

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 16° Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-11830-2018  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR/DEPORTES SPARTA LTDA

Santiago, veintinueve de Mayo de dos mil veinte

**Vistos.**

Con fecha 17 de abril de 2018, comparece don **Andrés Herrera Troncoso**, abogado, Director Nacional (S) del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado para estos efectos en calle Teatinos N° 50, comuna y ciudad de Santiago, en representación del indicado Servicio, y de acuerdo a lo señalado en el artículo 59 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través del Procedimiento Especial establecido en el Título IV de la LPC, en contra de Deportes Sparta Ltda., sociedad representada legalmente por don Juan Carlos Cortés Solari, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Kennedy N° 5.454, oficina N° 1002, comuna de Vitacura, Región Metropolitana.

Con fecha 24 de abril de 2018, se declara admisible la demanda y se confiere traslado de ella a la parte demandada.

Con fecha 12 de julio de 2018, comparecen don **Sebastián Vollmer Ungemach** y don **Stephan Lührmann Ortiz**, abogados, en representación de la demandada **Deportes Sparta Limitada**, proceden a contestar la demanda solicitando su total rechazo.



C-11830-2018

Foja: 1

**Con fecha 07 de agosto de 2018,** consta certificación de que el demandante dio cumplimiento a las publicaciones dispuestas en el artículo 53 de la Ley N° 19.496.

**Con fecha 05 de noviembre de 2018,** se llama a las partes a audiencia de conciliación, realizada con fecha 22 de noviembre de 2018, sin que se llegara a acuerdo.

**Con fecha 26 de diciembre de 2018,** se recibe la causa a prueba, rindiéndose la que consta en autos.

**Con fecha 27 de marzo de 2019,** acogándose parcialmente un recurso de reposición de la resolución que recibe la causa a prueba, se modifica esta resolución en el sentido que en ella se indica.

**Con fecha 02 de agosto de 2019,** se cita a las partes a oír sentencia.

**Considerando.**

**Primero:** Que don **Andrés Herrera Troncoso**, Director Nacional (S) del Servicio Nacional del Consumidor, en representación del indicado Servicio, y de acuerdo a lo señalado en el artículo 59 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través del Procedimiento Especial establecido en el Título IV de la LPC, en contra de Deportes Sparta Ltda., todos debidamente individualizados.

Funda su pretensión en los antecedentes de hecho y de derecho que se pasan a exponer.

Señala que la demandada incurrió en infracciones a las normas de la Ley n° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, particularmente en lo que dice relación con el incumplimiento las condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas con los consumidores que adquirieron productos con aquel durante el desarrollo del evento denominado *CyberMonday*, que se realizó entre los días lunes 06 de noviembre y miércoles 08 de noviembre del año 2017, ambos días inclusive, en donde la demandada, en su calidad de empresa participante, ofreció



**Foja: 1**

atractivos e importantes descuentos sobre una cantidad importante de los productos que comercializa. En este sentido es que dichos descuentos sólo eran válidos al ejercer el acto de consumo mediante su sitio web y tenían una vigencia acotada a los días en que se desarrolló el citado evento.

Agrega que en efecto la demandada ha incumplido las condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas con el consumidor, según el siguiente detalle: 1.- No cumplir con el plazo ofrecido y comprometido, para la entrega de (los) producto (s) y/o servicio (s) adquiridos por los consumidores; 2.- No entregar definitivamente el (los) producto (s) y/o servicio (s) adquirido (s) por los consumidores, debido a falta de stock disponible, generando con ello la consecuente anulación de la (s) compra (s) y/o transacción (nes) efectuada (s) por los consumidores; 3.- No haber otorgado una información veraz y oportuna a los consumidores respecto de la efectiva disponibilidad del stock de los productos, toda vez que durante el evento Cybermonday informaba en su página web la disponibilidad de aquellos y, posteriormente comunicaba a los consumidores la falta de estos, 4.- No haber actuado con la debida diligencia y cuidado en el ejercicio de su actividad comercial y 5.- No haber reparado y/o indemnizado adecuada y oportunamente los perjuicios causados a los consumidores.

Por lo anterior aduce que la demandada infringió los artículos: 3° inciso primero letras a), b) y e), 12, 23 inciso primero y 35, todos ellos de la LPC.

En cuanto al ordenamiento jurídico aplicable en materia de protección a los consumidores realiza las siguientes precisiones conceptuales.

Respecto a las acciones colectivas indica consagración del Procedimiento Especial para la Defensa de los Intereses Colectivos o Difusos de los Consumidores, que permite la tramitación y resolución unitaria, en un solo juicio y ante un mismo Tribunal, de conductas que afectan de manera análoga a un grupo determinado o determinable de consumidores, facilita que todos los afectados por un problema de consumo, se vean favorecidos con los eventuales resultados de una sentencia definitiva, lo que extiende el ámbito de efectividad de las normas de protección a los consumidores, y materializa el derecho a acceder a la justicia.



**Foja: 1**

En relación a la protección de los consumidores, señala que esta se funda y justifica por la posición de asimetría que existe en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, en cuanto al acceso a información, su poder de negociación y la posibilidad de representación de sus intereses, entre otros. Lo anterior a su vez motivaría al legislador a establecer normas de orden público económico para restablecer el equilibrio entre las partes, disponiendo en lo concreto que los derechos que establece la ley 19.496 a favor de los consumidores sean irrenunciables.

Agrega que en este sentido, en materia de consumo, y según jurisprudencia que cita al efecto, la Ley de Protección a los Consumidores y sus posteriores modificaciones, suponen una moderación de ciertos principios del Código Civil y del Código de Comercio, entre ellos por ejemplo, el principio de autonomía de la voluntad y la interpretación de los contratos, que tienen sus límites en dicha normativa.

En cuanto al principio “*pro consumidor*”, en tanto principio general de interpretación a favor del consumidor, refiere que este está implícito en la Ley de Protección del Consumidor, y debe tender a proteger a la parte más débil.

Respecto al comercio electrónico, manifiesta que en su modalidad de compraventa, existe una relación de asimetría patente entre proveedor y consumidor, siendo el primero el más favorecido. Lo anterior, por cuanto éste no sólo mantiene y despliega toda la información de la compraventa necesaria para el consumidor a través de su página web, sino, que además controla todos los procesos técnicos propios de la compraventa electrónica, sea como proveedor directo o intermediario. A saber: la disposición, registro y publicación de un determinado producto y su stock, el proceso de selección del producto que debe llevar a cabo el consumidor para ejecutar la compra, el sistema de pago, el sistema y plazos de despacho y entrega de los productos.

En este sentido hace presente que la demandada, es proveedora de bienes y servicios, de acuerdo lo que ha establecido el artículo primero numeral 2 de



Foja: 1

la Ley de Protección al Consumidor, que transcribe al efecto, por lo cual se encuentra obligada a actuar en ajuste del mismo.

En cuanto a los antecedentes fácticos en que funda su pretensión, y a modo de contexto, manifiesta que el *CyberMonday* es un evento organizado por el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), que tiene como objetivo principal *“promover el desarrollo del comercio electrónico en el país, y así potenciar sus múltiples beneficios para consumidores y empresas, lo que se vuelve particularmente relevante en ciclos de bajo crecimiento económico como el actual”*.

Asimismo la indicada cámara ha señalado en relación a las ofertas que estarán disponibles que *“Las empresas participantes llevan meses preparando el evento con el objetivo de asegurar el atractivo de las promociones, en términos de selección de productos y servicios, precios y disponibilidad de stock”*. En este sentido es que la CCS le ha hecho saber a las empresas que voluntariamente desean participar en este evento, el seguimiento de determinados lineamientos mediante el cual deben de asegurar lo establecido en el Código de Comercio de Buenas Prácticas, señalando al respecto *“Los sitios participantes han tenido que prepararse con anticipación, siguiendo los lineamientos de estos instrumentos. Estas prácticas sintetizan aspectos que un comercio debe tener en cuenta en la parte de planificación, preparación y ejecución de un evento de estas características. Entre otros aspectos, las empresas participantes están comprometidas a proveer a los clientes la información necesaria sobre productos, precios y stocks disponibles, así como también los términos y condiciones de las oferta”*.

Aduce que contextualizado el actuar de la demandada, se puede establecer que sobre el ofrecimiento que realizó ésta a los consumidores durante la realización del evento *CyberMonday*, que trata de comercio electrónico, es que todo lo ofrecido por ella, constituye una promesa comercial, dado que al encontrarse en la página web, pasa a ser de público conocimiento. Sin embargo, la demandada incumplió determinadas obligaciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, durante y post desarrollo del indicado evento.



Foja: 1

Como marco normativo aplicable en la especie, cita los artículos 3°, 12°, 23°, 35°, todos ellos de la Ley 19.496, los que transcribe al efecto.

A continuación señala como hipótesis infraccionales que atribuye a la demandada, y que deriva de los incumplimientos de las condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas con el consumidor, ya expuestas, las que a continuación se indican.

**a) Infracción al derecho de libre elección del bien o servicio que le asiste a los consumidores (Artículo 3° inciso primero letra a) de la Ley N° 19.496).**

En cuanto a lo anterior refiere que la demandada vulneró el indicado derecho, toda vez que si bien, ésta informó durante la realización del evento *Cybermonday* la disponibilidad de stock de los productos, comercializándolos, posteriormente debió de contactarse con los consumidores atendida la imposibilidad de poder entregar el producto debido a la falta de stock de éste, impidiendo con ello que los consumidores accedieran a la compra de otros productos en promoción u oferta, ya que informaba la existencia de un stock disponible que carecía de veracidad. A esto suma que después de haberse perfeccionado la venta, y habiendo transcurrido un determinado tiempo post venta, la demandada informara a los consumidores que no daría cumplimiento a lo ofrecido, convenido, y/o contratado con el consumidor, por lo que no despacharía o entregaría el producto, informando además que anularía la venta y reversaría lo pagado, configurándose con ello además, del artículo 3° inciso primero letra a de la LPC, infracciones a los artículos 12 y 35 de la Ley 19.496.

**b) Infracción al derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicio ofrecidos, y de informar las bases de la promoción u oferta y el plazo de duración de las mismas (Artículo 3°, inciso primero, letra b) y 35 de la Ley 19.496).**

A este respecto, reclama que la demandada sin perjuicio de que informaba stock disponible, esta información carecía de toda veracidad, dado que posteriormente procedió a dejar sin efecto las transacciones ya que no tenía



Foja: 1

stock disponible para cumplir con lo ofrecido, convenido y/o contratado con los consumidores; misma situación ocurre cuando informa o acuerda el plazo del servicio de despacho o entrega del producto y no respeta el tiempo dispuesto para dar cumplimiento a aquello. Lo anterior, además de constituir infracciones a la Ley de Protección a los Consumidores, daña gravemente las expectativas razonables que los consumidores depositan en el mercado del comercio electrónico y la consecuente adquisición de productos por aquel medio.

**c) Infracción al derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores de ser reparado e indemnizado de todos los perjuicios que devienen de los incumplimientos en que ha incurrido el proveedor (Artículo 3º, inciso primero, letra e) de la Ley de Protección al Consumidor).**

Reclama que a este respecto, la conducta infraccional en que ha incurrido la demandada se basa en que el proveedor en cada una de las respuestas que entrega a los consumidores afectados por los distintos incumplimientos que ha descrito, no responde o no da solución efectiva de cara a los consumidores, es así que en cuanto a los retardos sólo se limita a entregar el producto original mediante una nueva fecha, o la anulación de la compra, y en el caso de stock procede a la anulación de la compra con la consecuente reversa de lo pagado, no apreciándose en dichas respuestas la efectividad de haber resarcido efectiva e íntegramente los perjuicios que se generaron a los consumidores que se vieron afectados por la negligencia de la demandada en cuanto al cumplimiento de lo ofrecido, convenido y/o comprometido.

Agrega que la demandada no puede ni debe desconocer la responsabilidad que le asiste en su calidad de proveedor, frente a los incumplimientos presentados, ni tampoco puede excusarse de respetar los derechos de los consumidores y de cumplir la Ley, invocando al respecto que frente al incumplimiento en la entrega de los productos se acordó con los clientes la entrega en una nueva fecha o la anulación de la compra, o que relativo a los incumplimientos por falta de stock de productos comprados, se haya procedido a la anulación de la compra con la respectiva reversa de lo pagado si el cliente, en caso que así lo hubiere solicitado, en ambos casos se



Foja: 1

concluye que el proveedor con dichas soluciones sólo limita la opción al consumidor de anular o persistir, no incluyendo en ninguna de aquellas respuestas una efectiva e íntegra compensación y/o reparación por el negligente actuar que tuvo al cumplir con lo que había ofrecido y convenido con ellos.

**d) Infracción e incumplimiento a los términos y condiciones contractuales (artículo 12 de la LPC).**

Previa cita de los artículos 12, 1 N 4 y 28 de la Ley de Protección del Consumidor, concluye que en materia de consumo, todo aquello que es ofrecido por el proveedor resulta vinculante para con los consumidores, incurriendo aquel en infracción, en caso de incumplimiento, en cuyo caso el legislador dispuso la aplicación de la sanción genérica dispuesta en el artículo 24 de la cita normativa.

Manifiesta que en la especie, se puede apreciar la vulneración al artículo 12 del LPC, por cuanto, la demandada no respetó los términos y condiciones acordados con los consumidores al: No cumplir con el plazo ofrecido y comprometido, para la entrega de (los) producto (s) y/o servicio (s) adquiridos por los consumidores ;No entregar definitivamente el (los) producto (s) y/o servicio (s) adquirido (s) por los consumidores, debido a falta de stock disponible, generando con ello la consecuente anulación de la (s) compra (s) y/o transacción (nes) efectuada (s) por los consumidores; No haber otorgado una información veraz y oportuna a los consumidores respecto de la efectiva disponibilidad del stock de los productos, toda vez que durante el evento *Cybermonday* informaba en su página web la disponibilidad de aquellos y, posteriormente comunicaba a los consumidores la falta de estos; No haber actuado con la debida diligencia y cuidado en el ejercicio de su actividad comercial; No haber reparado y/o indemnizado adecuada y oportunamente los perjuicios causados a los consumidores.

**Infracción al deber de profesionalidad (Artículo 23 inciso 1° de la LPC).**

Señala que conforme a los hechos relatados, la demandada no ha actuado con la debida diligencia y cuidado que se le exige a todo proveedor, en





**Foja: 1**

cuanto a respetar los términos y condiciones de lo ofrecido, convenido y/o contratado, sino que al contrario, se aprecia por parte de aquel una evidente deficiencia en la certeza del cumplimiento de lo ofrecido, convenido y contratado, generando con aquello un menoscabo a los consumidores.

**En cuanto a las multas solicitadas**, previa cita de los artículo 24, letra b del 53, ambos de la Ley N° 19.496, que transcribe al efecto, y atendido a que, según su parecer, el proveedor infringió los artículos 3° inciso primero letras a), b) y e); 12; 23 inciso primero y 35 inciso primero todos de la ley ya citada, se deberá declarar la responsabilidad infraccional de la demandada, imponiéndosele, por cada consumidor afectado y por cada una de las infracciones cometidas, el máximo de las multas contempladas en la LPC, o aquella(s) multa(s) que este Juez determine conforme a derecho.

En cuanto a los perjuicios reclamados, y previa cita de los artículo 3, 51 N° 2, 52 A y 53 C letra c, todos ellos de la Ley N° 19.496, hace presente los consumidores tiene el derecho a una reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materias y morales, en caso de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. Agrega a lo anterior, que basta con señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en la misma situación. Finalmente precisa que el Juez en la sentencia puede determinar los grupos o subgrupos de consumidores que se encuentren afectados, calculando, determinado y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan para los consumidores miembros de cada grupo o subgrupo.

Respecto de la naturaleza de la responsabilidad que demanda, hace presente las normas de protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, es decir no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del demandado, bastando solo el hecho constitutivo de la misma para que se configure y se condene a la demandada, cita jurisprudencia en apoyo a la tesis sostenida.



Foja: 1

Finalmente, previa cita de los presupuestos de admisibilidad de su demanda, de cómo los mismos concurren en la especie, y de las normas que a su juicio resultan aplicables en autos, solicita tener por interpuesta demanda colectiva de protección del interés colectivo de los consumidores, en contra del proveedor **Sparta Ltda.**, representada por don **Sebastián Morales Jaureguiberry** y don **Luis Rodríguez Valenzuela**, ambos ya individualizados, o bien representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, admitirla a tramitación, y en consecuencia:

- i) Declarar admisible la demanda colectiva.
- ii) Declarar la responsabilidad infraccional, por la vulneración a los artículos 3° inciso primero letras a), b) y e), 12, 23 inciso primero y 35 inciso primero de la LPC, y por consiguiente, condenar al proveedor demandado al máximo de las multas que estable la LPC, en la forma expuesta en su líbello pretensor.
- iii) Condenar al proveedor demandado, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado
- iv) Determinar, en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley 19.496.
- v) Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.



Foja: 1

vi) Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.

vii) Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

**Segundo:** Que comparecen don **Sebastián Vollmer Ungemach** y don **Stephan Lührmann Ortiz**, en representación de la demandada Deportes Sparta Ltda., y proceden a contestar la demanda de autos solicitando su rechazo, con costas, por los antecedentes de hecho y fundamentos de derechos que se pasan a exponer.

**Previa enunciación de excepciones, defensas y alegaciones que expone en su escrito de contestación, hace presente, lo que a su juicio, corresponden a imprecisiones y errores conceptuales en que se incurre en la demanda.**

*En primer lugar* sostiene que lo indicado por el actor en torno al análisis que realiza sobre la fundamentación de las acciones colectivas, no es atingente a la especie, toda vez que los tribunales competentes para conocer de una acción individual del consumidor son los Juzgados de Policía Local, mismos que no pertenecen al Poder Judicial.

*En segundo lugar*, hace presente que el derecho de los contratos no sostiene que las partes contratantes sean iguales, conforme se desprende de lo sostenido por el actor, sino que las trata, desde la perspectiva de los mecanismos de resguardo de sus propios intereses, como si fueran iguales.

*En tercer lugar*, califica de dudoso que el actor al momento de pretender interpretar el espíritu de la Ley 19.496, invoque la opinión de un informante de la Comisión de Economía del Senado, en donde se discutía el proyecto, y que pertenecía a la opinión de un representante de una organización internacional “pro consumidor”.

*En cuarto lugar* precisa, que el correcto perfil del consumidor *e-commerce*, como aquel que accedió al evento *Cybermonday*, según doctrina que cita al efecto, debe ser entendido como un sujeto más informado que sus pares que actúan en soporte de papel, de lo que tomaría una ventaja de su derecho legalmente amparado por la legislación protectora. Agregando que



Foja: 1

por tal razón la aplicación de las normas de consumo, no pueden conllevar un sobreprotección o una protección que está más allá del ámbito de la propia Ley.

Finalmente en *quinto lugar* hace presente que el actor constantemente le imputa negligencia a su representada, factor de atribución de responsabilidad de carácter subjetivo, que si bien no concurre en la especie, el demandante entiende que se está en presencia de un sistema de responsabilidad de carácter subjetivo.

**Como cuestión preliminar sostiene que en la especie no se está en presencia de derechos comunes de consumidores que habilite pretensiones de interés colectivo de los mismos de parte del Sernac.**

Refiere, previa cita y análisis de doctrina que versa sobre la incorporación de mecanismos de tutela de intereses colectivos a los ordenamientos jurídicos tradicionales, que dichos intereses colectivos, son en su carácter de supraindividuales, intereses transindividuales e indivisibles, siendo su elemento diferenciador o característico el referir a intereses de un grupo respecto del cual existe un vínculo jurídico de carácter contractual, entre ellos o con el proveedor.

En tal sentido entonces el procedimiento para la protección de los intereses colectivos, por ende, debe entenderse en tanto mecanismo procesal dispuesto por el legislador destinado a dar tutela efectiva a intereses supraindividuales e indivisibles respecto de los cuales existe un grupo más o menos determinado de sujetos, unidos por un vínculo jurídico, que en Chile es contractual- a propósito de un bien que satisface necesidades comunes, cita al efecto el artículo 50 inciso quinto de la Ley. 19.496.

Sostiene que de lo expuesto se desprende que lo que permite distinguir un interés colectivo de uno individual, no sólo radica en el elemento subjetivo (sujetos, grupos), sino el bien común e indivisible que satisface la necesidad común del colectivo.

Conforme a lo anterior llega la conclusión de que los intereses que se habrían afectado como consecuencia de los problemas que se habrían



**Foja: 1**

evidenciado en el evento *Cybermonday* de parte de su representada, en los términos que los formula el actor, no son supraindividuales, particularmente colectivos. Agrega que además el actor no identifica en su libelo pretensor cuál es el interés colectivo afectado.

Expone que el actor atribuye a su representada responsabilidad por supuestos incumplimientos al momento de ofrecer los productos, en lo convenido con los consumidores, incumplimientos que dicen relación, a su juicio, con hechos pre contractuales, contractuales y post contractuales, que varían caso a caso, respecto de cada consumidor. Agrega que el Sernac tampoco expone ni explica en qué consistía cada reclamo recibido y como ellos daban cuenta de la afectación de un interés supraindividual e indivisible.

Conforme a lo anterior manifiesta que no se está en presencia de intereses supraindividuales e indivisibles.

Concluye de lo hasta aquí expuesto, que los intereses que pretende tutelar el actor a través de la acción incoada en autos, corresponden a intereses individuales en esencia.

**Consecuencia de lo anterior, a su juicio, sería que al no estar en presencia de intereses colectivos, este Tribunal resulta absolutamente incompetente para conocer de la demanda de autos en atención al factor materia,** por lo que la presente controversia debe ser conocida y resuelta por un Juez de Policía Local, conforme lo dispone el artículo 50 de la Ley 19.496, el que cita y transcribe al efecto. Acto seguido solicita acoger la excepción de incompetencia absoluta, con costas.

En subsidio de lo anterior, y para el caso de que no prospere la incompetencia absoluta reclamada, solicita el rechazo de la demanda por las excepciones y defensas que a continuación se enuncian.

**Como primera excepción alega la prescripción de la acción incoada en autos.**

En este sentido, previa cita del artículo 26 de la Ley de Protección al Consumidor, desprende que dicha norma no distingue, en materia de



**Foja: 1**

prescripción, si se refiere a acciones asociadas a un interés individual o colectivo de los consumidores, por lo que conforme a las reglas de interpretación dispuestas en el Código Civil, no cabe al interprete tampoco distinguir.

Deriva de lo anterior que tanto las acciones que promueven el interés individual como aquellas que promueven el interés colectivo prescriben en el plazo de seis meses desde el hecho infraccional. Agrega que sin perjuicio de que el inciso segundo del artículo 26 de la Ley en análisis, contempla la suspensión del plazo de prescripción indicado, a partir del correspondiente reclamo que haga el consumidor en la forma y ante los entes ahí indicados, en su concepto, esta norma sólo hace referencia a las acciones que persiguen cautelar un interés individual. Esto toda vez que: i) El reclamo que hace el consumidor mal puede entenderse efectuado en favor del bien común. ii) El consumidor no está habilitado por si solo para interponer una acción de interés colectivo o difuso, iii) Respecto de los efectos de la suspensión, es el propio legislador el que distingue entre aquellos legitimados activos en causas de interés colectivo, de aquellos de causas de interés individual, según se desprende del inciso final del artículo 54 de la citada Ley.

Conforme lo expuesto, habiéndose notificado la demanda de marras el día 10 de mayo de 2018, ya había transcurrido el plazo de 6 meses dispuesto por el artículo 26 inciso primero de la Ley de Protección al Consumidor, contados desde el hecho que el propio SERNAC califica como infraccional, a saber, el evento Cybermonday que se llevó a cabo entre el 6 y 8 de noviembre de 2017, razón que debe llevar a la conclusión de que la acción incoada en autos se encuentra prescrita.

**En subsidio de la excepción anterior, reclama la vaguedad e imprecisión de la demanda, lo que a su juicio, hace imposible a este Tribunal fijar la controversia sobre hechos determinados, afectando el ejercicio de su derecho constitucional de defensa.**

Al efecto señala, que el líbelo está formulado en términos tales que, por un lado, da cuenta de un actor que no cumple con su carga procesal activa mínima en lo que refiere a la exposición clara de los hechos y los



Foja: 1

fundamentos de derecho que sostiene, en particular, respecto a las conductas e infracciones que imputa a Sparta, y por otro, da cuenta de un libelo que impide a este Tribunal fijar la controversia sobre la base de hechos determinados, todo ello en directa afectación de la garantía constitucional de una razonable oportunidad de promover una adecuada defensa por parte de Sparta.

En apoyo de lo anterior, reclama que el actor utiliza “demandas formularios”, haciendo sin pudor un *copy paste* de demanda, indistintamente del proveedor demandado. De esta manera su representada ha sido objeto de las mismas imputaciones, conductas e incumplimientos que se atribuyen a otros proveedores. Anexa un cuadro comparativo de demandas interpuestas por el Servicio ante otros Tribunales.

Reclama además que el actor no expone de forma clara los antecedentes y las imputaciones infraccionales y de incumplimientos al caso en concreto.

**En subsidio de lo anterior reclama la improcedencia e incorrección de las hipótesis infraccionales e incumplimientos que imputa el Sernac a su representada, conforme se pasa a enunciar a continuación.**

**En cuanto a la hipótesis de “infracción al derecho de libre elección del bien o servicio que le asiste a los consumidores (artículo 3, inciso primero, letra a), LPC).**

Reclama que las hipótesis de infracción imputadas al alero del artículo 3, inciso primero, letra a) de la LPC son erradas. Lo son, pues el Sernac tergiversa el concepto de “derecho a la libre elección” de los consumidores, confundiendo diversos derechos y supuestos, tratando de expandir forzosamente el abanico infraccional respecto de su representada. Agrega que las conductas que bajo dicho supuesto infraccional le atribuye el actor a su representada, en el mejor de los casos, dicen relación más bien con supuestos propios de los artículos 12 y 35 de la LPC.

Hace presente que el legislador bajo la hipótesis infraccional señalada, trata como primer supuesto casos en que no cabe un consumo contralado o



Foja: 1

dirigido, por ejemplo, ventas atadas, repactaciones unilaterales, etc. En este sentido manifiesta que en la especie no concurre un consumo impuesto, controlado y/o dirigido de parte de Sparta.

Agrega que siendo más laxos en el concepto, se puede entender que el legislador en la hipótesis tratada, se opone aquellos actos de consumo en que el consentimiento no haya sido libre y espontáneo, es decir aquellas conductas que inducen a error al consumidor limitando con ello su libertad de elección del bien o servicio, conducta que a su juicio, tampoco concurre en la especie respecto de su representada.

Finalmente refiere que desde los deberes precontractuales de información que asisten al consumidor, en la especie tampoco, a su juicio, se aprecia cómo las conductas imputadas por el actor podrían constituir infracciones. De esta manera el precio, calidad del bien ofertado y los términos y condiciones de contratación fueron claros, veraces y oportunos.

**En cuanto a la hipótesis de “infracción al derecho que le asiste a los consumidores de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, y de informar las bases de promoción u oferta y el plazo de duración de las mismas (artículo 3, inciso primero, letra b), y artículo 35 de la LPC).**

Respecto a la indicada hipótesis infraccional hace presente que el actor no señala con claridad cómo su representada habría incurrido en los supuestos de hecho que ameritarían aplicar a su respecto el supuesto de derecho, esto es, la sanción que el Servicio solicita aplicar a este Tribunal.

Agrega que sin perjuicio de lo anterior, y para efectos de otorgar una adecuada defensa a su representada, supone “según el texto de la demanda”, que la falta que se imputa a Sparta habría sido no tener una información veraz y oportuna sobre el stock disponible durante el evento *Cybermonday*, no obstante que a continuación el mismo actor señala que su representada sí informaba el stock disponible.

En este sentido refiere que el servicio demandante parte de un hecho que dice conocer, cual sería que se habrían dejado sin efecto o anulado





**Foja: 1**

transacciones, infiriendo a partir del mismo, que ello se debería exclusivamente a una falta de stock posterior al evento y acto de consumo. Agrega que el actor deberá acreditar tanto el hecho como la inferencia que construye sobre el mismo.

Manifiesta además que la imputación del Sernac a este respecto muta, pasando de una supuesta anulación de transacciones por un supuesto corte de stock a un incumplimiento en el plazo del servicio de despacho o entrega del producto.

Respecto a la nueva imputación señala que: i) en el caso de que fuera efectivo, lo que desde ya niega, la misma correspondería a un incumplimiento de los términos y condiciones, cuestión que se enmarca, ya no en deberes precontractuales del proveedor, sino en las obligaciones surgidas del contrato afinado, ii) reitera su argumento en cuanto a que los supuestos incumplimientos reclamados, no puede encuadrarse dentro de los supuestos de procedencia de la acción de interés colectivo incoada en autos.

Sin perjuicio de lo anterior, sostiene que no es efectivo que su representada haya incurrido en el supuesto infraccional que se le imputa, toda vez que cumplió con el estándar de dar a conocer las características del bien, producto o servicio que constituye el objeto del contrato que pretende celebrar y, asimismo, cumplió con informar su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

Finalmente en cuanto a la imputación de haber infringido el artículo 35 de la LPC, sostiene que el actor nada dice en torno a cómo se habría infringido la obligación de informar las bases de la promoción u oferta y el plazo de duración de las mismas, y aún es más, a su juicio éste último reconocería, a lo menos tácitamente, que dicha obligación fue cumplida por Sparta, cita la página 16 del líbelo pretensor en este sentido.

**En cuanto a la hipótesis de “infracción al derecho que le asiste a los consumidores de ser reparado e indemnizado de todos los perjuicios (artículo 3, inciso primero, letra e) de la LPC.**



Foja: 1

Reitera su alegación de que el actor no describe ni detalla las conductas constitutivas de la infracción que le atribuye a su representada.

Sostiene además que el Servicio demandante se equivoca al pretender que el derecho de los consumidores a ser indemnizados y reparados sea un crédito adquirido *per se* y sin necesidad de declaración previa de responsabilidad respecto del proveedor. Agrega que se equivoca además al pretender que dicha declaración de responsabilidad se desprenda por el solo hecho de que un consumidor reclame o que el mismo servicio inicie acciones en contra del proveedor. Finalmente hace presente que el actor también se equivoca al sostener que el hecho de que el proveedor no se someta a sus designios indemnizatorios o reparatorios, incurre automáticamente en una infracción a la LPC. En cualquier caso, niega que Sparta haya incurrido en infracción de este derecho.

**En cuanto a la hipótesis de “infracción e incumplimiento a los términos y condiciones contractuales” (artículo 12 de la LPC).**

Al respecto hace presente que es el propio actor en su libelo pretensor, quien le otorga el punto a su alegación de que el Servicio demandante ha expandido forzosamente su afán sancionatorio, imputando conductas que no se enmarcan en la normativa que ha citado como infringida.

De esta manera es el propio Sernac, quien señala que todos los incumplimientos que imputa a su representada “cabén dentro de la hipótesis que el citado artículo establece, esto es, aquella contemplada en el artículo 12 de la LPC.

Extrae de lo anterior que el presente caso no versa realmente sobre las supuestas infracciones a los artículos 3, inciso primero, letras a), b), e), 23 o 35 de la LPC, sino que, conforme termina por reconocer el Sernac, recae sobre los términos y condiciones del contrato de consumo. De esta manera, a su juicio, los hechos denunciados deben ser analizados a la luz de los supuesto de hecho y jurídicos aplicables al artículo 12 de la LPC y no bajo los supuestos normativos de los artículos 3, 23 o 35 de la LPC.



**Foja: 1**

A continuación los apoderados de la demandada exponen detalladamente, según da cuenta su libelo de contestación, el proceso de compra de productos ofertados por su representada a través de su sitio web en el evento denominado *Cybermonday*, la formación del consentimiento entre proveedor y consumidor en el mismo, y, la transcripción de los términos y condiciones que regulaban dichas compras, los que a su vez, debían ser previamente aceptadas por el consumidor.

Conforme a lo anterior hace presente que cuando Sparta publicita en su página web un determinado producto bajo una determinada promoción, en este caso asociada al *Cybermonday*, lo que hace es proponer la celebración de un contrato con el consumidor. Lo anterior, toda vez que Sparta no formula dicha proposición con la intención de quedar vinculado por la aceptación pura y simple de parte del consumidor, y más bien, se reserva la facultad de decidir, ya sobre la celebración misma del contrato, ya sobre la determinación de alguno de sus elementos, según se indica, precisamente, en los términos y condiciones leídos y aceptados por los consumidores durante el proceso de compra, en particular de su cláusula séptima “Formación del consentimiento en contratos celebrados en el sitio.”

De lo anterior concluye que en una primera etapa, su representada en dicho contexto de contratación electrónica, formula una proposición a contratar o “invitación a ofrecer”, al consumidor, todo ello conforme a los términos y condiciones leídos y aceptados por aquél.

En este estado de las cosas hace presente que los términos y condiciones propuestos por su representada cumplen, con todos y cada uno de los requisitos exigibles para un contrato de adhesión por medios electrónicos, presupuestos que son analizados desde una perspectiva doctrinaria y legal, concluyendo de esta manera, que los mismos, son plenamente exigibles respecto de los consumidores que los aceptaron.

En este sentido indica que correspondiendo al consumidor leer los términos y condiciones, y manifestar a través de un sistema de uso común en el *e-commerce*, su conformidad con ella, si éste decide no leer dichos términos y condiciones, y dejar “tickeada” la caja manifestando su lectura y



**Foja: 1**

aceptación, a su juicio, a él corresponde asumir las consecuencias de sus decisiones.

Sostiene que conforme al procedimiento de compra explicitado, su representada efectuó una proposición de contratar con los consumidores, atendido que su ofrecimiento contenía una reserva expresa, a la cual refiere el artículo 7 de los Términos y Condiciones aceptadas por el consumidor, a saber, que el consentimiento se entendía formado y perfeccionado desde el momento en que se genera la confirmación escrita de parte de Sparta, lo cual, a su vez, se producía una vez que se verificara que se cumplían las siguientes condiciones: (i) que aún disponía de stock o especies de inventario; (ii) que el medio de pago propuesto por el usuario estuviere disponible y haya sido aceptado; y (iii) que los datos registrados por el usuario en el sitio coincidan con los datos al aceptar la oferta

Refiere que teniendo en consideración esta formación del consentimiento, y en tanto defensa transversal en lo que refiere a la imputación de infracción del artículo 12 de la LPC, se aprecia que todos aquellos casos en que no se hubiera generado la confirmación escrita, en los términos precedentemente referidos, simplemente no hubo consentimiento, y de allí que no pudo haber contrato de consumo. En consecuencia, no habiendo acto o contrato de consumo, mal podría haberse infringido términos o condiciones el mismo. Agrega que corresponderá al actor acopiar la documentación que dé cuenta de la confirmación por escrito así emitida respecto del grupo de consumidores cuyos intereses sostiene proteger.

En cuanto a aquellos casos en que habiéndose perfeccionado el contrato de consumo, el producto no fuera entregado dentro de determinado plazo, indica que a propósito del evento *Cybermonday*, su representada dispuso de alternativas a libre elección del consumidor referentes al medio de despacho, a saber: una flota propia y un Courier privado.

Hace presente que en el caso de marras los problemas que pudo haber con los plazos de entrega en el evento en cuestión, encuentran su explicación en problemas del sistema de despacho, sistema que por la alta demanda se tuvo



Foja: 1

que ampliar, en cuanto flota propia, en un 300%, sin que dicha conducta, a su juicio pueda ser considerada incumplimiento.

A mayor abundamiento agrega que en la confirmación escrita remitida a los consumidores que adquirieron productos de Sparta durante el evento *Cybermonday*, se indica claramente que la fecha de entrega era “estimada”, precisamente porque en estos procesos logísticos, existe un margen de error natural.

Respecto de aquellos casos en que habiendo sido confirmada la compra del producto, se hubiesen producido problemas de Stock. Tales pocos casos (aproximadamente 372 de un total de 10.872 pedidos, esto es un 3,4%) se enmarcan en el nivel de falencia propio de un sistema computacional y logístico, que suelen tener márgenes de error.

En cuanto a aquellos casos en que se ofreció al consumidor la anulación de la orden, que según sostiene el Sernac, se habría debido a que no habría contado con el stock para cumplirla. Sin perjuicio de que corresponderá al actor acreditar que las anulaciones se habrían producido como consecuencia del corte de stock, no ve en qué se puede reprochar en dicha conducta. En este sentido agrega, que se ofrezca dicha opción, *per ser*, no conlleva ningún incumplimiento o infracción, pues se deja a total criterio del consumidor la decisión.

Concluye de lo hasta aquí expuesto que su representada cumplió, conforme al grado de diligencia que le es exigible, con los términos y condiciones del acto de consumo, y en caso alguno perjudico al consumidor.

**En cuanto a la hipótesis de “infracción al deber de profesionalidad” (artículo 23 inciso primero de la LPC).**

Al respecto, y previa cita del indicado artículo 23 y transcripción del mismo, manifiesta que de su simple lectura, en conjunto con un análisis de la normativa, se desprende que lo alegado por el actor no tiene asidero.

En tal sentido agrega que la citada disposición es clara al indicar que la infracción se verifica en aquél caso en que producido un menoscabo al consumidor, este se haya debido a fallas o deficiencias en la calidad,



**Foja: 1**

cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del producto, mas nada tiene que ver con la “deficiencia en la certeza del cumplimiento” que reprocha el actor. Hace presente además que el Servicio demandante, nada dice en torno al menoscabo, en grado de negligencia, que su representada habría causado a propósito de dichas supuestas deficiencias a los consumidores.

Concluye de lo anterior, que la ampliación irrestricta de la norma en comento, a situaciones no contempladas por la misma, debe llevar al rechazo de esta imputación. Adicionalmente, atendido que en caso alguno se ha afectado la seguridad en el consumo, ni las conductas de Sparta han verificado ninguna de las situaciones contempladas a dicho respecto por el artículo 23 inciso primero de la LPC, la demanda en este punto debe rechazarse, sin más.

En cuanto a la solicitud del actor de imposición de multas a su representada, refiere que sin perjuicio de que ésta no ha incurrido en las infracciones que se le atribuyen, de manera que no procede a su respecto la aplicación de multa alguna, para el caso de estimarse lo contrario, en subsidio solicita que rechazar las multas solicitadas por el Sernac.

Funda lo anterior en que dichas sanciones, en tanto ejercicio de una potestad sancionadora estatal, están sometidas a la aplicación de los principios que rigen la actividad sancionadora del Estado, entre los que destacan el de legalidad, tipicidad y proporcionalidad, por lo que conforme a la aplicación de dichos principios, no resulta procedente solicitar tantas multas como consumidores supuestamente afectados, y tantas multas como infracciones haya, cita jurisprudencia en apoyo de su alegación.

Respecto al régimen de responsabilidad aplicable en la especie, hace presente que, a su juicio, según se desprende del artículo 23 de la LPC, es el de responsabilidad subjetiva, requiriéndose negligencia del proveedor a efectos de proceder con su sanción y reparación del menoscabo causado.

Agrega que el estándar de conducta exigible al proveedor, a efectos de cumplir las obligaciones que le impone la LPC, desde la perspectiva de la culpa, conforme a un análisis armónico de dicha normativa, y por



**Foja: 1**

aplicación supletoria de las reglas que establece nuestro Código Civil en este sentido, debe ser el de la culpa leve.

Sin perjuicio de lo hasta aquí expuesto, hace presente que el actor no indica o señala el daño sufrido por los consumidores, a efecto de poder siquiera esta magistratura proceder con una condena en perjuicios, al alero del principio de congruencia.

Refiere en este punto, que el hecho de que la Ley otorgue al juez la facultad de formar grupos y subgrupos tiene por antecedente necesario el que el actor haya entregado algún tipo de parámetro o indicación que le permita al Tribunal discernir el daño sufrido por los consumidores. Nada de eso ocurre en este caso.

Continuando con lo anterior, y a mayor abundamiento, sostiene que sin darse cumplimiento al requisito dispuesto en el artículo 51 número 2) de la LPC, se impide a este Juez, sin incurrir en infracciones al principio de congruencia, particularmente a la competencia específica y las nulidades asociadas a la ultra petita, proceder conforme ordena el artículo 53 C literal c) de la LPC, pues mal podría establecer indemnizaciones que ni siquiera han sido indicadas o señaladas por el señalado servicio.

Finalmente y previa síntesis de lo hasta aquí expuesto, solicita tener por contestada la demanda, y rechazarla en todas sus partes, con costas.

**Tercero:** Que la controversia en autos radica en; i) determinar si este Tribunal es competente para conocer la acción incoada en autos, ii) si la misma se encuentra prescrita, iii) si los hechos en que se funda han sido suficientemente precisados, iv) si concurren en la especie las infracciones a los artículos 3, inciso primero, letras a), b), e), 12, 23 y 35 de la LPC que el actor atribuye a la demandada, y finalmente vi) si proceden las multas e indemnizaciones de perjuicios solicitadas por el demandante.

**Cuarto:** Que la parte demandante, con el objeto de acreditar los fundamentos fácticos de su pretensión, acompañó a autos en forma legal los siguientes documentos:



**Foja: 1**

1. Copia simple de Oficio Ordinario SERNAC N° 1201, de fecha 18 de enero del año 2018.
2. Copia simple de Carta respuesta de Deportes Sparta Ltda. de fecha 01 de febrero del año 2018.
3. Informe Compensatorio de Deportes Sparta Ltda., Juicio Colectivo (Rol C-11.830-2018) seguido ante el 16° Juzgado Civil de Santiago, Elaborado por la Unidad de Vigilancia e Inteligencia de Mercados del Servicio Nacional del Consumidor, en el mes de enero de 2019.
4. Certificado emitido por el Jefe del Departamento de Gestión Territorial y Canales, del Servicio Nacional de Consumidor.

**Quinto:** Que, con fecha 15 de mayo de 2019 ,se realiza audiencia de percepción documental solicitada por el demandante, en la que se examinó un dispositivo de almacenamiento digital (CD-R), acompañado por éste, custodiado bajo el N° 3136-2019. Visualizado su contenido se comprueba que contiene lo que a continuación se indica:

-Archivo formato Excel denominado “B\_sparta-26042018 base reclamo”, que a su vez contiene nómina de reclamos de consumidores, interpuestos ante el Sernac, en contra de la demandada Sparta, referidos a los hechos ocurridos en el contexto del evento denominado *Cybermonday*, realizado entre los días 6 y 8 de noviembre de 2017.

-Archivo formato Excel denominado “Calcular\_compensación”, en el que el demandante determina la indemnización que correspondería a cada consumidor, en los casos de retardo en la entrega de productos y en caso de anulación de compra por no entrega del producto.

-Carpeta denominada como “Reclamos Sparta” que a su vez contiene 232 archivos en formato PDF.

**Sexto:** Que, a su vez la parte demandada, con el objeto de acreditar los fundamentos de sus excepciones, alegaciones y defensas, acompañó en forma legal a estos autos los siguientes documentos.





Foja: 1

1. Copia impresa de correo electrónico de fecha 13 de octubre de 2017, 18:16 horas, titulado “Reunion Correos Chile//Sparta/Cyber”, intercambiado entre Raúl Araya Pincheira de la empresa Correos de Chile, y funcionarios de Sparta.
2. Copia impresa de correo electrónico de fecha 3 de noviembre de 2017, 16:40 horas, titulado “Inhouse”, intercambiado entre Nicolás Justiniano de la empresa Easy Point, y funcionarios de Sparta.
3. Copia impresa de Perfil LinkedIn de la empresa Easy Point, obtenido de la dirección <https://www.linkedin.com/company/easypoint/about/> con fecha 28 de marzo de 2019
4. Factura electrónica N° 362, emitida con fecha 3 de noviembre de 2017, por la empresa Servio Técnico y Comercializadora STG Ltda. a Deportes Sparta Limitada, por la suma de \$32.026.981
5. Factura electrónica N° 377, emitida con fecha 30 de noviembre de 2017, por la empresa Servio Técnico y Comercializadora STG Ltda. a Deportes Sparta Limitada, por la suma de \$16.857.409.-
6. Factura electrónica N° 378, emitida con fecha 30 de noviembre de 2017, por la empresa Servio Técnico y Comercializadora STG Ltda. a Deportes Sparta Limitada, por la suma de \$30.783.824
7. Factura electrónica N° 382, emitida con fecha 9 de diciembre de 2017, por la empresa Servio Técnico y Comercializadora STG Ltda. a Deportes Sparta Limitada, por la suma de \$8.823.850.-
8. Factura electrónica N° 258, emitida con fecha 6 de diciembre de 2017, por la empresa GARRIDO Y MUNOZ LIMITADA, importadora, comercializadora, reparación y mantención de artículos deportivos, a Deportes Sparta Limitada, por la suma de \$6.120.226.-
9. Documento titulado como “Informe en Derecho” de fecha 16 de abril de 2019, preparado por don Iñigo de la Maza Gazmuri.



Foja: 1

10. Documento titulado como “Informe Pericial” de fecha 18 de abril de 2019, preparado por don Luis Hernán Palacios Correa.
11. Orden de compra N° 404047, de fecha 31 de diciembre de 2017, emitida por Sparta a Garrido y Muñoz Limitada.
12. Orden de compra N° 400963, de fecha 22 de noviembre de 2017, emitida por Sparta a Garrido y Muñoz Limitada.
13. Factura electrónica N° 453762, junto con su detalle, emitida con fecha 30 de noviembre de 2017, por la Empresa de Correos de Chile a Deportes Sparta Limitada, por la suma de \$23.503.470.-.
14. Orden de compra N° 401969, de fecha 30 de noviembre de 2017, emitida por Sparta a Empresa de Correos de Chile, con detalle según factura N° 453762 “servicio de courier mes de Noviembre 2017”.
15. Factura electrónica N° 623, emitida con fecha 30 de noviembre de 2017, por la empresa DHL Commerce (Chile) S.A. a Deportes Sparta Limitada, por la suma de \$16.188.708.-.
16. Factura electrónica N° 116, emitida con fecha 5 de diciembre de 2017, por la empresa Enviame Latam SpA., del giro gestión y tercerización logística, a Deportes Sparta Limitada, por la suma de \$ 12.157.598
17. Orden de compra N° 402298, de fecha 12 de diciembre de 2017, emitida por Sparta a la empresa Enviame Latam SpA, con detalle según factura N° 116 “Servicios de Currier (sic) de Noviembre 2017”.
18. Documento electrónico de fecha 14 de enero de 2019, correspondiente a copia autorizada de escritura pública de “Protocolización Términos y Condiciones para compras en [www.sparta.cl](http://www.sparta.cl) y su uso por todo usuario o consumidor / Deportes Sparta Limitada”, Repertorio N° 20.620/2015, de fecha 19 de octubre de 2015.



Foja: 1

19. Documento electrónico de fecha 22 de enero de 2019, consistente en Acta extendida por el Notario Público de Santiago don Iván Torrealba Acevedo otorgada el 21 de enero de 2019.
20. Copia impresa de correo electrónico de fecha 6 de noviembre de 2017, remitido por el servidor de Sparta.cl a un consumidor de productos del evento Cyber Monday.
21. Copia impresa de correo electrónico de fecha 6 de noviembre de 2017, remitido por el servidor de Sparta.cl a un consumidor de productos del evento Cyber Monday..
22. Copia impresa de correo electrónico de fecha 6 de noviembre de 2017, remitido por el servidor de newbalance.cl a un consumidor de productos del evento Cyber Monday.
23. Copia impresa de correo electrónico de fecha 6 de noviembre de 2017, remitido por el servidor de newbalance.cl a un consumidor de productos del evento Cyber Monday.
24. Copia de confirmación de compra para el pedido N° 100083808, de fecha 6 de noviembre de 2017.
25. Copia impresa de correo electrónico de fecha 23 de octubre de 2017, 19:45 horas, titulado “bicicletas para prearmado”, intercambiado entre Ignacio Sime y Juan Carlos Fierro (entre otros), de Sparta.
26. Copia impresa de correo electrónico de fecha 20 de octubre de 2017, 10:00 horas, titulado “RE: Invitación: Reunión Pre Cyber DHL lun 23 de oct de 2017 11:00 - 12:00 (CLST) (maria.araujo2@dhl.com)”, intercambiado entre MARía Araujo M. de la empresa DHL, y funcionarios de Sparta.
27. Documento electrónico extendido por el Notario de San Miguel don Jorge Reyes B., de fecha 17 de abril de 2019, consistente en copia digital de acta extendida por el referido notario de fecha 16 de abril de 2019, que contiene, formando parte de la misma, copia del estudio “Demografía y comportamiento de los usuarios chilenos en Internet”,



Foja: 1

de la Facultad de Economía de la Universidad de Chile, del año 1999.

28. Documento electrónico extendido por el Notario de San Miguel don Jorge Reyes B., de fecha 17 de abril de 2019, consistente en copia digital de acta extendida por el referido notario de fecha 16 de abril de 2019, que contiene, formando parte de la misma, copia del Estudio “Radiografía del consumidor año 2014, la vulnerabilidad de los consumidores”, preparado para el SERNAC por la empresa MORI.
29. Copia de contrato de Hosting “Statement of Work”, de 15 de octubre de 2016, celebrado entre Sparta y la empresa norteamericana Nexcess, junto a su traducción libre al español.
30. Escritos de Demanda y Contestación de demanda, en los autos Rol C-9124-2017 seguidos ante el 11° Juzgado Civil de Santiago.
31. Escritos de Demanda y Contestación de demanda, en los autos Rol C-9116-2017 seguidos ante el 6° Juzgado Civil de Santiago
32. Comunicado de la Cámara de Comercio de Santiago A.G., de fecha 10 de noviembre de 2017, en virtud del cual se informa de los resultados y cifras asociadas al evento Cyber Monday de dicho año.
33. Carta respuesta de fecha 15 de noviembre de 2017, de referencia “Reclamo N° R2017W1826649”, enviada por Graciela Orellana, encargada de post venta de Deportes Sparta Limitada, a don Juan Carlos Benito Medina Vargas, a propósito del requerimiento interpuesto por la Sra. Camila Pasten.
34. Carta respuesta de fecha 22 de noviembre de 2017, de referencia “Reclamo N° R2017W1840358”, enviada por Graciela Orellana, encargada de post venta de Deportes Sparta Limitada, a don Juan Carlos Benito Medina Vargas, a propósito del requerimiento interpuesto por el Sr. Roberto Lucero Olguín.



Foja: 1

35. Carta respuesta de fecha 23 de noviembre de 2017, de referencia “Reclamo N° R2017W1838869”, enviada por Graciela Orellana, encargada de post venta de Deportes Sparta Limitada, a don Juan Carlos Benito Medina Vargas, a propósito del requerimiento interpuesto por la Sra. María José Henríquez Sánchez.
- 36.4 Carta respuesta de fecha 4 de diciembre de 2017, de referencia “Reclamo N° R2017W1859639”, enviada por Graciela Orellana, encargada de post venta de Deportes Sparta Limitada, a don Juan Carlos Benito Medina Vargas, a propósito del requerimiento interpuesto por el Sr. Ignacio Rivera Fresno.
37. Carta respuesta de fecha 6 de diciembre de 2017, de referencia “Reclamo N° R2017W1836112”, enviada por Graciela Orellana, encargada de post venta de Deportes Sparta Limitada, a don Juan Carlos Benito Medina Vargas, a propósito del requerimiento interpuesto por el Sr. Esnaldo Andrés Muñoz Vallejos.
38. Carta respuesta de fecha 6 de diciembre de 2017, de referencia “Reclamo N° R2017W1836838”, enviada por Graciela Orellana, encargada de post venta de Deportes Sparta Limitada, a don Juan Carlos Benito Medina Vargas, a propósito del requerimiento interpuesto por la Sra. Karen Salazar San Martín.
39. Carta respuesta de fecha 27 de diciembre de 2017, de referencia “Reclamo N° R2017W1872826”, enviada por Graciela Orellana, encargada de post venta de Deportes Sparta Limitada, a don Juan Carlos Benito Medina Vargas, a propósito del requerimiento interpuesto por la Sra. Elizabeth Edith Farías Alarcón.
40. Carta respuesta de fecha 29 de diciembre de 2017, de referencia “Reclamo N° R2017W1882139”, enviada por Graciela Orellana, encargada de post venta de Deportes Sparta Limitada, a don Juan Carlos Benito Medina Vargas, a propósito del requerimiento interpuesto por el Sr. Fabián Andrés Devillaine Curotto.



Foja: 1

**Séptimo:** Que, además la parte demandada presentó a declarar en calidad de testigos en audiencia de fecha 28 de mayo de 2019, a las siguientes personas:

1.- Don Iñigo Andrés De La Maza Gazmuri, C.I N° 10.616.580-7.

2.- Don Luis Hernán Palacios Correa, C.I N° 6.948.886-8.

**Octavo:** Que, son hechos de la causa por no encontrarse controvertidos por las partes, además por encontrar sustento en sus propias afirmaciones vertidas en el período de discusión y finalmente por verse plasmados los mismos en la probanza documental por ambas rendida, los que a continuación se indican.

1° Que la demandada Sparta Limitada participó como tienda oficial en el evento de comercio electrónico denominado como “*Cybermonday*”, organizado por la Cámara de Comercio de Santiago, y que fue realizado entre los días 6 y 8 de noviembre de 2017.

2° Que, a consecuencia del indicado evento, el actor recibió múltiples reclamos de consumidores, en total acompaña 232, en contra de Sparta, los que se sustentan básicamente en la supuesta concurrencia de dos incumplimientos, a saber; i) retrasos en la entrega de los productos adquiridos y ii) no entrega de productos, por anulación de compras debido a cortes de stock.

**Noveno:** Que, en este estado del análisis y en relación al numeral 2° del considerando anterior, cabe hacer presente que Sparta en su contestación de la demanda reconoce los supuestos fácticos en que se sustentan los incumplimientos que se le atribuyen. Sin perjuicio de que minimice al número de reclamos, en relación al número total de operaciones de ventas cursadas en el evento *Cybermonday*, y los relacione con errores marginales que, a su juicio son de normal ocurrencia en operaciones de consumo con afluencia de altos niveles de demanda. Lo cierto es que la demandada reconoce que incurrió tanto en retrasos en la entrega de productos adquiridos en dicho evento, como también en la no entrega de productos por quiebres de stock.



**Foja: 1**

Lo anterior a su vez es concordante con la prueba rendida por el actor, valorada por esta judicatura conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 51 inciso primero de la Ley N°19.496, específicamente de aquello que se desprende del documento aparejado por el demandante, y que contiene la respuesta de fecha 31 de enero de 2018 que Sparta da al Sernac, a propósito de la solicitud de información frente a reclamos que decían relación con el mencionado evento.

De esta manera en la indicada respuesta se señala que de un total de “2.083 órdenes de compra que sufrieron algún grado de retraso en su entrega, producto del volumen procesado y problemas relacionados con la operación de los couries. Un total de 188 reclamos fueron ingresados entre el 1 y el 30 de noviembre en la plataforma del Sernac”. Se agrega en cuanto al número de problemas de inventarios detectados que, “durante la totalidad del período se procesaron 10.872 órdenes de compra, de las que 372 tuvieron corte de stock”. Esto a su vez es plenamente concordante con lo que expone la demandada en su escrito de contestación, según se desprende de los numerales 159 al 166 del mismo.

**Décimo:** Que, antes de entrar al análisis del fondo de la cuestión debatida en autos, a saber la concurrencia de las infracciones que el actor atribuye a la demandada y si a raíz de ellas concurre la responsabilidad contravencional y civil reclamada, este juez analizará las alegaciones de incompetencia, prescripción, vaguedad y falta de precisión en las imputaciones, esgrimidas por los apoderados de la sociedad demandada, todo lo anterior teniendo presente los hechos asentados en los considerandos anteriores.

**I.- En cuanto a la excepción de incompetencia.**

**Undécimo:** Que, como se ha indicado la parte demandada ha esgrimido como primera defensa la excepción de incompetencia absoluta en razón del factor “materia” de este Tribunal.

Funda lo anterior en que los intereses que pretende tutelar el actor a través de la acción incoada en auto, corresponden a “intereses individuales en esencia”, y no a colectivos como requiere el legislador como presupuesto de



**Foja: 1**

las acciones colectivas como la de marras. Corresponde, a su juicio, conforme a lo anterior, conocer de la presente controversia, dado los intereses supuestamente afectados, a un Juez de Policía Local, según lo dispone el artículo 50 de la Ley 19.496.

**Duodécimo:** Que, en este punto resulta importante tener presente lo que dispone el artículo 50 de la Ley 19.496, en relación a los intereses individuales y colectivos, a propósito de las acciones contempladas por dicha normativa para salvaguardar estos intereses.

En este sentido dicho artículo dispone:

“Se considerarán de interés individual a las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

“Se consideraran e interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual”.

**Décimo tercero:** Que, por su parte y en relación con la competencia para conocer y resolver de las acciones en resguardo de los derechos de los consumidores, contempladas en la Ley 19.496, el artículo 50 A de dicha normativa dispone:

“Las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual.

Lo dispuesto en el inciso anterior no se aplicará a Art. 1 N° 23 las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2 bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales”.





Foja: 1

**Décimo cuarto:** Que, a su vez la doctrina precisando y delimitando los conceptos de aquellos intereses objeto de protección de la Ley 19.496, a través de las acciones que ella contempla, ha señalado que “lo característico de los intereses colectivos es que los mismos corresponden a una serie de personas, más o menos numerosa que están o pueden estar determinadas, las cuales están ligadas entre sí por una determinada relación, como cuando varios individuos contratan individualmente un transporte. Como señala Pfeffer, el elemento diferenciador radica en la circunstancia de existir un interés jurídico a proteger que, si bien es individual, es común y afecta a un grupo de consumidores”<sup>1</sup>.

Se agrega que “el derecho les reconoce una posición preeminente a estos intereses globalmente considerados, es decir, unificados en la figura del interés colectivo o difuso, pero ello no significa que carezcan de relevancia jurídica, individualmente considerados, sino porque es en su unificación donde radica la particular atención que les dispensa el ordenamiento y que justifica la tutela especial que se les concede”.<sup>2</sup>

**Décimo quinto:** Que, por su parte la Excma. Corte Suprema, al referirse a la naturaleza y procedimiento de las acciones de interés colectivo, en tanto mecanismo de tutela judicial de intereses de carácter supraindividual, ha señalado que:

“El artículo 50 define lo que debe entenderse por acciones **de interés colectivo o supraindividual**, como aquellas que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligadas con un proveedor por un vínculo contractual (inciso quinto). De allí que la doctrina les asigna un *tinte grupal, común a una categoría o clase de personas ligadas por una relación de base con igual contraparte*; pero este núcleo subjetivo en modo alguno significa que el interés no pertenezca a ninguna y que pierda su calidad original de individualidad, porque el sistema jurídico les reconoce una posición preeminente a estos intereses globalmente considerados, es decir, unificados

<sup>1</sup> Cortez Matcovich Gonzalo, Comentario al artículo 50 de la Ley N° 19.496, en “La Protección de los Derechos de los Consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, LegalPublishing, Pág 965.

<sup>2</sup> *Ibidem*.



Foja: 1

en la figura del interés colectivo, lo que no significa que carezca de relevancia aisladamente considerado. Se trata de intereses personales homogéneos perfectamente diferenciados con un origen fáctico común, cuya pluralidad justifica la tutela especial del proceso colectivo que le brinda el ordenamiento legal<sup>3</sup>.

**Décimo sexto:** Que, la acción incoada en autos por el Servicio Nacional del Consumidor, corresponde a una acción de interés colectivo, que tiene por objeto que esta magistratura declare la eventual concurrencia de responsabilidad contravencional y civil que se atribuye a la demandada Sparta Limitada. Esta acción además se funda en una supuesta afectación de un grupo determinado o determinable de consumidores, en total 232 según ha quedado asentado, los que habrían participado en el evento de comercio electrónico denominado *Cibermonday*, y a consecuencia del mismo habrían padecido retrasos en la entrega de los productos adquiridos o la no entrega de productos, por anulación de compras debido a cortes de stock.

Luego, y sin perjuicio de la acción incoada en autos busque la protección de intereses, que pueden ser reconducidos en su origen a intereses de carácter individual como reclama el demandado, lo cierto es que todos ellos, en tanto objeto de protección jurídica, tienen un sustrato de afectación que se reclama como común, (supuesta responsabilidad infraccional y civil que se atribuye a la demandada), y es esta pluralidad de afectación entonces la que justifica la tutela especial que el proceso colectivo le brinda a los mismos, y que es de competencia de esta magistratura a través del procedimiento seguido en autos.

**Décimo séptimo:** Que, atendido lo hasta aquí razonado, teniendo presente la naturaleza de la acción incoada en autos, los intereses cuya afectación se reclama y lo dispuesto en los citados artículos 50 y 50 A de la Ley N° 19.496, este juez rechaza la excepción de incompetencia opuesta por el demandado, como se consignará en lo resolutivo del presente fallo.

## II. En cuanto a la excepción de prescripción.

<sup>3</sup> Sentencia Excm. Corte Suprema, Causa Rol N° 4.941-2011, de fecha 25 de agosto de 2011.



Foja: 1

**Décimo octavo:** Que, en subsidio de la excepción anterior, la parte demandada ha reclamado la prescripción de la acción incoada en autos. En este sentido, como se ha indicado, señala que habiéndose notificado la demanda de marras el día 10 de mayo de 2018, ya había transcurrido el plazo de 6 meses dispuesto por el artículo 26 inciso primero de la Ley de Protección al Consumidor, contados desde el hecho que el propio Sernac califica como infraccional, a saber, el evento *Cybermonday* que se llevó a cabo entre el 6 y 8 de noviembre de 2017, razón que debe llevar a la conclusión de que la acción incoada en autos se encuentra prescrita.

**Décimo noveno:** Que, según prescribía el antiguo artículo 26 de la Ley de Protección del Consumidor, el plazo de prescripción de la responsabilidad contravencional es de seis meses contados desde que se haya incurrido en la respectiva infracción. Dicho término además se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o Servicio Nacional del Consumidor, el que seguirá corriendo una vez concluida su tramitación.

**Vigésimo:** Que, en cuanto a la alegación de la parte demandada respecto a que las supuestas infracciones habrían ocurrido solamente durante los días 6 y 8 de noviembre de 2017, período en que se llevó a efecto el evento *Cybermonday*, la misma debe descartarse, toda vez que del mérito de las imputaciones que se le realizan, los hechos hasta aquí asentados, la respuesta al oficio del Sernac, que Sparta da con fecha 31 de enero de 2018, y de los reclamos aparejados por el actor, se desprende, de todos ellos de forma armónica y concordante, que los retrasos en las entregas y/o las no entregas por quiebres de stock, habrían acaecido no solamente entre los días previamente señalados, sino que también en los días posteriores a los mismos, razón que lleva a concluir entonces que en la especie no ha transcurrido el plazo de prescripción contemplado en el artículo 26 de la Ley de Protección al Consumidor, y por lo mismos la indicada excepción de prescripción debe ser rechazada, como se consignará en lo resolutive del presente fallo.

**Vigésimo primero:** Que, a mayor abundamiento, este juez además es de la opinión, de que en la especie concurre la hipótesis de suspensión del plazo



Foja: 1

de prescripción prevista en el inciso segundo del referido artículo 26, debido a los reclamos presentados por los consumidores ante el Sernac, obrando 232 en autos, según se desprende del soporte digital percibido con fecha 15 de mayo de 2019, y de los cuales Sparta reconoce 188, en la referida respuesta de fecha 31 de enero de 2018 que Sparta que hizo llegar al actor.

En nada altera lo anterior la alegación de la demandada en cuanto a que la indicada suspensión del plazo de prescripción no es aplicable respecto de las acciones que buscan tutelar intereses colectivos, como la de marras, toda vez que la norma es clara y no distingue entre clases de acciones, y se refiere en términos generales a la responsabilidad contravencional, sin distinguir entre las acciones por las que se pretenda hacer efectiva la misma, por lo que en consecuencia tampoco corresponde al interprete distinguir, debiéndose entonces aplicar dicha institución, sin distinción a ambos tipos de acciones.

### **III.- En cuanto a la alegación de vaguedad y falta de precisión en las imputaciones que realiza la demandante.**

**Vigésimo segundo:** Que, además la parte demandada ha reclamado que el libelo adolece de una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho en que se sostienen las conductas e infracciones que se le imputan. Hace presente también que el demandante utiliza “demandas formularios”, hace “*copy paste*” de las mismas, y no expone de forma clara los antecedentes y las imputaciones infraccionales y de incumplimientos al caso en concreto.

**Vigésimo tercero:** Que, en cuanto a la alegación de no contener la demanda una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho en que se apoya, cabe señalar que conforme lo ha reiterado en forma unánime la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia, acorde a la doctrina, dicha alegación para su procedencia requiere que la demanda esté tan mal redactada, y que en tal sentido se torne ininteligible y vaga, que haga imposible su contestación, afectando de esta manera el derecho de defensa de la parte demandada, por lo que en la especie cabe revisar si el libelo cumple a cabalidad lo dispuesto en el N° 4 del artículo 254 del Código de Enjuiciamiento Civil, esto es si contiene una exposición clara de



**Foja: 1**

los hechos y fundamentos de derecho en que se apoya la acción de interés colectivo incoada en autos.

**Vigésimo cuarto:** Que, de la sola lectura del libelo pretensor aparece de manifiesto que el actor expone de manera clara los hechos y fundamentos de derecho en que sustenta su pretensión. En este sentido aparecen enunciados los hechos en que supuestamente habría incurrido la demandada con ocasión de la realización del evento de comercio electrónico denominado *Cybermonday* realizado entre los días 6 y 8 de noviembre de 2017 respecto de un conjunto determinable de consumidores, se precisa además como los mismos constituirían las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor que atribuye a la demandada y las consecuencias, en cuanto a la supuesta concurrencia de responsabilidad contravencional y civil, que de ello deriva. Por lo que es dable concluir entonces que en la especie no concurre la vaguedad y falta de precisión en las imputaciones que reclama el actor.

A mayor abundamiento, es la propia demandada, quien en su contestación, aunque de manera subsidiaria, reclama la improcedencia de los hechos e infracciones que se le atribuyen por razones distintas a la vaguedad o falta de precisión reclamada. Además, como se ha indicado, en dicha contestación la sociedad demandada reconoce que efectivamente hubo retrasos en la entrega de productos, como también falta de entrega y anulación de compras por quiebres en el stock, todo lo anterior, a su vez supone conocimiento y entendimiento de su parte, de los presupuestos de hecho que constituyen la base infraccional que le es atribuida por el actor, descartándose en consecuencia, por lo mismo, que se vea afectado su derecho a defensa

**Vigésimo quinto:** Que, en nada altera lo hasta aquí razonado las alegaciones de la demandante en cuanto a que el actor supuestamente utiliza “demandas formularios” o realiza “*copy paste*” de las mismas, toda vez que ello, *per se* no implica la vaguedad y la falta de precisión reclamada por la parte demandada, pudiendo ello obedecer, entre otras causas, a una respuesta previamente concebida por el Servicio demandante, frente a conductas generalizadas y reiteradas por los proveedores que



Foja: 1

participan en el comercio electrónico, en eventos de alta afluencia de demanda como el referido *Cybermonday*.

#### **IV.- En cuanto a la concurrencia de las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.**

**Vigésimo sexto:** Que, descartada la concurrencia en autos de las alegaciones de incompetencia, prescripción, vaguedad y falta de precisión en las imputaciones, realizadas por la parte demandada, corresponde ahora entrar al análisis del fondo de la cuestión debatida en autos, a saber la concurrencia de las infracciones que el actor atribuye a Sparta y si a raíz de ellas concurre la responsabilidad contravencional y civil reclamada.

Dichos supuestos infraccionales dicen relación con:

a) La infracción al derecho de libre elección del bien o servicio que asiste a los consumidores (artículo 3° inciso primero letra a)).

b) La infracción al derecho de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicio ofrecidos, y de informar las bases de la promoción u oferta y el plazo de duración de las mismas (Artículo 3°, inciso primero, letra b) y 35)

c) La infracción de la obligación de informar las bases de la promoción u oferta y el plazo de duración de las mismas (artículo 35).

d) La infracción al derecho que le asiste a los consumidores a ser reparados e indemnizados de todos los perjuicios derivados de los incumplimientos del proveedor (artículo 3° inciso primero letra e)).

e) La infracción de la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien (artículo 12)

f) La infracción al deber de profesionalidad (artículo 23 inciso primero).

**a) En cuanto a la reclamada infracción al derecho de libre elección del bien o servicio que asiste a los consumidores (artículo 3° inciso primero letra a)).**



Foja: 1

**Vigésimo séptimo:** Que, el derecho de libre elección del bien o servicio que asiste a los consumidores consagrado en el artículo 3° inciso primero letra a) de la Ley N° 19.596, ha sido entendido como una manifestación del principio general inspirador de nuestro ordenamiento civil denominado libertad contractual, y consiste básicamente en que el consumidor puede elegir libremente vincularse contractualmente con cualquier proveedor de bienes o servicios, determinar el contenido de dicho vínculo y finalmente decidir sobre la permanencia del mismo.

En este sentido la doctrina ha entendido que la “la posibilidad que tiene el consumidor de influir sobre la relación de consumo, va implícito en la libre elección del bien o servicio, **acto que no le debe ser impuesto por un profesional de la información como es el proveedor**”<sup>4</sup>.

**Vigésimo octavo:** Que, teniendo presente lo expuesto en el considerando que antecede y los hechos alegados por el actor como constitutivos de infracción al referido derecho a la libre elección del bien o servicio que asiste a los consumidores, este sentenciador no estima que en la especie concurra la hipótesis infraccional contemplada en el referido artículo 3° inciso primero letra a) de la Ley N° 19.496.

Lo anterior en atención a que como se ha indicado, la referida hipótesis infraccional, dice relación con la libertad de que dispone el consumidor para decidir contratar y determinar el contenido obligacional que derive de la relación de consumo, libertad que en opinión de esta magistratura no se ha visto afectada por los retrasos en la entrega de productos o la no entrega de estos a consecuencia de quiebre en los inventarios, supuestos infraccionales en los que finalmente descansa la imputación que al efecto realiza el actor y que no guardan relación además con una imposición a los consumidores de un producto diverso al que libremente eligieron.

---

<sup>4</sup> Barrientos Zamorano Marcelo, Comentario al artículo 3° Letra A) de la Ley N° 19.496, en “La Protección de los Derechos de los Consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, LegalPublishing, Pág. 91.



Foja: 1

b) En cuanto a la infracción al derecho a información veraz y oportuna sobre los bienes y servicio ofrecidos, (Artículo 3º, inciso primero, letra b).

**Vigésimo noveno:** Que, el derecho del consumidor a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofertados, ha sido concebido por nuestro legislador, desde la perspectiva atribuible al proveedor, como una obligación precontractual y de carácter legal que tiene su fundamento en la desigualdad de información que generalmente tienen las partes que concurren en una relación de consumo.

Se ha dicho que la referida desigualdad de información aumenta y se torna más perjudicial para los consumidores en los proceso de contratación electrónica, gracias a la despersonalización que la misma supone. Por lo que en este tipo de contratación la información referida al proceso negocial debe ser proporcionada de forma previa al procedimiento de contratación electrónica de que se trate, y debe a su vez, otorgar a los consumidores la seguridad o garantía que necesitan para contrarrestar la distancia y la ausencia de una de las partes en la relación de consumo que está teniendo lugar en internet.<sup>5</sup>

**Trigésimo:** Que, en este sentido entonces habiéndose asentado en autos, la concurrencia de quiebres de inventarios que afectaron, según reconoce la propia demandada y se desprende además de la probanza rendida en autos, a aproximadamente 372 compras de productos respectivamente confirmadas por Sparta, correspondientes a un 3,4% del total de pedidos realizados en el evento en cuestión, y sin perjuicio de que esta última las refiera a falencias propias de un sistema computacional y logístico que “suele tener márgenes de error”, lo cierto es que ello evidencia, por el elevado número de consumidores afectados (372), que la información que la demandada publicó en su sitio web respecto a la disponibilidad de los productos ofertados no era veraz y no reflejaba de manera fidedigna la totalidad de stock disponible para ser comercializado, impidiéndose de esta

---

<sup>5</sup> Barrientos Zamorano Marcelo, Comentario al artículo 3º Letra b) de la Ley N° 19.496, en “La Protección de los Derechos de los Consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, LegalPublishing, Pág. 100.





Foja: 1

forma que el consumidor tomara una decisión de consumo con los niveles de información exigidos por nuestra legislación.

En este punto cabe hacer presente además, que resulta del todo improcedente y contrario a los principios inspiradores de la normativa de Protección al Consumidor, que “problemas de comunicación entre la plataforma de e-commerce, el ERP (“SAP”), y el sistema de administración de bodegaje (“WR”) (y el sistema de despachadores privados)”, sean endosables a los consumidores, como pretende la sociedad demandada, afectando por lo demás dichos “problemas” a la legítima confianza y expectativas en que se sustenta el comercio en general, y este tipo de operaciones electrónicas en particular, y que parten de la base que la información publicada de manera “virtual” en el correspondiente sitio web, sea un fiel reflejo de la situación real de la empresa ofertante.

**c) En cuanto a la infracción de la obligación de informar las bases de la promoción u oferta y el plazo de duración de las mismas (artículo 35).**

**Trigésimo primero:** Que, en cuanto a la infracción de la obligación de informar las bases de promoción u oferta y el plazo de duración de las mismas, habiéndose fundado esta hipótesis infraccional en los mismos supuestos de hechos reclamados a propósito de la infracción cuya concurrencia se constató en apartado anterior, a saber la falta de veracidad en la información publicitada por la demandada en su sitio web en relación al inventario disponible para su comercialización, y teniendo presente el principio del non bis in ídem, en tanto limitante a la actividad punitiva del Estado, este Juez descarta sancionar a la demandada por la concurrencia de la infracción en análisis, por estar subsumidos los hechos en que se funda el reclamo realizado a su respecto, en la infracción analizada en el apartado anterior, y por cuya comisión la demandada será debidamente sancionada.

**d) En cuanto a la infracción al derecho que le asiste a los consumidores a ser reparados e indemnizados de todos los perjuicios derivados de los incumplimientos del proveedor (artículo 3º inciso primero letra e)).**



Foja: 1

**Trigésimo segundo:** Que, en cuanto a la infracción a lo dispuesto en el artículo 3° inciso primero letra e), cabe hacer presente que dicha norma establece el derecho a reparación e indemnización que tiene el consumidor afectado por incumplimientos en que incurra el proveedor, cuya materialización, como ha sostenido la jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores de Justicia, requiere el ejercicio previo de la acción de acuerdo a los medios que la ley franquea<sup>6</sup>.

En este sentido entonces la indicada norma solamente se limita a establecer, uno no menos importante, “derecho a la acción” en favor de los consumidores, sin que se tipifique un supuesto infraccional, como pretende el actor, razón por que mal puede concurrir en la especie la contravención que se reclama a su respecto.

**e) En cuanto a la infracción de la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien (artículo 12).**

**Trigésimo tercero:** Que, en cuanto a la infracción a la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien, según dispone el artículo 12 de la Ley 19.496, ha quedado asentado, según lo ya razonado, por el propio reconocimiento que hace la demandada en su escrito de contestación, lo que a su vez resulta plenamente concordante con la probanza rendida por el actor, lo que a continuación se indica:

1° La sociedad demandada Sparta Limitada, incurrió en retrasos en la entrega de productos adquiridos por los consumidores en el evento de comercio electrónico denominado como *Cybermonday*, llevado a cabo entre los días 6 y 8 de noviembre. Según lo reconoce la propia demandada en la respuesta de fecha 31 de enero de 2018 al oficio remitido por el Sernac, “2.083 órdenes de compra sufrieron algún grado de retaso en su entrega”, de un total de 10.872 órdenes de compra efectivamente cursadas, es decir, el 19% de sus ventas, perfeccionadas según los términos y condiciones

<sup>6</sup> Sentencia Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción, Causa Rol N° 8-2014, de fecha 23 de marzo de 2015.



Foja: 1

explicitados en su sitio web, no cumplieron con los plazos comprometidos para su entrega.

2° Además la demandada Sociedad Sparta Limitada, respecto de 372 casos de ventas efectivamente confirmadas, y de esta manera perfeccionadas, según los términos y condiciones explicitados en su sitio web, correspondiente a un 3,4% del total de ventas cursadas en el referido evento *Cybermonday*, los productos no fueron entregados a los consumidores, siendo reversadas aquellas operaciones en que finalmente no fue posible encontrar stock de los productos en las tiendas físicas. Lo anterior, pese que en el sitio web de la demandada se publicitó la disponibilidad de inventarios de dicho productos, y además las órdenes de compra de los mismos fueron efectivamente confirmadas, lo que en alegaciones realizadas por la propia demandada, suponía la verificación previa de stock disponible.

**Trigésimo cuarto:** Que, asentado lo anterior, no queda más que concluir que en la especie la sociedad demandada Sparta Limitada, con las conductas descritas en el considerando que antecede, no cumplió con los términos, condiciones y modalidades ofrecidas o convenidas para la entrega de los bienes a que estaba obligada, infringiendo de esta manera lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

**f) En cuanto a la infracción al deber de profesionalidad (artículo 23 inciso primero).**

**Trigésimo quinto:** Que, finalmente cabe analizar si en la especie concurre la reclamada infracción al deber de profesionalidad contemplado en el inciso primero del artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor.

Señala la indicada disposición que “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”



Foja: 1

**Trigésimo sexto:** Que, de la disposición citada en el considerando anterior se desprende que la hipótesis contravencional en ella contemplada, tiene por objeto, como ha sido señalado por la doctrina, resguardar la seguridad de los bienes y servicios en el consumo masivo en nuestro país<sup>7</sup>.

De lo anterior se desprende entonces que su ámbito de aplicación solo cabe circunscribirlo a aquellos supuestos en que se causan perjuicios a los consumidores, provenientes de deficiencias inherentes al producto o servicio comercializado o prestado, y que se hayan ocasionado debido a la negligencia del proveedor o del prestador del servicio.

Luego, a juicio de este sentenciador, no cabe extender la hipótesis infraccional contenida en la norma citada, a otros supuestos de hecho que no digan relación con la seguridad en el consumo y la responsabilidad que de ello eventualmente recaiga en agente, ya sea fabricante o intermediario en la relación de consumo.

Por lo hasta aquí razonado, es dable concluir, que en la especie no concurre la reclamada infracción al deber de profesionalidad contemplado en el inciso primero del artículo 23 de la Ley 19.496, toda vez que los supuestos de hecho en que el actor funda la responsabilidad contravencional que imputa a la demandada, no guardan relación por lo ya explicado, con el ámbito de aplicación de la norma en comento, sin perjuicio que los mismos en tanto constitutivos de un deber general de profesionalidad atribuible al proveedor, puedan ser tenidos en cuanto al momento de fijar el *quantum* de las sanciones impuestas por las infracciones hasta aquí constatadas.

#### **V.- En cuanto a las sanciones por la responsabilidad contravencional.**

**Trigésimo séptimo:** Que, habiéndose constatado la concurrencia de responsabilidad contravencional atribuible a la Sociedad Sparta, en su calidad de proveedora, por haber incurrido en hechos constitutivos de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, para los efectos de

<sup>7</sup> En este sentido: Barros Bourie, Enrique, Tratado de responsabilidad extracontractual, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2006, pp. 748-770; Corral Talciani, H. “Ley de protección al Consumidor y responsabilidad civil”, en Corral, Hernán (edit.), Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras, Cuadernos de Extensión Jurídica N° 3, Santiago, Universidad de los Andes, 1999, pp. 163-211.



**Foja: 1**

determinar las sanciones aplicables en la especie, este Juez, atenderá fundamentalmente a la profesionalidad del proveedor, grado de asimetría de la información, existente entre infractor y víctima, y la situación económica del infractor. Por lo que teniendo en consideración que la demandada vulneró las siguientes disposiciones contenidas en la Ley 19.496, a saber, artículo 3 inciso primero, letra b) y artículo 12, es que se fijan las siguientes multas, según la norma vigente a la época de las infracciones:

- Por la infracción al artículo 3 inciso primero letra b): 20 Unidades Tributarias Mensuales.

- Por la Infracción al artículo 12: 40 Unidades Tributarias Mensuales.

**Trigésimo octavo:** Que, en cuanto a la solicitud del actor de aplicar multa por cada una de las disposiciones legales que se han infringido y por cada uno de los consumidores afectados, no encontrándose dicha facultad contemplada en la Ley N° 19.496, vigente al momento de los hechos, no se dará lugar a la misma por ser del todo improcedente.

**VI.- En cuanto a la responsabilidad civil reclamada y a los perjuicios cuya indemnización se solicita.**

**Trigésimo noveno:** Que, por otra parte la demandante ha solicitado que en la sentencia definitiva se determine los grupos y subgrupos de consumidores que resulten afectados por la demandada y declare la procedencia y monto de las correspondientes indemnizaciones o a favor del grupo o subgrupo que corresponda, todo ello en conformidad a lo en la Ley e Protección al Consumidor.

**Cuadragésimo:** Que, en efecto, la ley regula esta situación en su artículo 53 y siguientes, señalando que se informe a los consumidores que puedan considerarse afectados por la conducta del proveedor demandado, mediante la publicación de un aviso en un medio de circulación nacional y en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor, para que comparezcan a hacerse parte en este juicio o hagan reserva de sus derechos; lo que se materializa mediante un aviso en el sitio Web del demandante que se



**Foja: 1**

mantendrá publicado hasta el último día del plazo que se fija para estos efectos, esto es 20 días hábiles a contar de la fecha de publicación en el diario de circulación nacional; actuaciones que se constan.

**Cuadragésimo primero:** Que, en el plazo señalado precedentemente ningún consumidor se hizo parte en el juicio, ni tampoco hizo reserva de sus derechos, por lo que se hace inoficioso proceder a practicar la división en grupos de consumidores que resultarían afectados por las conductas desplegadas por la demandada y denunciadas por ellos mismos; haciéndose por tanto improcedente la indemnización a la que la ley se refiere en este caso. Sin perjuicio de los otros mecanismos legales, de que dispone cada uno de los consumidores que se considera afectado con las infracciones constatadas en el presente fallo, para perseguir eventuales responsabilidades civiles del proveedor que ha incurrido en las mismas.

**Cuadragésimo segundo:** Que, no obstante de lo anterior, y a mayor abundamiento de lo hasta aquí razonado, este juez considera oportuno hacer presente que si bien ha quedado asentado en autos la responsabilidad contravencional de la demandada por las infracciones cuya concurrencia ha sido constatada en la especie, y ello eventualmente puede constituir un indicio de hipótesis de responsabilidad civil, esto por sí sólo resulta insuficiente para fundar los presupuestos de procedencia necesarios para dicha responsabilidad. Lo anterior obedece a la distinta naturaleza, objetos de protección y fines perseguidos por cada uno de los ordenamientos que regula dichas responsabilidades.

En este sentido y respecto a la responsabilidad civil reclamada, el actor no ha acreditado ninguno de los presupuestos de procedencia de la misma, limitándose solamente a acompañar los reclamados que le fueron formulados por los consumidores, en relación al referido evento *Cybermonday*”, además de un estudio, realizado por la misma institución demandante, desprovisto por ello de una necesaria imparcialidad, determinado la especie y monto de cada uno de los perjuicios, pretendiendo que a partir de ello y de la responsabilidad contravencional asentada, se llegue sin más a la responsabilidad civil que reclama y la



Foja: 1

indemnización de perjuicios solicitada, lo que a todas luces resulta del todo insuficiente para tales efectos.

**Cuadragésimo tercero:** Que el resto de antecedentes probatorios, alegaciones de las partes y/o defensas, en nada obstan lo hasta aquí resuelto, por lo que resulta inoficioso extenderse en un mayor análisis.

Y atendido lo razonado y expuesto en los artículos 1545, 1546, 1547, 1556, y 1698 del Código Civil, artículos 160, 170, 426 y 427 del Código de Procedimiento Civil, y las disposiciones de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, se declara:

**I.-Que se acoge la demanda interpuesta con fecha 17 de abril de 2018,** sólo en cuanto se declara que Deportes Sparta Ltda., vulneró las siguientes disposiciones contenidas en la Ley 19.496, a saber, artículo 3° inciso primero, letra b), y artículo 12, conductas por lo razonado, atentatorias del interés colectivo de los consumidores, consagrado en el artículo 50 inciso quinto, de la Ley de Protección al Consumidor.

II. Que Deportes Sparta Ltda es responsable de haber incurrido en las conductas infraccionales que se detallaron precedentemente y por tanto se hace acreedor a las multas fijadas en el considerando trigésimo séptimo de este fallo y que suman un total de 60 Unidades Tributarias Mensuales.

III. Que no se hace lugar a la indemnización de perjuicios solicitados por las razones expuestas en los considerandos trigésimo noveno al cuadragésimo segundo, de esta sentencia.

IV. Que se ordena efectuar, a costa del infractor, las publicaciones de avisos conforme lo estatuye el artículo 54 de la Ley 19.496 la que deberá realizarse mediante la inserción respectiva en el diario El Mercurio.

V. La señora secretaria de este Tribunal dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 A de la misma ley.

VI. Remítase copia autorizada de la sentencia ejecutoriada en los términos señalados en el artículo 58 bis de la Ley de Protección al Consumidor.

VII. Que se condena en costas al demandado.



C-11830-2018

Foja: 1

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 11.830-2018.

**Pronunciada por don Luis Enrique Parra Aravena, Juez Suplente.**

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veintinueve de Mayo de dos mil veinte**



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 05 de abril de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>