

## Corte Suprema, 21 de febrero de 2022

*Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A.*

<b>Rol N°</b>	85317-2020
<b>Recurso</b>	Casación en el fondo
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Acción colectiva, plazo de prescripción, suspensión de la prescripción.
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 24, 26, 53 c) letra e) y 54 de la Ley N°19.496

### Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor interpuso una acción colectiva en contra Falabella Retail S.A. ante el Trigésimo Juzgado Civil de Santiago, por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores por inobservancia de la Ley N°19.496, la que se habría verificado con ocasión del evento denominado “CyberMonday” que tuvo lugar entre el 7 y 9 de noviembre de 2016.

El tribunal de primera instancia acogió parcialmente la demanda, considerando que Falabella infringió los artículos 12 y 23 inciso primero de la Ley N°19.496 y la condenó al pago de una multa equivalente a 50 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 LPDC. Dicho fallo fue apelado por ambas partes.

Conociendo de dichos recursos, la Corte de Apelaciones de Santiago revocó la condena en costas, pero mantuvo la decisión respecto del cómputo del plazo de prescripción pues también considero que habían transcurrido 6 meses exactos desde el primer día de incumplimiento, por lo que la excepción perentoria de prescripción alegada por la demandada no es procedente. Es más, la Corte señaló que el incumplimiento se debía contar desde los días posteriores, ya que el incumplimiento acaece al momento de ejecutar el contrato.

Por otro lado, la Corte reafirmó la infracción a la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales la empresa ofreció o convino la entrega de los bienes (artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor), ya que la demandada admitió que incurrió en retrasos u omisión de entregas por falta de stock, razón por la cual no es procedente esta supuesta.

Del mismo modo, concluyó que, atendidos los amplios términos en que la demandada efectuó su reconocimiento, resulta también posible constatar que además infringió su deber de profesionalidad consagrado en el artículo 23 inciso primero de la Ley de Protección al Consumidor. Por otra parte, se desechó la argumentación del Sernac, quien se consideraba agraviada por la falta de reconocimiento del acápite de indemnización de perjuicios.

Ante esto, ambas partes entablan recurso de casación en el fondo.

### Hechos

1.- Que la demandada Falabella Retail S.A., participó del evento de comercio electrónico masivo “CyberMonday”, durante los días 7, 8 y 9 de Noviembre de 2016, y cuyo objeto fue ofrecer al público la venta de productos con atractivos descuentos si es que eran adquiridos vía web.

2.- Que, a raíz de ese evento “CyberMonday”, el Sernac recibió múltiples reclamos de consumidores (acompañó un total de 271) en contra de Falabella, básicamente por dos supuestos: retrasos en la entrega y derechamente la no entrega del producto por falta de stock.

3.- Que, como consecuencia de lo anterior, Sernac inició un proceso de mediación colectiva respecto a Falabella, pudiendo destacarse lo que sigue: a) que dicho proceso de mediación colectiva fue comunicado a Falabella por Oficio del Sernac Ord. N°3664, de fecha 20 de febrero de 2017.

b) que Falabella accedió a participar en el mismo mediante carta datada el 3 de marzo de 2017; ofreciendo por carta del 25 de abril de 2017 compensar con la entrega de una gift card por un valor ascendente a \$9.000 a los consumidores afectados por falta de stock, y con gift cards de \$5.000 a \$12.000 a aquellos afectados por retraso en la entrega de los productos.

c) que, por Oficio Ord. N°8195, de 3 de mayo de 2017 (mismo día de presentación de la demanda sublite), Sernac comunicó a Falabella el término del procedimiento de mediación colectiva y anunció eventuales acciones legales en su contra.

4.- Que, Sernac había iniciado con anterioridad otra mediación colectiva respecto también de Falabella y por hechos idénticos, esto es, retrasos en entrega y no entrega de productos por falta de stock, en el marco del evento de comercio electrónico masivo “Cyberday”, desarrollado entre el 30 de mayo y 1 de junio de 2016. En esta mediación, Sernac solo aceptó la propuesta de Falabella en orden a compensar a los consumidores afectados por falta de stock con una gift card por un valor ascendente a \$9.000, pero rechazó por insuficiente la compensación ofrecida para los perjudicados por un retraso en la entrega declarando el término del proceso por Oficio Ord. N°8194 de 3 de mayo de 2017.

### **Cuestión jurídica**

La Corte debe analizar varias cuestiones jurídicas relevantes. En primer lugar, se plantea la siguiente interrogante: ¿Debe el juez indemnizar por cada una de las infracciones cometidas por la demandada?

“Octavo: (...) De los preceptos indicados se puede colegir que el legislador otorga al juez una potestad sancionadora, que no es más que una manifestación del ius puniendi estatal y que debe aplicarse entonces bajo los principios que la inspiran. Por ende, si se considera que -como sucede en este caso- cada infracción dice relación con un mismo e idéntico bien jurídico protegido, en la medida que la Ley N 19.496 no excluye la posibilidad de acumular los hechos denunciados, no hay razón alguna para no hacer efectiva la facultad de imponer una pena única a la totalidad de las infracciones cometidas, como asimismo de consumidores afectados, razón por la cual no se vislumbran las infracciones denunciadas a este respecto.”

Una segunda cuestión que analizó la Corte fue la procedencia de la suspensión de la prescripción mediante la presentación de un reclamo ante el Sernac.

“VIGÉSIMO SEGUNDO: Que, por otro lado, no se vislumbra infracción alguna al inciso segundo del artículo 26 antes transcrito desde que esa norma no distingue si se está frente a una acción de interés individual o de interés difuso o colectivo. Cabe desprender entonces que, para efectos de la suspensión de la prescripción, ésta opera con la presentación de los reclamos por parte de los consumidores ante el Servicio Nacional del Consumidor.

### **Decisión**

Respecto del recurso de casación en el fondo establecido por el Servicio Nacional del Consumidor, el tribunal estimó que:

“DÉCIMO TERCERO: Que resultando entonces inamovible el marco fáctico determinado por los jueces del grado, en el cual está ausentes aquellos hechos que sirven a las pretensiones resarcitorias de la parte actora, tampoco puede fructificar este capítulo del arbitrio en examen.

DÉCIMO CUARTO: Que, en razón de todo lo precedentemente razonado y concluido el presente recurso de nulidad sustancial deducido por la demandante debe ser desestimado.”

Respecto del recurso de casación en el fondo establecido por la demandada, el tribunal concluyó lo siguiente: “VIGÉSIMO SEXTO: Que como resultado de lo antes razonado no cabe sino concluir que los jueces del fondo no han incurrido en los yerros jurídicos que se atribuyen a la sentencia impugnada, motivos suficientes para desestimar las pretensiones anulatorias formuladas por ambas partes del presente conflicto.”

### **Comentario**

En el presente caso, ambos recursos de casación fueron desechados. Especial consideración debe tener el recurso deducido por el Servicio Nacional del Consumidor, ya que este busca aumentar el monto de la indemnización de los consumidores, mediante recurso de casación. La Corte Suprema ha mantenido una jurisprudencia constante en rechazar la revisión del *quantum* indemnizatorio mediante esta vía. Así también se puede apreciar en la sentencia Rol N°119104-2020. De esta manera, es posible empezar a atisbar una jurisprudencia constante en la materia.