

Corte Suprema, 29 de octubre de 2024

YAPO.CL SPA /Decimo Tercera Sala I. C. De Apelaciones De Santiago

Rol Nº	223035-2023
Recurso	Recurso de queja
Resultado	Rechazado
Voces	Publicidad engañosa
Normativa relevante	Artículo 3 b) ,28 y 33 de la Ley N° 19.496,

Resumen

El Tercer Juzgado de Policía Local de las Condes condena a Yapo.cl Spa por infringir el artículo 3º inciso primero, letra b) de la Ley N° 19.496 al no entregar información veraz y el artículo 28 letra c) del mismo cuerpo legal por publicidad engañosa, imponiendo una multa, ante lo cual la demandada interpone un recurso de apelación ante la Corte de Apelaciones, ante la cual se confirma la decisión de Policía local. Yapo.cl Spa deduce recurso de queja contra los ministros de la Decimotercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, sosteniendo que demostró no ser proveedora de los productos y que se omitió pronunciamiento respecto a la relación entre la empresa con el producto ofrecido, por lo que se habrían excedido las facultades para apreciar la prueba conforme a la sana crítica. La Corte Suprema rechazó el recurso de queja por considerar que una diferencia en la determinación de los hechos del fallo, y, si constituyen una infracción a la ley, no califica como una falta grave por parte de los ministros de la Corte de Apelaciones. Sin perjuicio de ello, la Corte anuló de oficio la sentencia de alzada, por determinar que la denunciada no investía la calidad de intermediaria a la luz de la Ley N°19.496.

Hechos

“PRIMERO: Que, la resolución que motiva la queja es aquella dictada por la Decimotercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, que confirmó el fallo de primer grado, pronunciado el 18 de mayo de 2021 por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, en el proceso N° 115.144-1-2020, con declaración de elevar la multa impuesta a la empresa Yapo a 50 unidades tributarias mensuales, por haber infringido lo dispuesto en los artículo 30, letra b; 28, letra c); y, 33, todos de la Ley 19.496, con costas.”

Cuestión jurídica

Lo que la Corte Suprema tuvo que dirimir en el presente arbitrio consistió en determinar si los magistrados de la Corte de Apelaciones incurrieron o no en un abuso o falta grave al confirmar la sentencia del Juzgado de Policía Local de las Condes.

Decisión

“SEGUNDO: Que, como cuestión previa, conviene tener en cuenta que el recurso de queja, en tanto persigue modificar, enmendar o invalidar resoluciones judiciales pronunciadas con falta o abuso, constituye un medio extraordinario destinado a corregir la arbitrariedad judicial, mediante la imposición de medidas disciplinarias a los recurridos ante la existencia de un perjuicio que afecte al recurrente, manifestado en un error grave y notorio de hecho o de derecho.

TERCERO: Que, como se evidencia de una atenta lectura del recurso intentado, en éste se cuestionan las conclusiones que alcanzan los jueces recurridos, al mantener la condena

infraccional, por haber infringido las normas que precisa, contenidas en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

CUARTO: Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia en la determinación de los hechos en el fallo y de sí éstos configuran las infracciones denunciadas por el Servicio Nacional del Consumidor, conforme a la prueba rendida, la que fue soberanamente ponderada por los sentenciadores de la resolución recurrida, diferencia interpretativa que no llega a constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata, según constante jurisprudencia de esta Corte.

QUINTO: Que, sin embargo, y aun cuando lo anterior basta para desestimar el recurso de queja, esta Corte no puede soslayar las conclusiones a las cuales arribaron los sentenciadores de segundo grado, toda vez que establecieron la calidad de intermediaria de la empresa Yapo respecto del contenido de las publicaciones alojadas en su sitio web y, sobre ese supuesto, determinaron su responsabilidad infraccional respecto a los hechos denunciados por el Servicio Nacional del Consumidor.

SEXTO: Que, el fundamento undécimo del fallo de primer grado —hecho suyo por la sentencia del *ad quem*— establece la calidad de intermediaria de la empresa Yapo, entre la relación de consumo que opera entre los oferentes de bienes y servicio y el público en general. Sin embargo, conviene precisar lo que debe entenderse por empresa intermediaria o intermediario, en los términos del artículo 43 de la Ley 19.496, pues sólo en el evento de establecerse dicha calidad, podrá establecerse una vinculación entre los hechos denunciados y la empresa Yapo.

SÉPTIMO: Que, para una parte de la doctrina nacional, un intermediario es quien directamente contrata con el consumidor la prestación del servicio, es decir, lo ofrece y se vincula contractualmente con aquél, convirtiéndose, por consiguiente, en su contraparte y acreedor del precio acordado como contraprestación. Con esto, asume también el rol de proveedor que exige la disposición en examen.

La particularidad radica en la existencia de un acuerdo entre las partes respecto de que el servicio lo ejecutará un sujeto distinto de quien celebra el contrato con el consumidor. Aquel será un tercero completamente ajeno (Contardo, Juan (2013). “Comentario al artículo 43”, en Pizarro, Carlos y De La Maza, Íñigo (editores), La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores, Santiago de Chile, Thomson Reuters, pp. 866-888).

En una concepción más amplia, otra parte de la doctrina también ha entendido que el artículo 43 de la Ley 19.496 exige un doble rol al sujeto que se hace responsable, debiendo reunir dos calidades copulativas: de proveedor, en los términos del artículo 1 numeral 2 de dicha ley, e intermediario, noción que no cuenta con definición legal. Al recurrir a su sentido natural y obvio, la expresión intermediar se define como “mediar” y, esta a su vez, tiene entre sus acepciones: “actuar entre dos o más partes para ponerlas de acuerdo en un pleito o negocio”, es decir, intermediario es todo aquel que se ubica entre un sujeto que ofrece un bien o un servicio y otro a quien le interesa el mismo, para ponerlos en contacto y favorecer la contratación entre ellos. Por tanto, requiere de una conducta activa destinada a promover la contratación entre ellos, que puede envolver, por ejemplo, la asesoría, orientación, o invitación a contratar (Brant Zumarán, María Graciela, y Mejías Alonzo, Claudia. (2021). El proveedor intermediario de

servicios y su responsabilidad. Un estudio del artículo 43 de la Ley 19.496. Revista de derecho (Valdivia), 34(2), 29-50. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502021000200029>).

OCTAVO: Que, conforme al mérito de la prueba rendida en primera instancia, respecto de la empresa Yapo no se logra apreciar que de sus funciones o, respecto de su giro, se configuran la calidad de intermediaria en los términos pretendidos por el Servicio Nacional del Consumidor, conforme la responsabilidad que establece el artículo 43 de la Ley 19.496. Lo anterior, dado que su actividad consiste en proveer un servicio de avisaje o de publicidad —las más de las veces en carácter gratuito— respecto de productos y servicios que son ofertados por empresas y particulares. En ese entendido, su actividad de promoción y publicidad no consiste en una conducta activa, orientada a mediar entre dos partes, ni participa en la formación del consentimiento en los actos jurídicos que celebran los oferentes con los consumidores, por lo que no adquiere derechos ni obligaciones en las relaciones contractuales que se convengan. No participa del cobro del precio o de comisión alguna, ni tampoco participa del proceso de pago o de logística en dichas relaciones de consumo, como ocurre en la actualidad en otros sitios o en otras empresas que operan como los denominados “marketplace”, en que existe un verdadero puente entre los oferentes y los compradores.

NOVENO: Que, en base a lo anterior, a fin de corregir el error en que han incurrido los tribunales a quo y ad quem, los cuales han determinado la responsabilidad de la empresa Yapo sobre la base de haber sido considerada como intermediaria en la relación de oferta y/o consumo, en circunstancias que tal hecho no resultó acreditado, esta Corte procederá de oficio a invalidar la sentencia de segunda instancia, revocando en todas sus partes el fallo de primer grado.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se rechaza el recurso de queja interpuesto por el abogado don Carlos Saavedra Larraín, en representación de la empresa Yapo.cl SpA, en contra de la sentencia de catorce de septiembre de dos mil veintitrés, pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago en el ingreso No 2.223-2021.

Sin perjuicio de lo anterior, y atendido lo razonado en los motivos quinto a noveno que anteceden, se invalida de oficio el referido fallo impugnado y, en su lugar, se decide que se revoca la sentencia de primera instancia, de dieciocho de mayo de dos mil veintiuno, pronunciada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes en la causa No 15.144-1-2020, en cuanto por ella se condenó a la empresa Yapo.cl SpA por infringir las disposiciones de la Ley 19.496, decidiéndose que se la absuelve de la denuncia infraccional deducida en su contra.”

Comentario

Si bien la sentencia rechaza el recurso de queja por no existir una falta grave y notoria de hecho o derecho por parte de los ministros, reconoce en el considerando octavo que la quejosa conforme a las reglas de la sana crítica no configura la calidad de intermediaria.

Sin embargo, la sentencia en comento es útil para precisar algunos conceptos, la función del recurso de queja y ahondar en las distinciones doctrinarias.

En primer lugar, recuerda que el recurso de queja es para error grave y notorio de hecho o derecho, en este caso La Corte entiende que la diferencia entre los recurridos y la quejosa en la determinación de los hechos en el fallo y si estos configuran las infracciones denunciadas no configuran una falta o abuso grave que amerite la interposición del recurso de queja.

La sentencia además precisa que el intermediario debe entenderse en los términos del artículo 43 de la ley 19.496. Además de mencionar que parte de la doctrina nacional intermediario es quien directamente contrata con el consumidor la prestación del servicio, vinculándose contractualmente con aquél, convirtiéndose en la contraparte y acreedor del precio acordado.

Por su parte, otros autores en una concepción más amplia, entienden el artículo 43 de la ley 19.496 como una doble exigencia de un rol de proveedor en los términos del artículo 1 numeral 2 de dicha ley, e intermediario, noción que no cuenta con una definición legal pero la corte la entiende como mediar o actuar entre dos o más partes para ponerlas de acuerdo en un negocio.

En conclusión la Corte Suprema en base al artículo 43 de la ley 19.496 y la doctrina entiende al intermediario como todo aquél que se ubica entre un sujeto que ofrece un bien o un servicio y otro que le interesa el mismo, para ponerlos en contacto y favorecer la contratación entre ellos.

Ficha elaborada por Patricio González.