Santiago, veintisiete de noviembre de dos mil diecinueve.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

1°) Que en esta causa seguida ante el Vigésimo Cuarto Juzgado Civil de Santiago bajo el Rol C-23576-2015, caratulada "Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail", se ha ordenado dar cuenta de la admisibilidad del recurso de casación en el fondo deducido por la demandante contra la resolución de la Corte de Apelaciones de esta ciudad, de fecha seis de mayo del año en curso, que rola a fojas 1076 y siguientes que confirmó la de primer grado dictada el treinta y uno de mayo de dos mil dieciocho, que rola a fojas 906 y siguientes que, en lo relevante para este recurso, negó lugar a declarar abusivas las cláusulas "Facilitamos tus devoluciones" y "Cambiar en Paris es fácil", contenidas en la página web www.paris.cl; negó lugar a fijar multa por la infracción al artículo 16 letra g) de la ley 19.496 en lo relativo a la cláusula "términos y condiciones"; y denegó a la indemnización de perjuicios solicitada.

2°) Que el recurrente de nulidad sustancial afirma que en el fallo se infringen los artículos 3 inciso primero letras b) y e), 3 bis inciso 4°, 16 letra g), 21, 24, 51 y 53 de la ley 19.496. En primer término, se refiere a lo relativo a las cláusulas "Facilitamos tus devoluciones" y "En París cambiar es fácil". Estima el recurrente, en síntesis, que estas cláusulas, al exigir que los cambios sólo pueden efectuarse con boletas y que el producto no puede haber sido probado, debiendo tener su embalaje original, son contraria a la buena fe, y además generan una limitación al derecho de retracto, el cual debe ser de aquellos derechos puros y simples. Explica que el ejercicio del derecho a retracto requiere la insatisfacción del consumidor con el producto, y por tanto se pregunta cómo se hará efectivo este derecho si se prohíbe al consumidor probar el producto adquirido. Adicionalmente, el artículo 3 bis inciso final indica que deberán restituirse en buen estado los elementos originales de embalaje como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, etc., o su valor respectivo, previamente informado, y en el presente caso no se informa ni se contempla la

XXXZNKJSSB

posibilidad de pagar el consumidor el valor respectivo, vulnerando con ello su derecho a la información.

Por otro lado, se ha cuestionado que se circunscriba el ejercicio del derecho a garantía legal a un único documento -boleta- en circunstancias que el legislador consideró para ejercer el derecho a la triple opción la posibilidad de acreditar el acto o contrato con la "documentación respectiva", no estando limitado únicamente a la boleta. Por ello estima que es contrario a la buena fe la escrituración de cláusulas que integran contratos de adhesión validando opciones o requisitos de hecho, distintos a los que el legislador estableció para que operen en beneficio de los consumidores.

Por otra parte, reclama que en estos autos se han infringido los artículos 51 inciso 1° y 3 inciso 1° letra e) de la ley en comento, ya que a su juicio la prueba no habría sido analizada conforme a las reglas de la sana crítica. Alega que con los medios de prueba que su parte aportó se encontrarían acreditados todos y cada uno de los presupuestos legales para la configuración de las infracciones, por lo que debió darse lugar a la petición de declaración de abusividad de las cláusulas invocadas y las multas solicitadas por su parte. Estima que en este caso se ha faltado a las reglas de la lógica, particularmente la regla de no contradicción, ello porque se está circunscribiendo el ejercicio del derecho a la garantía legal a un único documento, en circunstancias que el legislador consideró que el acto o contrato podía acreditarse con la documentación respectiva. Por lo tanto, esta cláusula supone una restricción de derechos, porque si el consumidor no presenta la boleta sino otro documento de pago, el proveedor podría rechazar el ejercicio de los derechos que contempla la garantía legal. A su juicio también se han vulnerado las máximas de la experiencia, no pudiendo sino entenderse que constituye una vulneración a las exigencias de la buena fe la escrituración de cláusulas que integran contratos de adhesión, omitiendo las circunstancias que el legislador estableció para que éstas operen en favor de los consumidores. En lo relativo al artículo 3 inciso primero, señala que esta norma consagra el principio de indemnidad patrimonial del consumidor. En este sentido, los

XXXZNKJSSB

sentenciadores del grado, si bien declaran la nulidad de la cláusula que modifica las reglas de competencia territorial, estiman que no se habrían acreditado los perjuicios ni los parámetros que ameriten la formación de grupos y subgrupos. Discrepa de la conclusión anterior indicando que ello fue acreditado con un informe de perjuicios que estudia la materia, además de una declaración testimonial y una nómina de consumidores reclamantes.

Por último, invoca que sólo se aplicó multa por la infracción cometida por la empresa demandada al artículo 50 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, mas no de la infracción al artículo 16 letra g) del mismo cuerpo legal, en lo relativo a la cláusula que altera la competencia, contraviniéndose con ello los artículos 24 y 53 de la misma ley, de los que resulta que debe aplicarse una multa por cada infracción y por cada consumidor afectado.

3°) Que la sentencia cuestionada reprodujo la de primer grado en cuanto a sus razonamientos de fondo, agregando, respecto a la cláusula facilitación de devoluciones, que la estipulación voluntaria de la misma no puede estimarse contraria a la buena fe, entendida en el sentido objetivo de comportarse de manera correcta, leal y honesta durante toda la etapa precontractual y contractual propiamente tal, esto es desde el inicio de las tratativas hasta la celebración y perfeccionamiento en particular. En lo relativo a la cláusula garantías y devoluciones, estima que ella no puede ser considerada como abusiva ni restrictiva del ejercicio de los derechos que en la materia le asisten al consumidor. En cuanto a la transgresión de los deberes de información imputada, entiende que esta no se verifica, toda vez que las estipulaciones en examen efectivamente dejan a salvo el derecho a la triple opción, y contrariamente a lo que considera el apelante, no son equivocas ni conducen a error.

En lo relativo a la decisión de no aplicar multa por cada infracción, razona señalando que el artículo 50 C letra b) no contempla la sanción de multa tratándose de infracciones que puedan afectar a un grupo indeterminado o difuso de consumidores, por lo que desecha la argumentación del Sernac. En cuanto a los perjuicios concluye que en lo sustancial no se generan contravenciones a la ley 19.496, por lo que

XXXZNKJSSB

resulta inconducente referirse a las solicitudes de indemnización de perjuicios.

4°) 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 París 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

5°) Que, de la revisión atenta de las cláusulas en comento, se observa que los sentenciadores han ajustado su decisión a la normativa atingente 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 al

XXXZNKJSSB

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 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.

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 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

XXXZNKJSSB

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.

Regístrese y devuélvase con sus agregados

Rol 25.739-19.

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sra. Guillermo Silva G., Sra. Rosa Maggi D., Sra. Rosa Egnem S., Sr. Arturo Prado P. y Abogado Integrante Sr. Rafael Gómez B.

No firman la Ministra Sra. Maggi y el Abogado Integrante Sr. Gómez, no obstante haber concurrido ambos a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por estar en comisión de servicio la primera y ausente el segundo.

GUILLERMO ENRIQUE SILVA GUNDELACH
MINISTRO
Fecha: 27/11/2019 10:46:29

ROSA DEL CARMEN EGNEM SALDIAS
MINISTRA
Fecha: 27/11/2019 10:46:30

ARTURO JOSE PRADO PUGA
MINISTRO
Fecha: 27/11/2019 10:46:31

XXXZNKJSSB

Autoriza el Ministro de Fe de la Excma. Corte Suprema

JORGE EDUARDO SAEZ MARTIN
MINISTRO DE FE
Fecha: 27/11/2019 11:21:27

En Santiago, a veintisiete de noviembre de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

JORGE EDUARDO SAEZ MARTIN
MINISTRO DE FE
Fecha: 27/11/2019 11:21:28

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.

XXXZNKJSSB