



SÁbado, 25 de enero de 2020

Noticias



Santiago, 2 de diciembre de 2019

En fallo unánime.

CS confirma fallo que acogió demanda por cláusula abusiva de contrato de adhesión de compras online.

El máximo Tribunal descartó infracción legal en la resolución recurrida que acogió la demanda.

En fallo unánime, la Corte Suprema rechazó recurso de casación y confirmó la sentencia que acogió parcialmente la demanda presentada por el Servicio Nacional del Consumidor -Sernac- en contra de Cencosud Retail S.A. y que declaró abusiva cláusula de contrato de adhesión.

La sentencia sostiene 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 on line, particularmente las cláusulas 'facilitamos tus devoluciones' y 'cambiar en paris es fácil'. El abuso se daría, en lo sustancial, al exigir la boleta como documento para realizar cambios de productos, y exigir que éstos, al momento del cambio no estén abiertos y cuenten con su embalaje original.

La resolución agrega 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.

A continuación, el fallo indica que 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.

Sostiene que 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 al 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.

Luego establece que en lo relativo a la alegación de que solo permitiría 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, sólo debes traer la boleta y el producto será derivado al servicio técnico autorizado para una evaluación donde será certificada la falla'. En este sentido, y tal como dictaminó el sentenciador de primera instancia, resulta evidente que dicha redacción 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.

Añade la resolución que 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.

Por último, concluye que en lo relativo a los perjuicios demandados, resulta que al no haberse considerado abusivas la mayoría 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.

Vea textos íntegros de las sentencias rol 25.739-2019 de la [Corte Suprema](#), [Corte de Santiago](#) y de [primera instancia](#).

RELACIONADOS

*[CS rechaza demanda por supuestas cláusulas abusivas en contrato de mutuo hipotecario...](#)

*[CS condena a banco por infracción a ley del consumidor y declara abusivas cláusulas de contratos...](#)
