

Santiago, veintisiete de marzo de dos mil veintitrés.

**VISTO:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos Vigésimo Tercero; Vigésimo Séptimo párrafos penúltimo y final; Vigésimo Octavo parte final, desde la expresión “y además, se encontraban prescritas (...)”, hasta el punto final; y considerando Vigésimo Noveno, que se eliminan;

**Y SE TIENE EN SU LUGAR Y ADEMÁS PRESENTE:**

**I. EN CUANTO AL RECURSO DE APELACIÓN DEL SERNAC.**

**PRIMERO:** Que el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante también SERNAC o “el Servicio”) apela de la sentencia definitiva de 26 de julio de 2021, solicitando su revocación para que, en definitiva, se acoja la demanda iniciada ante el Juzgado de Letras de Colina y acumulada a estos autos, interpuesta en contra de la sociedad “SCA Chile S.A “ (en adelante también SCA) “para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”. Pide en ella que se declare la responsabilidad infraccional de SCA; que se le impongan multas por la infracción de los deberes contemplados en el artículo 3 inciso 1º letras a), b) y e), y en el artículo y 23 inciso 1º, ambos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC); y que se indemnicen los perjuicios sufridos por los consumidores que se vieron afectados por dichas infracciones.

Reiterando los fundamentos de su demanda, los que conviene reseñar aquí de forma sintética, sostiene que al menos desde el año 2000 al 2011, la empresa demandada, conjuntamente con “CMPC Tissue S.A.” (en adelante también “CMPC”), celebraron y ejecutaron acuerdos colusorios en el mercado de producción, distribución y comercialización de papel *tissue* en Chile, con la finalidad de asignar cuotas de participación en el mercado nacional y fijar precios de venta de sus productos, afectando con ello a los consumidores



que adquirieron tales productos durante todo el tiempo en que la demandada mantuvo vigente estos acuerdos. Precisa además que el SERNAC tomó conocimiento de tales hechos, por una parte, por el requerimiento que hiciera la Fiscalía Nacional Económica con fecha 27 de octubre del año 2015, ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia y, por la otra, a través del reconocimiento que hizo la empresa demandada en su respuesta de 16 de noviembre del mismo año al Oficio Ordinario N° 23508, de 2 de noviembre, emitido por SERNAC.

Precisando las circunstancias de los precitados acuerdos colusorios, indica que a principios del año 2000, la cadena de supermercados de distribución y servicios D&S, hoy Walmart, lanzó una marca propia de papel higiénico, “Acuenta”, lo que desató una guerra de precios entre distintos actores del mismo mercado, entre ellos SCA y CMPC; y que, con el propósito de poner término a la referida guerra de precios, la demandada SCA y CMPC emprendieron distintas acciones, tendientes a acordar la asignación de cuotas en el mercado y la fijación de los precios de los productos de papel *tissue*, utilizando para ello los porcentajes que cada empresa tenía antes que estallara la guerra de precios, estos son, 76% para CMPC y 24% para SCA, sin considerar a otros competidores.

**SEGUNDO:** Que en lo que concierne a la legitimación pasiva de la sociedad demandada, estima que el tribunal *a quo* incurre en un error jurídico al acoger la correspondiente excepción, considerando para ello que aquella no se relaciona contractualmente con los consumidores, sino que lo hace “*a través de intermediarios*”. Sostiene que el error apuntado radica en que: (a) la propia LPDC reconoce como proveedores, en su artículo 1 N°1, a aquellos sujetos dedicados a la fabricación y comercialización; (b) la existencia de un vínculo contractual entre consumidor y proveedor no constituye un requisito necesario para la aplicación de la LPDC, pues, amén de resultar obvio que en la mayoría de los casos los fabricantes -en lo que aquí interesa- rara vez se



relacionan contractualmente con los consumidores, a su juicio la definición legal de proveedor es amplia e incluye actividades que comprenden toda la cadena de distribución de un producto o de prestación de un servicio; (c) en todo caso, tal requisito se cumple en autos por aplicación de la teoría de los contratos conexos, pues el artículo 50 inc. 5º de la LPDC no exige que el vínculo contractual sea directo con el proveedor demandado; y, (d) que la jurisprudencia ha recogido además la figura del “consumidor material”, extendiendo a ella el estatuto cautelar de la LPDC. Sostiene en este sentido que si los consumidores no pueden demandar a SCA por los perjuicios sufridos a consecuencia del acuerdo colusorio con CMPC, por no ser proveedor, ni tampoco lo pueden hacer al vendedor directo (pues este sencillamente no incurrió, hasta donde se sabe, en ilícito al respecto), se llegaría a una situación de indefensión del consumidor y de amparo al proveedor que ha desplegado una conducta antisocial, lo cual repugna el sentido básico de justicia que debe seguir todo sistema jurídico.

Advierte, por último, que la sentencia incurre también en error al acoger la excepción de prescripción opuesta por la demandada.

**TERCERO:** Que en lo que concierne a la excepción de prescripción de la acción opuesta por SCA, sostiene el recurrente que fijar el inicio del cómputo del plazo de la prescripción en el mes de diciembre de 2011, no es correcto, por cuanto el hecho de que la colusión, ya aludida, se hubiese extendido hasta esa fecha, es un elemento que nada dice en cuanto al momento en que el SERNAC tomó realmente conocimiento de la infracción. En este caso -agrega-, y considerando el carácter esencialmente secreto de toda colusión, el plazo de prescripción debe contarse necesariamente desde el momento en que la Fiscalía Nacional Económica -FNE- estuvo en condiciones de realizar su requerimiento ante el TDLC, esto es, recién el 27 de octubre de 2015.



Para dilucidar el problema planteado, debe considerarse que el artículo 26 inciso 1º de la LPDC, vigente a la fecha de notificación de las demandas de SERNAC y de CONADECUS, disponía: *“Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.”* Este plazo, especialmente breve, fue ampliado en el año 2018, por la Ley N° 21.018, a dos años, prescribiéndose además en esa reforma que las acciones civiles *“prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales.”*

Del tenor de la norma transcrita se desprende, entonces, que el plazo ahí fijado se refiere únicamente al ejercicio de aquellas acciones encaminadas a hacer efectiva la responsabilidad contravencional del infractor, más no a las de naturaleza civil dirigidas -como en este caso- a la indemnización de perjuicios; cuestión que quedó claramente establecida por lo demás, tras la reforma legal del año 2018, al distinguirse allí, expresamente, entre la prescripción de la acción infraccional y la de la acción civil.

El plazo de seis meses -hoy de dos años-, por tanto, solo aplica para las acciones de índole contravencional, pues, contrariamente a lo que señala SCA al fundar su excepción, entre aquellas y las de naturaleza civil no existe una relación de dependencia. Así lo había dicho ya la Exma. Corte Suprema, en el año 2013, en la causa “SERNAC con CENCOSUD”:

*“Que el artículo 50 de la Ley 19.496 dispone que el incumplimiento de las normas contenidas en dicha ley dará lugar a ‘las acciones’ que allí se indican, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda. Esto significa*



*que no es necesariamente único el objeto del juicio, sino que puede ser diverso, dependiendo de las infracciones cometidas y de las acciones ejercidas, por ello, no puede entenderse que el artículo 26 esté referido a todas estas acciones, sino únicamente a las que derivan estrictamente de la responsabilidad infraccional, es decir, las que conllevan infracciones a la ley misma y estén asociadas a sanciones pecuniarias: multas. Luego, no pueden considerarse como estrictamente contravencionales las acciones que tienen como presupuesto el incumplimiento del contrato mismo, como las acciones de nulidad, de restitución, de cesación, de reparación o de indemnización. De hecho, el artículo 49 de la ley que regula la responsabilidad por infracción a las reglas por productos o servicios peligrosos, distingue claramente la acción para hacer efectiva la responsabilidad contravencional, de las acciones indemnizatorias que pudieran caber por los daños causados” (SCS, 24 de abril de 2013, Rol N° 12.355-2011, Considerando 12°).*

Por todo lo anterior, la excepción de prescripción opuesta por SCA no puede prosperar, pues, a la fecha de notificación de la demanda del SERNAC, el plazo de cuatro años contemplado en el artículo 2332 del Código Civil, aplicable en la especie por tratarse de una acción por la que se persigue la tutela del interés difuso de los consumidores -según se dirá a continuación-, computado desde la fecha en que la demandante tuvo real conocimiento de los hechos que fundan su demanda, no había transcurrido a la fecha de su notificación.

**CUARTO:** Que para dilucidar ahora lo concerniente a la legitimación pasiva que SERNAC le atribuye a SCA, resulta pertinente precisar que, de conformidad al artículo 1 N°2, inciso 1°, de la LPDC, son proveedores “(...) *las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.*”



Por su parte, y tratándose de las micro y pequeñas empresas reguladas en la Ley N°20.416, el artículo noveno de la misma ley aclara que: *“se entenderá por proveedores las personas naturales o jurídicas que, definidas de acuerdo con el artículo 1° de la ley N° 19.496, desarrollen las actividades allí señaladas respecto de micro y pequeñas empresas.”*

De la definición legal transcrita se desprende, por tanto, que para la LPDC la calidad de proveedor presupone (a) que la realización de las actividades habituales y profesionales que allí se consignan -particularmente la de fabricación de mercaderías, en este caso de papel *tissue*- tenga como destinatario directo e inmediato a los consumidores; y (b) que por dicha actividad se cobre a los consumidores un precio o tarifa. Es esta vinculación, entonces, lo que define y delimita la composición subjetiva y material de la relación de consumo y, desde allí, el ámbito de aplicación de las normas protectoras del consumidor contempladas en la LPDC, de manera que, salvo las excepciones contempladas expresamente por la misma ley (por ejemplo, el caso de la responsabilidad del fabricante por sus productos defectuosos), toda y cualquier actividad productiva o de fabricación que no reúna estos elementos, debe situarse inexorablemente en los extramuros de la señalada normativa especial.

Asentado lo anterior, y como lo destaca la propia apelante, es un hecho establecido en el proceso, que ni siquiera ha sido controvertido por las partes, que SCA desarrolla exclusivamente su actividad mercantil en el mercado de comercialización mayorista y de supermercados; y siendo ello así, su actividad no puede ser encasillada -ni siquiera parcial o alternativamente- como una vinculada al consumidor final. Por el mismo motivo, además, sus actos de venta de productos, situados en un segmento intermedio de la cadena productiva y de contratos conexos para la fabricación, suministro mayorista y venta final a consumidores, tampoco pueden considerarse como mixtos o de doble carácter en los términos del artículo 2 letra a) de la LPDC,



pues aquellos se generan únicamente entre comerciantes como actos de comercio puros en sus dos extremos, tanto en la venta por parte de SCA como en la compra por parte de los supermercados y mayoristas.

En suma, y encontrándose establecido que SCA no ha tenido una relación directa con los consumidores, ni ha celebrado contrato alguno con estos para la venta o suministro de papel *tissue*, su calidad de proveedor, para efectos de la aplicación de la LPDC, debe descartarse. No entenderlo así, por lo demás, llevaría a sancionar doblemente a la demandada por un mismo hecho, pues, como afirma la demandante, el fundamento de su pretensión indemnizatoria radica precisamente en la existencia de los pactos colusorios que fueron sancionados ya por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia -TDLC- y, en sede de reclamación, por la Exma. Corte Suprema según consta en la sentencia acompañada en esta segunda instancia, lo que se encuentra vedado a la luz del principio del *non bis in idem*.

En este sentido, además, esta Corte no comparte la observación de la apelante en cuanto a que, de no poder condenarse a SCA en calidad de proveedor, el interés de los consumidores resultaría irremediablemente infringido y vulnerado, pues, como lo destaca precisamente la precitada sentencia de la Exma. Corte Suprema, el estatuto especial de protección de la libre competencia incluye no solo la tutela del interés público en general y el de los competidores en particular, sino también el de los consumidores. En palabras del máximo tribunal, en fin, el D.L. N°211 incardina en *“aquel ámbito del derecho que garantiza el orden público económico y que comprende diversos intereses, entre los que cabe mencionar el interés colectivo de los consumidores”* (sentencia de 6 de enero de 2020, Rol N° 1531-2018, Considerando Vigésimo Segundo), de manera que en casos como el que se revisa, en que las normas de la LPDC resultan inaplicables dada la ausencia de una relación de consumo, los señalados intereses quedan igualmente amparados por este cauce de protección de la libre competencia.



En este mismo sentido, además, y considerando que entre la demandada y los consumidores supuestamente afectados no se han celebrado contratos de ninguna especie (circunstancia no controvertida como ya se dijo), en la especie no se trata de un eventual compromiso del interés colectivo de un grupo determinado o determinable de consumidores, sino de un interés difuso de consumidores indeterminados, según lo define el artículo 50 inciso 5° de la LPDC; y en estos casos, pues, la acción indemnizatoria se encuentra vedada según se desprende del mismo artículo 50, al disponer que: *“Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”* Para la procedencia de la acción de indemnización de perjuicios, entonces, la ley hace especial hincapié en este elemento contractual, el que debe ser acreditado en cuanto presupuesto de la acción y que, por lo mismo, lleva a excluir necesariamente a las acciones de interés difuso, caracterizadas -según su expresa definición- por la inexistencia de aquel elemento y, por lo mismo, por la imposibilidad de identificar a los consumidores afectados. De aquí, la especial relevancia del estatuto de defensa de la libre competencia, en su vertiente protectora -también- del interés de los consumidores.

Por último, y en lo que concierne siempre a la participación del fabricante en la cadena de contratos antes mencionada, esta Corte no comparte tampoco el criterio de la apelante, pues, si bien el artículo 50 inc. 5° de la LPDC, no señala explícitamente que el vínculo contractual -que sí exige el artículo 1 N°2 inciso 1° de la ley- sea directo con el proveedor demandado, lo cierto es que el estatuto de responsabilidad del fabricante, contemplado en esta normativa, es restrictivo y éste acotado básicamente a un deber de garantía (artículo 21) y al de indemnizar los daños que puedan causar sus productos defectuosos (artículos 46 y 47). Esto se explica, precisamente,





porque como destaca la propia recurrente, entre el fabricante y el consumidor final no existe normalmente una vinculación contractual directa; y no obstante ello, en estos casos en particular, acotados *ex lege*, aquel resultará igualmente responsable ante el consumidor, incluso material.

Con todo, en este caso la conducta infraccional y lesiva que se le imputa a SCA no coincide con ninguna de las hipótesis legales antes mencionadas, ni por garantía ni por seguridad en el consumo, por lo que tampoco puede atribuírsele responsabilidad por esta vía excepcional.

**QUINTO:** Que en lo que concierne a la figura del consumidor material, invocada también por la recurrente para sostener la legitimación pasiva de SCA, debe observarse que, como ya se señaló, el criterio base que adopta el legislador chileno, al momento de identificar a la persona del consumidor, radica en la posición terminal que éste ocupa en la cadena productiva o de prestación de servicios. Lo dicho no presenta gran dificultad, si el consumidor afectado es precisamente quien adquiere el bien o servicio al proveedor (consumidor “jurídico”). En cambio, distinta es la situación en aquellos casos de responsabilidad extracontractual en que personas que no han adquirido el bien o el servicio, resultan afectados igualmente como usuarios del mismo (consumidor “material”), como ocurriría por ejemplo si un consumidor “jurídico” adquiere alimentos que luego intoxican a los miembros de su familia que los ingieren.

Sobre el particular, la doctrina ha sostenido que al establecer la ley que los productores serán responsables de los daños causados por los defectos de los productos que, respectivamente, fabriquen o importen, tanto el consumidor jurídico como el material son sujetos de protección, pues, *“En ambos casos se es consumidor, si bien la protección y el ejercicio de los derechos y garantías variarán, según se trate de un consumidor material o jurídico”* (Lasarte Álvarez, C., *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, 4ª edición. Madrid, Dykinson. 2010, p.64, refiriéndose



concretamente artículo 135 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios española). En Chile, Corral, refiriéndose a la legitimación activa y pasiva en las acciones de responsabilidad por productos defectuosos, distingue entre aquellos casos de responsabilidad contractual, en donde el consumidor es precisamente quien adquiere el bien (consumidor jurídico), y los de responsabilidad extracontractual, en donde el afectado es un consumidor material o incluso un tercero no usuario. En el primer caso, de responsabilidad contractual, el consumidor legitimado será quien adquirió el producto defectuoso (consumidor jurídico), mientras que, en los demás casos, de responsabilidad extracontractual, *“toda persona que haya sufrido daño tiene derecho a ser indemnizada, con independencia de que se trate del consumidor-adquirente o de un usuario no contratante (...)”*, aludiendo así a ambas categorías de consumidores, “jurídico” y “material” (Corral Talciani, H., *Responsabilidad por productos defectuosos*, Santiago, AbeledoPerrot, 1999, p. 199, nota 53).

Admitiéndose por tanto la posibilidad de que, ante la LPDC, el fabricante resulte eventualmente responsable ante el consumidor material, lo concreto es que, en este caso en particular, tampoco concurren los elementos esenciales para que dicha responsabilidad pueda reclamarse respecto de SCA. Primero, es un hecho no controvertido que entre la demandada y los consumidores finales -e indeterminados- de papel *tissue* no ha existido relación contractual alguna ni, por tanto, un consumidor jurídico que haya adquirido inicialmente un producto que luego haya podido ser usado por terceros como consumidores materiales, causando un daño; y, además, porque el reproche que se le formula en esta causa a la demandada, como ya se dijo, no deriva del uso de bienes eventualmente defectuosos, sino del pacto colusorio orientado a fijar precios y a asignar determinadas cuotas de mercado.



Por lo anterior, en suma, tampoco resulta pertinente invocar en la especie la figura anotada, como justificante de la legitimación pasiva de SCA.

**SEXTO:** Que finalmente, y a mayor abundamiento, estima esta Corte que, sin perjuicio de la existencia y efectiva sanción del ilícito contra la libre competencia, ya mencionado, en lo que aquí concierne tampoco se configuran las infracciones a los deberes legales denunciadas por el SERNAC, contemplados en el artículo 3 inciso 1º letras a), b) y e), y en el artículo y 23 inciso 1º, ambos de la LPDC.

1. En cuanto a la infracción de la libertad de elección de los consumidores (artículo 3 inciso 1º, letra a):

En su demanda, el SERNAC sostiene que los perjuicios causados por el acto colusorio de SCA “provienen de distintas fuentes, entre otras; (i) consumidores que compraron los productos tissue a un precio colusorio; (ii) consumidores que se vieron impedidos de acceder a dichos productos a causa del alza artificial de sus precios; (iii) consumidores que se vieron restringidos en la oferta y disponibilidad de productos tissue; y, (iv) consumidores que habiendo pagado el mismo precio accedieron a productos tissue de inferior calidad.” Todo lo anterior, a su vez, constituye a su juicio una vulneración del derecho a la libertad de elección, pues a consecuencia de la señalada colusión y de la fijación de precios anticompetitivos, los consumidores se vieron impedidos de elegir libre e informadamente los productos, privándolos además de obtener un beneficio económico.

A modo de resumen, sostiene la demanda que: “la elección del bien se adopta con información entre ellas el precio, su cantidad y calidad falsa, trastocada o, al menos, inexacta. Esta situación, es la que precisamente pone en evidencia la vulneración al derecho a la libre elección.”

De lo anterior se desprende, entonces, que el reproche que se le hace aquí a la demandada no incide en una cuestión de libertad de elección del producto o servicio por los consumidores, sino en la calidad, veracidad y



oportunidad de la información con la que estos tomaron sus decisiones de adquirir -o no- papel *tissue*; y, en este entendido, por tanto, el análisis debe reconducirse necesariamente al referido derecho a la información, pues, en estricto rigor, no se observa aquí una vulneración de la libertad apuntada.

2. En cuanto a la infracción del derecho de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios (artículo 3 inciso 1º letra b):

Refiere esta disposición que es un derecho básico 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;”*.

Por su parte, el artículo 30 de la LPDC establece:

*“Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.*

*El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.*

*Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.*

*Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.*

*El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.*



*Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.”*

El fundamento de la demanda, en este caso, es similar al anterior. Entiende el SERNAC que la elección de los productos *tissue* se adoptó por los consumidores con base en “información falsa, trastocada o, al menos, inexacta”, quienes “debieron soportar injustamente por más de una década entre otros, precios, cantidades y calidades artificialmente impuestos de estos bienes.” La conducta de SCA -dice- defraudó gravemente las confianzas y expectativas razonables de los consumidores y “vulneró el principio de buena fe y el derecho a la información veraz y oportuna.”

La referida imputación, entonces, no se refiere a una falta de información sobre la calidad y/o naturaleza de los productos, y ni siquiera sobre el precio al consumidor final, sino a una alteración ilícita de las condiciones de libre competencia en el mercado por parte de agentes que no se vinculan con el consumidor final, sino que interactúan en una fase previa o intermedia de la cadena productiva y contractual. Es en ese segmento de la cadena en donde se genera el sobreprecio a que alude la demandante, lo que ya fue calificado y sancionado por el TDLC y la Exma. Corte Suprema como una conducta contraria a lo dispuesto por el artículo 3 del DL N° 211; pero en lo que concierne a la información a que se refieren las normas transcritas, lo cierto es que el obligado a proporcionarla es el proveedor, calidad que no tiene la demandada en su calidad de fabricante y proveedor mayorista de papel *tissue*, como ya se explicó.

3. En cuanto a la infracción del derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor (artículo 3 inciso 1°, letra e):



Tampoco se observa aquí una infracción al derecho a la reparación por parte de SCA, pues, como se dijo en los considerandos precedentes, y más allá de las sanciones ya aplicadas en sede de libre competencia, entre aquella y los consumidores no ha existido, en este caso, vínculo contractual alguno del que pueda desprenderse el mencionado derecho de indemnización, el que solo procede -como también se dijo- respecto del interés colectivo de aquel grupo determinado o determinable de consumidores ligados contractualmente con el proveedor.

4. En cuanto a la infracción del deber de profesionalidad (artículo 23 inciso 1º):

Relacionado con este deber de profesionalidad, el artículo 23 inciso 1º de la LPDC establece:

*“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.”*

Arguye en este punto la demandante que, con ocasión del acuerdo colusorio tantas veces mencionado, la demandada vulneró el deber de diligencia y cuidado que debió haber empleado en el desarrollo de su actividad económica, lo que se tradujo en que los consumidores debieron pagar precios superiores para adquirir productos *tissue*, o modificar derechamente su conducta de consumo. En este caso -agrega-, “fallaron los sistemas de control y autorregulación para la detección de estas prácticas al interior de la organización, como asimismo, no se adoptaron por parte de la demandada las medidas preventivas y correctivas tendientes a reprimir, evitar y sancionar prácticas antimonopólicas dentro de su empresa.”

Nuevamente, y como señala expresamente la norma transcrita, el deber de profesionalidad que exige la ley apunta a la conducta que debe



observar “*el proveedor*” y, como se ha dicho reiteradamente aquí, la demandada no tiene tal cualidad ni ha vendido productos al consumidor causándole menoscabo debido a “*fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*”

**SÉPTIMO:** Que por todas las razones expuestas, la demanda del Servicio Nacional del Consumidor, no puede prosperar.

## **II. EN CUANTO AL RECURSO DE APELACIÓN DE CONADECUS.**

**OCTAVO:** Que apela también la “Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores” (en adelante CONADECUS), quien sostiene la concurrencia de similares errores en la sentencia definitiva recurrida en cuanto: (a) la legitimación pasiva de SCA, como proveedor; (b) a la efectiva existencia de una relación de consumo entre la demandada y aquellos consumidores “que adquirieron, utilizaron o disfrutaron los bienes *tissue* de la demandada”; (c) a la existencia de un acto mixto o de doble carácter, que queda comprendido, por tanto, dentro de ámbito de aplicación material de la LPDC; (d) a la naturaleza del interés afectado, que en este caso sería colectivo y no difuso dada la existencia de vínculos contractuales “mediatos” entre SCA y los señalados consumidores; y finalmente (e) a la prescripción de la acción alegada por la demandada.

Como se observa, se trata de las mismas materias que ya fueron analizadas en los fundamentos Segundo al Quinto de esta sentencia, ambos incluidos, por lo que se dará por reproducido en esta parte lo allí razonado.

**NOVENO:** Que en su demanda, CONADECUS sostiene que “al acordar cuotas de mercado durante el periodo 2000 al 2011 [SCA] ha provocado un grave perjuicio a los consumidores”, que identifica como “*prácticamente la totalidad de los habitantes del territorio de la República (...) además de las PyME que usan este producto como insumo final*”, pues, a su



WRVRXZLITZK

juicio, *“se ha infringido el artículo 3º letra b) de la ley 19.496, y el artículo 28 letra d) de la misma ley.”*

En cuanto a la infracción del artículo 3 letra b), y habiéndose analizado ya este punto en el motivo Sexto anterior, se dará por reproducido lo allí señalado.

Tratándose de la infracción al artículo 28 mencionado, señala esta norma que *“Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: (...) d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes.”*

Según la demandante, entonces, SCA, en su calidad de fabricante de los productos de papel *tissue*, hizo publicidad engañosa respecto del precio cobrado a los consumidores; pero como se acreditó en el proceso, y según se ha dicho reiteradamente durante el desarrollo de esta sentencia, dicho fabricante no comercializa productos en forma directa al consumidor ni estos son los destinatarios finales de tales mercancías, por lo que no puede calificarse como proveedor para estos efectos y tampoco está en posición de hacer publicidad engañosa sobre el precio final, en los términos de la norma que se invoca. Debe reiterarse aquí, además, que respecto del fabricante la LPDC establece casos precisos y excepcionales de garantía y responsabilidad por sus productos defectuosos o que evidencien alguna disconformidad material, limitándose su deber de información a lo que prescriben los artículos 45 y 46 de la ley y, que, por cierto, no se relacionan con la publicidad sobre el precio de los productos.

**DÉCIMO:** Que por lo razonado en los fundamentos precedentes, la demanda de CONADECUS no puede prosperar.

**III. EN CUANTO AL RECURSO DE APELACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.**





**UNDÉCIMO:** Que, apela también la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU), quien plantea los mismos argumentos ya analizados en cuanto a la excepción de prescripción opuesta por la demandada y a la efectiva existencia de una relación de consumo entre SCA y los consumidores, atendida la calidad de proveedor que aquel tendría para efectos de la aplicación de la LPDC.

En consecuencia, y tratándose de aspectos que ya han sido abordados en los motivos Segundo y Tercero que anteceden, se los tendrá por reproducidos en esta parte, para todos los efectos.

Por estas consideraciones, y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia de 26 de julio de 2021, dictada por Décimo Juzgado Civil, sin costas de los recursos.

**Regístrese y devuélvase.**

**Redacción del abogado integrante Eduardo Jequier Lehedé.**

**Civil N° 11769-2021**

Pronunciada por la **Octava Sala** de la Ittma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Miguel Vázquez Plaza e integrada por la Ministro señora María Paula Merino Verdugo y el Abogado Integrante señor Eduardo Jequier Lehedé.





WRVREZLTZK

Pronunciado por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Miguel Eduardo Vazquez P., Maria Paula Merino V. y Abogado Integrante Eduardo Jequier L. Santiago, veintisiete de marzo de dos mil veintitrés.

En Santiago, a veintisiete de marzo de dos mil veintitrés, 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.  
A contar del 11 de Septiembre de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.