

## Corte Suprema, 5 de julio de 2022

*Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.*

<b>Rol Nº</b>	26548-2021
<b>Recurso</b>	Recurso de casación en el fondo
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Acción colectiva, vulneración de interés colectivo y difuso, acción infraccional, acción indemnizatoria, prescripción, cómputo de plazo, interrupción civil de la prescripción
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 3, inciso primero, letras a), b) y e), 12, 23 inciso primero y 35 inciso primero de la Ley Nº19.946 y artículos 1494, 2514, 2515 y 2518 del Código Civil

### Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor dedujo demanda colectiva en contra de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. ante el 13º Juzgado Civil de Santiago. En su demanda, el Servicio sostuvo que, con ocasión del evento de comercio electrónico denominado “CyberMonday”, celebrado entre los días 7 y 9 de noviembre de 2016, recibió una serie de denuncias por parte de los consumidores, quienes acusaron la vulneración de sus derechos establecidos en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

En el escrito de su demanda, denunció la infracción de los artículos 3, inciso primero, letras a), b), y e); 12 y 23 inciso primero y 35 de la Ley Nº19.946. También solicitó la indemnización, reparación y devolución de todo aquello que procediere, así como la formación de los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada por los hechos, omisiones e incumplimientos ocurridos antes, durante y después del evento CyberMonday. Finalmente, solicitó que las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones se efectuarán sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados.

La demandada, por su parte, pidió el rechazo de la acción. En primer lugar, dedujo las excepciones de transacción y de cosa juzgada. De manera subsidiaria, opuso la excepción de prescripción, fundada en que acorde a lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley Nº19.496, las acciones de que trata dicha ley prescriben en el plazo de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. Al efecto, señala que la demanda fue notificada el 12 de mayo de 2017, es decir, más de 6 meses después de acontecido el evento CyberMonday.

El Tribunal de primera instancia acogió la acción en contra de la demandada, por haber infringido los artículos 3 letras a) y b), 12 y 23 inciso primero de la Ley Nº19.946 y la condenó al pago de una multa por cada infracción, sumando un total de 580 UTM.

Ante esa decisión, tanto la demandada como la demandante dedujeron recurso de apelación. La parte demandada solicitó la revocación de la sentencia por haber aplicado el nuevo artículo 26 de la Ley Nº19.496 que establecía que el plazo de prescripción de la acción deducida es de 2 años, el cual, sin embargo, no se encontraba vigente al momento de la comisión de los hechos que motivaron el pleito y la notificación de la demanda. Por otro lado, la parte demandada solicitó revocación de la sentencia en todo en cuanto no fue sancionado por el organismo sentenciador.

La Corte de Apelaciones de Santiago, conociendo de los recursos de apelación de las partes, optó por acoger el recurso de apelación de la demandada, en lo que refiere a la excepción de prescripción interpuesta, revocando la sentencia apelada, negando lugar a la demanda. Funda dicha decisión en el hecho de que la ampliación a dos años del plazo de prescripción, el cual fue introducido tras la modificación legal introducida por la Ley N°21.081, publicada en el Diario Oficial el 13 de septiembre de 2018, no se encontraba vigente a la fecha de ocurrencia de los hechos. En consecuencia, no cabía sino concluir que el plazo de prescripción legal que resultaba aplicable en el juicio era aquél de 6 meses que establecía la ley con anterioridad a la reforma de que fue objeto.

Frente a esta sentencia, el Servicio Nacional del Consumidor deduce recurso de casación en el fondo, argumentando que la responsabilidad contravencional colectiva y la civil indemnizatoria colectiva son distintas, independientes y sus plazos de prescripción corren separadamente. Señala también que es la presentación de la demanda, y no su notificación, la que interrumpe civilmente la prescripción y argumenta que tanto la acción infraccional como la indemnizatoria no se encontraban prescritas ya que, desde un criterio objetivo, el plazo para su cómputo comienza con el vencimiento de las obligaciones de entrega fijadas más allá del 12 de noviembre de 2016 o, desde un criterio subjetivo, a partir el 30 de enero de 2017, que es en la fecha en la que el Servicio Nacional del Consumidor pudo obtener los antecedentes que fueron capaces de poner de manifiesto el perjuicio a la pluralidad de consumidores.

Finalmente, la Corte Suprema rechaza el recurso de casación en el fondo deducido por el Servicio Nacional del Consumidor, por los motivos que se expondrán a continuación.

### **Hechos**

Conforme reza el considerando segundo de la sentencia de la Corte Suprema, los hechos que motivaron el pleito y que quedaron asentados en el juicio fueron los siguientes:

- “1.- Que los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016 se llevó a cabo el evento denominado CyberMonday, organizado por la Cámara de Comercio de Santiago;
- 2.- Que, en el marco del evento, la demandada ofreció diversos descuentos, sobre un gran número de productos, sólo válidos al ejercer el acto de consumo mediante su página web, siempre al tenor de los que mencionaban sus términos y condiciones;
- 3.-Que alrededor de 141 consumidores dedujeron reclamo ante el SERNAC en contra de la empresa demandada, principalmente por los siguientes motivos: a) Retardo en la entrega (101); b) Incumplimiento en las condiciones contratadas (22); c) Nuevos reclamos (19);
- 4.-Que, la demandada reconoce al informar al Servicio Nacional del Consumidor la existencia de 196 reclamos con ocasión del evento denominado CyberMonday por dos circunstancias distintas, detalladas en los siguientes términos: Alrededor de 80% de los reclamos se refieren a plazos dispuestos para el envío de productos, y el 20% restantes atienden a la falta de stock, los cuales habrían sido en su mayoría solucionados por la demandada, conforme dan cuenta las numerosas cartas de respuesta acompañadas a carpetas electrónicas”.

### **Cuestión jurídica**

El problema a resolver por parte de los Tribunales de Justicia residía en determinar cuál era la norma a aplicar a los actos acontecidos los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016, a saber, si el actual artículo 26 de la Ley N°19.496, introducido por la modificación legal de la Ley N°21.081 fue publicada en el Diario Oficial el 13 de septiembre de 2018, el cual dispone un plazo de prescripción de dos años de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional, o

bien, lo dispuesto por el antiguo artículo 26 de la misma ley, vigente a la época de la comisión de los actos que motivaron el pleito, el cual disponía de un plazo de prescripción de 6 meses, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

Así también, se debía dirimir si el mismo artículo 26 de la Ley N°19.496 se refiere única y exclusivamente a la acción que persigue la imposición de multas por responsabilidad contravencional o también incluye a la acción indemnizatoria.

Finalmente, la Corte Suprema tuvo oportunidad para pronunciarse sobre cuál es el hecho que tiene la virtud para poder interrumpir civilmente la prescripción y desde cuándo esta se computará.

### **Decisión**

Como se adelantó en el resumen de la presente ficha, la Corte Suprema rechazó el recurso de casación en el fondo deducido por el Servicio Nacional del Consumidor, bajo los siguientes argumentos:

En lo que refiere a la alegación de la parte recurrente en relación con la interrupción del plazo de prescripción, en su considerando undécimo, afirma que: “esta Corte en reiteradas oportunidades ha sostenido que, de conformidad con lo prescrito en el inciso final del artículo 2518 del Código Civil, la prescripción se interrumpe civilmente por la demanda judicial, salvo los casos enumerados en el artículo 2503 del mismo cuerpo normativo. Así, es la notificación judicial de la demanda la que produce el efecto interruptivo, lo que se desprende del N° 1 de esta última norma, en virtud de la cual no puede alegarse la interrupción si la notificación de la demanda no ha sido hecha en forma legal”.

Luego, discurriendo sobre el contenido artículo 26 de la Ley N°19.496, la Corte Suprema lo aplica, pero en su antigua redacción, al ser esta la que estaba vigente al momento de la comisión de las infracciones, agregando, en su considerando octavo, que: está Corte ha dicho que dicha norma solamente se refiere a la acción infraccional pues expresamente señala “Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley (...)”, así, de su tenor literal es claro que solo alcanzan dicha responsabilidad, debiendo la acción indemnizatoria regirse por la normas generales, en este caso, nuestro Código Civil, que en su artículo 2515 establece un plazo de prescripción de 5 años para este tipo de acción”.

Con todo, aún cuando la Corte estimó que el plazo de prescripción de la acción indemnizatoria no era el de seis meses, sino el de cinco años conforme al artículo 2515 de Código Civil, la acción de la demandante tampoco podría haber prosperado. En el considerando décimo tercero, la Corte Suprema entendió que, para su procedencia vía casación en el fondo, era necesario que “la sentencia recurrida se haya pronunciado con infracción de ley y que esta infracción haya influido substancialmente en lo dispositivo del fallo, cuestión última que no concurre en la especie, toda vez que la acción indemnizatoria, de no haberse declarado prescrita, de todos modos no habría podido prosperar y debería haberse rechazado (...) por cuanto, la parte demandante no acreditó en autos la existencia de perjuicios, ni mucho menos su cuantía, ya que al respecto tan solo acompañó un informe llamado como “Estudio Compensatorio” el cual, si bien fue reconocido en autos por su autor, no es más que un documento que ha sido elaborado por la misma parte que lo presenta, el que resulta insuficiente para determinar la existencia de los perjuicios que se han demandado”.

Por último, en lo concernido al cómputo del plazo de prescripción, la Corte Suprema es tajante en señalar que es un hecho establecido por los sentenciadores que las infracciones fueron cometidas entre los días 7 y 9 de noviembre de 2016. En consecuencia, según se puede leer en

el considerando noveno de la sentencia, “no es procedente atender a las alegaciones efectuadas por éste que hacen relación con que los hechos que dieron origen a la infracción ocurrieron en días posteriores al CyberMonday, o, que el plazo debe comenzar a contarse desde que su parte reunió los antecedentes necesarios para poder deducir esta acción, pues, por una parte, el artículo 26 de la Ley N° 19.496 en su antigua redacción no establecía aquel momento como época desde la cual debía contabilizarse el plazo de prescripción, así como también, porque aquello no ha sido establecido como un hecho en esta causa”.

### **Comentario**

De lo fallado por la Corte Suprema, se aprecia que finalmente ratificó la excepción de prescripción opuesta por Distribuidora de Industrias Nacionales S.A, entregando, al efecto, importantes consideraciones no sólo en materia de derechos del consumidor, sino también de orden civil y procesal.

En efecto, de forma acertada, la Corte Suprema ratificó nuevamente la distinción entre el plazo de prescripción de la acción indemnizatoria, el cual es de cinco años, contados desde que la obligación se hizo exigible, según reza el artículo 2515 del Código Civil, en contraposición a la acción infraccional, cuyo plazo de prescripción es de 6 meses, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva conforme el artículo 26 de la Ley N°19.496.

Creemos que también fue acertado que tanto la Corte de Apelaciones de Santiago como la Corte Suprema hayan aplicado correctamente el artículo 26 de la Ley N°19.496 que regía al momento de la infracción denunciada en el juicio. El haber resuelto tal como lo hizo el tribunal de primera instancia hubiera constituido una grave infracción al principio de la irretroactividad de la pena consagrado en el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República, en virtud del cual “Ningún delito se castigará con otra pena que la que señale una ley promulgada con anterioridad a su perpetración, a menos que una nueva ley favorezca al afectado”, cuestión que es plenamente aplicable a este caso, más aún si se considera que la misma modificación a la Ley N°19.496 no estableció que tendría efecto retroactivo.

La sentencia, por lo demás, se pronuncia nuevamente sobre una discusión inserta en la doctrina nacional, el cual dice relación con la interrupción civil de la prescripción. En tal sentido, la Primera Sala de la Corte Suprema ratifica la doctrina en virtud de la cual la interrupción de la demanda procede con la notificación de la demanda y no con su interposición. Sin embargo, esta decisión ha sido contradictoria, teniendo en consideración recientes sentencias dictadas por la Cuarta Sala de la Corte Suprema (Rol N° 30.527-2020 y Rol N° 13.194-2018) en las cuales se ha entendido que bastaría la presentación de la demanda para interrumpir la prescripción.

Finalmente, creemos que la Corte Suprema entrega un importante precedente de cara a las futuras acciones colectivas que interponga el Servicio Nacional del Consumidor, al rechazar la procedencia de la pretensión indemnizatoria por considerarse que no estaban acreditados en el proceso los perjuicios, ni mucho menos su cuantía, estimando que el informe “Estudio Compensatorio”, elaborado por el mismo servicio, posee insuficiente valor probatorio para determinar la existencia de los perjuicios que se han demandado.

Sobre esto último, creemos que si bien fue una estrategia por lo menos sensata de parte del Servicio Nacional del Consumidor, al solicitar en su demanda que las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones se efectuaran sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, sopesando dicha ausencia con el informe señalado por motivos de economía procesal, será importante incorporar nuevos argumentos y estrategias probatorias que cumplan con el estándar exigido por la Corte Suprema en orden a acreditar la existencia de

perjuicios y obtener la reparación integral de los futuros daños que puedan padecer los consumidores.