

Corte Suprema, 7 de marzo de 2022

Servicio Nacional del Consumidor con Deportes Sparta Limitada

Rol N°	138358-2020
Recurso	Casación en el fondo
Resultado	Rechazado
Voces	Recurso de Casación en el fondo, demanda por vulneración al interés colectivo y difuso, indemnización de perjuicios a consumidores, incumplimiento de obligaciones, falta de información veraz y oportuna, derecho a la libre elección
Normativa relevante	Artículos 3° inciso primero letra a), b), e), 12 y 23, 51 n°2, 52 A y 53 C letra c) de la Ley N°19.496

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC"), dedujo demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores por inobservancia de la Ley N°19.496, en contra de Deportes Sparta LTDA. ante el Décimo Juzgado Civil de Santiago.

SERNAC, en dicha demanda identificó a la demandada como responsable infraccional y civilmente de no cumplir con el plazo ofrecido y comprometido para la entrega de los productos y servicios adquiridos por los consumidores y junto con esto, no entregó los productos y/o servicios adquiridos a los consumidores alegando falta de stock disponible, también se les acusa de no haber entregado información veraz y oportuna a los consumidores respecto al stock de los productos disponibles, y se alega no haber actuado con la debida diligencia y cuidado en el ejercicio de su actividad comercial y no haber reparado y/o indemnizado los perjuicios de los consumidores de forma oportuna.

SERNAC, fundó dicha acción en los artículos 3° inciso primero letra a), b), e), 12 y 23 de la Ley N°19.496 y respecto de los perjuicios reclamados menciona los artículos 3°, 51 n°2, 52 A y 53 C letra c), de la mencionada ley.

Sparta señaló no haber incurrido en conductas imputadas, esgrimiendo además que el estatuto de responsabilidad aplicable no correspondía a uno de tipo objetiva, sino de responsabilidad por culpa y alegó que SERNAC habría infringido los principios de non bis ídem, tipicidad y otros en la forma en que persiguió la aplicación de las multas en su contra.

La sentencia dictada por el juez de primera instancia acogió parcialmente la acción en contra de la demandada, por haber infringido los artículos 3 inciso primero letra b) y 12 de la Ley N°19.496 y la condenó al pago de una multa equivalente a 60 UTM. Rechazó la demanda en el acápite de las indemnizaciones de perjuicios solicitadas. Condenó en costas a la demandada y ordenó la publicación de los avisos señalados en el artículo 53 C letra e) de la ley mencionada.

Esta sentencia fue apelada, y la Corte de Apelaciones revocó dicha sentencia en la parte referida a las costas que se condenaron a la demandada dado que no resultó totalmente vencida, pero confirmando la sentencia recurrida en todo lo demás.

Por esto, SERNAC dedujo recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema.

Hechos

“SEGUNDO: Que, la sentencia de primer grado, reproducida en lo que a este recurso importa por la de alzada, dejó asentado los siguientes hechos:

1.- Que la demandada Sparta Limitada participó como tienda oficial en el evento de comercio electrónico denominado como “Cybermonday”, organizado por la Cámara de Comercio de Santiago, y que fue realizado entre los días 6 y 8 de noviembre de 2017.

2.- Que, a consecuencia del indicado evento, el actor recibió múltiples reclamos de consumidores, en total 232, en contra de Sparta, los que se sustentan básicamente en la supuesta concurrencia de dos incumplimientos, a saber: i) retrasos en la entrega de los productos adquiridos y ii) no entrega de productos, por anulación de compras debido a cortes de stock.

3.- Que la demandada incurrió en retrasos en la entrega de productos adquiridos por los consumidores en el evento de comercio electrónico denominado Cybermonday, llevado a cabo entre los días 6 y 8 de noviembre.

4.- Además, la demandada Sociedad Sparta Limitada, respecto de 372 casos de ventas efectivamente confirmadas, y de esta manera perfeccionadas, según los términos y condiciones explicitados en su sitio web, correspondiente a un 3,4% del total de ventas cursadas en el referido evento Cybermonday, no entregó los productos comprados a los consumidores, reversando aquellas operaciones en que finalmente no fue posible encontrar stock de los productos en las tiendas físicas. Lo anterior, pese que en su sitio web se publicitó la disponibilidad de inventarios de dicho productos, y además las órdenes de compra de los mismos fueron efectivamente confirmadas, lo que en alegaciones realizadas por la propia demandada, supone a la verificación previa de stock disponible.”

Cuestión jurídica

En este caso, se presentan varias cuestiones jurídicas relevantes, una de ellas es si se habría vulnerado en los hechos el derecho de los consumidores de libre elección del bien consagrado en artículo 3° letra a) de la Ley N°19.496, pero el tribunal entiende que este derecho que se ve inspirado en el principio del Código Civil de libertad contractual, no se vería vulnerado por la demandada por el retraso en la entrega de los productos o la no entrega de estos a consecuencia del quiebre de inventario como lo planteaba la demandante, por tanto la Corte no observa que en la especie concurra esta hipótesis infraccional.

Por otro lado, respecto de la alegación de infracción al derecho a información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, la Corte establece que efectivamente la información publicada por la demandada respecto del stock disponible de productos no era veraz y no reflejaba de manera fidedigna la totalidad de stock disponible para ser comercializado. Por tanto, la demandada sí concurre en esta infracción y fue señalado así también por el tribunal en primera instancia y confirmado en segunda instancia.

En cuanto a la acusación de SERNAC respecto que la demandada no habría reparado o indemnizado los perjuicios de forma oportuna en virtud del artículo 3° inciso primero de la letra e de la Ley N°19.496 lo que a su respecto sería una vulneración, la Corte reflexiona en la materia señalando que en principio “se ha dicho que, por la sola virtud de este artículo el

consumidor no tiene un poder para ejercer la reparación e indemnización en contra de alguien” y que no tipificaría un supuesto infraccional, sino que, siguiendo a Juan Contardo¹, la Corte señala que tendría el propósito de velar por indemnidad del consumidor frente a infracciones de la Ley N°19.496, servir como norma interpretativa en caso de conflictos y cumplir una función integradora de vacíos dentro de la Ley N°19.496. Por tanto, no se observa desde su consideración que los jueces recurridos hubieran vulnerado dicha disposición legal.

Decisión

“DECIMOQUINTO: Que, como resultado de los razonamientos que se han expuesto, se erige como única conclusión la de no haber incurrido, la sentencia impugnada, en los errores de derecho denunciados por la recurrente, motivo suficiente para desestimar las pretensiones anulatorias expresadas.

Por estas consideraciones y de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 764, 765, 767, 785 y 805 del Código de Procedimiento Civil, se rechaza el recurso de casación en el fondo interpuesto por la abogada María José Rubio Martínez en representación de la parte demandante, en contra de la sentencia de la Corte de Apelaciones de esta ciudad de nueve de octubre de dos mil veinte.”

Comentario

De esta sentencia, destaca el criterio con que SERNAC interpreta el derecho consagrado en el artículo 3° letra a) que refiere a la libre elección del bien o servicio, el cual, según SERNAC, se vio vulnerado en este caso en tanto la demandada informó durante el evento Cybermonday que sí contaba con stock disponible de productos para la venta y que el despacho se realizaría en cierto plazo y bajo determinadas condiciones. Por tanto, según estima esta parte, se privó a los consumidores de recurrir a otros proveedores del mismo producto durante el desarrollo del evento de comercio electrónico quienes sí tenían stock de los productos, a diferencia de la demandada que dio un aparente número de stock, que no era el que realmente tenía a disposición.

Es por esta razón que según el criterio del SERNAC la demandada habría limitado o influido a través de información no fidedigna en la libertad de elección de los consumidores. Sin embargo, la Corte Suprema entiende que este derecho sería una expresión del principio de libertad contractual lo que implicaría que el consumidor puede elegir libremente vincularse contractualmente con cualquier proveedor, determinar el contenido de dicho vínculo contractual y decidir si mantenerlo o no, cuestión que no se ve vulnerada en el caso en discusión.

Por otro lado, respecto a las acusaciones de la demandante sobre que la demandada habría incurrido en una conducta infraccional al no reparar o indemnizar oportunamente a los consumidores por los perjuicios ocasionados, la Corte Suprema señala expresamente en su considerando tercero, que este derecho consagrado en el artículo 3° letra e) correspondería a un “derecho a la acción” y no estaría tipificando un supuesto infraccional como lo plantea SERNAC.

¹ Contardo González, Juan Ignacio, “La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección al Consumidor”, Thomas Reuters. Primera Edición, año 2013, pg. 119.