

Santiago, diez de septiembre de dos mil veintiuno.

VISTO:

En estos autos Rol N° 28.972-2019 de esta Corte Suprema, en procedimiento especial Ley de Protección de los Derechos de los consumidores, sobre defensa del interés colectivo de los consumidores, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Needish Limitada”, seguido ante el 24° Juzgado Civil de Santiago. El mencionado Servicio dedujo demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores por inobservancia de la Ley N° 19.496. Funda su pretensión, en que se habría faltado a la normativa de equidad en las estipulaciones expresamente consagradas en la referida ley, incluyendo en su contrato de adhesión cláusulas abusivas sancionadas con la nulidad, además de indicar que la demandada ha incurrido en una serie de incumplimientos en relación al contrato que allí individualiza.

Solicita que se determine que éstas no producen efecto alguno, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1683 del Código Civil, se declare la abusividad y nulidad de toda otra cláusula que el Tribunal estime contrario a la normativa de la Ley 19.496.

Que se ordene la cesación de todos aquellos actos que la demandada ejecuta con ocasión de las cláusulas objeto de la demanda.

Que se declare la responsabilidad infraccional de la demandada por vulneración a las normas mencionadas.

Que se condene a la demandada al pago máximo de las multas que contempla la Ley, por cada una de las infracciones demandadas, por todos y cada uno de los consumidores afectados conforme lo prevenido en el artículo 53 C letra b).

Que se determine los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por las infracciones demandadas. Y se declare la procedencia y



monto de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos que correspondan. Según lo establecido en los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C.

Que se aplique toda otra sanción que se estime pertinente, con costas.

La Sociedad demandada pidió el rechazo de la acción con costas, argumentando que su parte tendría un doble rol: como anunciante de productos de terceros y segundo como proveedor de bienes. En definitiva su rol sería de proveedora de avisos que terceros publican en sus páginas, pero no de proveedor en lo que respecta a su rol principal. Ni tampoco como proveedora intermediaria. Respecto de su rol principal no se estaría frente a un contrato de adhesión, ya que no existe costo alguno para ingresar a su página web y los diferentes bienes y servicios son ofrecidos en forma gratuita por los proveedores de tales bienes. El contrato ofrecido por su parte es a lo más unilateral y gratuito. Cláusula de acceso al sitio, solo expresa la obligación del usuario de identificarse y cuidar su clave de acceso.

Por sentencia dictada por el Tribunal a quo, de dieciocho de enero de dos mil diecinueve, se resolvió acoger parcialmente la demanda deducida en lo principal de fojas 7, en cuanto declara que las cláusulas denominadas “Vínculos”, “Fallas de Sistema”, “Productos” y “Servicios” del contrato de adhesión denominado “Términos y Condiciones” son abusivas y consecuentemente nulas sin ningún valor y, por tanto, no forman parte del contrato en las que se encuentran insertas, debiendo la demandada abstenerse de ejecutar actos con ocasión de las cláusulas cuya nulidad en esa sentencia se declara; se declara la responsabilidad infraccional de la demandada y se le condena a pagar una multa única de 45 (cuarenta y cinco) unidades tributarias mensuales, las que deberán ser pagadas en su equivalente en pesos al día de su pago efectivo; se rechaza la solicitud de



indemnización de perjuicios; la demandada deberá efectuar a su costa, las publicaciones que dispone el artículo 54 de la Ley 19.496, las que deberán realizarse mediante la inserción respectiva en el diario La Tercera de Santiago, debiendo la señora secretaria del tribunal dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 A de la ley citada; y que cada parte pagará sus costas.

Apelado dicho fallo por la demandante, en cuanto a no haberse declarado abusiva la cláusula de “RESPONSABILIDAD”, y en lo relativo a las multas e indemnizaciones asociadas a las infracciones e incumplimientos, una Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, por sentencia de veintidós de julio de dos mil diecinueve, lo confirmó sin modificaciones.

En contra de esta última decisión, la actora dedujo recurso de casación en el fondo.

Se ordenó traer los autos en relación.

### **CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que la recurrente, al fundamentar su solicitud de nulidad sustancial, denuncia vulnerado lo prevenido en los artículos 51 inciso 1º, 51 Número 2, 50 inciso final, ellos en relación con el artículo 3º letra e), artículo 12 todos de Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

En un primer capítulo invoca infracción a los artículos 3 letra b) y e), 4, 20, 21, 23 y 43 de la Ley de Protección de los Consumidores, en lo relativo a la cláusula abusiva, contenida en los términos y condiciones del sitio web [www.groupon.cl](http://www.groupon.cl): “6. Responsabilidad”, la que es del siguiente tenor: “*Groupon no es responsable por la pérdida o el daño eventual que puedan sufrir los archivos que le son enviados para la prestación de sus servicios, ya sea por problemas técnicos, hecho suyos o de sus dependientes, razón por la que es responsabilidad del Usuario el respaldo de la*



*información que se envía para la prestación de los servicios*". Cláusula cuya abusividad y consecuente nulidad no ha sido declarada. En relación a la cláusula en cuestión, la sentencia de primera instancia, señaló en el considerando Vigésimo lo siguiente: *“Respecto de la denominada Responsabilidad, y si bien, al igual que la cláusula anterior, no distingue entre el origen de los problemas técnicos y la responsabilidad de los mismos, una correcta interpretación de la misma nos lleva a concluir que la limitación de la responsabilidad en ella indicada dice relación únicamente en los casos en que, habiendo entregado correctamente el archivo correspondiente al cupón adquirido al cliente, problemas técnicos posteriores en su dispositivo, por hechos suyos o de sus dependientes, eximen de responsabilidad a la demandada, lo que se estima de toda lógica, atendido a que el producto ya fue puesto a disposición del consumidor, teniendo este su custodia”*.

Arguye que el Tribunal de alzada al hacer suyos los argumentos del a quo, desestima la abusividad y consecuente nulidad de la citada cláusula. Desatendiendo e infringiendo lo que prescriben los artículos 23 y 16 letra g) de la Ley 19496. La aludida cláusula impugnada, limita la responsabilidad del proveedor frente al consumidor en los términos del artículo 16 letra e) de la Ley citada, la que además contradice el principio de la buena fe, consagrado en el artículo 16 letra g), en relación con los preceptos indicados como vulnerados en este primer capítulo de su arbitrio. Señala que también hay infracción al artículo 43 de la Ley de Protección de los derechos de los consumidores, ya que en este punto la cláusula es una desproporción significativa entre las contraprestaciones que emanan del contrato de adhesión. De haber razonado correctamente la magistratura, la única alternativa era declarar su abusividad y, por tanto declararla nula.



Como segundo capítulo de casación, alega infracción al artículo 51 inciso 1º y artículo 3 inciso 1º letra e) de la Ley en comento, ya que todas las pruebas que se rindan en este procedimiento especial para la defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica. En su opinión, en el fallo en cuestión, se ha faltado por los jueces que decidieron el asunto controvertido, al menos, a las reglas de la lógica y a las máximas de la experiencia, argumentando en los considerandos: VIGÉSIMO SEXTO: “*Que, en cuanto a las indemnizaciones de perjuicios solicitadas para los consumidores afectados, si bien el artículo 51 numeral 2 de la Ley N 19.496 establece que bastar al demandante señalar el daño sufrido para que la reparación sea solicitada, y que ser finalmente el juez quien atención al mérito del proceso determinar la misma, la cual deber ser la misma para quienes se encuentren en la misma situación, debiendo el tribunal identificar y proceder a la formación de grupos y subgrupos de consumidores afectados, con la prueba rendida en autos, y sin perjuicio de la declaración de abusividad de las cláusulas ya analizadas, no ha podido generar convicción acerca de los supuestos perjuicios sufridos por los consumidores, no rindiendo la demandante ninguna prueba idónea para tales fines. Es del caso señalar que de prueba rolante en autos, especialmente el documento denominado copia de Estudio Compensatorio, la declaración testimonial de su autora y el documento electrónico consistente en el archivo planilla Excel denominado Base de Reclamos 2010-2017, a la luz de valoración efectuada en el considerando undécimo de esta sentencia, resultan totalmente insuficiente para acreditar para efectos de acreditar la existencia de consumidores afectados a raíz de las cláusulas abusivas redactadas por la demandada y los eventuales perjuicios sufridos por ellos, debido a que como señaló previamente no son útiles para clarificar la identidad de los supuestos consumidores afectados, si*



*el número de reclamos invocados es correcto, si hay duplicidad de reclamos efectuados por el mismo consumidor en atención a los mismos hechos, si se les otorgó ya reparación a los supuestos consumidores afectados, si de alguna manera dichos reclamos tenían sustento en hechos reales, de qué forma los eventuales perjuicios se relacionaban causalmente con las cláusulas impugnadas, todo lo anterior sin acompañar ningún antecedente que pudiere, a lo menos, permitir a este tribunal acreditar la efectividad de la relación de consumo entre los reclamantes y la demandada, motivos por los cuales la demanda necesariamente deber ser rechazada en esta parte. Y en el VIGÉSIMO SÉPTIMO: “Que por lo razonado, y habiéndose negado lugar a la indemnización, tampoco es procedente declarar la existencia de grupos o subgrupos de consumidores afectados con las cláusulas declaradas como abusivas, haciendo presente que tampoco el demandante aporta mayores antecedentes que pudieren facilitar a este tribunal la creación de los mismos durante la tramitación del procedimiento”.*

Manifiesta respecto del basamento vigésimo sexto, en relación a los perjuicios, que éstos fueron debidamente acreditados, existieron más de 11 mil reclamos acompañados en la etapa probatoria y que corresponden sólo a una muestra total del colectivo afectado, antecedentes más que suficientes bajo las reglas sobre las cuales, en este procedimiento, deben ser ponderadas las pruebas para que, el sentenciador, dé por acreditados los hechos. El vicio que se describe, tiene incidencia ante el cuerpo legal que rige la materia, la Ley N° 19.496, la que reconoce el principio de indemnidad patrimonial, consagrado en el artículo 3 letra e). En este caso, las víctimas lo constituyen todos y cada uno de los consumidores a quienes, se les aplicaron los términos y condiciones del sitio web [www.groupon.cl](http://www.groupon.cl) que fueron declaradas abusivas y consecuentemente nulas. En lo relativo a la infracción de ley, se infringen reglas de la sana crítica, sobre la lógica, se ha omitido la regla de



la (no) contradicción. El sentenciador razona erradamente y contradice además, formalmente el Principio de Identidad. La regla de la sana crítica – (no) contradicción, y la identidad – vulnerada, correctamente aplicada, debió llevar al sentenciador a dar por acreditados que, de las pruebas, se colige daño y perjuicio y, que Needish: es responsable de indemnizar todos los perjuicios. Por lo anterior, no cabe sino concluir que los perjuicios a los consumidores existieron, permanecen y lo son de cuantía determinable, distinto a lo que ha planteado el sentenciador al negar la indemnización de todos los perjuicios, por los incumplimientos contractuales denunciados.

Finalmente en el tercer capítulo, alega infracción a los artículos 24 y 53 C de la Ley 19.496, al haberse impuesto una multa única, sin considerar cada infracción cometida, y cada consumidor afectado.

Expresa que la sentencia dictada por el tribunal de alzada, en términos generales, y de manera acertada, en parte, reconoce la responsabilidad infraccional que le asiste a la demandada en los hechos que motivaron la presente acción colectiva. Cita al efecto, lo consignado en el considerando VIGÉSIMO QUINTO: *“Que, para determinar la multa a aplicar, deben aplicarse los parámetros establecidos en el inciso final del artículo 24 de la Ley N 19.496, el que dispone que el tribunal tendrá en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor, y especialmente el daño potencialmente causado a los consumidores afectados por la situación, y tomando en consideración la larga trayectoria en el mercado que posee la demandada, la cual reconoce en su contestación se habría iniciado con anterioridad al año 2007, cuestión que le exige un alto nivel de profesionalismo en la comercialización de sus bienes, sumado además a que, atendida la alta gama y variedad de bienes y servicios que*



*ofrece, existe un gran número de potenciales clientes que puedan verse interesados en sus servicios, este tribunal estima prudencialmente imponer una multa única ascendente a 45 unidades tributarias mensuales”.* En mérito de lo anterior, la magistratura yerra al aplicar una única multa de 45 UTM por infracción a los artículos 16 letras c), e) y g) de la Ley N° 19.496, en relación con lo dispuesto en los artículos 3, 4, 20, 21 y 43 de la ley citada, estas cláusulas al ser declaradas nulas, no producirán efecto alguno. Sin embargo, respecto de la infracción al artículo 16 g) de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, sólo aplicó la sanción civil de declarar la abusividad y nulidad de la cláusula, pero no dando lugar a la multa respectiva, lo cual se contraviene en la aplicación del artículo 24 de la Ley en comento. Por otra parte, partiendo de la base que el proveedor fue condenado al pago de una multa de 45 UTM por infracción a la Ley 19.496, el artículo 53 C del texto legal citado, es la norma decisoria Litis infringida, la que dispone expresamente, al regular los requisitos de la sentencia dictada en el procedimiento especial para la protección del interés colectivo de los consumidores, que ésta deberá señalar la aplicación de la multa o sanción que se impondrá, por cada consumidor afectado.

De lo precedentemente expuesto, surge claramente que, de no haber incurrido el Tribunal de Alzada en las infracciones de ley argumentadas, necesariamente habría llegado a la conclusión de acoger la demanda en todas sus partes. Por lo que solicita se acoja el recurso, se anule la sentencia recurrida en lo relativo a que se rechaza la demanda respecto de la nulidad de la cláusula N° 6 Responsabilidad de los términos y condiciones del sitio web [www.groupon.cl](http://www.groupon.cl), y que en consecuencia, enmiende la sentencia, declarando la responsabilidad infraccional de la demandada por cada uno de los consumidores afectados, como, asimismo, concediendo la indemnización de perjuicios, determinar grupos y subgrupos de





consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra e), todos de la Ley 19.496, ordene 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 52 en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos, ordene las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 de la Ley 19.496, condene a la demandada al pago de las costas de la causa.

**SEGUNDO:** Que en lo relativo a la cláusula Responsabilidad del contrato de adhesión, contenida en Términos y Condiciones, publicada por Groupon en su página web, denunciada por la actora, los jueces desestiman la demanda, manifestando al efecto en el basamento Vigésimo, párrafos doce y trece, lo siguiente: *“Respecto de la denominada Responsabilidad, y si bien, al igual que la cláusula anterior, no distingue entre el origen de los problemas técnicos y la responsabilidad de los mismos, una correcta interpretación de la misma nos lleva a concluir que la limitación de la responsabilidad en ella indicada dice relación únicamente en los casos en que, habiendo entregado correctamente el archivo correspondiente al cupón adquirido al cliente, problemas técnicos posteriores en su dispositivo, por hechos suyos o de sus dependientes, eximen de responsabilidad a la demandada, lo que se estima de toda lógica, atendido a que el producto ya fue puesto a disposición del consumidor, teniendo este su custodia.*

*Se hace presente que esta cláusula en ningún caso hace referencia a la responsabilidad que le corresponde al proveedor en relación con lo dispuesto en el párrafo 5° del Título II de la Ley N° 19.496”.*

**TERCERO:** Que el objetivo de la Ley N° 19.496 de 7 de marzo de 1997 (precedida por la Ley N° 18.223 de 10 de junio de 1983 y modificada por las Leyes N° 19.955 de 14 de julio de 2004, N° 20.543 de 21 de



octubre de 2011 y N° 21.081 de 13 de septiembre de 2018) es regular las relaciones contraídas entre proveedores y consumidores, determinar las infracciones a la regulación establecida, aplicar las sanciones que corresponda y conocer y juzgar los conflictos que se susciten en la materia, aplicando las sanciones previstas si es procedente. Examinado el contenido, persigue proteger a los consumidores y usuarios ante el estado de inferioridad en que por regla general se presentan ante los proveedores de bienes y servicios, por desequilibrios derivados de insuficiente información, necesidad y premura que impone el tráfico; en suma, confiere a los consumidores y usuarios un conjunto de derechos y facultades tendientes a obtener entre ambas partes unas relaciones más equilibradas.

En esa dirección se ha dicho que la normativa apunta a *"estructurar un sistema de protección al consumidor, considerando a este último como la parte débil de la relación contractual, frente a la parte fuerte, el profesional"* (Pinochet Olave, Ruperto: "Las Reformas Introducidas a la Ley del Consumidor por la Ley 19.955 y Especialmente el Derecho de Desistimiento en los Contratos Electrónicos." En La Protección de los Derechos de los Consumidores. Cuadernos de Extensión Jurídica, N° 12. Universidad de los Andes. Santiago, 2006, pág. 79 y sgts.).

**CUARTO:** Que un primer conflicto que debe ser resuelto es el presunto carácter abusivo de la cláusula Responsabilidad, para lo cual debe tenerse en cuenta que el carácter abusivo de las estipulaciones contractuales está determinado por el desequilibrio notable e injustificado en las prestaciones que la estipulación impone, en perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del predisponente proveedor. El desequilibrio puede ser concretado en diversos ámbitos del contrato y, por lo mismo, terminan con diverso contenido: a) Confieren derechos exorbitantes al proponente, como las que le otorgan facultades de fijar o modificar



elementos del contrato (como cambiar el precio, el tipo de producto o servicio o su régimen jurídico); b) Excluyen o restringen derechos de los consumidores, como las que imponen renunciaciones al ejercicio de acciones judiciales, reducen los medios de prueba, alteran la carga de la prueba; c) Disminuyen las obligaciones del predisponente, como la exoneración o restricción de su responsabilidad por incumplimiento o cumplimiento defectuoso; d) Imponen al consumidor cargas desproporcionadas, como pagar gravosas indemnizaciones o establecer plazos excesivamente breves para reclamos.

**QUINTO:** Que del análisis de la cláusula impugnada, materia del arbitrio de nulidad, ninguno de los elementos desequilibrantes de la relación contractual descritos en el motivo precedente logran advertirse, toda vez, que de su redacción aparece que solo se ha querido delimitar la responsabilidad de la demandada en las situaciones allí descritas, las que dicen relación únicamente con las situaciones en que el producto ya fue puesto a disposición del consumidor, teniendo éste su custodia. Contenido de la mentada cláusula, que de manera alguna hace alusión a la responsabilidad que le cabe al proveedor según lo preceptuado en la Ley 19.496.

**SEXTO:** Que el reproche efectuado por la impugnante en el segundo capítulo de su libelo, estriba en una supuesta vulneración a lo preceptuado en los artículos 51 inciso 1° y 3 incisos 1° letra e) de la Ley 19.496, al estimar que existió vulneración a las reglas de la sana crítica. Arguye que no se respetaron las reglas de la lógica y las máximas de la experiencia, la razón suficiente, al valorar negativamente la prueba copia de Estudio Compensatorio, la declaración testimonial de su autora y el documento electrónico consistente en el archivo planilla Excel denominado



Base de Reclamos 2010-2017, no dando lugar a la indemnización de perjuicios.

**SEPTIMO:** Que, para resolver el yerro reclamado en el motivo anterior, se debe tener presente lo razonado por los sentenciadores del grado, en el considerando Vigésimo Sexto: *“Que, en cuanto a las indemnizaciones de perjuicios solicitadas para los consumidores afectados, si bien el artículo 51 numeral 2° de la Ley N° 19.496 establece que bastará al demandante señalar el daño sufrido para que la reparación sea solicitada, y que será finalmente el juez quien atención al mérito del proceso determinar la misma, la cual deberá ser la misma para quienes se encuentren en la misma situación, debiendo el tribunal identificar y proceder a la formación de grupos y subgrupos de consumidores afectados, con la prueba rendida en autos, y sin perjuicio de la declaración de abusividad de las cláusulas ya analizadas, no ha podido generar convicción acerca de los supuestos perjuicios sufridos por los consumidores, no rindiendo la demandante ninguna prueba idónea para tales fines.*

*Es del caso señalar que de prueba rolante en autos, especialmente el documento denominado copia de Estudio Compensatorio, la declaración testimonial de su autora y el documento electrónico consistente en el archivo planilla Excel denominado Base de Reclamos 2010-2017, a la luz de valoración efectuada en el considerando undécimo de esta sentencia, resultan totalmente insuficiente para acreditar para efectos de acreditar la existencia de consumidores afectados a raíz de las cláusulas abusivas redactadas por la demandada y los eventuales perjuicios sufridos por ellos, debido a que como se señaló previamente no son útiles para clarificar la identidad de los supuestos consumidores afectados, si el número de reclamos invocados es correcto, si hay duplicidad de reclamos efectuados por el mismo consumidor en atención a los mismos hechos, si se les otorgó ya*



*reparación a los supuestos consumidores afectados, si de alguna manera dichos reclamos tenjan sustento en hechos reales, de qué forma los eventuales perjuicios se relacionaban causalmente con las cláusulas impugnadas, todo lo anterior sin acompañar ningún antecedente que pudiere, a lo menos, permitir a este tribunal acreditar la efectividad de la relación de consumo entre los reclamantes y la demandada, motivos por los cuales la demanda necesariamente deberá ser rechazada en esta parte”. Y el basamento VIGÉSIMO SÉPTIMO reza lo siguiente: “Que por lo razonado, y habiéndose negado lugar a la indemnización, tampoco será procedente declarar la existencia de grupos o subgrupos de consumidores afectados con las clausulas declaradas como abusivas, haciendo presente que tampoco el demandante aportó mayores antecedentes que pudieren facilitar a este tribunal la creación de los mismos durante la tramitación del procedimiento”.*

**OCTAVO:** Que, al respecto la demandante ha denunciado una vulneración a las reglas de la sana crítica, por cuanto los sentenciadores no habrían valorado la prueba aportada por su parte, en especial el documento denominado "Estudio de Compensación" vulnerando el artículo 51 inciso primero de la mencionada ley, en cuanto con dicha prueba se habría acreditado el daño respecto de los consumidores de los grupos que indica.

**NOVENO:** En ese sentido, es importante prevenir que esta Corte ya ha señalado reiteradamente que, al no constituir instancia, la revisión de los hechos asentados en el juicio, o el establecimiento de unos otros diversos de los fijados, y que determinan la aplicación de las normas sustantivas dirigidas a dirimir lo debatido, no es posible, salvo que se denuncie que al resolver la controversia los jueces del fondo se han apartado del *onus probandi* legal, han admitido medios de prueba excluidos por la ley o han desconocido los que ella autoriza, o que se ha alterado el valor probatorio



fijado por la ley a las probanzas aportadas al proceso. Insertos en este contexto, resulta claro que para alcanzar la convicción de haberse vulnerado las pautas de valoración de las pruebas aplicables en esta clase de juicios no basta con advertir que el establecimiento de los hechos pudo ser distinto del que aparece en el fallo recurrido, puesto que esta posibilidad es permitida por las reglas de la sana crítica al no establecer un valor probatorio específico para cada medio de convicción; al contrario, lo que se requiere para dar por configurada una transgresión de esta clase es apreciar una contravención a las reglas de la lógica, las máximas de la experiencia o los conocimientos científicamente afianzados.

Siguiendo esta línea, es posible advertir que la decisión recurrida evalúa cada uno de los medios de convicción aportados, alcanzando certezas fácticas razonables y que no se alejan de los parámetros entregados por las reglas de la sana crítica, las que no han sido desbordadas. En efecto, las argumentaciones de la recurrente apuntan más bien a objetar la forma en que los jueces apreciaron el documento individualizado como "Estudio Compensatorio" y el alcance que asignaron a su contenido para determinar el mérito o fuerza de convicción que sirvió de base a su decisión, tarea que se relaciona con un proceso de valoración privativa de los jueces del fondo, así como del documento electrónico consistente en el archivo planilla Excel denominado Base de Reclamos 2010-2017, éste último al ser percibido por el Tribunal de alzada, en la audiencia respectiva, consideró que no revestía la entidad necesaria para modificar lo que viene resuelto, corroborando en definitiva lo decidido por el sentenciador de primer grado.

Sobre lo que se anota, es necesario tener presente que el objeto del recurso de casación en el fondo se circunscribe a la revisión y análisis de la legalidad de la sentencia, es decir, a la correcta aplicación del Derecho, pero ello sobre la base de los hechos tal y como soberanamente los han tenido



por probados los jueces del grado en uso de las facultades que son de su exclusiva competencia.

**DECIMO:** Que, finalmente la demandante controvierte la imposición de una multa única, ya que en su opinión a la demandada debió habersele aplicado una multa por cada infracción cometida, y por cada consumidor afectado. No obstante lo anterior, al decidir el Tribunal sobre este tópico, tuvo en consideración que, si bien se ven infringidos diversos preceptos legales a raíz de la estipulación de las cláusulas que fueron estimadas como abusivas, dichas infracciones fueron materializadas mediante un acto único por parte de la demanda, esto es la redacción unilateral de un contrato de adhesión para los consumidores denominado “Términos y Condiciones”, hecho que finalmente fue consumado con la publicación en el sitio web del citado contrato, cuestión que constituye una unidad de acción. Y, con la finalidad de determinar el quantum aplicó los parámetros establecidos en el artículo 24 de la referida ley.

**UNDECIMO:** Que, cabe tener presente que versando la controversia sobre una demanda de defensa del interés colectivo de los consumidores, estaba obligado el impugnante a denunciar como infringidos aquellos preceptos que, al ser aplicados, servirían para resolver los supuestos enjuiciados. En el caso sub lite, la recurrente en su pliego impugnatorio, indica como vulnerados en los tres capítulos de su arbitrio, los artículos 3° letras b) y e), 4, 20, 21, 23 y 43; 51 inciso 1° y 3 inciso 1° letra e); y 24 y 53, respectivamente, todos de la Ley 19496.

Y, en este caso, el artículo 16 de la Ley 19.496, es el que constituye precisamente el marco legal que regula la materia sobre la que versa el asunto y que, obviamente, fue utilizado por los jueces del fondo al resolver, de manera que debía ser revisado, en el caso de dictarse sentencia de



reemplazo. Al no hacerlo, produce un vacío que esta Corte no puede subsanar, atendida la naturaleza de derecho estricto del recurso.

**DUODECIMO:** Que lo anterior resulta relevante, atendido que conforme a lo dispuesto en el artículo 767 del Código de Procedimiento Civil, el recurso de casación en el fondo procede sólo contra las resoluciones que señala, siempre que se hayan pronunciado con infracción de ley que influya substancialmente en su parte dispositiva. Agregando el artículo 772 del precitado Código, que el escrito respectivo debe expresar en qué consiste el o los errores de derecho de que adolece la sentencia recurrida, y de qué modo ese o esos errores han influido substancialmente en lo dispositivo del fallo.

**DECIMOTERCERO:** Que, de lo previamente consignado, se advierte que el arbitrio intentado no cumple con tales requisitos, puesto que no acusa la vulneración de las normas sustantivas o decisorias litis, debiendo entenderse por tales aquellas con arreglo a las cuales debe resolverse el litigio, y que son las únicas que pueden influir de un modo sustancial en lo dispositivo de la sentencia; pues pese a mencionarlo dentro de su desarrollo argumental, no denunció en forma clara y precisa, con la certeza exigible a un recurso de derecho estricto, el quebrantamiento del artículo 16 de la Ley 19.496.

**DECIMOCUARTO:** Que, en mérito de lo razonado la sentencia recurrida no ha cometido los yerros que se denuncian en los tres capítulos del arbitrio impugnatorio, en tanto no se ha soslayado el análisis de todos y cada uno de los presupuestos de la pretensión incoada.

**DECIMOQUINTO:** Que, de este modo, debe concluirse que el recurso carece de un desarrollo y explicación suficiente acerca de errores que puedan incidir sobre la materia debatida y la decisión de fondo, y por





las razones expresadas en las motivaciones que anteceden son suficientes para concluir que el recurso de casación en el fondo no podrá prosperar.

Por estas consideraciones y visto, además, lo preceptuado en los artículos 765, 767, 772 y 785 del Código de Procedimiento Civil, **se rechaza**, sin costas, el recurso de casación en el fondo deducido por el abogado Francisco Javier Argel Trujillo, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, parte demandante, contra la sentencia dictada el 22 de julio de dos mil diecinueve.

Regístrese y devuélvase, vía interconexión.

Redacción a cargo del Ministro sr. Mauricio Silva Cancino.

Rol N° 28.972-2019.

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sra. Rosa Maggi D., Sr. Arturo Prado P., Sr. Mauricio Silva C., Sr. Rodrigo Biel M. y Sr. Jorge Zepeda A.

No firman la Ministra Sra. Maggi y el Ministro Sr. Zepeda, no obstante haber concurrido a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por estar con feriado legal la primera y haber terminado su periodo de suplencia el segundo.





Autoriza el Ministro de Fe de la Excma. Corte Suprema

En Santiago, a diez de septiembre de dos mil veintiuno, 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. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.

