

Santiago, diez de julio de dos mil catorce.

A fojas 33 y 34: téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

Que del mérito de autos, lo informado por los jueces recurridos y los antecedentes tenidos a la vista, aparece que los sentenciadores, al dictar la resolución cuestionada no han incurrido en falta o abuso que pueda ser calificada de grave en términos que amerite hacer lugar a un recurso como el de la especie.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza** el recurso de queja en lo principal de fojas 9, interpuesto por el abogado Sr. Paulo García- Huidobro Honorato, en representación de Comercial Eccsa S.A.

Regístrese, devuélvase su agregado, hecho, archívese.

Rol N° 10.567-14.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Hugo Dolmestch U., Carlos Künsemüller L., Haroldo Brito C. y Lamberto Cisternas R.

Autorizada por la Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

Santiago, treinta de Abril de dos mil catorce.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos séptimo, octavo, noveno, décimo, undécimo, duodécimo, décimo tercero, décimo cuarto y décimo quinto, que se eliminan.

Se tiene en su lugar y, además, presente:

PRIMERO: Que en primer término debe determinarse si el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, está legitimado para ejercer la acción infraccional deducida en la presente causa.

Al efecto cabe señalar que dicho Servicio está legalmente habilitado para denunciar, al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los incumplimientos de la misma ley ante los Juzgados de Policía Local y de hacerse parte en las causas respectivas, invocando el interés general de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o las especiales aplicables, como acción autónoma a la que contempla el artículo 50 del mismo cuerpo legal y que debe ser conocido por la judicatura civil.

La circunstancia de que el referido artículo 58 disponga que al Sernac le asiste el derecho de hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores no impide que a falta de un juicio en tramitación sea dicho Servicio, en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, quien ejerza directamente las acciones tendientes a proteger los derechos e intereses de los consumidores.

SEGUNDO: Que, por otra parte, la denuncia formulada por el Sernac en estos autos en contra de la sociedad Eccsa S.A. se refiere a haber infringido la denunciada las disposiciones de los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley 19.946.

La primera de estas normas establece, entre otros derechos de los consumidores, el de recibir una información veraz y oportuna sobre

los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

La segunda establece que todo proveedor de bienes y servicios está 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.

Por último, señala el artículo 23 que comete infracción a las disposiciones de esa 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.

TERCERO: Que existen en autos los siguientes antecedentes aportados por la denunciante:

a) Reclamos interpuestos ante el Servicio denunciante por los consumidores Rubi Toro Román, Claudia Castillo Lorca, Claudio González Gálvez y Pablo Artigas Maritano porque la oferta de descuento del 75% en el precio de los juguetes no era real, por la imposibilidad de acceder a la página web, por el envío de un producto diferente al adquirido bajo la explicación, luego de un mes, de que no cuentan con el stock.

b) requerimiento del Sernac al proveedor sobre estos reclamos solicitando alternativa de solución.

c) respuestas a este requerimiento en las que la denunciada invoca que las visitas superaron las expectativas produciéndose intermitencias en el sitio web.

d) Respuesta del Gerente General de Eccsa S.A. al Jefe de la Dirección Jurídica de Sernac a la solicitud de informar sobre el evento “Cyber Monday” en la que se manifiesta que el número de visitas a la página web tuvo un alcance superior al anticipado, es decir, superior a las de un día normal en esa época del año, por lo que los sistemas fueron sobrepasados dejando a clientes sin opción de acceder al sitio en la fecha anunciada, es decir, la capacidad de la banda fue superada. Añade que recibieron 133

reclamos formales con motivo de las dificultades que se produjeron y que como resarcimiento se extendió la vigencia del evento al siguiente día 29 de Noviembre, además de derivar clientes al contac center para que pudieran efectuar la compra por teléfono; por último, señala que las bases de la promoción fueron publicadas en el sitio web y protocolizadas en Notaría.

CUARTO: Que estos antecedentes, valorizados en la forma que corresponde en este procedimiento, permiten establecer, a lo menos, la efectividad de la infracción denunciada en cuanto a haber actuado Eccsa S.A. con negligencia en la venta de un bien o en la prestación del servicio causando menoscabo a los consumidores debido a fallas y deficiencias; en efecto, la denunciada actuó negligentemente toda vez que ofreció la venta de productos vía página web que resultó colapsada, circunstancia del todo previsible, además de tratarse de una empresa cuya relevancia y presencia en el mercado le obliga a contar con sistemas tecnológicos idóneos y suficientes para realizar un evento como el “Cyber Monday”, permitiendo a todos los consumidores acceder a las ofertas formuladas.

De este modo se ha configurado, a lo menos, la infracción denunciada relativa al artículo 23 de la Ley 19.946.

QUINTO: Que respecto de esta infracción ha de establecerse, además, su habitualidad, atendido que la propia empresa reconoce haber recibido 133 reclamos formales de los consumidores, número suficiente para así estimarlo.

SEXTO: Que en cuanto a las demás infracciones denunciadas, no existen antecedentes suficientes para establecerlas.

Por estas consideraciones, y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287 y 24 de la Ley 19.946, **SE REVOCA** la sentencia apelada de dieciséis de Octubre de dos mil trece, escrita a fojas 61 y siguientes que rechazó, con costas, el requerimiento deducido por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Eccsa S.A., y se decide, en cambio, que dicha denuncia es acogida por infracción al artículo 23 de la Ley 19.946,

condenándose a la infractora al pago de una multa ascendente a 50 Unidades Tributarias Mensuales, con costas.

Regístrese y devuélvase, en su oportunidad.

Redactó la ministro señora Aguayo.

N° 2087-2013.

Pronunciada por la Sexta Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por la Ministra señora Adelita Ravanales Arriagada, la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y la Abogado Integrante señora María Cristina Gajardo Harboe.

SANTIAGO, dieciséis de octubre de dos mil trece.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 21 y siguientes rola denuncia efectuada al Tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, Abogada, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., representada legalmente por don ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY, ambos domiciliados en Huérfanos N° 979, oficina 904, comuna de Santiago. Fundada en que a mediados del mes de noviembre del año 2011, comenzó a conocerse a través de distintos medios de comunicación la noticia de que en nuestro país se realizaría el evento denominado "Cyber Monday Chile", iniciativa destinada a promover e incentivar las compras por Internet, y de la cual la denunciada formó parte. Expone que a través de diversos medios de comunicación social se ofrecía a los consumidores realizar "las mejores ofertas de Cyber Monday". Sin embargo, en la misma no se informaba de manera ajustada a la ley las condiciones o bases de la oferta, limitándose sólo a dar a conocer al consumidor el día en el que se efectuaría el evento y el rango horario en el que se extendería, que comprendía 24 horas, desde las 00:00 horas del día lunes 28 de noviembre de 2011. Asimismo, señala que de la expectativa se pasó directamente a la decepción y frustración, ya que en la práctica, los sitios de Internet por medio de los cuales se debían realizar las compras, presentaron serios problemas de operatividad, los que incluso provocaron que las páginas Web dejaran derechamente de funcionar. Estima infringidos los artículos 3° letra b), 12 y 23 de la Ley Núm. 19.496.

II.- Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la Ley N° 19.496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58:

Letra g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 29 OCT. 2013

462

Y CONSIDERANDO:

1) Que, en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) actúa como denunciante, y según su propia expresión, conforme a lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten "El interés general de los consumidores."

*

*

2) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador".

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

3) Que, el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496, dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor:.... 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."

4) Que, el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma ley dispone:

"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."

5) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"; En otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

6) Que, inicialmente debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha denunciado en estos autos, se refiere al hecho puntual de que la denunciada COMERCIAL ECCSA S.A., no informo de manera ajustada a la ley las condiciones o bases de la oferta, y que los sitios de Internet, por medio de los cuales se debían realizar las compras, fallaron, lo que a juicio del denunciante, SERNAC, representa un suceso de tal magnitud y significación, que pasa a afectar los "Intereses Generales de los Consumidores".

7) Que tal hipótesis, ciertamente es materia de prueba, por cuanto calificar un acto de los regidos por la Ley de Protección al Consumidor de afectatorio de los intereses generales de los consumidores y de este modo llevar al eventual hechor ante la jurisdicción solicitando su sanción, no es en si un obrar gratuito, esto es, un hecho que SERNAC invoca, califica y resuelve libremente, por cuanto en nuestro país los organismos del Estado como es el caso de dicho denunciante, deben obrar de acuerdo con el Principio de Legalidad que los rige y por ende someterse a la definitiva calificación que de los hechos efectúen los Tribunales de Justicia, en cuanto dichas hechos sean los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

8) Que, de la prueba rendida válidamente en la causa por SERNAC en la audiencia de estilo celebrada, y que en autos rola a fojas 56 y ss., se desprende que dicho denunciante se abstuvo absolutamente de rendir prueba respecto de lo que le era pertinente, esto es, que la infracción imputada a COMERCIAL ECCSA S.A., afectaba a los "intereses generales de los consumidores".

9) Que por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia se redujo a: i) A fojas 56, a ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 59 el acompañamiento de documentos que lo habían sido con su denuncia, y que se refieren únicamente a la situación particular que afecta a tres reclamantes, doña RUBI TORO ROMAN, doña CLAUDIA GONZÁLEZ GALVEZ y a don PABLO ARTIGAS MARITANO, quienes en todo caso no accionaron judicialmente.

10) Que en conclusión, este sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido que dicho hecho denunciado, el cual se refiere a la situación particular que afecta a los reclamantes y al denunciado COMERCIAL ECCSA S.A., tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "intereses generales de los consumidores".

11) Que el sentenciador no tiene intenciones de ilustrar a SERNAC sobre lo que se supone ha debido probar en la causa, pero no puede sino consignar que no hay probanza alguna respecto a las circunstancias siguientes: Efectividad de que el denunciado COMERCIAL ECCSA S.A., incurre habitual y

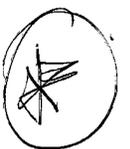
persistentemente en la práctica de no informar de manera ajustada a la ley las condiciones o bases de las ofertas que realiza; Nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, a los cuales les ocurrió la misma situación denunciada en autos, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "intereses generales de los consumidores", etc., etc.

12) Que los puntos referidos entre otros precedentemente, a probar de obligación de SERNAC en estos autos, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para su calificación como afectatorio de los "intereses generales de los consumidores", en cuanto reúne las condiciones de masividad y de habitualidad. La condición de masividad del hecho denunciado dice relación con la constatación cierta de una cantidad significativa de consumidores afectados por él, no una mera suposición, y la condición de habitualidad, en cuanto el hecho no es una mera casualidad circunstancial en el obrar del proveedor, sino que obedece a una política específica, ante estas eventualidades, de dicho agente. Naturalmente en último término, dichas condiciones de habitualidad y masividad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

13) Que en este mismo orden de ideas, si en la calificación del hecho denunciado, no se actuase con este criterio de exigencia para darlo como afectatorio de los "intereses generales de los consumidores", cualquier acto individual de los que rige la Ley Nº 19.496 lo sería, si SERNAC al deducir este tipo de denuncias así lo definiera, quedando absolutamente inocua la obligación legal que tiene dicho denunciante, en cuanto puede, bajo ciertas premisas, comparecer en este tipo de causas, sólo como dice la Ley "cuando resulten afectados los intereses generales de los consumidores."

14) Que en consecuencia, el Tribunal rechazará la denuncia de SERNAC por no haberse acreditado en la causa de ningún modo que el hecho denunciado haya afectado los "intereses generales de los consumidores", en cuanto ha constituido práctica habitual del denunciado y que ha afectado a un número considerable de consumidores con ello.

15) Que sin perjuicio de lo dicho, es necesario dejar establecido que de la exigua prueba rendida válidamente en autos por SERNAC, no es posible dar por acreditado que la denunciada COMERCIAL ECCSA S.A., haya incurrido indudablemente en las infracciones imputadas, toda vez que no se encuentra probado de ningún modo en este proceso que no se hayan informado las condiciones o bases de la oferta, ni que las páginas de Internet dejaron efectivamente de operar, hechos todos controvertidos por la requerida. Por lo tanto, no existiendo mérito para establecer las responsabilidades que se describen en la denuncia de autos, ésta deberá ser desestimada.



Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1º, 2º, 3º letra b), 12, 23 inciso 1º, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil; y 1698 inciso primero del Código Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, **NO HA LUGAR** al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 21 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa de ningún modo la existencia del hecho denunciado, por lo cual consecuentemente no hay afectación de "intereses generales de los consumidores". Se previene en todo caso que en tal evento, la acción que SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afectación de los "intereses difusos", debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria.

B) Que, **SE CONDENA** a la parte requirente del SERNAC al pago de las costas del juicio, por haber sido totalmente vencido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

DICTADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.

