C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de noviembre de dos mil veintiséis.

VISTOS:

Se ha elevado esta causa Ingreso Corte N°21.022-2024 del Décimo Séptimo Juzgado Civil de Santiago, para conocer de los recursos de casación en la forma y apelación interpuestos por la parte demandante "Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores", en contra de la sentencia de veintidós de noviembre de dos mil veinticuatro que rechazó la demanda infraccional deducida en el folio 1 con fecha 25 de mayo de 2021, la acción civil de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios y la acción civil de resolución de contrato con restitución e indemnización de perjuicios, y que ordenó a L´Oreal Chile S.A. hacer la devolución de los dineros reajustados de la forma escrita en el fallo recurrido, debiendo cada parte pagar sus costas.

Concedidos los recursos y elevados ante esta Corte, se ordenó traer los autos en relación, alegando las abogadas de ambas partes.

De oficio se rectifica la sentencia recurrida, en el sentido que en el punto IV de la parte resolutiva debe sustituirse el ordinal "35°" por "37°".

CONSIDERANDO Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

I.- <u>En cuanto al recurso de casación en la forma</u>:

PRIMERO: Que la parte demandante funda el recurso de nulidad formal en la causal contenida en el artículo 768 N°5 del Código de Procedimiento Civil, esto es, "*en haber sido pronunciada con omisión de cualquiera de los requisitos enumerados en el artículo 170"* y, en particular, por la omisión del requisito 4º del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil que señala que las sentencias definitivas de primera o de única instancia contendrán "*4° Las consideraciones de hecho o de derecho que sirven de fundamento a la sentencia"*; y, en la causal del N°7 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, esto es, *"en contener decisiones contradictorias".*

Solicita que, acogiéndose su recurso de casación formal, se declare la nulidad de la sentencia recurrida y, acto seguido, pero separadamente, se dicte una sentencia de reemplazo por la cual se enmiende los errores formales, acogiendo la demanda infraccional y la demanda civil de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios o la subsidiaria de resolución con indemnización de perjuicios. Todo lo anterior, con costas del recurso.

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

Código: XZMVDHRUXGQ

SEGUNDO: En cuanto a la primera causal de casación formal, esto es, la del N°5 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, en relación con el artículo 170 N°4 del mismo código, sostiene la recurrente que en la especie se configura el vicio contenido en la causal antes referida toda vez que la demanda infraccional menciona 12 infracciones que se imputaron a la demandada, siendo las más relevantes aquellas que avalan la tesis de que es obligatorio para el proveedor respetar el precio informado aun cuando pueda responder a la oferta de un precio no querido o un supuesto precio erróneo.

En efecto, agrega que se trata de los artículos 3 inciso primero letra b), 12, 12 A, 13, 18, 28 letra d) y 30 de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, pues refieren a la obligación de respetar el precio exhibido, es decir, la oferta realizada al consumidor.

Señala que, si se observa la sentencia recurrida, lo cierto es que se limita a realizar un análisis del Código de Comercio y el Código Civil para referirse a la compraventa efectuada por los consumidores, pero en ningún caso se analizan los artículos referidos anteriormente, salvo el artículo 12 A.

Alega que aquello lleva aparejado que la sentencia carezca de consideraciones de derecho, pues no se aplican las normas necesarias que resuelven el asunto sometido a decisión del tribunal.

Tercero: Que, la causal de casación en la forma invocada dice relación con haber sido pronunciada la sentencia recurrida con omisión de cualquiera de los requisitos enumerados en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, en este caso alegando la omisión de aquellos previstos en el N°4 de este último artículo, esto es, que el fallo *a quo* debe contener las consideraciones de hecho o de derecho que sirven de fundamento a la sentencia.

En ese sentido, debe precisarse que, por esta causal, ese es el ámbito específico en que se debe resolver el presente recurso de casación, determinando si la sentencia de primer grado dio o no cumplimiento a la exigencia del N°4 del mencionado artículo 170 de contener las consideraciones de hecho o de derecho que sirven de fundamento a la sentencia.

Cuarto: Que la sentencia recurrida, como se indica a continuación, a partir de su considerando tercero analiza el marco fáctico y jurídico aplicable al caso *sub judice* y expone las consideraciones de hecho y de derecho que lo llevaron a rechazar la demanda principal y las demandas subsidiaria de la recurrente.

Luego de referir los hechos y alegaciones de las partes, el fallo recurrido señala que la controversia estriba en determinar si L'Oreal Chile S.A. ha

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

Código: XZMVDHRUXGQ

cometido alguna infracción que afecte el interés colectivo de los denunciantes, de conformidad a la Ley 19.496, y de ser efectiva tal circunstancia, si de ellos se han seguido perjuicios para los reclamantes.

Expone con detalle la prueba rendida por las partes, señalando además que según el artículo 3º de la Ley 19.496, son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios; d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Agrega que, a su vez, el artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores N°19.496 establece que “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales hubiese ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”; y, que el artículo 12 A del mismo cuerpo legal dispone que “En los contratos celebrados medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato”.

Expone que de tales normas y de la abultada prueba acompañada por ambas partes al juicio, se puede establecer que la madrugada del 10 de

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

Código: XZMVDHRUXGQ

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

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

Agrega que en el mismo orden de cosas, las negaciones y observaciones realizadas por la demandada, en lo concerniente a la "inusual" hora en que se hicieron las compras, y a que la emisión de las confirmaciones de compra y de las boletas, responden a procesos automáticos, con servidores externos, no manejados por L'Oreal, no serán escuchadas, en primer lugar, porque para las compras en línea, por lo menos para las de las páginas de L'Oreal Chile, no existen horas hábiles o inhábiles, así quedó demostrado tanto por las declaraciones de las testigos de la demandada, como por la confesional prestada por el representante legal de la marca en Chile, y por otro lado, porque la automatización y externalización de las gestiones de compra on line, bajo ningún respecto eximen de eventuales responsabilidades a la proveedora, frente al consumidor.

Luego señala que, centrándose principalmente en determinar si esas compras fueron eficaces, o si produjeron los efectos normales de una compraventa, teniendo como directriz de la discusión, el eventual error en el precio con que figuraban los productos cosméticos, exhibidos en las páginas de L'Oreal.

Indica que el Código Civil define la compraventa como "un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero. Aquélla

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

Código: XZMVDHRUXGQ

se dice vender y ésta comprar. El dinero que el comprador da por la cosa vendida, se llama precio" (art. 1793).

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

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

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

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

Que la empresa demandada alega que por una falla en el sistema, la madrugada del 10 de septiembre del 2020, las páginas de L'Oreal, para las ventas on line de sus productos, Lancome, Kiehl's, y Urban Decay, sufrieron de un error en todos los precios de dichos productos, apareciendo precios que tenían borrados los dos últimos dígitos del real, es decir si una crema que tenía un valor de $50.000, aparecía a un precio de $500 pesos, al 1% de su valor comercial, circunstancia que se encuentra plenamente acreditada con la documental acompañada por ambas partes, más los testimonios de todos los testigos que concurrieron al Tribunal a declarar.

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

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

Código: XZMVDHRUXGQ

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

Agrega que, del análisis de los antecedentes presentados por la demandada, en particular de lo concluido por el perito en su informe, se puede afirmar con toda lógica que los precios de las transacciones realizadas en la madrugada del 10 de septiembre del año 2020, efectivamente corresponden a valores que no tienen un sustento lógico. Es más, con toda certeza, pueden ser calificados de irrisorios, puesto que existe una alta desproporción en relación con los precios corrientes y regulares en el mercado, incluso por debajo del costo de fabricación.

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

Razona que, en definitiva, es inconcuso que la enunciada L'Oreal cometió un error en la publicación de los precios en sus páginas web, mostrándose un precio evidentemente irrisorio- 1% del valor comercial- yerro que es de tal magnitud que no puede asumirse ni constituir una oferta seria, ni un precio medianamente justo, haciendo inmediatamente que la compraventa sea ineficaz y no produzca sus efectos normales, para este caso, la posterior entrega de los productos.

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

Agrega también que, por aplicación de los principios generales del derecho, en este tipo de relaciones debe primar siempre entre las partes la

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

Código: XZMVDHRUXGQ

buena fe, que por lo menos de parte de L'Oreal, se cumplió al reconocer el error, y ofrecer la devolución del dinero, negarlo y establecer que de parte de la demandada hubo incumplimiento a las normas y disposiciones de la ley que protege los derechos de los consumidores, significaría aceptar una actitud abusiva, apartándose de la buena fe y significando una ostensible ventaja económica por los consumidores, apareciendo el enriquecimiento sin causa, principios que son transversales a nuestro ordenamiento jurídico, sin excepción.

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

Complementa lo anterior con jurisprudencia que ha sido uniforme en estimar que, ante precios irrisorios, y sin que se hayan acreditado perjuicios reales, por parte de los denunciantes, las normas de protección a los consumidores, contenidas en la ley 19.496 no pueden ser invocadas, presupuesto plenamente aplicable para el caso en conflicto, en el que conformidad a los antecedentes allegados al proceso y a la sana critica, es posible afirmar que los hechos acontecidos el 10 de septiembre del 2020 no han constituido una infracción a la Ley 19.496.

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

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

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

Código: XZMVDHRUXGQ

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

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

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

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

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

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

Código: XZMVDHRUXGQ

En relación con consideraciones de hecho y de derecho de las demandas subsidiarias de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios y de resolución de contrato con restitución e indemnización de perjuicios, el fallo indica que dichas acciones no solo son incompatibles con la acción infraccional, interpuesta en lo principal, y si lo fueran, de igual forma deben ser rechazadas, por cuanto los argumentos razonados para desestimar aquella hacen improcedente la generación de cualquier tipo de responsabilidad civil para L'Oreal Chile, haciendo innecesario el análisis pormenorizado de los requisitos de cada uno de los regímenes de responsabilidad contractual demandados.

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

Que, sin perjuicio de lo anterior, y siendo un hecho reconocido por la propia demandada, que existen consumidores que aún no han retirado los dineros que gastaron con motivo de las compras del 10 de septiembre del 2020, y a fin de evitar por esa parte algún enriquecimiento sin causa de la denunciada, el fallo ordena hacer devolución de los dineros a los consumidores debidamente reajustados en la forma prescrita en la propia sentencia recurrida.

QUINTO: Lo expuesto latamente en el considerando anterior acredita que la sentencia recurrida sí contiene las consideraciones de hecho o derecho que sirven de fundamento a la misma, de manera que esta Corte no vislumbra infracción alguna del fallo *a quo* al N°4 del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, sino una discrepancia entre lo razonado, considerado y resuelto por la sentencia recurrida y la tesis de la actora, de lo que se deriva que, en la especie, no se configura la causal de casación en la forma alegada por la recurrente.

En ese sentido, la Excma. Corte Suprema ha resuelto "Que, la causal de falta de consideraciones, prevista en el numeral 5° del artículo 768 en relación con el artículo 170 N° 4 del Código de Procedimiento Civil, como reiteradamente lo ha sostenido este tribunal, sólo concurre cuando la sentencia carece de las fundamentaciones fácticas o jurídicas que le sirven de sustento, pero no tiene lugar cuando aquéllas existen, pero no se ajustan a la tesis postulada por el reclamante, cual es la situación de autos" ... "Que, lo señalado lleva necesariamente a desestimar el arbitrio de nulidad formal de la demandante, en

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

Código: XZMVDHRUXGQ

tanto se verifica que la sentencia recurrida formula los razonamientos que justifican la decisión, evidenciando que el recurso en estudio se sustenta en una mera discrepancia entre lo decidido y los postulados jurídicos que los actores han sostenido en el pleito, lo que no configura la causal invocada" (Corte Suprema, Rol N° 4.137-2025, de 15 de julio de 2025 (Saigg Oyarzún, Eva y otros con Gatica Vera, María); y, "Que el motivo de nulidad esgrimido por la recurrente consiste en que el fallo atacado no cumpliría con el requisito del numeral 4° del artículo 170 del Código de Enjuiciamiento Civil, esto es, contener las consideraciones de hecho y de derecho que le sirven de fundamento. Tal exigencia se satisface con la explicitación de las razones que justifican la decisión a la que arriban los sentenciadores, sobre la base del análisis que debe hacerse de la prueba rendida y de las alegaciones de las partes" … "Por otra parte, el recurso en análisis más bien se dirige a cuestionar los razonamientos y las conclusiones a que llegan los sentenciadores y no la falta de consideraciones, puesto que el fallo analizado las contiene, sin embargo tal discrepancia no habilita a los recurrentes para pretender la invalidación de lo resuelto" (Corte Suprema, Rol N° 13.765-2016, de 28 de noviembre de 2016, Ingevec S.A. con RSA Seguros Chile S.A.).

SEXTO: Que, atendido lo expuesto, por esta primera causal, el recurso de casación en la forma será rechazado.

SÉPTIMO: En cuanto a la segunda causal de casación formal alegada en contra de la sentencia de primera instancia, esto es, la del N°7 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, esto es, *"en contener decisiones contradictorias",* la recurrente sostiene sobre las acciones civiles de cumplimiento forzado y de resolución del contrato, en relación con los resuelvos números III y IV de la sentencia, que los considerandos 36° a 39° de la sentencia recurrida sostiene que la demanda civil subsidiaria de resolución de contrato es rechazada, pues no se habría formado el consentimiento. Acto seguido el resuelvo III sostiene que se rechaza la demanda de resolución de contrato y el resuelvo IV que se ordena a L'Oreal Chile a realizar devolución de los dineros reajustados. Sostiene que la contradicción es clara, pues, en su criterio, lo correcto es ordenar la devolución de los dineros reajustados a los consumidores, pero aquello es una consecuencia de acoger la demanda de resolución del contrato, de modo que lo que debería haber resuelto la sentencia recurrida es que se acoge la demanda de resolución de contrato (con o sin indemnización de perjuicios de acuerdo a la prueba rendida) y como consecuencia de ellos que se

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

Código: XZMVDHRUXGQ

obliga la restitución. Es decir, la contradicción es ordenar la restitución –que insistimos S.S. es correcto– pero rechazar la demanda subsidiaria de resolución (que es incorrecto).

OCTAVO: El fallo recurrido rechazó la demanda infraccional principal, y consecuentemente las demandas subsidiarias, fundado en que la denunciada L'Oreal cometió un error en la publicación de los precios en sus páginas web, mostrándose un precio evidentemente irrisorio- 1% del valor comercial- yerro que es de tal magnitud que no puede asumirse ni constituir una oferta seria, ni un precio medianamente justo, haciendo inmediatamente que la compraventa sea ineficaz y no produzca sus efectos normales, para este caso, la posterior entrega de los productos.

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

Que, en consecuencia y considerando la ineficacia declarada, con la finalidad de evitar un enriquecimiento sin causa de la demandada, el tribunal *a quo* ordenó a la denunciada hacer devolución de los dineros a los consumidores, los que deberán restituirse reajustadas de conformidad a la variación que haya experimentado el IPC, desde el 10 de septiembre del 2020 a la época en se liquiden las sumas, en la etapa de cumplimiento de la sentencia.

Que lo anterior, en caso alguno, importa una contradicción del fallo recurrido, pues la orden de restitución de los dineros en este caso no es consecuencia de la verificación de alguna condición resolutoria, sino que es el efecto de la ineficacia declarada que ordena a la denunciada a restituir a los consumidores al mismo estado en que se hallarían si no hubiese existido el respectivo acto o contrato, esto es, a restituirles los precios reajustados en la forma que indica el fallo *a quo*.

Que, en consecuencia, según lo expuesto, en criterio de esta Corte, el fallo recurrido no contiene decisiones contradictorias, motivo por el que por esta segunda causal, también se rechazará el recurso de casación formal.

II.- <u>En cuanto al recurso de apelación de la parte demandante</u>:

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

Código: XZMVDHRUXGQ

NOVENO: Que, considerando lo señalado en la apelación y en los alegatos de las partes en nada alteran lo resuelto por el tribunal *a quo*, y compartiendo esta Corte los fundamentos y decisiones de la sentencia apelada, se rechazará el recurso de apelación.

Por estas consideraciones, normas legales invocadas, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes, y 764 y siguientes, todos del Código de Procedimiento Civil, se resuelve:

I. Que **se rechaza,** sin costas, el recurso de casación en la forma deducido por los abogados Camila Huispe Acosta y Antonio Olivares Contreras en representación de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores, en contra de la sentencia definitiva de 22 de noviembre de 2024.

II. Que **se rechaza,** sin costas, el recurso de apelación deducido por la parte demandante en contra del fallo precedentemente señalado, pronunciado por el Décimo Séptimo Juzgado Civil de Santiago, en los autos caratulados “Conadecus/L´Oreal Chile S.A.”, ROL C-4716-2021.

Regístrese y devuélvanse los antecedentes.

Redacción del abogado integrante señor Stitchkin.

N° Civil-21022-2024.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Patricio Martínez Benavides e integrada por el ministro (S) señor Rodrigo Carrasco Meza y por el abogado integrante señor Nicolás Stitchkin López. No firma el abogado integrante señor Stitchkin por encontrarse ausente.

Patricio Esteban Martínez Benavides
Ministro
Corte de Apelaciones
Diecisiete de noviembre de dos mil veintiséis
12:37 UTC-3

Rodrigo Alejandro Carrasco Meza
Ministro(S)
Corte de Apelaciones
Diecisiete de noviembre de dos mil veintiséis
11:37 UTC-3

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

Código: XZMVDHRUXGQ

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Patricio Esteban Martínez B. y Ministro Suplente Rodrigo Alejandro Carrasco M. Santiago, diecisiete de noviembre de dos mil veintiseis.

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

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

Código: XZMVDHRUXGQ