

LEONARDO CÁRDENAS

—El 2º Juzgado Civil de Santiago acogió sólo parcialmente la demanda colectiva interpuesta por el Sernac en contra de Cencosud Retail S.A. (Paris), debido a los retrasos en la entrega de productos adquiridos durante la pandemia.

El 14 de octubre pasado, el tribunal de primera instancia resolvió no acoger la solicitud que buscaba condenar al retailer al pago de millonarias compensaciones a los consumidores por las demoras ocurridas durante la emergencia sanitaria del Covid-19. Sin embargo, ordenó al retailer pagar 200 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) —unos \$13.325.600—, declarando que Paris infringió el deber de información establecido en la Ley de Protección del Consumidor N°19.300.

Simultáneamente, la sentencia reconoció que Paris actuó con la diligencia exigible, considerando que la pandemia de Covid-19 generó una situación extraordinaria y sin precedentes. Además, el fallo destacó que la multitienda implementó acciones relevantes y eficaces para enfrentar las dificultades operacionales derivadas de la pandemia, como el fortalecimiento de su circuito logístico para responder a la alta demanda de ese período, entre otras medidas.

La demanda colectiva contra la compañía se originó debido a un aumento significativo en los reclamos de consumidores por problemas en la entrega de productos comprados en línea durante la pandemia de Covid-19. Entre el 1 de marzo y el 15 de noviembre de 2020, el Sernac registró 19.203 reclamos relacionados con compras en Tiendas Paris, lo que representó un incremento del 506% en comparación con el mismo período del año anterior. De estos reclamos, el 42,4% correspondió a “retrasos en la entrega de lo comprado”, convirtiéndose en la principal causa de queja.

En su demanda, el Sernac argumentó que los problemas en la entrega no se limitaban a demoras, sino que también incluían anulaciones unilaterales y tardanza en las devoluciones de dinero. En particular, Cencosud acumuló 9.346 reclamos por problemas asociados a la anulación de compras, lo que equivalía al 48% de los reclamos presentados contra la empresa en ese período. El Sernac señaló que estas prácticas vulneraban el deber de información veraz y oportuna, ya que muchos consumidores no habrían realizado sus compras de haber conocido los plazos reales de entrega.

Por su parte, Cencosud justificó los problemas en las entregas como una consecuencia de las restricciones y dificultades logísticas generadas por la emergencia sanitaria, mencionando que el cierre de tiendas físicas y el aumento exponencial en las ventas online pusieron una presión sin precedentes sobre su capacidad operativa. La compañía implementó diversas medidas para mitigar estos efectos, como un sistema preventivo para evitar quiebres de stock y la automatización de devoluciones; sin embargo, sostuvo que las circunstancias extraordinarias hicieron inevitables algunos re-

Tribunal rechaza indemnizar a clientes de Paris por retrasos durante la pandemia

Cencosud y Sernac apelaron la reciente sentencia del 2º Juzgado Civil de Santiago, que acogió sólo parcialmente la demanda colectiva presentada contra Cencosud Retail S.A. (Paris) por incumplimientos en la entrega de productos durante la pandemia. El fallo de primera instancia impuso a Cencosud una multa de 200 Unidades UTM, al considerar que la empresa violó el deber de información establecido en la Ley de Protección del Consumidor. Ahora el caso será revisado por la Corte de Apelaciones de Santiago.



trasos y anulaciones.

En la sentencia, la magistrada Montserrat Ortiz concluyó que “sobre la demandada pesaba un especial deber de diligencia en cuanto a la entrega de información oportuna y veraz a los consumidores... Este deber, que se encontraba dentro de su esfera de control y no se veía directamente afectado por las restricciones físicas impuestas por la pandemia, adquiría una importancia crucial en un contexto donde los consumidores se encontraban en una situación de especial vulnerabilidad”.

“Si bien la medida inicial pudo ser apropiada, la conducta posterior de Paris no se ajustó al estándar de diligencia exigible a un proveedor profesional en las circunstancias dadas. En efecto, cuando se hizo eviden-

te que los rangos de fechas establecidos no podrían ser cumplidos, Paris tenía la obligación de comunicar esta situación a sus clientes con la antelación suficiente”, explicó la magistrada.

“La falta de implementación de mecanismos efectivos de comunicación con los consumidores, la ausencia de información clara y oportuna sobre el estado de los pedidos, y la falta de transparencia respecto a las dificultades operativas enfrentadas, configuran una infracción a la normativa de protección al consumidor que merece ser sancionada”, añadió.

APELACIONES

Frente al revés, Cencosud y Sernac presentaron recursos de apelación, elevando el

conflicto a las Corte de Apelaciones de Santiago. Cencosud cuenta con la asesoría legal de Rodrigo Díaz de Valdés, socio de Baker McKenzie.

Cencosud plantea que la sentencia se equivoca al considerar que hubo una infracción al artículo 3 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC). Según la defensa, este artículo “no establece un tipo infraccional” y, por lo tanto, no debería ser base para una sanción. La apelación argumenta que el artículo 3 de la LPC “se limita a establecer un catálogo de derechos y deberes básicos del consumidor”, y no define infracciones específicas.

El retailer indicó que adoptó múltiples medidas para mitigar los efectos de la pandemia y mantener a los consumidores informados de las circunstancias excepcionales. Entre estas acciones, se incluye un sistema de correo automatizado para avisar sobre potenciales retrasos, una sección en el sitio web para que los clientes pudieran “ver en línea el estado actualizado del despacho de un producto” y un sistema de notificación de quiebres de stock para informar y gestionar las devoluciones de dinero cuando fuera necesario. La empresa manifiesta que estos esfuerzos prueban su “diligencia exigible en el contexto de la Pandemia COVID 19” y que la sentencia original erró al concluir que no cumplió con su deber de informar.

La defensa argumenta que no era “posible hacer objetivamente responsable a Cencosud Retail S.A. (Paris) de las decisiones de la autoridad sanitaria ni de las características imprevisibles de la pandemia”, dado que los factores externos, como las interrupciones en la cadena de suministro y las restricciones de movilidad, estaban fuera de su control directo.

En tanto, desde el Sernac aseguraron que, además de multar a la empresa, insistirán en la búsqueda de que se indemnice a los consumidores. ●