

Santiago, dieciocho de marzo de dos mil veinticinco.

**Vistos:**

En estos autos Rol Corte Suprema N°242524-2023, se conoció recurso de queja deducido por el abogado , en representación de doña , en contra de las Ministras de la Corte de Apelaciones de Temuco, señoras y y de la abogada integrante señora , quienes, se dice, dictaron sentencia de segunda instancia de veintitrés de octubre de dos mil veintitrés, con falta o abuso grave, al revocar la decisión pronunciada por el Juzgado de Policía Local de Padre Las Casas, que había acogido tanto la denuncia como la demanda civil, entabladas en contra de la empresa , (en adelante SALFA) por infracción a la Ley de Protección al Consumidor.

En base a lo anterior, la quejosa solicita acoger el aludido medio de impugnación, dejando sin efecto la sentencia de segunda instancia y en su lugar confirmar en todas sus partes la de primer grado dictada por el Juzgado de Policía Local de Padre Las Casas, con costas.

Informando las juezas recurridas, refirieron que su decisión jurisdiccional se basó exclusivamente en las alegaciones vertidas por las partes, al alero de las pruebas desahogadas en el juicio, adquiriendo convicción de que no se verificó un precio justo en la relación comercial, sino que, por el contrario, a la luz del principio de primacía de la realidad, no quedaba sino concluir que el valor de la cosa era irrisorio. Estiman así que actuaron conforme a sus facultades y no incurrieron en falta o abuso, siendo improcedente la vía utilizada.



Encontrándose en estado la causa, se trajeron los autos en relación.

**Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, la impugnante denuncia que las recurridas fallaron el asunto litigioso con falta o abuso grave, al revocar la sentencia de primera instancia dictada por el Juzgado de Policía Local de Padre Las Casas que había acogido la denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios interpuestas en contra de SALFA, derivadas del incumplimiento del proveedor a su deber de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los que se había ofrecido, aceptado y, en definitiva, convenido con el consumidor en el marco de una compraventa del bien de que trata esta causa, así como del cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Expresa que se justificó aquella denuncia y demanda en razón del indebido e intempestivo retracto de la demandada en cumplir con la entrega del vehículo (marca Chevrolet, modelo Traverse 3.6 Premier AWD), publicitado en venta en la página web de la empresa, a un precio de lista de \$15.190.000 y \$13.890.000 con financiamiento, justificando dicho proceder en un presunto error de publicación asociado al valor de la cosa.

En ese sentido, quien se alza de queja centró el eje de la protesta en la falsa apreciación de los antecedentes y errónea interpretación de la ley por parte de las recurridas al considerar que la actora pretendió lucrar o enriquecerse indebidamente a costa del proveedor, olvidando considerar la negligencia inexcusable de éste al publicar la policitud, generando falsas expectativas en el consumidor, con lo que se afectó su derecho a tener una información veraz y oportuna. Del mismo modo, se arguyó que resulta inadmisibile que las juzgadoras



de segunda instancia hayan preferido resolver la contienda jurídica acudiendo a principios generales del derecho, en desmedro de la normativa específica contenida en la Ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que, como cuestión preliminar y para un mejor entendimiento del conflicto, se hará una breve reseña de lo que fue la tramitación de la causa, así como de los postulados levantados por cada parte.

En ese sentido, a raíz de la situación de hecho descrita *supra* y la negativa de la empresa a concretar la venta y, por ende, la entrega del vehículo, se presentó ante el Servicio Nacional del Consumidor incoando la correspondiente denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de SALFA, acciones sustanciadas en primera instancia ante el Juzgado de Policía Local de Padre Las Casas.

Igualmente, cabe referir que las partes se encuentran prácticamente contestes en los hechos esenciales que circunscriben la controversia. De esta forma y sin perjuicio de las pruebas que fueron arrimadas al proceso, resultó pacífico entre los contendores que la actora ingresó al portal web de la empresa demandada, quien publicitó en venta el automóvil marca Chevrolet, modelo Traverse 3.6 Premier AWD, a un precio de lista ascendente a \$15.190.000 y de \$13.890.000 mediante financiamiento y que aquélla aceptó los términos propuestos, transfiriendo la suma de \$300.000 que se exigían a título de reserva. Asimismo, al día siguiente, a través de una ejecutiva, la demandada comunicó a la actora la imposibilidad de llevar a cabo la operación comercial por cuanto se incurrió en un error en el precio de venta del vehículo, cuyo valor real superaba la



cantidad de \$35.000.000. Finalmente, días después de efectuada la reserva, la actora recibió la reversa de los aludidos \$300.000.

En ese orden de ideas, como se observa, la verdadera discusión entre las partes se circunscribió al plano jurídico. Así, la demandante sostiene que SALFA unilateralmente dejó sin efecto un contrato de compraventa válidamente celebrado, infringiendo lo dispuesto en los artículos 1 (numerales 3 y 4), 3 letra b), 12, 13 y 18, todos de la Ley 19.496. Por su parte, la demandada negó cualquier formación de consentimiento entre las partes y, a consecuencia de ello, la inexistencia de un contrato de compraventa respecto del citado vehículo, aduciendo que los contornos de la reserva se redujeron exclusivamente a procurar un derecho de acceso preferente al vehículo, lo que, en caso alguno, es ilustrativo de la celebración de una compraventa. Por lo demás, agrega, para que el aludido contrato pueda perfeccionarse es fundamental que las partes acuerden en sus elementos esenciales, situación que no acaeció en la especie dado que el precio no fue serio y, por ende, impidió la formación del consentimiento.

**TERCERO:** Que, por su parte, el tribunal de primera instancia acogió el planteamiento jurídico de la demandante, haciendo lugar a la denuncia infraccional impetrada, condenando a SALFA al pago de una multa de 5 unidades tributarias mensuales a beneficio municipal e hizo lugar también a la acción civil indemnizatoria deducida, solo en cuanto condenó a la empresa a entregar a la actora el vehículo objeto de la litis, dentro de los 10 días siguientes a la firmeza del fallo y luego que la compradora procediera al pago del precio de \$15.190.000.

Apelado el aludido fallo, fue revocado por las sentenciadoras recurridas, habiéndose rechazado tanto la acción infraccional como la civil entabladas. En



este último dictamen, se hace constar que a la luz del principio de primacía de la realidad y las máximas de la experiencia, el precio en que fue ofertado el automóvil careció de seriedad y, por lo mismo, no correspondía obligar a SALFA a cumplir una prestación indebida, no pudiendo la compradora ampararse en las disposiciones de la Ley 19.496 para avalar un enriquecimiento injusto y con infracción del principio de buena fe que rige las relaciones contractuales.

**CUARTO:** Que, una vez establecido este sumario, corresponde avocarse a analizar si, en el caso *sub lite*, las juezas recurridas incurrieron en la causal que habilita la promoción del presente arbitrio disciplinario.

En ese contexto, la impugnante alegó falsa apreciación de los antecedentes y errónea interpretación de la ley, al posicionar a la actora en un escenario de querer lucrar y enriquecerse indebidamente mediante la compraventa y, por otro lado, al zanjar erradamente la controversia por la vía de principios generales, dejando de aplicar la normativa expresamente establecida en la Ley 19.496.

**QUINTO:** Que, a lo largo de su jurisprudencia, esta Corte Suprema ha fijado lineamientos asociados a las faltas o abusos que se cometen a propósito de la aplicación de la ley, siendo algunos de aquéllos, el haber fallado en contravención del texto expreso de ley o haber infringido sus reglas de interpretación. La primera variable acontece cuando a pesar del texto claro de la ley, el juez se distancia de su tenor literal al instante de resolver. En el segundo caso, el juzgador lisa y llanamente pasa por alto, en su decisión judicial, las reglas de interpretación previstas en los artículos 19 a 24 del Código Civil.



**SEXTO:** Que, en ese sentido, es menester consignar que el artículo 24 del Código Civil prescribe que: “*En los casos a que no pudieren aplicarse las reglas de interpretación precedentes, se interpretarán los pasajes oscuros o contradictorios del modo que más conforme parezca al espíritu general de la legislación y a la equidad natural*”. Como se advierte, la norma transcrita no desconoce la posibilidad de hacer uso de los principios generales en el proceso interpretativo, por lo que, *a priori*, no aparece censurable su empleo para resolver una determinada contienda jurídica. Sin embargo, no debe soslayarse que el mentado precepto condiciona la utilización de los aludidos principios exclusivamente a aquellos eventos en los que no es posible aplicar las reglas de interpretación que le preceden, esto es las regladas en los artículos 19 y siguientes del código de fondo.

Como colofón, es dable asentar que en materia de hermenéutica jurídica, el legislador fijó una clara pauta normativa y de prelación - a la que el sentenciador debe sujetarse- decantándose por el uso preferente de la regla gramatical, así como de los elementos, histórico, lógico y sistemático de la ley en el propósito de dirimir el conflicto jurídico, para luego, y solo en defecto de la inaplicabilidad de las directrices mencionadas, validar el empleo de los principios generales y la equidad natural, quedando en evidencia el carácter supletorio que éstos detentan.

**SEPTIMO:** Que, en el caso en examen, la denunciante y demandante civil invocó como infringidos los artículos 1 N°3 y 4, 3 letra b), 12 y 13, de la Ley 19.496, disposiciones todas atinentes, plenamente aplicables y suficientes para zanjar jurídicamente el asunto litigioso, como se verá a continuación.



En efecto, a pesar del fallido esfuerzo de SALFA por sustraer, en razón de la materia, el conocimiento del asunto del Juzgado de Policía Local de Padre Las Casas, lo cierto es que la problemática planteada se circunscribe a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores. Esto, por cuanto la discusión se inserta precisamente dentro del campo de las relaciones entre proveedor y consumidor y en desentrañar las posibles infracciones cometidas en perjuicio de éste. De ahí que, atendida la especialidad de la temática regulada, las disposiciones contenidas en el mentado estatuto jurídico prevalecen por sobre cualquier otro cuerpo normativo.

En ese orden de ideas, el artículo 1 N°3 de la Ley 19.496, conceptualiza la información básica comercial como *“los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica”*, agregando que *“en la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan”*. Finalmente, la aludida disposición menciona que *“la información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno”*.

Al respecto, queda de manifiesto que pesa sobre el proveedor de bienes ofrecidos en venta, la obligación de proporcionar una información comercial precisa, de manera de asegurar que el consumidor acceda a ella en términos claros. Pues bien, en el caso *sub lite*, las capturas de pantalla allegadas por la



actora al proceso, reflejan inequívocamente la existencia de una publicación que contiene una información comercial inteligible, desprovista de elementos distractivos o confusos susceptibles de poner en duda su fiabilidad o veracidad. La idea se refrenda aún más, si se tiene presente que la publicación se obtuvo de la propia página web de la empresa demandada, lo que otorga un mayor grado de credibilidad al ofrecimiento y, por ende, mayor seguridad al cliente a la hora de concretar un acto de consumo.

**OCTAVO:** Que, por su parte, el referido artículo 1, en su numeral 4, define publicidad como *“la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato”*. En el caso en estudio, la oferta publicada por SALFA cumplió a cabalidad con los presupuestos descritos por la ley, toda vez que se materializó en su página web oficial, estaba dirigida a todos quienes la visitaran y, por cierto, pretendía lograr un efecto persuasivo en el público para la adquisición del automóvil marca Chevrolet, modelo Traverse 3.6 Premier AWD. Respecto de este último punto, fue precisamente la fijación del precio ofertado por el vehículo, lo que motivó a la consumidora a transferir la cantidad de \$300.000.

Enseguida, la propuesta de venta del vehículo también contaba con las condiciones objetivas vinculadas a su precio de adquisición, estableciendo dos modalidades de pago, a saber: con financiamiento o bien de acuerdo con el valor de lista. Además, la publicidad indicaba claramente que quien deseaba reservar el automóvil elegido, debía anticipar el pago de \$300.000.



**NOVENO:** Que, así las cosas, la oferta publicada por SALFA en su página web cumplió todos y cada uno de los presupuestos establecidos en la ley para los efectos de motivar al consumidor a contratar, de modo tal que, cuando la actora decidió transferir exitosamente el precio exigido como reserva, solo restaba que la empresa se ciñera rigurosamente a los términos indicados en su propia oferta. Esta directriz, es expresamente recepcionada por la Ley 19.496, en su artículo 12, al disponer que *“Todo proveedor de bienes o servicios estará 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”*.

Sin embargo, como se sabe, la empresa demandada desconoció el precio fijado en su propuesta, lo que detonó en la negativa a continuar con el proceso de compra del vehículo, circunstancia que se vio consumada con la reversa de la suma de \$300.000 originalmente transferida.

En ese escenario, con independencia de la razón que condujo a SALFA a retractarse, lo cierto es que el mencionado artículo 12 -situado dentro del Párrafo Tercero denominado “obligaciones del proveedor”- consagra un mandato ineludible de respeto a los términos y condiciones en que se ofrece un bien, sin que la norma establezca hipótesis alguna de excepción.

**DECIMO:** Que, en la ilación que precede, la negativa de SALFA a cumplir con la oferta publicad, (fundada en un error en la publicación del precio), en caso alguno la habilitaba para desentenderse de los términos en que originalmente fue materializada. Por el contrario, tal forma de proceder solo demostró una flagrante vulneración a la obligación estatuida en el citado artículo 12.



A mayor abundamiento, el artículo 13 de la Ley 19.496, refuerza la idea expresada *supra*, al prescribir que: “*Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas*”.

Bajo ese escenario, resulta evidente que SALFA incurrió en infracción a las obligaciones legalmente impuestas en su condición de proveedora y oferente del vehículo marca Chevrolet, modelo Traverse 3.6 Premier AWD y, en consecuencia, el fallo de segunda instancia debió concordar con su responsabilidad tanto infraccional como civil, por los daños ocasionados a causa de su indebido retracto

**UNDECIMO:** Que, no obstante la nitidez, precisión y contundencia de toda la normativa indicada precedentemente, las juezas recurridas optaron por dirimir el conflicto asilándose en principios generales como el de primacía de la realidad y el de enriquecimiento injusto, transgrediendo lo dispuesto en el artículo 24 del Código Civil, ya analizado previamente. Lo anterior, en atención a que, en clara contravención a su texto, las recurridas soslayaron el orden de prelación que el precepto consagra y que las obligaba a atender primeramente a los elementos de interpretación establecidos en los artículos 19 y siguientes del citado cuerpo legal. Es más, tal como pudo advertirse, para una adecuada resolución del conflicto *sub judice*, bastaba con recurrir a la claridad de los preceptos contenidos en la Ley 19.496, variable que, en definitiva, no fue recepcionada y termina por configurar los supuestos que sustentan el recurso de queja.

**DUODECIMO:** Que, a mayor abundamiento, tampoco resulta inconcuso que los principios invocados en el fallo de segunda instancia sean los pertinentes de aplicar para el caso concreto. En rigor, es un hecho pacífico entre las partes que la



retractación de SALFA se produjo con posterioridad a la aceptación de la oferta. Asimismo, la aceptación fue hecha en términos puros y simples, dado que lisa y llanamente se cumplió con el requisito demostrativo de su procedencia, esto es, haber transferido los trescientos mil pesos exigidos en la publicación.

Mirado así el asunto, solo es posible colegir que con el traspaso del dinero se formó el consentimiento entre los contratantes y, a raíz de ello, el desentendimiento de SALFA únicamente puede ser concebido como un intento de retracto intempestivo de la oferta, fuera de las variables legales de procedencia, por lo tanto, inoponible al comprador.

Aún más, con independencia de la denominación asignada al monto de \$300.000 transferidos, lo cierto es que su consignación en la cuenta corriente de la empresa, debe ser aquilatada no solo como una evidente manifestación de aceptación de la propuesta, sino que también como el inicio del cumplimiento de la obligación del comprador de pagar el precio de la compraventa.

De este modo, habiéndose perfeccionado el consentimiento y principiada la solución del precio, no correspondía poner término unilateral al mentado contrato, por cuanto tras dicha conducta indicativa de autotutela, descansa en último término una evidente infracción al artículo 1545 del Código Civil, disposición que, como es sabido, reconoce el principio cardinal de la fuerza obligatoria de los contratos o *pacta sunt servanda*.

Por lo demás, no resulta atendible la argumentación relativa a la ausencia de seriedad de la oferta. Esto, en atención a que la modalidad que adoptó la propuesta, a saber: 1) una policitud abierta al público, 2) respecto de bienes de importante valorización y 3) con posibilidad inmediata de quedar vinculados



contractualmente (mediante el anticipo de trescientos mil pesos), son elementos todos que hacen suponer o representarse una revisión previa, aguda y exhaustiva del precio inserto en la propuesta.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, consecencialmente y por lo expuesto, las magistradas denunciadas incurrieron en la falta o abuso que se les reprocha al no ajustarse a la legislación que rige la materia, correspondiendo que esta Corte adopte el remedio que es menester.

Según estas consideraciones y conforme lo dispone el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se declara que:

I.- Se **ACOGUE** el recurso de queja deducido en contra de las integrantes de la Corte de Apelaciones de Temuco, Ministras señoras        y la abogada integrante señora        por haber dictado con falta o abuso la sentencia de segunda instancia de veintitrés de octubre de dos mil veintitrés, **quedando ésta sin efecto**, y en su lugar se resuelve **CONFIRMAR** la sentencia definitiva apelada de tres de enero de dos mil veintitrés, dictada en los autos Rol 64656-F del Juzgado de Policía Local de Padre Las Casas, sin costas del recurso.

II.- No se dispone la remisión de estos antecedentes al Tribunal Pleno de esta Corte Suprema, por tratarse de un asunto en que la entidad de la falta observada no amerita la imposición de una medida disciplinaria.

Regístrese y agréguese copia autorizada de esta resolución al proceso Rol N°65-2023 de la Corte de Apelaciones de Temuco y Rol N°64656-F del Juzgado de Policía Local de Padre Las Casas. Hecho, archívese.

**Rol N°242524-2023**



Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema, integrada por los Ministros, Sr. Manuel Antonio Valderrama R., Sra. María Teresa Letelier R., Sra. María Cristina Gajardo H., Sr. Roberto Contreras O., y abogado integrante Sr. Juan Carlos Ferrada B.

Se deja constancia que el Ministro Sr. Contreras, no obstante concurrir a la vista de la causa y acuerdo adoptado, no firma la presente sentencia por estar cumpliendo funciones en su tribunal de origen.

MANUEL ANTONIO VALDERRAMA  
REBOLLEDO  
MINISTRO  
Fecha: 18/03/2025 13:57:53

MARIA TERESA DE JESUS LETELIER  
RAMIREZ  
MINISTRA  
Fecha: 18/03/2025 13:57:54

MARIA CRISTINA GAJARDO HARBOE  
MINISTRA  
Fecha: 18/03/2025 13:57:54

JUAN CARLO FERRADA BORQUEZ  
ABOGADO INTEGRANTE  
Fecha: 18/03/2025 13:57:55



XFFUXTXMQEL

En Santiago, a dieciocho de marzo de dos mil veinticinco, se incluyó en 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. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.



XFFUXTXMQEL