

Santiago, ocho de septiembre de dos mil veinte.

Visto:

En los autos Rol C-9117-2017 del Vigésimo Sexto Juzgado Civil de Santiago, sobre juicio en procedimiento especial de la ley N° 19.496 sobre protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con Easy Retail S.A.”, por sentencia definitiva de primera instancia, de 24 de abril de 2019, se rechazó la demanda, ordenando que cada parte pagara sus costas.

En contra de este fallo, la parte demandante dedujo recursos de casación en la forma, y de apelación.

Se ordenó traer los autos en relación.

Considerando:

I.- En cuanto al recurso de casación en la forma:

Primero: Que el recurso de casación en la forma se sustenta en la causal del N° 5 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, en relación al N° 4 del artículo 170 del mismo cuerpo legal.

Segundo: Que conforme lo dispone el N° 5 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, es causal de casación el haber sido pronunciada la sentencia con omisión de cualquiera de los requisitos enumerados en el artículo 170. En este caso, se ha argumentado en relación al número 4° -de las consideraciones de hecho o de derecho que sirven de fundamento a la sentencia-, aduciendo que en ésta, el Juez solo se ha limitado a reiterar las alegaciones formulada por las partes, a enumerar, y no valorar los medios de prueba que se rindieron durante todo el proceso, estimando que ello constituye un caso claro de omisión del deber de apreciación, valoración y ponderación de la prueba.

Tercero: Que respecto de la causal interpuesta, el artículo 768 inciso segundo del Código de Procedimiento Civil, excluye de entre los



motivos de casación, que pueden hacerse valer en los juicios a que se refiere el inciso segundo del artículo 766 del mismo cuerpo legal, -juicios o reclamaciones regidos por leyes especiales-, cuyo es el caso, la causal prevista en el N° 5, a menos que ésta se funde en haber omitido la sentencia la decisión del asunto controvertido.

Cuarto: Que en razón de lo expuesto, el recurso deducido debe ser necesariamente declarado sin lugar.

II.- En cuanto al recurso de apelación:

Se confirma la sentencia en alzada.

Y se tiene además presente:

Quinto: Que no resulta controvertido entre las partes, que en el mes de noviembre del año 2016, en el contexto del evento comercial denominado “*Cibermonday*”, la demandada incurrió en atrasos en la entrega de productos y servicios ofrecidos por ella y contratados por los consumidores, quienes, en una cantidad de 523, dedujeron reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor, alcanzándose posteriormente, a instancias de la intervención de la entidad pública aludida, acuerdos entre la empresa denunciada y cada uno de los clientes que se vieron afectados, consistentes en: i) generación de nuevos despachos en plazo especial convenido; ii) anulación de común acuerdo de la compra respectiva, mediante emisión de nota de crédito, más entrega de *gift card*; iii) entrega de los productos a satisfacción de los clientes; y iv) entrega de los productos a satisfacción de los clientes, más devolución del costo de despacho a través de nota de crédito.

Sexto: Que es también, un hecho de la causa, debido a la falta de antecedentes probatorios que den cuenta de lo contrario, que existan otros clientes afectados a causa del actuar imputado a la demandada, distintos de aquellos que formularon los reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor, y que posteriormente llegaron a alguno de los acuerdos precedentemente enunciados con la empresa denunciada.



Séptimo: Que el artículo 23 de la ley N° 19.496 requiere como presupuesto ineludible para dar origen a la responsabilidad de tipo infraccional de algún proveedor, la existencia de un menoscabo provocado por éste a los consumidores en la venta de bien o servicio. Tal detrimento no es posible de advertir en el caso de marras, desde el momento en que la totalidad de los sujetos que en algún momento se estimaron afectados por el obrar de la empresa denunciada, posteriormente alcanzaron acuerdos con ésta, tendientes a la satisfacción de sus intereses en el marco de las relaciones de consumo previamente materializadas.

Octavo: Que la acción colectiva deducida en la especie, por el Servicio Nacional del Consumidor, se encuentra definida en el inciso quinto del artículo 50 de la ley N° 19.496 como aquella que se promueve en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Al respecto, tal como se ha evidenciado en los dos motivos que anteceden, conviene recalcar, que el demandante no ha acreditado que exista interés jurídico de consumidor alguno en el resultado del presente juicio, por cuanto quienes pudieron encontrarse en esa condición, a raíz de los hechos denunciados, ya han sido debidamente satisfechos por la demandada.

No obsta a esta conclusión la naturaleza colectiva de la acción ejercida, por cuanto, la circunstancia que un interés pertenezca a muchos “*no quiere decir que no pertenezca a ninguno, sino que todos los miembros de la comunidad de que se trate han resultado igualmente afectados*” (Faustino Cordón Moreno, “*Sobre la legitimación en Derecho Procesal*”. En: Revista Chilena de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Volumen 25, N° 2, 1998, pág. 368). El mismo autor citado agrega que la categorización de colectivos o difusos de los intereses, no importa que su individualización sea imposible, sino solo que, por su peculiar carácter,



se les reconoce un papel preeminente, que explica la particular consideración y tutela a ellos reservada por el Derecho.

Noveno: Que, conforme a lo razonado, no concurriendo el menoscabo a los consumidores, como presupuesto fáctico y jurídico necesario para la responsabilidad infraccional y civil de la demandada, resulta pertinente el rechazo en todas sus partes del libelo pretensor.

Por estas consideraciones, y lo dispuesto en las normas legales citadas, y en los artículos 186 y siguientes, 764, 765, 766, y 798 del Código de Procedimiento Civil:

I.- En cuanto al recurso de casación en la forma:

Se **rechaza** el recurso de casación en la forma deducido por la parte demandada en lo principal de su presentación.

II.- En cuanto al recurso de apelación:

Se **confirma**, la sentencia de veinticuatro de abril de dos mil diecinueve, con costas.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministro sra. Duran.

Ingreso Corte N° 14392-2019 - Civil

Pronunciada por la **Primera Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Elsa Barrientos Guerrero, e integrada por la Ministro señora Inelie Durán Madina, y la Abogado Integrante señora Carolina Coppo Diez.





JRKSGSZRWH

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Elsa Barrientos G., Inelie Duran M. y Abogada Integrante Carolina Andrea Coppo D. Santiago, ocho de septiembre de dos mil veinte.

En Santiago, a ocho de septiembre de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>