

Corte Suprema confirma condena contra Falabella por infringir ley del consumidor en Cybermonday

El Ciudadano · 24 de febrero de 2022

En fallo unánime, la Primera Sala del máximo tribunal descartó error en la sentencia que rechazó la excepción de prescripción y sancionó a la multitienda Falabella con el máximo legal.



La Corte Suprema rechazó recursos de casación en el fondo interpuestos en contra de la sentencia que **condenó a la empresa Falabella Retail SA a pagar una**

multa de 50 UTM por infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores en Cybermonday (compras por internet), desarrollado entre el 7 y 9 de noviembre de 2016.

En fallo unánime (causa rol 85.317-2020), la Primera Sala del máximo tribunal – integrada por las ministras y ministros Rosa Egnem, Arturo Prado, María Angélica Repetto, Rodrigo Biel y el abogado (i) Diego Munita– **descartó error en la sentencia impugnada, dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago**, que confirmó la de primer grado que rechazó la excepción de prescripción y sancionó a la multitienda con el máximo legal.

“Que, como ya se indicó, la parte demandada ha manifestado que el fallo cuestionado ha infringido los artículos 12, 23, 24, 26, 53, 54 y 58 de la Ley N° 19.496 y los artículos 1547, 2492 y 2514 del Código Civil. Esgrime como alegación medular que se condenó a su parte por una supuesta vulneración a las normas de la Ley de Protección al Consumidor solo sobre la base de su propio reconocimiento, efectuado tanto en la etapa de mediación como al contestar la presente acción. Añade que se desatendieron los criterios establecidos por la Ley para determinar el monto de la multa que se le aplicó, que son errados los argumentos dados por los jueces del fondo para rechazar la excepción de prescripción y que, además, no procedía que se ordenara la publicación de la sentencia, ya que no es necesario poner el fallo dictado en esta causa en conocimiento de los consumidores afectados en atención a que se rechazó la acción de indemnización de perjuicios”, sostiene el fallo.

La resolución agrega: “Que, en lo que dice relación con el primer capítulo de casación, de este se desprende que las infracciones de derecho que se denuncian se estructuran sobre fundamentos de hecho que no han sido establecidos en la sentencia atacada y que pugnan con los asentados por los jueces del fondo. En efecto, el fallo estableció que la demandada incurrió en conductas atentatorias a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, pues **tuvo por acreditado que**

durante el evento denominado ‘CyberMonday’, que fue llevado a cabo entre los días 7 y 9 de noviembre de 2016, aquella incurrió en retrasos en entrega de productos comprados por los consumidores, como así también en la falta de entrega de productos a los mismos, por falta de stock. Frente a esto, la recurrente aborda, las infracciones denunciadas en torno a la idea de que no se aportó prueba alguna para establecer su responsabilidad infraccional más allá de su propio reconocimiento efectuado en la etapa de mediación y en la contestación de la demanda. Tal aserto no se condice con los hechos asentados por los jueces del fondo ni con el análisis que respecto de estos hechos han efectuado, por lo que no se divisa la infracción de las indicadas normas en el marco factual establecido en el fallo atacado”.

Para la Sala Civil: “(...) a lo anterior **es necesario agregar que la confesión efectuada por la parte demandada de manera espontánea al contestar su demanda** –en el sentido que sí evidenció algunos inconvenientes en un equivalente al 0,4% del total de operaciones efectuadas, relativos básicamente a falta de stock y al retraso en la entrega de los productos– **ya es prueba contundente para determinar los hechos sobre los cuales los jueces del fondo tuvieron por establecida su responsabilidad infraccional**, y es del caso que no se acusó infracción legal alguna relativa a este medio de prueba”.

“Que la sentencia impugnada rechazó la excepción en comentario pues, en primer lugar, tuvo por establecido que los hechos que dieron origen a la infracción fueron cometidos entre los días 7 y 9 de noviembre de 2016, por lo que **al haberse notificado la presente acción a Falabella Retail S.A. con fecha 9 de mayo de 2017 no transcurrieron más de 6 meses contados desde que se incurrió en infracción.** Estimó además que, si bien las compras se efectuaron en esos días, los hechos infraccionales ocurrieron en fechas posteriores, ya que estos decían relación con retrasos en la entrega y con la falta de entrega por ausencia de stock, y, por último, consideró que el plazo se había suspendido en

virtud de los reclamos que fueron presentados por los consumidores ante el Sernac”, aclara el fallo.

Fuente: [El Ciudadano](#)