

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 13° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-9124-2017
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS
NACIONALES S.A

Santiago, veintisiete de Octubre de dos mil veinte

VISTOS:

Al folio 1, comparece Ernesto Muñoz Lamartine, abogado, en su calidad de Director Nacional del **Servicio Nacional del Consumidor**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 50, Piso 1, comuna de Santiago, interponiendo demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, contra de **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A** -en adelante **ABCDIN**- representada legalmente por Francisco Samaniego Sangroniz, cuya profesión u oficio desconoce, ambos con domicilio en Nueva de Lyon N° 72, Piso 6, comuna de Providencia.

Al folio 4, se declaró admisible la demanda colectiva.

Al folio 17, con fecha 12 de mayo de 2017 se practicó la notificación personal subsidiaria al representante legal de la demandada.

Al folio 18, la demandada deduce reposición, en virtud de lo dispuesto por el artículo 52 letra b) de la Ley 19.946, recurso que fue desestimado por resolución de 19 de junio de 2017.

Al folio 25, la demandada presentó escrito de contestación.

Al folio 32, consta la publicación del artículo 53 de la Ley 19.496, practicada en Diario La Tercera con fecha 4 de agosto de 2017, además del sitio web del Servicio Nacional del Consumidor.

Al folio 41, en audiencia celebrada con fecha 13 de noviembre de 2017, se llamó a las partes a conciliación, sin éxito.

Al folio 42, se recibe la causa a prueba, fijándose los hechos a probar, resolución que fue modificada con fecha 24 de abril de 2018, al folio 47.

Al folio 107, encontrándose la causa en estado, se citó a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:



I.- EN CUANTO A LAS TACHAS.

PRIMERO: Que las causales de inhabilidad tienen por objeto excluir un testimonio de la valoración del juez, en razón de verse afectada la veracidad o imparcialidad de una declaración por alguna de las causales establecidas en los artículos 357 y 358 del Código de Procedimiento Civil;

SEGUNDO: Que la demandada formula tachas en audiencia testimonial de 7 de junio de 2018, incorporada al folio 86 de la carpeta electrónica, respecto del testigo Maximiliano Andrés Álvarez Contreras, por la causal contemplada en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, por ser este dependiente de la persona que exige su testimonio en el presente juicio, por lo que resulta patente su inhabilidad para declarar;

TERCERO: Que, al evacuar traslado, la demandante solicita el rechazo de la inhabilidad por estimar que no se configura la causal invocada, argumentando que esta no resulta aplicable a quienes tienen la calidad de funcionarios públicos por estar regidos por el Estatuto Administrativo, el cual les entrega la estabilidad laboral suficiente para poder declarar de manera imparcial en el juicio;

CUARTO: Que la inhabilidad contemplada en el numeral 5 del artículo 358 ya citado, manifiestamente recae sobre los trabajadores y dependientes de la parte que los presente para valerse en un juicio de aquél medio probatorio, entendiéndose por el legislador que aquella situación de dependencia o subordinación hacia una de las partes del proceso podría minar la debida independencia del testigo. Dicha hipótesis no concurre en la especie, puesto que de las respuestas del Sr. Álvarez Contreras a las preguntas de tacha formuladas por la parte demandada se desprende claramente que es funcionario del Servicio Nacional del Consumidor, de manera que no se vería amenazada su estabilidad laboral, ni detentaría algún beneficio económico que emane de sus declaraciones en el presente proceso.

Por estas consideraciones, **se rechaza, sin costas**, la tacha deducida por la parte demandada en contra del testigo Maximiliano Andrés Álvarez Contreras, presentado por la parte demandante;

QUINTO: Que, a su turno, la demandante formula tacha en audiencia testimonial de 8 de junio de 2018, incorporada al folio 88,



respecto del testigo Fernando Fumagalli, por la causal contemplada en el artículo 358 N° 5 del Código Adjetivo, esto es, por ser trabajador dependiente de ABCDIN, sociedad demandada que justamente lo presenta a declarar;

SEXTO: Que, al evacuar traslado, la demandada solicita el rechazo de la tacha, argumentando que el deponente desempeña un cargo directivo o gerencial, cuya jornada se encuentra sujeta al artículo 22 del Código del Trabajo, y que refuerza la idea de que el trabajador goza de razonable independencia;

SÉPTIMO: Que, si bien el testigo reconoce como su empleador a ABCDIN, y siguiendo la misma línea de razonamiento del motivo cuarto en relación a la causal de inhabilidad invocada, también es cierto que la actual legislación laboral protege a los trabajadores que concurren a declarar por su empleador, sin afectarse su imparcialidad por la relación contractual que lo liga a la parte que lo presenta.

Por ello, acorde a lo razonado precedentemente, **se rechaza, sin costas**, la tacha deducida por la demandante en contra del testigo Fernando Fumagalli, presentado por la parte demandada.

II.- EN CUANTO AL FONDO.

OCTAVO: Que a lo principal de folio 1, comparece Ernesto Muñoz Lamartine, abogado, en su calidad de Director Nacional del **Servicio Nacional de Consumidor**, interponiendo demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores -en adelante LPC- en contra de **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A (ABC DIN)**, por los fundamentos de hecho y argumentos de derecho que a continuación se exponen.

Sostiene que ABCDIN es demandada por haber incumplido las condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas, originando perjuicios a los consumidores con su proceder negligente, con ocasión al evento Cybermonday 2016, los cuales hasta la fecha no han sido reparados de modo adecuado, en específico en lo que dice relación a la existencia de problemas en la ejecución del proceso de transacción dispuesto por la



demandada, el no cumplimiento del plazo ofrecido y comprometido para la entrega del producto y/o servicios adquiridos por los consumidores; no entregar los referidos productos por falta de stock, procediendo a la anulación de compras y/o transacciones efectuadas; haber ofrecido y comercializado productos y/o servicios sin contar con stock disponible; al no actuar con la debida diligencia y cuidado en el ejercicio de su actividad comercial, negándose además a indemnizar adecuada y oportunamente a los consumidores, cometiendo infracciones a los **artículos 3 inciso primero letras a), b) y e), 12, 23 inciso primero y 35**, todos ellos de la LPC.

Señala que durante el desarrollo del evento denominado “CyberMonday” transcurrido los días lunes 7, martes 8 y miércoles 9 de noviembre de 2016, la demandada ofreció atractivos descuentos, sobre una cantidad importante de productos comercializados por ésta, los cuales solo eran válidos al ejercer el acto de consumo mediante su sitio web, ocasionándose al tiempo de su ejecución y con posterioridad a ella, una serie de incumplimientos por parte del proveedor.

Asegura que dicho incumplimiento por parte de la demandada ha generado un menoscabo a un conjunto determinado o determinable de consumidores, encontrándose en definitiva afectado el interés colectivo de los consumidores, confirmado en el artículo 50 inciso quinto de la LPC.

Solicita que se declare admisible la demanda colectiva, cuestión meramente formal derivada del cumplimiento de los requisitos contenidos en el artículo 52 letras a) y b) de la LPC, y en definitiva, declarar la responsabilidad infraccional del proveedor demandado por cada uno de los incumplimientos citados, y que se desarrollaran posteriormente, condenándolo al pago máximo de las multas estipuladas en la ley por cada una de ellas, y por cada uno de los consumidores afectados, y que se determinen los grupos o subgrupos de consumidores que fueron perjudicados por la demandada, y por último, declarar la procedencia y montos de las indemnizaciones o reparaciones a favor del grupo o cada uno de los subgrupos que correspondan.

Seguidamente, hace referencia respecto al ordenamiento jurídico en materia de protección a los consumidores, mencionando la creación de las acciones colectivas y su alcance el año 2004, mediante la Ley 19.955.



Asimismo, afirma que la protección de los consumidores se justifica por la relación de asimetría que existe en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores. Estas asimetrías motivan que el legislador disponga de normas de orden público económico, con el objeto de restablecer el equilibrio entre las partes. En el mismo sentido, agrega que los derechos de los consumidores son irrenunciables. Por contrapartida, señala que los proveedores tienen la obligación de no limitar la elección de un determinado bien o servicio, informar veraz y oportunamente sobre las condiciones y el precio de un producto o servicio, cumplir íntegramente con las condiciones ofrecidas, publicitadas, acordadas y/o contratadas, así como en el caso de causar daño y/o menoscabo a los consumidores, tener el deber de indemnizarlos adecuada y oportunamente.

Luego, explica que el principio “pro consumidor” fue ratificado por el Tribunal Constitucional, en los autos Rol N° 980-2007, y extendido incluso a aquel proveedor que actúe en calidad de intermediario, principio que se encuentra implícito en la LPC, tendiente a proteger a la parte más débil, y recogido también en la historia fidedigna del establecimiento de la misma ley.

Posteriormente, se refiere a los contratos del comercio electrónico, señalando que, a través de la contratación electrónica, el proveedor alcanza a generar un contacto más masivo con los consumidores, pudiendo exponer y publicitar sus productos y servicios, más fácilmente y de forma continua. Así, el consumidor tiene acceso inmediato y directo a un conjunto de productos desplegados a través de una página web de entera propiedad de los respectivos proveedores, soportado por un sistema de compra donde solo basta aceptar los términos y condiciones de la plataforma web previamente establecidos por el proveedor y tener una tarjeta de crédito o débito para realizar la compra. Reitera que en este tipo de comercio, existe una relación de asimetría manifiesta entre el proveedor y consumidor, siendo el primero el más favorecido.

Añade que en virtud del artículo 58 inciso segundo letra f) de la LPC, el SERNAC tomó conocimiento mediante reclamos, ingresados a través de distintos puntos de atención, de infracciones a la norma legal de marras, especialmente, un incumplimiento a las estipulaciones ofrecidas y



convenidas, entre ABCDIN y diversos consumidores, en el contexto del desarrollo del evento llamado “Cyber Monday”, acaecido entre los días 7 y 9 de noviembre de 2016, y que dicen relación con lo siguiente: i) incumplimiento del plazo ofrecido y comprometido para la entrega del producto y/o servicios adquiridos; ii) no entregar los referidos productos por falta de stock, procediendo a la anulación de compras y/o transacciones efectuadas; iii) haber ofrecido y comercializado productos y/o servicios sin contar con stock disponible, informando en su sitio web que sí había disponibilidad de productos; iv) no haber actuado con la debida diligencia y cuidado en el ejercicio de su actividad comercial, incurriendo en incumplimiento grave de las normas de la LPC; y v) negarse a reparar e indemnizar adecuada y oportunamente los perjuicios ocasionados a los consumidores.

A modo de contexto, explica que el “CyberMonday” es un evento organizado por el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago (en adelante “CCS”), que coordina a una gran cantidad de proveedores, entre ellos a la demandada, quienes consienten voluntariamente a ofrecer determinados productos y servicios, con atractivos descuentos a través de sus sitios web por un tiempo determinado.

Expone que dicho ofrecimiento constituye una promesa comercial para los consumidores, una vez que se ha perfeccionado el acto de consumo, y que la demandada, al momento de ejecutar dicho acto, ha incumplido en la forma ya expresada, constituyendo infracciones a la LPC.

Debido a estos hechos, el SERNAC recibió una serie de reclamos de consumidores que daban cuenta de los inconvenientes, por lo que dicha entidad, con fecha 5 de enero de 2017, mediante Oficio Ord. N° 166, y en el marco de sus facultades legales, requirió información y antecedentes en relación con los incumplimientos reclamados, respuesta que fue recepcionada con fecha 31 de enero de 2017. Luego, con fecha 21 de febrero de 2017, la institución mediante oficio Ord. N° 3796, dispuso la apertura de un proceso de Mediación Colectiva con el proveedor demandado, tendiente a buscar una solución para los consumidores afectados por la conducta de la demandada, según lo dispone el artículo 58 de la Ley 19.496. Esta última, mediante comunicación de 9 de marzo de



2017, manifestó que iniciar y participar de un proceso voluntario de mediación resultaría inoficioso para sus clientes, pues la compañía habría convenido con los afectados una solución satisfactoria.

Refiere que, sin perjuicio de la respuesta anterior, pese a que el proceso de mediación colectiva es una instancia voluntaria, de la cual el proveedor decidió no participar, este no informó cuáles fueron las medidas concretas de compensación y/o resarcimiento ofrecidas a los consumidores que adquirieron productos con aquel durante el Cybermonday, y que posterior al evento vieron retrasadas sus entregas o bien, se les informó que no existía stock del producto adquirido, lo que a todas luces contraviene las normas de la LPC, dejando en la más absoluta indefensión a los consumidores que resultaron afectados por el actor del proveedor. Agrega que, dentro del universo de las personas afectadas, no solo se encuentran aquellas que reclamaron ante el servicio, sino que también un grupo no determinado de consumidores que pudieron haber reclamado únicamente ante el proveedor demandado.

Manifiesta que, acorde a lo señalado, y según acreditará en la etapa procesal pertinente, existió por parte de la demandada una conducta que incumplió con las condiciones ofrecidas, contratadas y/o convenidas para con los consumidores informadas al momento de la compra de un producto, hecho que resulta aún más evidente con las respuestas entregadas por ella al SERNAC, y por los numerosos reclamos que el servicio recibió durante y post evento Cybermonday, sosteniendo que no existe una voluntad seria y responsable de dar solución y compensar a todos los consumidores afectados en sus derechos por su negligente actuar.

A continuación, la demandante enumera las infracciones cometidas por la demandada y que se encuentran contenidas en el artículo 3 inciso primero letras a), b), y e), 12, 23 inciso primero y 35 de la LPC.

En primer lugar, se refiere al **retardo en la entrega de productos** y/o servicios adquiridos por los consumidores dentro del plazo informado y convenido.

Respecto a esta infracción, señala el hecho de que el proveedor ofrece y publicita a través de su página web un gran número de productos, con descuentos exclusivos y que se podrían adquirir solo durante el tiempo que



se extendía el evento “CyberMonday”, además ofrece de manera adicional el servicio de despacho de los productos, y por el cual, cobra un precio o tarifa, y en el que se compromete a despachar el producto dentro de un plazo determinado.

Explica que el consumidor, además de adquirir el bien, contrata el servicio de despacho, que constituye un servicio adicional que es ejecutado de forma diferida a la compra, de la cual devienen derechos y obligaciones recíprocas entre el consumidor y proveedor, lo que se traduce en que, el primero debe pagar el precio por dicho servicio, mientras que el segundo, entregar el producto en el plazo comprometido, siendo esta última conducta incumplida por el proveedor. En el mismo sentido, hace presente que el servicio de despacho además de ser accesorio a la comercialización del o los productos, genera una obligación de hacer, y estas, conforme a la doctrina bastante admitida, pueden ser de medio o resultado.

Manifiesta que ABCDIN se obligó como contraprestación al pago del precio o tarifa del servicio de despacho, a entregar el producto o prestar el servicio en el plazo pactado y comprometido, correspondiendo a una obligación de resultado, lo cual además de no ser respetado, contraviene los artículos 12 y 23 de la LPC.

En segundo lugar, destaca la infracción al **no entregar los productos y/o servicios adquiridos, con la consecuente anulación unilateral** de las compras y transacciones efectuadas por los consumidores.

Respecto de esta hipótesis, describe que quienes reclamaron en Sernac informaron que la demandada no entregó los productos dentro de plazo, generándose un incumplimiento absoluto de las obligaciones contraídas. En efecto, comenta que constituye una agravante de responsabilidad infraccional del proveedor el hecho que ABCDIN, con ocasión a los reclamos de los consumidores por la no recepción del producto, informa que no dará cumplimiento a lo ofrecido, convenido y/o contratado por estos, y en consecuencia, no despachará los productos adquiridos, ni prestará el servicio, comunicando la opción de anular el contrato de venta o prestación de servicio, haciendo devolución del precio pagado.

Tales conductas constituirían abiertas infracciones a lo dispuesto por los artículos 3 inciso primero, letras a) y b), 12 y 23 de la LPC, al conculcar



el derecho de los consumidores a la libre elección del bien o servicio y el derecho de información veraz y oportuna, como también, al no dar cumplimiento a los términos y condiciones del contrato de compraventa del bien o prestación del servicio, y al no actuar bajo los estándares y principios de profesionalidad que exige la ley a todo proveedor de bienes o servicios.

En tercer lugar, indica la infracción a **ofrecer y comercializar productos y servicios sin contar con stock disponible**.

Describe que el proveedor demandado a través de su página web pone a disposición de los consumidores determinados productos, para que luego de perfeccionado el contrato, la demandada informe que no es posible cumplir con lo ofrecido, en razón de no tener disponibilidad de stock, todo lo cual revela la existencia de entrega de información carente de veracidad y oportunidad, constituyendo un actuar negligente por parte de la demandada, pues lo esperable que ella informara el agotamiento de stock disponible y detener la comercialización de los productos agotados.

Agrega que es tal la conducta de la demandada, que en su mismo informe, refiere que en aquellos casos en que no se tuvo disponibilidad de productos, es el mismo consumidor quien tiene la opción de aceptar un producto con similares características de igual o mayor valor, o bien, anular su compra.

Ello contraviene lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero, letra a) y b), 12, 23 inciso primero y 35 de la LPC, al transgredir el derecho de los consumidores a la libre elección del bien o servicio y el derecho de información veraz y oportuna, como también, al no dar cumplimiento a los términos y condiciones del contrato de compraventa del bien o prestación del servicio, y al no actuar bajo los estándares y principios de profesionalidad que exige la ley a todo proveedor de bienes o servicios. En cuanto a los antecedentes de derecho, expone las principales normas aplicables y que corresponde aplicar por las diversas infracciones e incumplimiento de la demandada. Al efecto, hace mención al artículo 3° inciso primero, 12, 23 y 35 de la LPC.

Respecto a la infracción al derecho de libre elección del bien o servicio que le asiste a los consumidores, detalla que la demandada infringe este precepto en el momento que frente a los masivos ofrecimientos,



consistentes en promociones y ofertas a través de su página web, y en el que se ofrecen productos y servicios a precios más atractivos y favorables en el mercado, no informa el stock disponible, ya que el proveedor debe permitir al consumidor elegir el bien o servicio, basándose en el conocimiento de la disponibilidad del stock, dado que ello es la garantía para que el consumidor pueda comparar y cotizar los precios de los productos y servicios.

En definitiva, la demandada habiendo informado la existencia de stock, y después de perfeccionada la venta, informa que no dará cumplimiento a lo ofrecido y contratado por el consumidor y además no despachará o entregará el producto, y comunica la opción de anular el contrato, haciendo la respectiva devolución del precio pagado por el producto, infringiendo además del derecho de libre elección, lo dispuesto por los artículos 12 y 35 de la LPC.

Luego, hace hincapié en la infracción al derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos. Agrega que una de las exigencias derivadas del deber del proveedor en tanto en la fase pre y pos-contractual la demandada informe de manera adecuada las condiciones de contratación, tales como, la disponibilidad y veracidad del stock de productos, las condiciones del servicio del despacho, entre otros hechos, lo que en definitiva no ocurrió. Reitera que los hechos descritos, además de constituir una infracción a la LPC, dañan gravemente las expectativas razonables que los consumidores depositan en el mercado del comercio electrónico y la consecuente adquisición de productos por aquel medio.

Sostiene que el derecho a la información no solo debe ser veraz, sino también oportuna. Así, el estándar que la ley le ha dispuesto para todo proveedor en materia de información, es que sea un profesional en su materia, incluida la profesionalidad en la entrega de información, es decir, un manejo de la información ajeno a la profesionalidad que impone la ley, se traduce en conductas, tales como: entrega de información parcelada, información en aspectos poco relevantes para la toma de decisiones, información falsa, indisponible, extemporánea o difícilmente accesible para el consumidor.



Seguidamente, expone la infracción al derecho básico e irrenunciable que le asisten a los consumidores de ser reparado e indemnizado de todos los perjuicios que devienen de los incumplimientos en que ha incurrido el proveedor. En ese sentido cita el artículo 3 inciso primera letra e) de la LPC y destaca que la infracción a este precepto consiste en que el proveedor en cada una de las respuestas que entrega a los consumidores afectados por los distintos incumplimientos descritos en el libelo de autos, no responde o no da solución efectiva a los consumidores y solo se limita a entregar el producto original mediante una nueva fecha, otorgando la alternativa de obtener un producto de similares características de igual o mayor valor, o bien la anulación de la compra, no pudiendo apreciar en aquella la efectividad de haber resarcido efectiva e íntegramente los perjuicios ocasionados a los consumidores afectados.

Añade 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. Insiste que procede que la demandada compense, repare e indemnice todos y cada uno de los perjuicios ocasionados a los consumidores afectados, más aún cuando de parte de la demandada no existe la voluntad seria y responsable de compensar adecuada y oportunamente a todos los afectados.

Posteriormente, hace mención a la infracción e incumplimiento a los términos y condiciones contractuales, singularizada en el artículo 12 de la LPC, mencionando que este precepto le confiere el carácter de obligatorio a los ofrecimientos que por cualquier medio realiza un proveedor a los consumidores, es decir, con esta norma se evita que el proveedor, una vez efectuada la oferta, modifique su proposición y no respete los términos en que la formuló. Agrega que en virtud del Principio de Integración Publicitaria, el proveedor queda obligado a respetar el contenido de aquellos elementos que, antes del contrato y hasta la celebración de éste, pone a disposición del consumidor a fin de informarlo o motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Además de la infracción al artículo 12 de la LPC, en este caso se aplicaría la sanción genérica dispuesta en el artículo 24 del mismo cuerpo legal.



Finalmente, señala la infracción al deber de profesionalidad, regulada en el artículo 23 inciso 1° de la LPC, expresando que toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias de cualquier naturaleza, de manera tal que se encuentre en condiciones de cumplir de cara al consumidor con los términos de sus ofrecimientos. Arguye que, de acuerdo al concepto de proveedor dado por el artículo 1 N° 2 del mismo cuerpo legal, aparece que existe un deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la experiencia que presenta, entendiendo entonces que la demandada tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de protección al consumidor, y que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor.

En el último acápite, hace referencia a las multas, prestaciones, restituciones e indemnizaciones.

Explica que la sanción a las infracciones a la LPC, se encuentra contenida en su artículo 24, y por su parte, la letra b) del artículo 53 C del mismo cuerpo legal dispone que en la sentencia definitiva que acoja la demanda colectiva, el juez debe declarar la responsabilidad de los proveedores demandados y aplicarles la multa o sanción que proceda “por cada consumidor afectado”, haciendo referencia al artículo 24 ya citado.

Reitera que el proveedor infringió los artículos 3° inciso primero letras a), b) y e); 12; 23 inciso primero y 35, todos de la LPC, por lo cual deberá declararse la responsabilidad infraccional de la demandada, imponiéndole, por cada consumidor afectado y por cada una de las infracciones cometidas, el máximo de las multas contempladas en la ley o aquellas que el tribunal determine conforme a derecho.

En cuanto a los perjuicios, indica que según lo establece el N° 2 del artículo 51 de la LPC, al SERNAC le basta señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine conforme al mérito del proceso. Sin perjuicio de lo anterior, asegura que en el caso que se estimara que incumplimiento de una obligación contractual o legal por parte del proveedor no siempre es una conducta que amerite el reproche infraccional,



igualmente, basta que se provoque daño a los consumidores para que el juez deba ordenar la indemnización que corresponda.

En relación a la naturaleza de la responsabilidad de la demandada, afirma que 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 ella para que se configure y se condene a la demandada.

Finalmente, expone que la demanda interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, como legitimado activo, corresponde a aquella que se promueve en defensa de derechos de un conjunto determinado y determinable de consumidores afectados en sus derechos, por lo que se entiende que es admisible;

NOVENO: Que al folio 25, comparecen Álvaro Ortúzar Santa María, Cristian Boetsch Gillet y León Carmona Fontaine, abogados, en representación de la demandada Distribuidora de Industrias Naciones S.A (ABCDIN), quienes vienen en contestar la demanda, solicitando el rechazo de la misma, con costas, dividiendo su defensa en 5 capítulos:

I.- Consideraciones generales. Explica el contexto en el cual se desarrollan los hechos de la demanda, y los supuestos 195 reclamos relativos al Cybermonday 2016, el cual tuvo lugar entre el 7 y 9 de noviembre del mismo año, y que representarían apenas el 1^o del total de las transacciones que tuvieron lugar en dicho evento. Asimismo, enuncia las excepciones y alegaciones que hará valer en autos, a saber: i) Transacción del artículo 58 letra f) de la LPC; ii) Improcedencia de una acción sustentada en la responsabilidad objetiva; iii) En subsidio la prescripción de la acción colectiva; iv) Motivos que sostienen el rechazo de la responsabilidad infraccional que ha sido demandada; v) La falta de requisitos de la responsabilidad civil alegada.

II.- Antecedentes. En cuanto al Cyberday, explica en términos idénticos al libelo pretensor en qué consiste y cómo se desarrolla dicho evento, recalcando que cada una de las empresas y proveedores participantes deben definir qué productos van a estar sujetos a los descuentos ofrecidos, y que no todo su stock se encuentra sujeto a beneficios, sino que solo aquellos que el proveedor determine según sus



definiciones y prioridades comerciales. En el caso de autos, del total de productos que eran comercializados por ABCDIN, sólo formaron parte del evento Cybermonday 2016 productos determinados y específicos, debidamente identificados como tales (Productos Cybermonday), encontrándose el resto fuera de las condiciones de dicho evento y, por lo mismo, no forman parte del objeto de la pretensión de la actora. Así, durante el desarrollo de este, su representada vendió, a través de su sitio web, tanto “Productos Cybermonday” como “Productos Fuera del Evento”, todo lo cual se encontraba debidamente informado por la demandada.

Comenta que para ABCDIN, representa un gran desafío tecnológico, comercial y logístico, atendido el inmenso flujo de clientes y la gran demanda que existe en la plataforma web durante los días que dura el evento, enfatizando que el flujo que recibe el portal web de en internet en condiciones normales durante todo un mes, se alcanza en los sólo tres días que dura el Cyberday. Por ello, la empresa habría efectuado -de manera diligente- importantes inversiones y preparativos con el objeto de aumentar su capacidad de oferta y atención en línea, fortaleciendo con tres meses de anticipación las diversas áreas o bloques de gestión, a saber, bloques tecnológico, comercial y logístico.

Asimismo, reitera su cabal cumplimiento a las obligaciones y deberes asumidos para con sus clientes, toda vez que pudo atender sus requerimientos adecuadamente, sin que existiere el quiebre de stock alegado, y efectuando la entrega de todos los productos adquiridos en Cybermonday. En efecto, se habrían realizado cerca de 16.000 transacciones durante el evento, existiendo solo 195 reclamos ante Sernac, cifra que apenas comprende el 1% del total de las operaciones, y de los cuales gran parte no dice relación alguna con el caso de autos.

Indica que por lo anterior, ABCDIN rechazó la invitación del servicio a participar de un proceso de mediación colectiva, por cuanto no existiría nada que solucionar respecto de ningún consumidor, antes que se encontrarían en poder de la entidad pública y que igualmente no fueron considerados por la actora al momento de deducir la acción colectiva.

III.- Improcedencia general de la demanda.

1.- Excepción de transacción.



Deduce la referida excepción en virtud de lo dispuesto por el artículo 58 letra f) de la LPC y del artículo 2460 del Código Civil, considerando como hecho no controvertido que la empresa ofreció y alcanzó una solución con cada uno de los consumidores a que se refiere la demanda, la cual habría sido aceptada por estos, y que por expresa disposición de la ley tiene mérito de transacción que extingue la responsabilidad alegada, produciendo además efecto de cosa juzgada.

2.- Improcedencia de demandar responsabilidad objetiva.

Alega que las pretensiones infraccionales e indemnizatorias deben ser rechazadas, atendido que se ha ejercido una acción sustentada en la responsabilidad objetiva, en circunstancias que la responsabilidad -tanto infraccional como civil- reglada en la LPC es de naturaleza subjetiva.

Refiere que la demandante invoca dicha responsabilidad sin citar ninguna disposición, por lo que se trata de una alegación sin sustento legal, señalando que el resto de las fuentes citadas son totalmente inaplicables al caso, pues además de ser tergiversadas y referirse a juicios individuales, datan de una época muy anterior a las diversas reformas que ha sufrido la LPC en el transcurso del tiempo, entre ellas, la modificación que creó los procedimientos colectivos. Aún en el evento que se hubiese demandado una responsabilidad subjetiva, la demandada deberá igualmente ser desestimada, porque en los hechos no existe un obrar doloso o culposo de parte de ABCDIN.

Sostiene la inaplicabilidad de la responsabilidad objetiva por las siguientes razones: i) Porque se trata de un régimen excepcional, que no permite presumir la aplicación de sus reglas, requiriendo de una norma expresa que así lo establezca, siendo el régimen general de nuestro ordenamiento jurídico de carácter subjetivo, de suerte tal que no existe en la LPC disposición alguna que establezca la responsabilidad invocada ii) Porque dicha responsabilidad no opera en materia contractual, ello, en relación a que los el servicio sustenta su acción en inexistentes incumplimientos a los contratos de consumo que vinculan a la demandada con un determinado grupo de consumidores. Refuerza lo anterior lo dispuesto por los artículos 1545 y siguientes del Código Civil, que constatan que no todo incumplimiento contractual da lugar a responsabilidad, pues se



requiere que tal incumplimiento sea imputable al deudor, esto es, que corresponda a un obrar doloso o culpable de este, destacando así que la responsabilidad contractual es siempre de carácter subjetivo.

Continuando con su línea argumentativa, arguye la improcedencia de la demanda como consecuencia de haberse optado por la responsabilidad objetiva, sin demandar subsidiariamente la aplicación de naturaleza subjetiva, por lo que, resultando únicamente aplicables las normas del último régimen, la errónea calificación jurídica afectaría directamente la causa de pedir de la acción y, en definitiva, lo pedido en la demanda, circunscribiendo la competencia del tribunal a dicha material, sin que sea posible extenderse a puntos no contenidos en el libelo.

3.- En subsidio, la prescripción de la acción.

Refiere que, acorde a lo dispuesto por el artículo 26 de la LPC, prescriben en el plazo de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, dependiendo la acción civil indemnizatoria de la acción infraccional, por lo que, necesariamente, si prescribe la infracción, necesariamente lo hará la acción civil.

Agrega que, la demanda fue notificada el 12 de mayo de 2017, es decir, más de 6 meses después de acontecido el evento Cybermonday entre el 7 y 9 de noviembre de 2016, hecho público y notorio que no se encuentra controvertido en la causa. Por tanto, resulta manifiesto que las acciones ejercidas en autos se encuentran irremediabilmente prescritas, y que, en consecuencia, la demanda debe ser rechazada en todas sus partes.

IV.- Improcedencia de la demanda en lo referente a la responsabilidad infraccional.

1.- Por invocarse normas que no consagran ilícitos infraccionales o que son abiertamente inaplicables. En primer lugar, expresa que la mayoría de las normas que Sernac considera infringidas no describirían conductas infraccionales, y por ende, de su transgresión no puede derivarse responsabilidad alguna, en virtud del principio de legalidad, donde el Estado solo puede imponer sanciones en la medida que exista una ley que condene el ilícito en cuestión con una pena determinada que se le atribuya como consecuencia. Es por ello que las normas citadas en la demanda no pueden ser fuente o causa de sanciones, porque no consagran



una conducta determinada como constitutiva de una infracción, de manera que no podría ser sancionada mediante alguna medida represiva por parte de la autoridad.

En segundo lugar, argumenta que el artículo 23 citado por la contraria, contiene la única hipótesis infraccional reclamada, pero que resulta inaplicable al caso, por cuanto la conducta allí descrita no coincide con los supuestos de hecho relatados en la demanda, ya que ningún producto presentó falla, lo que da cuenta de su manifiesta improcedencia.

2.- Por haber obrado ABCDIN con la debida diligencia, sin haber infringido ninguna norma de la LPC.

Primero, sostiene la inexistencia de la responsabilidad infraccional por ausencia de culpabilidad, enfatizando que su representada actuó siempre con una esmerada diligencia en la preparación y desarrollo del evento, y por ello, no concurriría la culpabilidad como elemento esencial del régimen invocado.

Luego, desarrolla la inexistencia de cada una de las infracciones:

a.- Artículo 1 N° 4 LPC. Explica que no contiene una orden ni imperativo de conducta, sino una definición de “Publicidad”, concepto que únicamente es utilizado para ilustrar la integración publicitaria, y para hacer referencia a las condiciones objetivas de publicidad contenidas en el artículo 28, más no a una conducta susceptible de infracción.

b.- Artículo 3 inciso primero letra a) LPC. Esta infracción se construye sobre hipótesis de que ABCDIN habría ofrecido a través de su página web unidades disponibles de productos y servicios, no obstante a conocer o debiendo conocer que no existía stock de los mismo, impidiendo a los consumidores el acceso a la compra de otros productos en promoción u oferta, circunstancia que a su juicio es falsa, pues la demandada se abasteció con un stock de productos Cybermonday mayor al ofrecido en el evento, para evitar quiebres de stock.

c.- Artículo 3 inciso primero letra b) LPC. La infracción alegada no es efectiva, por cuanto el proveedor actuó con la debida diligencia en la preparación del evento, sin producirse quiebre de stock, por lo que la información que proporcionó a sus clientes fue veraz y oportuna.



d.- Artículo 3 inciso primero letra e). Manifiesta que no se puede invocar en términos genéricos una infracción a dicha norma, ya que el derecho a la indemnización solo surge cuando un proveedor es condenado a pagar una indemnización por sentencia firme, cuestión que no ocurre en autos, añadiendo que cada uno de los reclamos fue atendido rápidamente por ABCDIN a satisfacción de cada consumidor, sin que exista sobre ellos ninguna cuestión pendiente.

e.- Artículo 12 LPC. Reitera que la demandada entregó a sus clientes todos los productos vendidos durante el Cybermonday 2016, constando siempre con disponibilidad suficiente, sin que se produjere quiebre de stock, además de haberse preparado y efectuado diversas inversiones logísticas para cumplir con la entrega en la forma convenida, proporcionando solución oportuna a cada uno de los reclamos deducidos, de manera que no fueron infringidos los términos, condiciones y modalidades convenidas entre las partes.

f.- Artículo 23 LPC. Comenta que dicha norma regula la seguridad en el consumo, prohibiendo que circulen bienes o servicios que son defectuosos, como resultado de la falta de diligencia del proveedor que los coloca a disposición de los consumidores. Por ello, este artículo no es aplicable en la especie, toda vez que no ha existido ninguna controversia ni reclamo con ocasión a que los productos comercializados en el evento hubieren presentado alguno de los defectos a que se refiere la normativa citada.

g.- Artículo 35 LPC. Si bien, la demanda anuncia en un título la infracción a esta norma, no se desarrolla ninguna idea al respecto, dado que en ningún pasaje del libelo pretensor se insinúa que ABCDIN no informó en sus promociones y ofertas sobre las bases de las mismas o el tiempo de duración, por lo que nuevamente se reclama un reproche infraccional que carece de fundamentación.

3.- En subsidio, la vulneración del principio non bis in idem.

Para el evento en que el tribunal considere que hubo responsabilidad infraccional por los hechos ocurridos durante el desarrollo del Cybermonday 2016, la demandada será igualmente improcedente por atentar contra el



principio jurídico fundamental que prohíbe que una misma conducta sea sancionada más de una vez, conocido como *non bis in idem*, en virtud del cual no pueden imponerse dos o más sanciones a una misma persona por una misma situación de hecho e igual fundamento.

Considera que el Servicio Nacional del Consumidor intenta multiplicar las supuestas conductas por las cuales debiera ser sancionada la demandada, las cuales se resumen en dos conductas, esto es, en lo referente a oferta y comercialización de productos sin contar con stock, y al despacho de los productos, solicitando la actora además el máximo de multas que establece la LPC por cada una de las infracciones y por cada uno de los consumidores afectados, proceder que es manifiestamente antijurídico y atenta en contra del referido principio.

Alega que no es procedente que se pretenda la imposición de tantas sanciones como eventuales consumidores afectados, porque se imputan conductas que se habrían cometido en actos de consumo, en contexto de una demanda colectiva y dentro del desarrollo de un mismo evento comercial. De esta forma, en cada una de las dos conductas denunciadas, existe una unidad de conducta que no se ve afectada por el número de consumidores que supuestamente habrían sufrido las consecuencias reclamadas ante el servicio, por lo que solo procedería imponer una vez la sanción y no “tantas veces como eventuales consumidores se habría visto afectados”, lo que supone el rechazo de la pretensión.

V.- Improcedencia de la demanda en lo referente a la responsabilidad civil.

En particular, afirma que en la especie no concurren ninguno de los requisitos que nuestro ordenamiento jurídico consagra a efectos de dar lugar a la responsabilidad civil reclamada, en cuanto no existe una conducta antijurídica y culpable que hubiere causado algún daño, como tampoco perjuicios ni relación de causalidad.

1.- Inexistencia de un hecho antijurídico y culpable. Insiste en que ABCDIN no infringió ninguna de las normas invocadas en la demanda, y que en todo y cualquier caso, obró con la debida diligencia, necesaria e ineludiblemente se debe concluir que no se configura tal requisito.



2.- Inexistencia de perjuicios y relación de causalidad. Reitera que el libelo no indica ningún perjuicio que deba indemnizarse, de modo que la pretensión carece de causa de pedir y objeto, pues no precisa los daños concretos que se habrían sido ocasionados a los consumidores y que deben ser acreditados en autos. Asimismo, todos los reclamos fueron debidamente atendidos y solucionados por el proveedor, por lo que no ha incurrido en ningún actuar culpable y, por tanto, no puede imputársele responsabilidad civil de ninguna especie.

Por las razones expuestas precedentemente, solicita el rechazo de la demanda interpuesta, con expresa condena en costas;

DÉCIMO: Que la demanda fue declarada admisible al folio 4, y con el mérito del proceso, por resolución de folio 42, el tribunal **recibió la causa a prueba**, providencia que fue modificada con fecha 24 de abril de 2018, fijando los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos en los siguientes términos: 1.- Incumplimiento de la demandada de las condiciones ofrecidas a los consumidores con ocasión del evento Cybermonday realizado entre los días lunes 7 y miércoles 9 de noviembre de 2016. Particularmente, la materialización y ejecución de las transacciones, en lo tocante al plazo y entrega de los productos y/o servicios adquiridos por los consumidores; 2.- En la afirmativa, antecedentes y fecha de los incumplimientos; 3.- Conductas y actos de la demandada que configurarían las infracciones descritas en el artículo 3 inciso primero letras a), b) y e), 23 inciso primero y 35 de la Ley N°19.946; 4.- Perjuicios a los consumidores. Monto, naturaleza y determinación del universo y diversas situaciones en que estos se vieron afectados; 5.- Efectividad de haber sido compensados los consumidores por la demandada, y si dicha solución fue aceptada;

UNDÉCIMO: Que, para acreditar su pretensión, la demandante incorporó en autos la siguiente **prueba documental**:

Al folio 2:

1.- Copia de Oficio Ordinario N° 166, de fecha 05 de enero del año 2017, enviado por el Jefe de la División Jurídica del SERNAC a la demandada, solicitando informe en relación a los hechos ocurridos;

2.- Copia de Carta respuesta de ABCDIN al servicio, de fecha 30 de enero de 2017;



3.- Copia de Oficio Ordinario N° 3796, de fecha 21 de febrero del año 2017, enviado por el Jefe de la División Jurídica del SERNAC, comunicando la apertura de proceso de mediación colectiva;

4.- Copia de Carta respuesta de ABCDIN a SERNAC, de fecha 09 de marzo de 2017, indicando que el proceso de mediación colectiva resulta inoficioso, pues convino una solución efectiva a los reclamantes del evento Cybermonday 2016;

Al folio 67:

5.- Copia de documento denominado “Informe compensatorio de DIN, Juicio colectivo (Rol C-9124-2017) seguido en el 13° Juzgado Civil de Santiago. Retardo en la entrega durante el evento de ventas online “Cyber Monday” realizado entre los días 7 y 9 de noviembre de 2016”, elaborado por la Unidad de Vigilancia e Inteligencia de Mercados del Servicio Nacional del Consumidor, en el mes de mayo de 2018;

6.- Certificado emitido por el Jefe (S) del Departamento de Gestión Territorial y Canales, del Servicio Nacional del Consumidor, el cual da cuenta de 141 reclamos recepcionados entre el 7 de noviembre de 2016 y 11 de enero de 2017, cuyas causas principales son el retardo en la entrega de los productos comprados y el incumplimiento en las condiciones contratadas;

DUODÉCIMO: Que con fecha 7 de junio de 2018, la demandante rindió **prueba testimonial**, incorporada al folio 86 de la carpeta electrónica, compareciendo a estrados don Maximiliano Andrés Álvarez Contreras, quien, en su calidad de funcionario del Servicio Nacional del Consumidor, declara al tenor del punto 4) de la interlocutoria de prueba, y reconociendo elaboración del documento denominado “*Informe compensatorio DIN*”, acompañado al folio 67.

Expresa que constan en Sernac 151 reclamos de clientes respecto de la demandada, con ocasión al desarrollo del evento Cybermonday entre el 7 y 9 de noviembre de 2016, ya sea por retardo en la entrega o cancelación de la venta por falta de stock, sin perjuicio de que podrían existir más afectados que no han realizado el reclamo en el servicio, o bien, no han sido informados por ABCDIN.



Explica que los retardos en la entrega se traducen en esperar por los productos un mayor tiempo del acordado al momento de realizar la compra, mientras que, para el caso de la cancelación, por esperar un producto que compraron y que finalmente no recibieron.

En cuanto a los montos, comenta que estos varían respecto de cada cliente afectado, dependiendo de la cantidad de días que esperaron por los productos comprados, los días que fueron ofrecidos para realizar la entrega y el valor del producto, lo cual le consta, por el contenido de los reclamos recibidos en la base de datos, y que fue revisado por el profesional al momento de elaborar el informe compensatorio.

DÉCIMO TERCERO: Que el día 25 de junio de 2018, se llevó a efecto la audiencia de **percepción documental** decretada por resolución de folio 83, a través de la cual el receptor judicial de esta jurisdicción, Marco Catalán, en presencia de la Juez de este 13° Juzgado Civil de Santiago, verificó el contenido del CD custodiado bajo el N° 3785-2018, certificando lo siguiente:

“Se hace entrega para su lectura, que se reproduce en PC, y que contiene la carpeta Reclamos ABCDIN de fecha mayo 2018, con 283 archivos en formato PDF, denominados Formularios Únicos de Reclamo y archivos adjuntos.

Además, contiene dos archivos en formato Excel, ambos en formato hoja de cálculo, el primero denominado Reclamos CyberMonday ABCDIN, que incluye la nómina de consumidores que ingresaron reclamaciones ante el Sernac, y el segundo, corresponde a la fórmula para calcular la compensación, acorde al informe acompañado en la causa”.

Revisada la carpeta “Reclamos ABCDIN”, esta magistratura pudo constar la existencia de los archivos mencionados, de un total de 283 documentos que contienen los Formularios únicos de atención ingresados a la plataforma del Sernac, como también, la existencia de una nómina con 141 clientes afectados, dentro de los cuales se detallan: a) 101 con retardo en la entrega; b) 21 con incumplimiento en las condiciones contratadas; c) 19 nuevos reclamos (sin motivo descrito en la pestaña de la tabla);

DÉCIMO CUARTO: Que, por su parte, la demandada rindió la siguiente **prueba documental**:



Al folio 18:

1.- Copia de noticia titulada “Sernac lleva a la justicia a seis grandes tiendas por incumplimientos en último CyberMonday”, publicada en diario “El Pulso” de fecha 9 de mayo de 2017;

2.- Copia de noticia titulada “Sernac demanda a Falabella por CyberMonday”, publicada en diario “El Pulso” de fecha 10 de mayo de 2017;

Al folio 62:

3.- Copia de 98 cartas respuesta enviadas por la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente de ABCDIN al Servicio Nacional del Consumidor, durante los meses de noviembre y diciembre de 2016, mediante las cuales se detallan las soluciones ofrecidas por la empresa a cada uno de los reclamantes asociados a cada ingreso;

Al folio 63:

4.- Copia de 93 cartas respuesta enviadas por la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente de ABCDIN al Servicio Nacional del Consumidor, durante los meses de noviembre y diciembre de 2016, mediante las cuales se detallan las soluciones ofrecidas por la empresa a cada uno de los reclamantes asociados a cada ingreso;

Al folio 64:

5.- Acta notarial suscrita por el Notario Público don Andrés Rieutord Alvarado con fecha 10 de mayo de 2018, que contiene reporte de tráfico de sesiones y transacciones realizadas en sitio web www.abcdin.cl entre el 1 de septiembre de 2016 y 30 de noviembre de 2016;

6.- Acta notarial suscrita por el Notario Público don Andrés Rieutord Alvarado de fecha 10 de mayo de 2018, que contiene reporte de tráfico de sesiones y transacciones realizadas en sitio web www.abcdin.cl los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016;

Al folio 65:

7.- Factura Electrónica N° 000322030 de IBM Chile, emitida con fecha 18 de abril de 2018 a Distribuidora de Industrias Nacionales S.A, por un valor total de \$18.589.239, por concepto de “Apoyo a prueba como preparación a Cyber Day”;



8.- Factura Electrónica N° 20501477622 de Avatar S.A.C, emitida con fecha 10 de noviembre de 2017, a Distribuidora de Industrias Nacionales S.A, por un valor total de US\$13,280.00 por concepto de servicio de “Prueba de Performance Cyber Noviembre”;

9.- Copia de minuta de fecha 12 de julio de 2016 de la Mesa Ejecutiva Comité Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, donde figura como tema a tratar el evento “Cybermonday”;

10.- Copia digital del “Código de Buenas Prácticas Para el Comercio Electrónico” de la Cámara de Comercio de Santiago;

DÉCIMO QUINTO: Que con fecha 8 de junio de 2018, la demandante rindió **prueba testimonial**, incorporada al folio 88 de la carpeta electrónica, compareciendo a estrados don Fernando Fumagalli, quien, en su calidad de Gerente Ejecutivo de ABCDIN, declara al tenor del punto 1) de la interlocutoria de prueba, declara estar en conocimiento de que hubo retrasos en algunos despachos, pero que todos los casos han sido solucionados. Refiere que, de un universo de 30 mil clientes, hubo aproximadamente 150 reclamos, los cuales fueron resueltos, quedando los clientes conformes con la solución propuesta. Agrega que no hubo problemas de stock con los productos comprados, ofrecidos y destacados para el evento, y que el retraso de las entregas se produjo por una suma de detalles operacionales logísticos.

En cuanto a la política de compensaciones para el caso de retraso en la entrega, comenta que consiste básicamente en contactarse con los clientes, aclarar el motivo del retraso, tales como que el cliente no estuviere en su domicilio al momento del despacho o un error en la dirección de entrega, y una vez aclarado, se acuerda con el cliente una nueva fecha y hora de programación de su despacho. En caso de aquellos consumidores que han sido perjudicados con el retardo, la manera más común de compensación es ofrecerle un producto similar de mayor valor. Señala que la compañía tomó conocimiento de los reclamos a través de su Gerencia de Clientes, que gestiona directamente los reclamos recibidos a través de sus plataformas de contacto, como también aquellos recepcionados a través del Sernac;

DÉCIMO SEXTO: Que el día 25 de junio de 2018, se llevó a efecto la audiencia de **percepción documental** decretada por resolución de



folio 75, a través de la cual el receptor judicial de esta jurisdicción, Marco Catalán, en presencia de la Juez de este 13° Juzgado Civil de Santiago, verificó el contenido del CD custodiado bajo el N° 3732-2018, certificando lo siguiente:

“Se hace entrega para su lectura, que se reproduce en PC, y que contiene los siguientes archivos en formato Outlook y sus respectivos adjuntos: 1.- Documento Digital Outlook denominado Actividades DGO 06NOV (743 kb); 2.- Documento Digital Outlook denominado Actualización Reservas Evento Cyber Monday 2016 04-11-2016 (141 KB); 3.- Documento Digital Outlook denominado Documentos Importantes CyberMonday 2016 (302 MB); 4.- Documento Digital Outlook denominado Evento Cyber Monday AL 03-11 (264 KB); 5.- Documento Digital Outlook denominado Importante Cyber Monday 2016 (145 KB); 6.- Documento Digital Outlook denominado Re. Importante Diferencia entre sistemas 20161103 (Impacto CyberMonday) (169 MB); 7.- Documento Digital Outlook denominado Re. Reserva stock cyber (375 KB); 8.- Documento Digital Outlook denominado Teléfonos Cyber (428 KB)”;

DÉCIMO SÉPTIMO: Que la Ley de Protección al Consumidor tiene como objeto según claramente lo dice el artículo 1, el normar las relaciones entre proveedores y consumidores. En el caso de marras, se trata de consumidores cuyos intereses se encuentran representados en autos por la comparecencia del Servicio Nacional del Consumidor, iniciando procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los mismos, de conformidad a los artículos 51 y siguientes de la Ley 19.496.

Que el citado artículo 51 dispone que “En este procedimiento especial la prueba se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica”, esto es, de acuerdo a las normas de la lógica, el buen sentido, a las máximas de la experiencia, las que son, ante todo, las reglas del correcto entendimiento humano y experiencia del juez, quien en su labor de apreciación y ponderación debe analizar la prueba con arreglo a un conocimiento experimental de las cosas. De tal forma, la sana crítica es, además, de la lógica, la correcta apreciación de ciertas proposiciones de experiencia que todo hombre se sirve en la vida;



DÉCIMO OCTAVO: Que, en seguida, puede afirmarse que los servicios son contratos atípicos, es decir, no tienen un tratamiento sistemático en el Código Civil ni en el Código de Comercio, los cuales se distinguen por tratarse de convenciones que engendran obligaciones de hacer. En este sentido, es dable destacar que, según las categorías de obligaciones de medio y resultado, los contratos de servicios pueden ser de una u otra clase, aunque predomina la contratación de servicios de resultado.

Finalmente, a partir de la Ley 19.496, se puede afirmar que la gran clasificación de estos contratos procede de quienes resultan ser sus partes, pues los servicios a consumidores quedan sujetos a un régimen especial que los distingue de las demás clases de servicios;

DÉCIMO NOVENO: Que el Servicio Nacional del Consumidor solicita se declare la responsabilidad infraccional de la demandada, imponiéndole, por cada una de las infracciones cometidas que se acrediten en proceso y respecto de cada consumidor afectado, el máximo de las multas previstas por la ley o, en subsidio, aquellas que determine conforme a derecho, se determinen los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, y declarar la procedencia y los montos de las indemnizaciones o reparaciones a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos que correspondan;

VIGÉSIMO: Que, apreciada la prueba rendida por las partes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se concluye son hechos de la causa por así encontrarse acreditados o no haber sido controvertidos, los siguientes:

1.- Que los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016, se llevó a cabo el evento denominado “CyberMonday”, organizado por el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago;

2.- Que, en el marco del evento, la demandada ofreció diversos descuentos, sobre un gran número de productos, solo válidos al ejercer el acto de consumo mediante su página web, siempre al tenor de lo que mencionaban sus términos y condiciones;

3.- Que alrededor de 141 consumidores dedujeron reclamo ante el SERNAC en contra de la empresa demandada, principalmente, por los



siguientes motivos: a) Retardo en la entrega (101); b) incumplimiento en las condiciones contratadas (21); c) nuevos reclamos (19);

4.- Que, la demandada reconoce al informar al Servicio Nacional del Consumidor, la existencia de 196 reclamos de consumidores con ocasión del evento denominado “CyberMonday”, por dos circunstancias distintas, detalladas en los siguientes términos: Alrededor de 80% de los reclamos se refieren a los plazos dispuestos para el envío de productos, y el 20% restante atienden a la falta de stock, los cuales habrían sido en su mayoría solucionados por la demandada, conforme dan cuenta las numerosas cartas de respuesta acompañadas a la carpeta electrónica;

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, siguiendo el orden en que fueron planteadas las diversas alegaciones de la demandada al presentar su escrito de contestación, en primer término, habrá que resolver la **excepción de transacción** deducida por esta, al considerar como hecho no controvertido que la empresa ofreció y alcanzó una solución con cada uno de los consumidores a que se refiere la demanda, la cual habría sido aceptada por ellos, y que por expresa disposición de la ley tiene mérito de transacción que extingue la responsabilidad alegada, produciendo además efecto de cosa juzgada;

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que el artículo 53-B en su inciso cuarto establece que “Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez. Para aprobarlo, el juez deberá verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de los consumidores. La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones de la presente ley”. Luego, el inciso sexto de la misma norma dispone que “Los avenimientos, conciliaciones o transacciones que contemplen la entrega a los consumidores de sumas de dinero deberán establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor”.

En efecto, no existen antecedentes en autos que den cuenta de transacción sometida a la aprobación del tribunal, y que permitieren a esta



magistratura verificar su armonía con las normas de protección a los derechos de los consumidores que consagra la Ley 19.496, más aún cuando se trata de una acción cuyo fin es la defensa del interés colectivo en este procedimiento, razón suficiente para desestimar la excepción en comento;

VIGÉSIMO TERCERO: Que, en segundo lugar, la demandada manifiesta que la actora enunció la **aplicación de la responsabilidad objetiva**, en circunstancias que el régimen aplicable sería de carácter subjetivo.

Que lo indicado obliga a traer a discusión lo que básicamente se ha acuñado en doctrina acerca de la noción de responsabilidad objetiva. Es así que se ha expresado que este tipo de responsabilidad se refiere a aquella cuyo único antecedente es la causalidad, de modo que el demandado se halla en la obligación de indemnizar los perjuicios que se acrediten como atribuibles al hecho causal. Se ha expuesto, además, que lo que se busca mediante este régimen es mejorar la situación de las víctimas, dispensándolas de probar la existencia de una culpa en el origen del daño.

Precisamente, lo característico de esta forma de responsabilidad es su objetividad, prescindiendo -por regla general- de la culpa o el dolo como factores de atribución de responsabilidad, ya que basta el incumplimiento para que esta se genere, criterio que ha sido seguido tanto por los Juzgados de Policía Local como por las Cortes de Apelaciones, donde se ha consolidado la tesis de que basta probar el hecho de la infracción para dar lugar a esta responsabilidad, descartando consideraciones a elementos subjetivos cuales serían el dolo o la culpa infraccional, sin perjuicio de que, el sistema de responsabilidad propio de la LPC, encuentra diversas excepciones en ciertas disposiciones de la misma norma, que establecen infracciones que sí toman en consideración elementos de orden subjetivo, como el artículo 23 -referente al deber de profesionalidad del proveedor- y artículo 28 -información y publicidad- de la Ley 19.496.

Por tanto, despajado el régimen de responsabilidad aplicable al caso de marras, no queda más que desestimar la alegación de la demandada;

VIGÉSIMO CUARTO: Que, luego, corresponde hacerse cargo de la **excepción de prescripción** deducida de manera subsidiaria, atendido su carácter perentorio.



Sobre el particular, el artículo 26 de la ley N 19.496 establecía un plazo de 6 meses computados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, que tras la modificación legal pertinente se amplió a 2 años, contados desde que haya cesado en la infracción respectiva;

VIGÉSIMO QUINTO: Que, a juicio de esta sentenciadora, el cómputo del plazo de prescripción de 2 años aplicable en la especie debe considerar la disponibilidad del ejercicio de la acción para el acreedor, puesto que de otra forma se haría ilusorio el derecho tutelado que subyace a la misma.

En ese orden de ideas, entre la fecha del evento Cybermonday -hecho no controvertido acaecido entre los días 7 y 9 de noviembre de 2016- y la presentación de la demanda, no transcurre el plazo indicado, lo que debe conducir a desestimar la excepción opuesta;

VIGÉSIMO SEXTO: Que, en cuanto a las alegaciones siguientes de la demandada, relativas a la improcedencia de la demanda en lo referente a la responsabilidad infraccional alegada –por inexistencia de las infracciones y vulneración al principio non bis in idem- e improcedencia por falta de requisitos de la responsabilidad civil reclamada, habrá de estarse a lo que se resolverá en los párrafos siguientes, al analizar cada una de las infracciones alegadas en el libelo.

En este punto, el tribunal se limitará únicamente a pronunciarse sobre aquellas transcritas en el considerando undécimo y desarrolladas por la actora en su libelo pretensor, ello, atendido el reconocimiento de esta en la redacción errónea del petitorio, según indicó en presentación de folio 21, motivo que también condujo al rechazo de la reposición deducida contra la resolución que declaró la admisibilidad de la demanda;

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que, resuelto lo anterior corresponde establecer si en autos se ha incurrido en las infracciones que se detallan en la demanda, esto es: **a)** incumplimiento de condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas con los consumidores, en particular en lo que dice relación con el no cumplimiento del plazo ofrecido y comprometido para la entrega de productos y/o servicios adquiridos por los consumidores; **b)** incumplimiento en las condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas, en relación a no entregar los productos y/o servicios adquiridos, anulando de



manera unilateral las compras y transacciones efectuadas por los consumidores; c) haber ofrecido y comercializado productos y/o servicios sin contar con stock disponible; y si como consecuencia de ello en una actuación sin la debida diligencia y cuidado en el ejercicio de su actividad comercial, incurriendo en incumplimiento grave a las normas de la Ley de Protección al Consumidor conforme a las conductas infracciónales descritas precedentemente; además negándose a reparar e indemnizar adecuada y oportunamente los perjuicios de los consumidores, todo lo anterior en contravención a los artículos 3 inciso primero letras a), b) y e), 12, 23 inciso primero y 35, todos ellos de la Ley de Protección del Consumidor;

VIGÉSIMO OCTAVO: Que, la primera infracción denunciada, se refiere al “incumplimiento de condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas con los consumidores, en particular en lo que dice relación con el no cumplimiento del plazo ofrecido y comprometido para la entrega de productos y/o servicios adquiridos por los consumidores”; conducta que indica infringiría lo dispuesto en los **artículos 12 y 23 de la LPC**.

El primero dispone que “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”, mientras que el segundo señala 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”;

VIGÉSIMO NOVENO: Que, de las probanzas aportadas y analizadas conforme a las reglas de la sana critica, es posible concluir que efectivamente Distribuidora de Industrias Nacionales S.A -también conocida como ABCDIN- incurrió en la conducta cuya sanción se pretende, toda vez que, como se desprende de los hechos que se han tenido por acreditados, la demandada respecto de un grupo de consumidores, los que señala serian a lo menos 101, no cumplió con la entrega de los productos adquiridos por estos a través de la página web durante el evento denominado “CyberMonday”, en el plazo comprometido, hecho que esta magistratura



estima se inserta dentro de las normas que se alegan como infringidas, pues sin lugar a dudas reviste un incumplimiento en los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se pactó con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

En concreto, lo anterior ha sido acreditado mediante los antecedentes acompañados por la demandante, y visualizados por esta Juez en la audiencia de percepción documental de folio 98, relativos a tabla Excel que contiene la base de datos de los consumidores afectados en los que se detallan los hechos en análisis, pero en especial, la carta respuesta de fecha 30 de enero de 2017, documento en el que la demandada expresamente reconoce la existencia de los hechos denunciados, sobre todo al señalar que la mayoría de los casos han sido solucionados, y mencionando en el ítem 5) de dicho oficio, que ante los referidos incumplimientos, acordó con los clientes “la entrega en una nueva fecha o la anulación de compra”, mientras que en el caso de la falta de stock otorgó como alternativa “un producto con similares características de igual o mayor valor, o la anulación de la compra”, en caso de que el cliente lo hubiere solicitado, hechos que a la luz de la lógica y máximas de experiencia, solo ocurre en razón de haber incurrido en la infracción denunciada.

Asimismo, es necesario mencionar que, sin perjuicio de señalar la demandada haber otorgado solución a los reclamos de los consumidores, lo cierto es que aquello no fue acreditado en dichos términos, pues de las cartas acompañadas al proceso ya individualizadas, solo es posible concluir el haber otorgado una respuesta a cada reclamante, más no si esta se materializó a través de una solución efectiva;

TRIGÉSIMO: Que, el segundo hecho denunciado radica en “no entregar los productos y/o servicios adquiridos, anulando de manera unilateral las compras y transacciones efectuadas por los consumidores”, conducta que estima la demandada generaría un incumplimiento absoluto de las obligaciones contraídas con el consumidor, y con ello, infracciones a los **artículos 3º inciso primero letras a) y b), 12 y 23** de la citada ley.

Las letras a) y b) del artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor señalan que “Son derechos y deberes básicos del consumidor:
a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación



en los actos de consumo; y b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; mientras que los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 ya fueron citados en el motivo vigésimo octavo;

TRIGÉSIMO PRIMERO: Que, conforme se desprende de los reclamos hechos valer en autos, analizados en conjunto con la respuesta de oficio de fecha 30 de enero de 2017 de la que se dijo solo es posible inferir que constituye un reconocimiento de los hechos denunciados, al manifestar que, ante los incumplimientos en la entrega y falta de stock de productos del evento “Cybermonday”, ofreció como alternativa la “anulación de la compra”, si el cliente lo hubiere solicitado, constituyendo la infracción denunciada, por cuanto se ven afectados el derecho a la libre elección del consumidor, como también el recibir información veraz y oportuna respecto de los bienes adquiridos, lo que en definitiva compromete el deber de profesionalidad que la ley exige a todo proveedor de bienes.

Respecto de lo último, resulta pertinente además destacar que el artículo 23 de la norma establece la responsabilidad infraccional del proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio actuó con negligencia en cualquiera de las situaciones descritas en ella, de suerte tal que se espera que éste actúe de buena fe, de acuerdo a la legislación existente y a los principios establecidos por la Ley de Protección a los Consumidores. En este sentido, son los proveedores quienes realizan de manera profesional y habitual actos que inciden directamente sobre los derechos de los consumidores, y que pueden ocasionar graves perjuicios al correcto funcionamiento de los mercados. Así, en la norma se consagra el deber de profesionalidad de los mismos, producto del conocimiento que requieren para poder desarrollar un giro comercial determinado, debiendo cumplir con estándares mínimos en su calidad de tal, sin que sea suficiente el solo cumplimiento formal del acto de consumo, de modo que la prestación realizada por el proveedor debe ser idónea para satisfacer la pretensión que el consumidor tuvo a la vista al momento de contratar, conforme a la información existente en toda relación de consumo;



TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que, como tercera conducta infraccional de la demandada se indica el “haber ofrecido y comercializado productos y/o servicios sin contar con stock disponible”, la que señala se habría configurado al haber puesto a disposición de los consumidores, a través de su página web, determinados productos, para que luego de perfeccionado el contrato de compraventa, la demandada informa que no es posible cumplir con lo ofrecido, convenido y/o contratado con el consumidor, toda vez que, pese a producirse el agotamiento del stock disponible para aquellos productos en oferta, continuó comercializándolos, impidiéndole adquirir materialmente el producto que ya fue comprado, y así al momento de ejecutar el contrato, se informó al consumidor que el producto no se encuentra disponible de ser entregado, hechos que señala infringen lo dispuesto en el **artículo 3º inciso primero letras a) y b), 12, 23 inciso primero y 35**, todos de la Ley de Protección del Consumidor.

Que, a su turno, el artículo 35 de la LPC dispone que “En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración. No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario”, mientras que el resto de las normas ya fueron citadas en los motivos vigésimo octavo y trigésimo;

TRIGÉSIMO TERCERO: Que, respecto a este tercer hecho denunciado, es dable reiterar que como se ha dicho respecto a los demás, al tenor de las reclamaciones analizadas en autos, y mérito de lo señalado en el oficio ya citado, en orden a reconocer la demandada la existencia de un 20% dentro del universo de consumidores reclamantes que denuncian falta de stock, respecto de los cuales habría ofrecido como alternativa un producto con similares características de igual o “mayor valor”, como también la anulación de la compra, y cotejados dichos antecedentes con las cartas de respuesta acompañadas por esta última, conforme a la sana crítica, sólo es posible concluir que incurrió en la conducta denunciada, esto es, que ofreció y comercializó productos y/o servicios sin contar con stock disponible durante el evento “Cybermonday”, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 3º inciso primero letras a) y b), 12 y 23 de la LPC.



No ocurre lo mismo con la infracción denunciada en virtud del artículo 35 de la norma, toda vez que, acorde a los hechos establecidos al considerando vigésimo, el “Cybermonday” ocurrido entre los días 7 y 9 de noviembre de 2016 -como todos aquellos que continúan desarrollándose a la época de dictación de este fallo- se trata de evento organizado por el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, de carácter público, que es puesto en conocimiento de los potenciales consumidores a través de diversos medios de difusión, como también, en los respectivos sitios web de cada una de las empresas participantes. En efecto, en el libelo pretensor no existe referencia alguna a que ABCDIN en sus promociones y ofertas, no hubiere informado sobre las bases de las mismas o su tiempo de duración, desarrollando únicamente los hechos anteriormente descritos, más no aquella conducta que estima infringida en torno a dicha norma, razón suficiente para desestimar dicha alegación;

TRIGÉSIMO CUARTO: Que, por último, y en relación a la infracción a lo establecido en la letra e) del artículo 3, cabe consignar que lo consagrado en dicha norma es el derecho a reparación e indemnización que tiene el consumidor afectado, para evento del incumplimiento del proveedor, por lo que no se puede hablar de infracción a un precepto si éste no tipifica conducta alguna que pueda ser infringida, habida cuenta que él se limita sólo a consagrar un derecho para accionar, todo lo cual hace que la contravención denunciada no sea tal;

TRIGÉSIMO QUINTO: 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 señalado en esta ley.

En efecto, la norma 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, situación que



se materializa mediante un aviso en el sitio web del servicio, que se 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 en el expediente al folio 32;

TRIGÉSIMO SEXTO: 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;

TRIGÉSIMO SÉPTIMO: Que, lo anteriormente razonado no obsta a los reclamos acompañados a este tribunal, que dan cuenta de los documentos mencionados en el considerando décimo tercero de este fallo -en audiencia de percepción documental- los que constituyen distintas protestas efectuadas a través de formularios únicos de atención de público que dan cuenta de diversos hechos relacionados a diferentes eventos con distintas fechas, los que sólo constituyen para este tribunal meros dichos de quienes las formulan sin tenerse la certeza de si ellos efectivamente ocurrieron y de ser así, del daño efectivamente sufrido, si se llegó a un acuerdo judicial o extrajudicial, o bien, si ellos accionaron ante otros tribunales de la República, por lo que esta magistratura estima que dichos antecedentes son insuficientes para poder establecer con certeza la indemnización correspondiente a los perjuicios que responden a un presupuesto fáctico incierto, tomando en consideración además que si bien es cierto la responsabilidad resulta ser objetiva, acorde a lo ya razonado en el motivo vigésimo tercero, esta premisa no se cumple respecto a los perjuicios, que siempre deben acreditarse, lo que no ocurre con la acción infraccional, la que sí es de orden público, e irrenunciable y debe ser perseguida de oficio por el Tribunal;

TRIGÉSIMO OCTAVO: Que, en virtud de lo dispuesto por el artículo 24 de la Ley 19.496, “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley



serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente”.

En este mismo orden de ideas, y para los efectos de determinar el aspecto infraccional de la demanda interpuesta, esta 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 y teniendo en consideración que el demandado vulneró las siguientes disposiciones contenidas en la Ley 19.496, a saber, artículos 3° inciso primero letras a) y b), artículos 12 y 23, todos de la Ley de Protección del Consumidor, es que se fijarán **las siguientes multas**:

1.- Infracción al artículo 3 letra a) LPC: **115 U.T.M.**

2.- Infracción al artículo 3 letra b) LPC: **115 U.T.M**

3.- Infracción al artículo 12 LPC: **180 U.T.M.**

4.- Infracción al artículo 23 LPC: **180 U.T.M**

TRIGÉSIMO NOVENO: Que, habiéndose establecido por el tribunal cuáles fueron las conductas efectivamente infringidas, corresponderá finalmente pronunciarse respecto de la petición subsidiaria de la demandada, en cuanto a la improcedencia de la acción infraccional por vulneración del principio *non bis in idem*.

A modo de síntesis, considera que el Servicio Nacional del Consumidor intenta multiplicar las supuestas conductas por las cuales debiera ser sancionada la demandada, solicitando la actora además el máximo de multas que establece la LPC por cada una de las infracciones y por cada uno de los consumidores afectados, proceder que es manifiestamente antijurídico y atenta en contra del referido principio, el cual prohibiría que una misma conducta sea sancionada más de una vez por una misma situación de hecho e igual fundamento;

CUADRÁGÉSIMO: Que, en el caso de marras, se verificaron tres conductas infringidas por el proveedor demandado, que consecuentemente, implicaron la trasgresión de lo dispuesto por los artículos 3° inciso primero letras a) y b), 12 y 23 de la LPC. Sin embargo, al momento de determinar la aplicación de multas, ello se hizo con sanciones asociadas a cada infracción de la norma que se tuvo por acreditada en autos, y no en los términos alegados por la demandada, a saber, multiplicando conductas y



multas por cada consumidor afectado, lo que conlleva necesariamente a desestimar su alegación, por no configurarse la vulneración al principio invocado;

CUADRAGÉSIMO PRIMERO: Que la demás prueba rendida en nada altera lo razonado precedentemente;

Por estas consideraciones, y visto además lo dispuesto en los artículos 1545, 1546 y 1698 del Código Civil, 144, 160, 170, 254, 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; y disposiciones pertinentes de la Ley 19.496, **se resuelve que:**

I.- Se rechaza la tacha deducida por la demandada en contra del testigo Maximiliano Andrés Álvarez Contreras, presentado por la parte demandante;

II.- Se rechaza la tacha deducida por la demandante en contra del testigo Fernando Fumagalli, presentado por la parte demandada;

III.- Se rechazan las excepciones de transacción y prescripción opuestas por la demandada;

IV.- Se **acoge la demanda** interpuesta al folio 1, con fecha 3 de mayo de 2017, sólo en cuanto se declara que Distribuidora de Industrias Nacionales S.A vulneró las disposiciones contenidas en la Ley 19.496, a saber, artículos 3° inciso primero letras a) y b), 12 y 23, todos de la Ley de Protección del Consumidor, conducta atentatoria del interés colectivo de los consumidores, consagrado en el artículo 50 inciso quinto del mismo cuerpo legal;

V.- Se declara que la demandada es responsable de haber incurrido en las conductas infraccionales que se detallaron precedentemente y por tanto se hace acreedora a las multas fijadas en el considerando trigésimo octavo de este fallo y que suman un total de 590 Unidades Tributarias Mensuales;

VI.- No se accederá a la indemnización de perjuicios solicitada, por las razones expuestas en el considerando trigésimo cuarto de esta sentencia;

VII.- Se ordena efectuar, a costa de la infractora, las publicaciones de avisos, acorde al artículo 54 de la Ley 19.496, la que deberá realizarse mediante la inserción respectiva en el diario La Tercera;



VIII.- La Secretaria el Tribunal dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54-A de la misma ley;

IX.- Remítase una vez ejecutoriado el fallo, copia autorizada del mismo en los términos del artículo 58 bis de la Ley de Protección al Consumidor;

X.- Se condena en costas a la parte demandada.

Rol C-9124-2017.-

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por doña Nancy Torrealba Pérez, Juez Subrogante del Décimo Tercer Juzgado Civil de Santiago.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veintisiete de Octubre 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 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>