

Corte Suprema, 5 de julio de 2022

Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail

Rol N°	25739-2019
Recurso	Casación en el fondo
Resultado	Rechazado
Voces	Acción colectiva, vulneración de interés colectivo, cláusulas abusivas, multa por infracción, indemnización de perjuicios
Normativa relevante	Artículos 3 inciso primero letras b) y e), 3 bis inciso 4°, 16 letra g), 21, 24, 50, 51 inciso 1° y 53 de la Ley N°19.496

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, “Sernac”) interpuso acción colectiva por vulneración al interés colectivo de los consumidores en contra de Cencosud Retail por una supuesta vulneración a los artículos 3 inciso primero letras b) y e), 3 bis inciso 4°, 16 letra g), 21, 24, y 53 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, “LPDC”).

Tal infracción a la LPDC se produce con motivo del establecimiento de las cláusulas “Facilitamos tus devoluciones” y “Cambiar en París es fácil” por parte de la demandada. Estas cláusulas resultaban abusivas según el demandante pues estas cláusulas exigían que los cambios solo pueden efectuarse con boletas y que el producto no puede haber sido probado, debiendo tener su embalaje original. Estos requisitos significaban para el Sernac una limitación al derecho de retracto y resultaban contrarias a la buena fe.

La demandada, por su parte, pidió el rechazo de la acción, pues argumenta que no existen cláusulas abusivas, no se ha infringido la LPDC, ni se ha ocasionado perjuicio alguno a los consumidores.

En primera instancia, se rechaza la acción deducida por Sernac al estimarse que no contienen el carácter de abusivas las cláusulas “Facilitamos tus devoluciones” y “Cambiar en París es fácil”

Ante esa decisión, la demandante dedujo recurso de apelación, argumentando que sí se trataban de cláusulas abusivas. Lo anterior, ya que se exigía boleta como documento para realizar cambios de productos y exigir que estos, al momento del cambio, no estén abiertos y cuenten con su embalaje original.

La Corte de Apelaciones de Santiago, conociendo del recurso de apelación, confirmó la sentencia de primer grado, agregando que las estipulaciones no pueden estimarse contrarias a la buena fe ni considerarse abusivas ni restrictivas del ejercicio de los derechos que en la materia le asisten al consumidor. Lo anterior, ya que las estipulaciones dejan a salvo el derecho a la triple opción, y contrariamente a lo que considera el apelante, no son equivocadas ni conducen a error.

En contra de esta última sentencia, el Sernac deduce recurso de casación en el fondo, el cual fue declarado inadmisibles por adolecer de manifiesta falta de fundamento.

Hechos

Cencosud Retail estableció en el sitio web www.paris.cl, las cláusulas “Facilitamos tus devoluciones” y “Cambiar en París es fácil”. El Servicio Nacional del Consumidor detectó dichas cláusulas y demandó colectivamente a la empresa por supuestas infracciones a la LPDC.

Cuestión jurídica

“4º) Que, revisados los antecedentes, se observa que el arbitrio incide en un procedimiento especial para la protección de los derechos colectivos o difusos de los consumidores, regulado en los artículos 51 y siguientes de la ley 19.496. En este procedimiento se acusa fundamentalmente que la denunciada, a través de su página web www.paris.cl, contiene cláusulas abusivas en lo relativo a las compras que los clientes hagan de manera online, particularmente las cláusulas “facilitamos tus devoluciones” y “cambiar en París es fácil”. El abuso se daría, en lo sustancial, al exigir la boleta como documento para realizar cambios de productos, y exigir que estos, al momento del cambio no estén abiertos y cuenten con su embalaje original.”.

Decisión

“5º) Que, de la revisión atenta de las cláusulas en comento, se observa que los sentenciadores han ajustado su decisión a la normativa atinente al caso de que se trata y no se han infringido las normas que se denuncia. En efecto, resulta que el artículo 3 bis letra b de la Ley 19.496 permite al consumidor poner término al contrato dentro de 10 días desde la recepción del producto en el caso de los contratos celebrados por comercio electrónico. Además, esta disposición expresamente dispone la obligación de restituir en buen estado los elementos originales de embalaje y su valor respectivo cuando haya sido informado. De lo anterior, no se advierte vulneración al artículo ya mencionado, en relación con el 16 letra g), ya que las exigencias contenidas en la cláusula están acordes con el mencionado artículo y con el principio de la buena fe que rige la relación entre proveedores y consumidores, que exige que el cliente, en caso de ejercer el derecho a retracto, tenga el máximo cuidado de los embalajes y accesorios del bien, que permiten nuevamente su comercialización por la proveedora. Respecto de la cláusula relativa a la garantía de los productos, no se ve como la cláusula en comento puede restringir la garantía general establecida en los artículos 19, 20 y 21 de la Ley de Protección Consumidor, no pudiendo estimarse contraria a la buena fe la exigencia de, en caso de querer cambiar un producto sin fallas, que el producto esté sin uso o con su embalaje, ya que, tal como se señaló precedentemente, es de esperar que el consumidor tenga el máximo cuidado en este aspecto. En lo relativo a la alegación de que solo permitir a la boleta de compra como medio de prueba, cabe destacar que la cláusula en cuestión, en lo relativo a este punto, señala que: En caso de fallas, “cuentas con 3 meses desde que lo recibiste, solo debes traer la boleta y el producto será derivado al servicio técnico autorizado para una evaluación donde ser certificada la falla. En este sentido, y tal como dictaminó el sentenciador de primera instancia, resulta evidente que dicha reducción hace referencia a la facilidad del trámite, sin que deba perderse de vista que el artículo 21 de la ley en comento permite acreditar el contrato, por el consumidor, con la documentación respectiva, lo que admite la presentación de otra documentación que resulte pertinente, al tenor de las disposiciones de la ley del ramo, que establece como irrenunciables los derechos de los consumidores. Dicho esto, razonan acertadamente los juzgadores al estimar que las cláusulas criticadas no son abusivas. En lo que respecta a la infracción que se tuvo por constatada en autos, han razonado correctamente los jueces del grado al estimar que la sanción por la infracción al artículo 16 letra g) de la ley 19.496 corresponde a la nulidad de la cláusula de competencia, y que únicamente procede la multa por la infracción al artículo 50 A, siendo soberano el Tribunal al fijar la multa por esta infracción en 45 UTM. En lo relativo a los perjuicios demandados, resulta que al no haberse considerado abusivas la mayor a de las cláusulas denunciadas como tal, no resulta procedente acoger la pretensión de indemnización de perjuicios planteada, sin que dicha decisión implique infracción a lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Protección a los Derechos de los

Consumidores, toda vez que el primer elemento para analizar la procedencia de la indemnización de perjuicios es la existencia de un hecho ilícito, el cual, de acuerdo a lo razonado, no se ha configurado.

6°) Que con el mérito de lo expuesto no es posible advertir la infracción denunciada y, por ende, el recurso no puede prosperar por adolecer de manifiesta falta de fundamento. Y de conformidad además con lo previsto en los artículos 772 y 782 del mencionado Código de Procedimiento Civil, se rechaza el recurso de casación en el fondo interpuesto por el abogado Luis Álvarez Estay por la parte demandante, contra la sentencia de seis de mayo de dos mil diecinueve que rola a fojas 1076 y siguientes.”.

Comentario

De lo fallado por la Corte Suprema, se puede observar que se rechaza el carácter de cláusulas abusivas las cláusulas “Facilitamos tus devoluciones” y “Cambiar en París es fácil”.

Lo anterior, ya que es el mismo artículo 3 bis letra b de la Ley N°19.496, donde se permite al consumidor poner término al contrato dentro de 10 días desde la recepción del producto en el caso de contratos celebrados por comercio electrónico, el que dispone la obligación de restituir en buen estado los elementos originales del embalaje y su valor. Por lo tanto, no se advierte vulneración alguna pues las exigencias que establecen las cláusulas de París están acordes con las exigencias de ese artículo y con el principio de buena fe.

Interesante también resulta la mención a la boleta de compra como medio de prueba. Mientras el demandante contemplaba este requisito como una limitación al derecho de retracto, tanto el 24° Juzgado Civil de Santiago como la Corte Suprema lo estiman una facilitación del trámite, pues no evita que según el artículo 21 de la Ley N°19.496 se pueda acreditar el contrato con otra documentación.

Por último, creemos que resuelve de manera acertada respecto a la solicitud de indemnización de perjuicios, pues para que esta tenga procedencia debe existir un hecho ilícito, el cual, como se puede concluir de los argumentos señalados, no ha tenido lugar.