:

SEPTUAGÉSIMO SEXTO: Que, finalmente, el SERNAC interpuso acción restitutoria a favor de los consumidores que, no habiendo recibido el producto, tampoco les ha sido reversado el precio pagado, con fundamento en la necesidad de evitar el enriquecimiento injustificado del proveedor.

Al respecto, no existiendo constancia en autos de que el proveedor haya reversado el precio a la totalidad de los consumidores a quienes no se entregó el producto comprado, se acogerá la acción respecto de todos los consumidores que se encuentren en esa situación, y que hayan proporcionado la información bancaria que sea necesaria para ello.

En cuanto a la forma de ejecutarse la



sentencia:

SEPTUAGÉSIMO SÉPTIMO: Que, conforme con el artículo 54 de la Ley 19.496, esta sentencia producirá los efectos *erga omnes* que indica su inciso primero y, una vez que quede ejecutoriada, será dada a conocer mediante la publicación de dos avisos en el Diario El Mercurio, los que se publicarán con un intervalo no inferior a tres días ni superior a cinco entre ellos, cuyo contenido se determinará en la forma establecida en el artículo 54 A del mismo cuerpo legal.

SEPTUAGÉSIMO OCTAVO: Que, del hecho de haberse determinado la cantidad de consumidores afectados mediante la información proporcionada por el propio proveedor, se sigue que éste cuenta con información suficiente para la individualización de los consumidores afectados, se hace innecesario que éstos comparezcan para los efectos de percibir la restitución del precio, o recibir el bien comprado.

SEPTUAGÉSIMO NOVENO: Que, de los consumidores que opten por el cumplimiento forzado, a aquéllos quienes se les hubiere reembolsado el precio sin su aquiescencia, deberán restituirlo reajustado conforme la variación que hubiere experimentado el Índice de Precios al Consumidor desde la fecha en que se efectuó la compra.

OCTOGÉSIMO: Que, respecto de la acción restitutoria, el proveedor deberá restituir todo precio o cargo que hubiere recibido de los consumidores, debidamente reajustado conforme con la variación del Índice de Precios al Consumidor desde la época de la compraventa, y con el interés



corriente para operaciones reajustables que se devengue desde que esta sentencia quede ejecutoriada, en ambos casos hasta el día del pago efectivo.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo previsto en los artículos 1437 y siguientes, 1547, 1698 y 1793 y siguientes del Código de Civil; 144, 170 y 254 del Código de Procedimiento Civil, y la Ley 19.496, **SE DECLARA:**

I. Que se rechazan las tachas opuestas por la parte demandada respecto de la testigo Constanza Morales Lavín.

II. Que se rechazan las tachas opuestas por la demandante respecto de los testigos Pamela Tilleman Muñoz y Sebastián Castillo Palma.

III. Que se acoge la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la demandada Walmart Chile S.A. y, en consecuencia, se desestiman las acciones infraccionales y civiles deducidas en su contra.

IV. Que **se acogen las acciones infraccionales** interpuestas por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la demandada **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, declarándose que ésta incurrió en las siguientes infracciones:

a) Infracción al **artículo 3 letra b)** de la Ley 19.496, que establece el derecho del consumidor a una **información veraz y oportuna**, por la que se impone una multa de **100.- Unidades Tributarias Mensuales**.

b) Infracción al **artículo 12** de la Ley 19.496,



que establece el deber de **respetar términos y condiciones contractuales**, por la que se impone una multa de **6.949,1 Unidades Tributarias Mensuales**, que obedece a **0,1 Unidades Tributarias Mensuales**, por caso.

c) Infracción al **artículo 12 A** de la Ley 19.496, que establece el deber de **enviar una confirmación escrita del perfeccionamiento de un contrato celebrado a distancia**, por la que se impone una multa de **0,5 Unidades Tributarias Mensuales** que obedece a **0,1 Unidades Tributarias Mensuales**, por caso.

d) Infracción al **artículo 28 letra c)** de la Ley 19.496, al **inducir a error a los consumidores respecto de características del bien o servicio, mediante mensajes publicitarios**, por la que se impone una multa de **1.000.- Unidades Tributarias Mensuales**.

V. Que **se rechazan** las restantes acciones infraccionales.

VI. Que **se acogen** las acciones de **cumplimiento forzado y restitutoria** deducidas contra **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, las que se ejecutarán en la forma indicada en los motivos septuagésimo séptimo y siguientes.

VII. Que **se rechazan** las acciones resolutoria e indemnizatoria.

VIII. Que la sentencia será puesta en conocimiento de los consumidores afectados mediante los avisos señalados en el motivo septuagésimo séptimo, los que se publicarán a costa de Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada.



C-8793-2021

IX. Que, cada parte pagará sus costas.

Roll C-8.793-2021

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

**PRONUNCIADA POR ISABEL MARGARITA ZÚÑIGA
ALVAYAY, JUEZA TITULAR DEL PRIMER 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 enero de dos mil veinticinco**



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

Código: DJQRXSELJKF