

Santiago, diez de abril de dos mil veintitrés.

**Visto:**

En este juicio especial de la Ley N° 19.496 sobre acción colectiva por vulneración al interés de los consumidores, seguido ante el Quinto Juzgado Civil de Santiago causa Rol N°34.039-2017, caratulada “*SERNAC Con Comercializadora S.A.*” 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 la demandada habría faltado a la citada normativa, mediante la realización de conductas lesivas al derecho básico de los consumidores a la libre elección de bienes y servicios, así como a la información veraz y oportuna respecto de éstos últimos. Sostiene que la conducta consiste en que, al momento en que los consumidores se acercan a la caja a pagar ciertos productos electrónicos, teléfonos celulares y muebles o colchones, los dependientes de la demandada contratan unilateralmente y sin el consentimiento del consumidor, un seguro de garantía extendida que cubre riesgos relacionados con el producto que se adquiere, lo que se traduce en una imposición unilateral de la contratación de un seguro, confiriéndole valor al silencio en la etapa de celebración del contrato, ya que, al consumidor sólo se informa su valor, una vez que la contratación se ha concretado, esto es, al momento en que accede a la boleta emitida por el proveedor donde consta la incorporación del producto “Plan de Servicio”, sin que pueda, en dicha instancia la opción de aceptar o rechazar dicho seguro.

Agrega, además, que dicho servicio se encuentra asociado a una póliza de seguros por robo y daños de los productos, los que forman parte de un mismo contrato y que incluyen cláusulas que deben ser consideradas como abusivas y consecuentemente declaradas nulas por el tribunal, el que debe ordenar las restituciones e indemnizaciones que correspondan.

Indica que la página web del proveedor otorga acceso a tres contratos denominados todos “Plan de Servicio”, a saber: a) “Términos y condiciones del plan de servicio para celulares; b) “Certificado de muebles y colchones”



y c) “Certificado electro”, refiriendo con detalle las cláusulas abusivas contenidas en cada uno de ellos.

Solicita que se declare la abusividad y consecuente nulidad, total o parcial según el tribunal determine, de las cláusulas de los contratos que señala como asimismo, de cualquier otra cláusula que el tribunal estime abusiva y consecuentemente nula, que se contengan en los contratos de adhesión objeto de la presente demandada; ordenar la cesación de cualquier acto que diga relación con las mismas; que se ordene, respecto de los consumidores afectados, las restituciones y prestaciones propias de la nulidad absoluta, incluyendo la restitución de lo pagado por los conceptos indicados en la demanda, con reajustes e intereses; que se declare la procedencia de la indemnización y/o reparación derivada de los incumplimientos demandados por la existencia de cláusulas abusivas y consecuentemente nulas, como asimismo, cualquiera otra indemnización y/o reparación que se estime conforme a derecho; que se determine los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley N° 19.496; que se 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 53 C, en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos; que se declare la responsabilidad infraccional de la demandada y se le condene al máximo de las multas estipuladas en la ley que se ordenen las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496; y que se condene en costas a la demandada.

Comercializadora S.A. – en lo que interesa- solicitó el rechazo de la acción argumentando, en primer término, que el Plan de Servicios es un servicio de garantía extendida comercializada por la demandada, el que se puede adquirir en forma adicional a ciertos productos, en particular, celulares, artículos electrónicos, muebles y colchones, con un servicio específico para cada bien, cuyos términos, condiciones y modalidades se informan a los consumidores mediante la entrega de un tríptico, que



contiene toda la información necesaria y que su valor – el que dice estrecha relación con la naturaleza de la mercancía adquirida- se informa con anterioridad a la concreción de la adquisición de los referidos bienes, a fin de que el consumidor consienta de forma expresa su intención o no de contratar la garantía extendida. Indica que, al aplicarse a una gran cantidad de productos, es impracticable que en el tríptico se señale el valor específico de la garantía extendida, el que es informado al momento en que se ofrece el servicio, previo a la simulación de la venta en caja.

Respecto de la supuesta infracción del artículo 3 inciso primero letra a) de la ley 19.496, refiere que aquello fue un hecho aislado, destacando que la demandada no ha justificado la venta atada de ningún producto ni tampoco ha pretendido otorgarle valor al silencio de los consumidores. Agrega que se adoptaron medidas inmediatas consistentes en la devolución de la totalidad del precio de aquella a los clientes que no consintieron en su contratación, sin cuestionamientos, manteniendo, en algunos casos los beneficios del Plan adquirido.

En cuanto a la supuesta abusividad de algunas de las cláusulas del Plan de Servicio, expone que lo que pretende la demandada es asimilar el servicio de garantía extendida al de garantía legal, omitiendo el carácter contractual de la primera. Agrega que, aun cuando ellas fueran consideradas abusivas, no se establece en la ley, como sanción, pagos de ninguna especie, por lo que no procede tampoco ordenar algún tipo de restitución y que el contrato continuaría pese a declararse la nulidad de algunas de las cláusulas.

En subsidio de todo lo anterior señalan que la solicitud del Sernac para que se imponga una multa por cada supuesta infracción y una multa por cada consumidor no tiene sustento legal, puesto que ello infringe el principio de non bis in ídem. Expone que la sanción infraccional dice relación con una conducta determinada, por lo que no puede ser subsumida en cada una de las normas que pudiese contemplarla. Por lo que corresponde la aplicación de la multa genérica que establece el artículo 24 de la ley del ramo.



Luego alegan la improcedencia de la indemnización de perjuicios solicitada, la que se plantea de manera vaga y genérica, sin cumplir con los requisitos del artículo 51 N° 2 de la Ley N° 19.496

Por sentencia de diez de agosto de dos mil veinte, se acogió, con costas, la demanda intentada sólo en cuanto declaró que la demandada infringió lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letra A) de la Ley 19.496, al dar valor de aceptación al silencio y contratar el servicio de garantía extendida denominado “Plan de Servicios” sin la aceptación expresa de los consumidores, afectándose su interés colectivo, imponiéndole por dicha infracción la multa de 50 UTM, ordenándole el cese de dicha conducta; declaró abusivas y, consecuentemente nulas y no formar parte de los contratos, las cláusulas del “Plan de Servicios Celulares y Electro” y “Plan de Servicios Muebles y Colchones” que en el fallo se individualizan, por atentar contra el interés colectivo de los consumidores; ordenó a la demandada restituir a los consumidores lo pagado por concepto de contratación del producto Plan de Servicio (Certificado electro, Certificado muebles y colchones y Términos y condiciones de Plan de servicios para celulares ), sumas que se reajustarán y devengarán intereses y ordenó a la demandada publicar la sentencia, una vez firme y ejecutoriada, a lo menos en dos oportunidades distintas, con un intervalo no inferior a 3 ni superior a 5 días entre ellas, en los diarios El Mercurio , La Tercera y Las Ultimas Noticias , tanto en su versión de papel como digital, conforme a lo dispuesto en los artículos 54 y 54 A de la Ley 19.496; desestimando las demás imputaciones y pretensiones de la parte demandante.

Apelado este fallo por Comercializadora S.A. y recurrida la sentencia de casación en la forma y apelación por el Servicio Nacional del Consumidor, una sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, luego de desestimar el arbitrio formal, con mayores argumentos, confirmó el fallo de primera instancia.

Contra esta última decisión la parte demandante deduce recurso de casación en la forma y en el fondo. En tanto que la demandada deduce recurso de casación en el fondo.



Se trajeron los autos en relación.

**Considerando:**

**I.- EN CUANTO AL RECURSO DE CASACIÓN EN LA FORMA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**Primero:** Que el recurrente sostiene que el fallo incurre en el vicio sancionado en el numeral 5° del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, que relaciona con el numeral 6° del artículo 170 del mismo cuerpo normativo, en relación al artículo 24 y 53C, literal b) y 16, literales a) y g) de la Ley N° 19.946, por carecer la sentencia de la decisión del asunto controvertido, vicio que se configuraría por cuanto el fallo no se pronunció acerca de la aplicación de una sanción infraccional y la consecuente imposición de una multa respecto de aquellas cláusulas que se declararon nulas por abusividad.

**Segundo:** Que la sentencia cuestionada, tal como se lee en su parte resolutive, resuelve sobre todos los aspectos que el artículo 53 C de la Ley N° 19.496 le ordena pronunciarse y que se avienen al caso de autos y, en lo que interesa al arbitrio en examen, el correspondiente al literal: b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente. La suma de las multas que se apliquen por cada consumidor afectado tomará en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación.

De ese modo, lo que debía dictaminar la sentencia, al dar por concurrentes dos infracciones a la Ley N° 19.496, es la aplicación de la multa procedente, y tal pronunciamiento fue efectuado en el resolutive II del fallo de primer grado, por lo que no se ha incurrido en la omisión denunciada. Asunto muy diverso es lo que plantea el recurso, que podría entenderse como una falta de fundamentación de la decisión de no imponer la multa por cada infracción acogida y, eventualmente como un error de orden sustantivo en tal determinación, asuntos ambos que no pueden ser planteados ni resueltos en base a la causal de casación formal deducida.



De ese modo, la sentencia sí se pronuncia sobre los asuntos que el artículo 53 C le ordena dirimir, referentes a la multa e indemnización con que se condena a la demandada al acoger parcialmente la acción deducida, constituyendo los cuestionamientos que trata el recurso mediante la causal en estudio, sólo discrepancias sobre los razonamientos que llevaron a los sentenciadores a tomar dichas determinaciones, es decir, en verdad ataca lo decidido y no la falta de decisión.

**Tercero** Que, atendido lo referido, el recurso de casación en la forma interpuesto deberá ser desestimado.

## **II.- EN CUANTO AL RECURSO DE CASACIÓN EN EL FONDO DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**Cuarto:** Que en su libelo de nulidad sustancial el Servicio Nacional del Consumidor denuncia que los sentenciadores incurren en infracción de ley y, para exponer y fundar su pretensión de anulación, agrupa su tacha de ilegalidad en los siguientes capítulos.

Por el primero, afirma que el fallo censurado transgrede, por falta de aplicación, los artículos 1 N°6; 17 B, literal f) de la Ley 19.496 en relación al artículo 55 de la misma Ley; el artículo 1545 del Código Civil; el artículo 512 del Código de Comercio y los artículos 24 y 53 C de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, como también, todas las disposiciones de carácter supletorio de la voluntad de las partes y las disposiciones propias del contrato de seguro por adhesión.

Explica que la demandada ofrecía Planes de Servicios para distintos productos, “Celulares”, “Electro” y “Muebles y Colchones”, denominados como contratos de garantía extendida, así como también seguros por robo y daños de los productos, los que formaban parte de un mismo contrato. Sostiene que la sentencia de primera instancia, confirmada por la de segunda, calificó el contrato de seguro contenido en dicho documento, como si tuviera la naturaleza jurídica de una garantía, desnaturalizando el contrato de adhesión de seguro. Refiere que de haberse calificado correctamente el contrato de seguro como tal, habría aplicado el artículo 17



B literal f) en relación al artículo 55 de la ley del ramo, por no contar el contrato con el Sello SERNAC, condenado infraccionalmente a la demanda al máximo de las multas solicitadas.

A continuación afirma que en la sentencia censurada se ha infringido, por su errónea aplicación, el artículo 3, inciso primero, literal b) de la Ley 19.496. Indica que la sentencia de segunda instancia equivocadamente asimiló la contratación unilateral de productos con la no entrega de información, pese a que dichas situaciones se presentaron en distintas etapas del iter contractual, en un tiempo distinto y con morfología propia, resultando imposible enmarcarlos como un mismo hecho. Alega que siendo los bienes jurídicos protegidos distintos en cada etapa, debió condenarse a la demandada al pago de una multa por cada una de las infracciones cometidas.

Finalmente, en cuanto a la vulneración del artículo 53 C de la Ley 19.496, indica que es un hecho de la causa que fue un número menor de consumidores afectados, respecto de los cuales la demandada contaba con toda la información necesaria para su correcta individualización, por lo que procedía ordenar que las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones respecto de aquellos se efectuaran, sin necesidad de la comparecencia de los interesados.

Termina solicitando que se declare que el contrato por adhesión de seguro, no cumple con el requisito exigido por el artículo 17B literal f) de la Ley 19.496; que la demandada infringió el artículo 3, inciso primero, literal b) de la misma ley al no haber entregado a los consumidores información veraz y oportuna de los bienes y servicios ofrecidos, esto es, los Planes de Servicios y el seguro, su precio, sus condiciones de contratación y características relevantes del mismo en la etapa precontractual mencionada y, se declare que las compensaciones, restituciones e indemnizaciones se harán de conformidad a lo establecido en el artículo 53 C de la citada ley.

**Quinto:** Que son hechos de la causa por no encontrarse controvertidos, los siguientes:



1.- Que la demandada, Comercializadora S.A. Hites, ofrece una garantía extendida que denomina Plan de Servicio, la cual se aplica a tres tipos distintos de productos: a) artículos electrónicos, b) celulares, y c) muebles y colchones.

2.- Que las cláusulas de dicha garantía se encuentran recogidas en los contratos de adhesión denominados Términos y Condiciones del Plan de Servicio para Celulares, para el caso de celulares, Certificado de Muebles y Colchones, para el caso de muebles y colchones, y Certificado Electro, aplicable a los artículos electrónicos.

**Sexto:** Que, por otra parte, la sentencia de primera instancia, confirmada por la de segunda, conforme se lee de su considerando vigésimo quinto, señala que los seguros por daño y robo, asociados a la garantía extendida, constituyen un servicio adicional a aquella, que se ofrece como una prestación gratuita, cubierta directamente por el proveedor, concluyendo los sentenciadores que no resulta necesario señalar cuál sería el valor específico de aquellos seguros para el proveedor y, respecto de los cuales, no resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 17 B de la Ley 19.496, toda vez que dicha norma resulta aplicable a contratos “ de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero”, naturaleza que no comparte el servicio de garantía extendida.

**Séptimo:** Que, respecto de la infracción al artículo 3 letra a) de la ley del ramo, los sentenciadores tuvieron por acreditado que la práctica de contratar sin la voluntad del consumidor el servicio de garantía extendida o Plan de Servicio, no se limitaba a la sucursal de la tienda Hites de San Bernardo, sino que constituía una práctica generalizada que se verificó en un gran número de tiendas a lo largo del país, concluyendo en su considerando vigésimo segundo que dicha infracción subsume aquella contenida en la letra b) del mismo artículo por cuanto estimaron que, si no se solicita al consumidor su consentimiento para contratar un servicio, malamente se le pueden comunicar las condiciones de dicha contratación. Estimando que dicha infracción no puede declararse en forma





independiente, sin infringirse el principio non bis in dem, elemento rector que no puede dejar de considerarse en el ejercicio de la potestad sancionadora.

Finalmente, y en lo que interesa al presente arbitrio, la sentencia de primera instancia confirmada por la de segunda, rechazó la solicitud de la demandante de que las restituciones se efectúen sin requerir de la comparecencia de los consumidores de conformidad al artículo 53 C de la Ley N° 19.946, al no configurarse los presupuestos de procedencia de dicha norma.

**Octavo:** Que tal como ya quedó plasmado al relacionar los capítulos de nulidad sustancial que propone el impugnante, a través del primer grupo de normas infringidas, el Servicio reprocha que los jueces del fondo estimaran que el contrato de seguro asociado a la garantía extendida no constituía un seguro.

Al respecto, cabe señalar que el considerando vigésimo quinto del fallo de primer grado- confirmado por el de segunda instancia- indica que el proveedor ha contratado un seguro que se asocia a la garantía extendida, el que señala tanto la cobertura como el procedimiento de funcionamiento de tales seguros (seguro de daño accidental y seguro de robo con fuerza, en el caso de artículos electrónicos, seguro de robo en el caso de celulares y seguro de daño accidental en el caso de muebles y colchones) e indica, en el plan de servicio, el número bajo la cual la póliza se encuentra depositada en la Superintendencia de Valores y Seguro, detallando las exclusiones.

Precisa el fallo que dichos seguros constituyen un servicio adicional a la garantía extendida, puesto que cubren supuestos que no se incluyen dentro de la garantía de un producto y que la falta de entrega de mayores detalles al respecto no constituye una infracción al deber de información, por cuanto se trata de un servicio gratuito, que es cubierto directamente por el proveedor.

En dicho contexto y habiéndose establecido la existencia de dos contratos, uno de seguro y otro de garantía extendida, es que los sentenciadores no dieron aplicación a lo dispuesto en el artículo 17 B la de ley N° 19.496, en



lo relativo al sello SERNAC, por cuanto aquella disposición resulta aplicable a los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, naturaleza que no comparte el servicio de garantía extendida.

Por su parte, la sentencia de segunda instancia, confirmatoria de la de primera, en su considerando décimo séptimo señala “Claramente -tal como se razona en el motivo cuadragésimo segundo- la norma en análisis sólo reviste aplicación en los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y en general, de cualquier producto financiero, calidad que no detenta la garantía extendida objeto del presente arbitrio, razón por la que el recurso será desestimado en este acápite”.

De lo que se advierte que los sentenciadores, a diferencia de lo sostenido por la recurrente, no alteraron la naturaleza jurídica del contrato de seguro asociado a la garantía extendida, sino que hicieron una clara distinción entre éste y la garantía extendida, respecto de la cual, estimaron que no resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 17 B letras a) y f) de la Ley 19.496, por lo que es posible concluir que no se advierten las infracciones denunciadas en este primer grupo de normas que se dicen infringidas, por lo que el recurso deberá ser desestimado a su respecto.

**Noveno:** Que, a continuación, el Servicio reclama que los sentenciadores estimaron erradamente que la infracción al artículo 3, inciso primero literal a) y aquella contenida en la letra b), poseían la misma identidad en cuanto a los hechos y fundamentos, desestimando su sanción infraccional por separado, invocando para ello el principio de non bis in idem. Indica que una adecuada interpretación de la normativa citada imponía sancionar a la demandada por ambas transgresiones lo que, a su vez, debió considerarse al momento de calcular el monto de la sanción.

**Décimo:** Que, conforme a las directrices otorgadas por el legislador en la ley que regula la materia, en el ámbito contravencional, corresponde al sentenciador determinar la infracción y la sanción que ha de imponerse. Para la determinación del monto de esta última, el legislador proporciona al juez ciertos factores o criterios que deben considerarse, sin perjuicio de los



habituales elementos interpretativos cuando el tenor de las normas involucradas así lo requiera.

Es por lo anterior que el *quántum* de la multa no puede determinarse aplicando un criterio numérico -vinculado al número de disposiciones infringidas por la conducta contravencional del proveedor- sino que éste debe fijarse considerando las características de las conductas involucradas, si éstas son subsumibles en otras y si existe una sanción especial, todo ello en atención a los principios de tipicidad y especialidad.

**Undécimo:** Que respecto del principio *non bis in ídem* esta Corte ha tenido la oportunidad de sostener que está íntimamente vinculado a los principios de legalidad y tipicidad, pues deriva de estos, en cuanto lo que se persigue es impedir la doble punición.

**Duodécimo:** Que, es del caso señalar que, tal como lo exponen los jueces del fondo, fundándose la hipótesis infraccional en la falta de entrega de información, aquella se contiene necesariamente en los mismos supuestos de hechos reclamados a propósito de la infracción al artículo 3 letra a) de la Ley N° 19.946, cuya concurrencia se constató en la sentencia, a saber contratar unilateralmente el servicio de garantía extendida sin la autorización del consumidor, por lo que teniendo presente el principio del *non bis in ídem*, en tanto limitante a la actividad punitiva del Estado, es correcto descartar sancionar, además, a la demandada por la falta de entrega de información.

Así las cosas, no lleva la razón el recurrente de casación cuando postula que la pretensión sancionatoria por ambas infracciones por separado no transgrede el principio *non bis in ídem*, pues entre ambas conductas existe una necesaria vinculación.

**Décimo tercero:** Que, en consecuencia, los juzgadores han realizado una correcta aplicación del artículo 3, inciso primero, literal b) de la Ley 19.496, ya que al rechazar sancionar separadamente a la demandada por dicha infracción, aplicaron adecuadamente el estatuto de la Ley del Consumidor, sin transgresión del principio *referido precedentemente*.



Tampoco han errado en el establecimiento del *quántum* de las multas impuestas pues, al tenor de lo expuesto en el considerando quincuagésimo segundo de la sentencia de primer grado, confirmada por el fallo de alzada, en su determinación se observaron los parámetros establecidos por el legislador y, en cualquier caso, su monto se ajusta al rango legal.

**Décimo cuarto:** Que, finalmente, respecto de las alegaciones de infracción al artículo 53 C de la Ley N°19.496, al no acoger la pretensión alegada por el Servicio de ordenar que las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones respecto de los consumidores se efectuaran, sin necesidad de la comparecencia de los interesados, cabe señalar que es un hecho no controvertido que la sentencia condenó a la demandada a restituir a los consumidores afectados lo pagado por concepto de contratación unilateral del producto “Plan de Servicio”, sumas que se reajustarán y devengarán intereses, precisando en su fundamento quincuagésimo quinto, que en cuanto a la forma de pago de aquella, que una vez ejecutoriada la sentencia, cada consumidor afectado deberá comparecer dentro del plazo de 90 días corridos a contar desde la publicación del último de los avisos, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 C de la Ley N° 19.946, acompañando la boleta o comprobante en que figure el cobro indebido.

**Décimo Quinto:** Que de la lectura del recurso y argumentos esgrimidos por el impugnante, resulta que el debate se circunscribe a la forma y modalidades en el pago de las indemnizaciones y, sobre el particular, el recurrente sostiene que ello debe efectuarse en forma automática, dado que la empresa demandada cuenta con la información necesaria para individualizar a los afectados y proceder así al pago de la indemnización que a cada uno corresponda, invocando lo dispuesto en el artículo 53 C de la Ley 19.496.

Al respecto cabe señalar que una vez concluida la fase declarativa con la dictación de la sentencia que atribuye responsabilidad al demandado, los interesados pueden comparecer al juicio haciendo valer su derecho a la indemnización o reparación o hacer reserva de sus derechos para perseguir la responsabilidad ya declarada en un juicio diverso, lo que permite la



determinación definitiva del número e identidad de consumidores afectados y les proporcionar los medios para hacer valer el derecho que la sentencia declarativa les reconoce a obtener la indemnización o reparación que corresponda.

De este modo, la decisión de los sentenciadores del grado de ordenar que una vez ejecutoriada la sentencia, cada consumidor afectado deberá comparecer dentro del plazo de 90 días corridos a contar desde la publicación del último de los avisos, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 C de la Ley N° 19.946, acompañando la boleta o comprobante en que figure el cobro indebido, no ha infringido lo dispuesto en el artículo 53 C de la Ley N° 19.496, por cuanto ello corresponde a una decisión que podrá adoptarse en la ejecución del fallo, dependiendo de la situación particular de cada consumidor.

A mayor abundamiento, los únicos elementos probatorios con que se ha pretendido demostrar que la demandada cuenta con los antecedentes necesarios para la individualización de cada consumidor afectado, no son suficientes.

**Décimo Sexto:** Que en virtud de lo precedentemente razonado queda en evidencia que los magistrados de la instancia han dado correcta aplicación a la normativa atingente al caso de que se trata; por ende, en la sentencia objeto del recurso no se ha incurrido en los errores de derecho que se le atribuyen, razón por la que el arbitrio de casación en el fondo debe ser desestimado.

### **III.- EN CUANTO AL RECURSO DE CASACIÓN EN EL FONDO DEL COMERCIAL S.A.**

**Décimo Séptimo:** Que por su parte, Comercial S.A. estima como vulnerado, primeramente el artículo 3, inciso primero letras a) y el artículo 51 inciso primero de la Ley N°19.496. Al respecto, expone que la sentencia de primera instancia, confirmada por la de segunda, sostuvo que la mala práctica de ciertos vendedores de no ofrecer la garantía extendida, no ocurrió solamente en la sucursal de HITES ubicada en San Bernardo, sino que también en otras siete sucursales, estimándola como una práctica



generalizada por parte de la demandada, en las que no se respetó el derecho a la libre elección de los consumidores del bien o servicio, situación que estima, no se condice con la prueba rendida. Alega que la demandada, luego de ser advertida sobre el proceder de algunos vendedores, los desvinculó, anuló las ventas no consentidas y restituyó la totalidad del precio pagado por éstas, sin embargo, el tribunal omitiendo el análisis de la prueba acompañada, que da cuenta de que no se trataba de una práctica generalizada, dictó un fallo carente de fundamentación, basándose únicamente en 231 casos de consumidores que no recibieron la restitución del total del monto cobrado por la contratación de dichas garantías.

A continuación, sostiene que en la sentencia censurada ha transgredido las disposiciones contenidas en los artículos 21 y 16 letras a) y g) de la Ley N°19.496. Al respecto sostiene que el Plan de Servicios que comercializa HITES se trata de una garantía extendida que se puede adquirir en forma adicional a ciertos y determinados productos, cuyos términos, condiciones y modalidades son puestos en conocimiento de los consumidores, mediante la entrega de un tríptico que contiene toda la información requerida. Precisa que se trata de un servicio que se ofrece desde hace años en el mercado nacional, pero que no se encuentra expresamente regulado por la ley del ramo.

Indica que, erradamente, la sentencia intenta establecer en dicho instrumento exigencias de cobertura del servicio iguales a aquellas que se reclaman en los casos de garantía legal, en lo que dice relación con el valor y características del bien de reemplazo, lo que resulta improcedente por tratarse de una garantía cuyo contenido se rige por la voluntad de las partes contratantes, no existiendo a su respecto imposición legal alguna sobre cuál debe ser su contenido, sino que tan sólo se exige a su respecto la obligación de proporcionar a los consumidores información veraz y oportuna.

Agrega que, contrariamente a lo resuelto por el tribunal tampoco resulta abusivo ni arbitrario, establecer como causal de término del contrato, la entrega de información falsa o engañosa por parte del consumidor, puesto que ello solo confirma una regla consagrada en la propia ley en comento,



que permite la existencia de dicha cláusula en los casos de garantía legal, por lo que con mayor razón se puede contemplar en los casos de garantía voluntaria.

Termina señalando que de haberse aplicado correctamente el artículo 21, se habría resuelto que las cláusulas referidas consistentes en: (i) la facultad del proveedor de entregar un bien (en restitución de aquel que presentó una falla) que tenga un valor menor al indicado en la boleta de compra; y, (ii) de poner término al contrato en caso que el consumidor entregue información falsa o engañosa a efectos de que no le sean aplicables las exclusiones de la garantía extendida; en nada innovan respecto de lo dispuesto en el misma ley a su respecto, las que no producen desequilibrio contractual, que es lo sancionado por el legislador, de modo que no resultan abusivas en los términos del artículo 16 en su literal a) ni en su literal g).

**Décimo Octavo:** Que en el primer capítulo de su libelo anulatorio la recurrente reclama un errado análisis de la prueba acompañada, tanto porque se da por acreditado que la contratación de planes de servicio de garantía extendida constituía una práctica generalizada- basándose únicamente en 231 consumidores a los que no se les realizaron las restituciones correspondientes, cuanto porque se omitió valorar medios probatorias que daban cuenta de que la demandada, apenas tomó conocimiento de los hechos, adoptó las medidas tendientes para que ellos no se repitieran y restituyó los dineros a los consumidores afectados.

**Décimo Noveno:** Que para abordar estos cuestionamientos, corresponde aclarar que las normas reguladoras de la prueba se entienden vulneradas, fundamentalmente, cuando los sentenciadores invierten el onus probandi, rechazan las pruebas que la ley admite, aceptan las que la ley rechaza, desconocen el valor probatorio de las que se produjeron en el proceso cuando la ley les asigna un determinado de carácter obligatorio o alteran el orden de precedencia que la ley les diere.

Como se aprecia, se trata de infracciones a normas básicas de juzgamiento que contienen deberes, limitaciones o prohibiciones a que deben sujetarse los sentenciadores. Luego, los jueces del fondo son soberanos



para apreciar las pruebas dentro del marco establecido por las normas pertinentes. Por ello, no son susceptibles de ser revisadas por la vía de la casación las decisiones basadas en disposiciones que entregan la justipreciación de los diversos elementos probatorios.

Sucede, sin embargo, que de acuerdo a lo previsto expresamente en el artículo 51 de la Ley N° 19.496, en el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el legislador no fija un valor probatorio tasado a las probanzas rendidas sino que consagra la potestad del tribunal de apreciarlas en conformidad a las reglas de la sana crítica, sistema que, conviene aclarar, no constituye una facultad que permita al sentenciador apreciar la prueba rendida a su arbitrio, sino que exige un razonamiento que explicita en forma clara y detallada cuáles fueron los principios de la lógica, los conocimientos científicos o las máximas de la experiencia que le permitieron inclinarse o preferir la prueba rendida por una de las partes por sobre la otra.

Y así, no obstante la mayor amplitud en el margen de libertad otorgado para ponderar la prueba, el sistema de la sana crítica impone reglas concretas y claras que no pueden ser desconocidas por los jueces al momento de utilizarlo. No es un sistema enteramente libre -y por tanto subjetivo- como el que faculta, por ejemplo, para apreciar la prueba en conciencia.

**Vigésimo:** Que, por lo recién explicado, la verificación de la adecuación del sistema de valoración probatoria a las reglas de la sana crítica no supone ni implica valorar nuevamente los hechos, pues tal labor excedería los márgenes del recurso y la competencia de este Máximo Tribunal. Lo propio de la sede de casación es comprobar si el razonamiento jurídico del juez al establecer los hechos se ha adecuado a las reglas que impone el sistema de sana crítica; es decir, examinar cómo han gravitado y qué influencia han ejercido los medios de prueba en él a la hora de arribar a la decisión que ha consignado en la sentencia, revisando la manera o forma en que se ha ponderado las pruebas, mas no el material fáctico de la ponderación, pues si la ley le ha encomendado apreciar el material





probatorio de acuerdo con estas reglas, el recurso de casación en el fondo sólo puede tener por objeto custodiar el respeto y la correcta aplicación de las mismas en el razonamiento que se consigna en la sentencia.

En consecuencia, tocará a este tribunal abocarse a estudiar cómo los sentenciadores han efectuado tal razonamiento en la medida que la manera de proponerse el arbitrio se lo permita; esto es, indicando con exactitud cuáles reglas de la sana crítica han sido inobservadas, lo que implica explicar suficientemente de qué manera se han transgredido los principios del correcto entendimiento y de la lógica, las máximas de la experiencia y del conocimiento científicamente afianzado, demostrando, además, con la misma rigurosidad y claridad, el correcto modo de aplicar tales parámetros, lo que no acontece en la especie, puesto que la impugnación se ha limitado a invocar la transgresión a lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley, extendiéndose a consideraciones relativas a la valoración de la prueba, pero sin ofrecer argumentación alguna destinada a evidenciar la vulneración a las leyes de la lógica o las máximas de la experiencia y el conocimiento científicamente afianzado y que habrían permitido alterar el sustrato fáctico asentado por los jueces del fondo. Esta forma de fundamentar el recurso, atendido que no compete a esta Corte ponderar probanzas, obliga a desestimarlos en este extremo.

No obstante aquello, resulta propicio explicar la improcedencia de los argumentos que se esgrimen para fundarlo. En efecto, el recurrente se esmera en convencer del error en que se incurre al establecer como práctica habitual la contratación de las garantías extendidas de ciertos productos sin la voluntad de los consumidores y por haber soslayado documentos que dan cuenta de la adopción de medidas para cesar con dicha conducta y aquellos que dan cuenta de la restitución de dineros a los consumidores afectados.

Cabe apuntar que se acompañaron a estos antecedentes 297 formularios únicos de atención de público que dan cuenta de diversos reclamos realizados en contra de la tienda Hites por la contratación de los servicios de garantía extendida en las sucursales de Antofagasta, Rancagua, Estación Central, San Bernardo, Maipú; Ahumada, Temuco y Alameda, las



que permiten tener por acreditado que dicha práctica no era una conducta aislada, como acertadamente razono el juez de primera instancia, lo que fue confirmado por el de segunda. No obsta a aquello que la demandada haya tomado las providencias necesarias para el cese de dicha conducta ni que se haya arribado a acuerdos o restituciones con algunos consumidores, toda vez que ello no altera el hecho de que no se trataba de casos aislados como pretende hacerlo ver el recurrente, de modo que no se vislumbra la infracción de ley alegada, por lo que corresponde el rechazo del presente recurso a su respecto.

**Vigésimo Primero:** Que en lo que atañe a la infracción a los artículos 21 y 16 letras a) y g) de la Ley N° 19.496, por las razones expuestas en los considerandos trigésimo quinto y trigésimo noveno del fallo de primer grado -confirmado por el de alzada- los jueces del fondo concluyeron que lo consignado en la cláusula segunda del Plan de Servicio Celulares y Electro, la frase “El nuevo producto podrá ser de menor valor al producto original indicado en la boleta de compra, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original; en la cláusula tercera y cuarta del Plan de Servicio Muebles y Colchones, la frase “El valor mínimo a pagar podrá ser menor que el valor boleta, desde que el producto nuevo cumpla con las características principales del dañado”; en la cláusula tercera párrafo final del Plan de Servicio Celulares y Electro, la frase “o si la información entregada a Hites y/o al servicio técnico autorizado resulta ser falsa o engañosa”, y, en la cláusula sexta del Plan de Servicio Muebles y Colchones, la frase o si la información entregada resulta ser falsa o engañosamente inexacta”, se encuadran dentro de las hipótesis descritas en los literales a) y g) del artículo 16 de la Ley N°19.496, motivo por el cual declaran que éstas son abusivas y, consecuentemente nulas y de ningún valor, debiendo reputarse que no forman parte del Contrato dentro de los que se hayan insertas.

En este punto, en materia de consumo, el carácter abusivo de las estipulaciones contractuales está determinado por el perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del predisponente proveedor. Así, la normativa que



regula el consumo se establece bajo un supuesto de existir asimetría contractual donde es descollante la posición dominante del proveedor, protegiendo al consumidor al hacer irrenunciables anticipadamente los derechos que la ley consagra en su favor.

Por otra parte, es menester precisar que la consideración del carácter abusivo de una cláusula es una cuestión que importa una apreciación sobre el contenido de la estipulación en cuanto a la extensión de las prerrogativas que confiere a una de las partes y posición en que coloca o puede colocar a la contraparte.

En estas circunstancias, comparte esta Corte la decisión impugnada de que las articulaciones-en las partes indicadas- importan infracción al artículo 16 de la ley y específicamente a la situación prevista en la letra a) y g). En efecto, la facultad de entregar un producto al cliente de un menor valor al adquirido, otorga a una de las partes la facultad de dejar sin efecto el contrato o suspender unilateralmente su ejecución, actos que están prohibidos y declarados ineficaces en dicha norma. La fórmula legal –“no producirán efecto alguno”- tiene indiscutible connotación prohibitiva puesto que veda o proscribde de modo terminante la redacción de cláusulas de esa naturaleza sin que ellas puedan tener lugar bajo ninguna circunstancia o requisito. Siendo tal restricción absoluta, su aplicación debe ser cautelada de modo eficaz y no sólo por los tribunales de justicia en el trance de juzgar la eficacia de estas articulaciones, sino igualmente por los sujetos imperados por esta normativa y por órganos administrativos cumpliendo labores de prevención, revisión y fiscalización. Los casos enunciados por el artículo 16 se han estimado eventos indiscutidos de cláusulas abusivas, por lo cual no pueden producir efectos en la relación proveedor-consumidor al no observar las limitaciones impuestas en razón del orden público económico y de los principios que deben presidir la contratación masiva entre proveedores y consumidores a fin de que ella cumpla la función económica de realizar, en algún grado, la equivalencia de las prestaciones, los beneficios mutuos y la conmutatividad. El contrato de adhesión también debe significar un acuerdo de voluntades verdaderamente concurrentes que procuran una relación que realice la garantía de



reciprocidad y equivalencia de las prestaciones. En cambio, los términos de la cláusula que se analiza notoriamente se alejan de los fines que el ordenamiento ha considerado como reglas mínimas para el correcto tráfico de productos.

Es por ello que la estipulación que indica que el proveedor puede cumplir con su obligación entregando un producto de menor valor cuando el adquirido no tenga reparación, desatiende las necesidades del usuario, toda vez que el contrato no establece parámetros conforme a los cuales el proveedor determine si la reparación del producto es procedente o no, así como deja también en sus manos la elección de las características de un bien similar, dejando en situación de vulnerabilidad extrema a los usuarios de estos servicios con inminente riesgo para sus intereses patrimoniales pues el ejercicio de esa facultad altera de modo sustancial los términos y condiciones de la relación contractual. Y todo a partir de hechos o situaciones que libremente califica el propio demandado, debilitando al extremo el principio de la fuerza obligatoria que el contrato tiene para ambas partes y que reitera el artículo 12 de la Ley N° 19.496, al obligar a todo proveedor de bienes o servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio.

**Vigésimo Segundo:** Que lo mismo acontece con las cláusulas referidas a la caducidad del plan de servicios si la información entregada al proveedor o al servicio técnico autorizado resulta falsa o engañosa, por cuanto, también se deja a criterio de la demandada la determinación de la veracidad o no de la información proporcionada por el consumidor al servicio técnico, vedando a éstos de la posibilidad de contrarrestar dicha calificación, haciendo notable e injustificado el desequilibrio en las prestaciones que dicha estipulación impone.

**Vigésimo Tercero:** Que, en consecuencia, considerando las limitaciones de que adolece el recurso interpuesto y sin que se advierta error en los razonamientos que conducen a los jueces a concluir que las cláusulas cuestionadas resultan abusivas, el recurso necesariamente debe desecharse.



Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 765, 767, 772 y 785 del Código de Procedimiento Civil, **se rechazan**, sin costas, los recursos de **casación en la forma y en el fondo** deducidos por el abogado Agustín del Sante Ross, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, del mismo modo se **rechaza** el recurso de **casación en el fondo** interpuesto por el abogado Senda Villalobos Indo en representación de Comercial S.A., contra la sentencia de cuatro de enero de dos mil veintiuno.

Redacción a cargo del abogado integrante señor Raúl Fuentes M.

**Regístrese y devuélvase**, vía interconexión.

**N° 14.563-2021.-**

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sr. Guillermo Silva G., Sr. Arturo Prado P., Sra. María Angélica Repetto G y Abogados Integrantes Sr. Héctor Humeres N. y Sr. Raúl Fuentes M.

No firman el Ministro Sr. Silva no obstante haber concurrido a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por haber cesado en sus funciones.



null

En Santiago, a diez de abril de dos mil veintitrés, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

