

UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE DERECHO

TALLER DE MEMORIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

ANALISIS DE LA LEGISLACION CHILENA DE
DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CATEDRA DEL PROFESOR GERMAN VIDAL

JUAN CRISTOBAL GRUNWALD NOVOA

2002

INDICE

<u>INTRODUCCION</u>	4.
----------------------------------	----

Capitulo I : Aplicación de las normas de protección al consumidor.

A - El Consumidor	8.
B – El Proveedor	9.
C – Consumo Empresarial	10.
D – Actos regulados por el proyecto	11.
E – Contratos de adhesión	12.

Capitulo II: Fase precontractual.

A – Principio de la no discriminación arbitraria	15.
B –Derecho a la información veraz y profunda	17.
C –Grado de la información debida	18.
D –Veracidad de la información	19.
E –Exigencias de claridad de información	20.

Capítulo III: El Control en la legislación de protección del consumidor.

A – Consideraciones generales.....22.

B –Características de este sistema de control.....23.

C –Análisis específico de las cláusulas prohibidas.....24.

BIBLIOGRAFIA28.

INTRODUCCION

Bajo el manto de la legislación de protección al consumidor, se vislumbra claramente su intención y finalidad para que fuera creada. Es ni más ni menos que una forma de protección a grupos que se estiman socialmente más débiles. Problema originado, sin duda, por el sistema contractual, puesto que éste falla estrepitosamente en las relaciones de consumo masivo.

La legislación ha tendido a ser conservadora en la modificación del sistema clásico, optando por preservarlo como normativa supletoria y aceptando revisiones parciales sólo en aquellos casos en que las fallas son más urgentes. Sin embargo, todas estas modificaciones especiales para ciertas áreas denotan un ambiente conceptual que terminara necesariamente extendiéndose a todo el campo del derecho contractual en que podamos encontrar los mismos problemas.

Por otra parte la doctrina nos señala que estas normas garantes de la protección del consumidor no se han preocupado de su construcción dogmática y racional de un nuevo derecho y se han limitado a construir piezas ortopédicas de los ordenamientos liberales. A pesar de esto, no es difícil percibir que están dando los primeros pasos hacia una nueva

construcción global, que se orienta hacia la protección de los intereses de las personas, más que a basar decisiones en apreciaciones dogmáticas de los conceptos de las instituciones.

Entonces el Estado, como guardián del bienestar social, hace que éste intervenga en la actividad de los individuos para la protección de ciertos grupos considerados más débiles. Tradicionalmente, esta actividad ha correspondido tanto al Poder Legislativo como al Ejecutivo, por medio de sus propias instituciones, siendo así lo que se denomina Orden Público de Protección

Por otro lado, los jueces han aplicado la norma existente prescindiendo de consideraciones económico-sociales. Incluso en aquellos ordenamientos en que el juez adopta una posición evolutiva del Derecho, siempre deba conformarse con una norma positiva existente.

Una condicionante de esta normativa protectora es la necesidad de tratar el problema del consumo en forma global y organizada, a través de las ramas del Derecho y la protección social. Objetivo imposible de conseguir con la sola adaptación de los conceptos tradicionales del Derecho Civil. Tanto el Derecho de los contratos, como el tema de la responsabilidad, constituyen problemas puntuales en esta política tutelar.

Se requiere, además, de: normas procesales específicas que comprendan la necesidad de protección, formar una conciencia de grupo y permitir la organización de los consumidores; garantizar su actuación en la vida jurídica en defensa de los intereses grupales; dar paso a políticas de educación entre la población, etc.

En este trabajo analizaremos, en primer lugar el ámbito de aplicación contemplado por la legislación vigente, lo que incide en los conceptos que se manejan de consumidor, proveedor y de contrato de consumo; en segundo lugar, nos abocaremos al estudio de la regulación que se establece en la etapa precontractual y que nos introduce en materia de información debida y en la vinculación que ésta produce para el declarante, como último punto, veremos el sistema que presenta la ley del consumidor en materia de control del contenido contractual.

CAPITULO 1. Aplicación de las normas de protección al consumidor.

La delimitación precisa de las situaciones sometidas a este régimen, que es por demás fruto de una legislación de carácter especial, es vital para que pueda cumplir con el que es su último, y más afanado fin, proteger al consumidor.

Esta delimitación se lograra únicamente a través de un profundo análisis de las definiciones legales y de la determinación por la misma ley de las situaciones que entra a regir. Su objetivo lo logra, principalmente, a través de la definición de los conceptos de consumidor y proveedor, estos conceptos son pilares, pues sobre ellos descansa la determinación de cual, van a ser los actos que quedarán sometidos a su normativa.

Por esto analizaremos estos conceptos, para luego referirnos a la delimitación objetiva de los contratos regulados y subsecuentemente, dedicarnos a los problemas que puedan originarse ante la aplicación de los mismos. Empecemos entonces por precisar dichos conceptos. :

A- El Consumidor.

La ley define a los consumidores como: “ las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales de bienes o servicios ”(art.1.ºinc.2.º).

Los consumidores lo son cuando actúan o se comportan como tales, por ello la protección se les otorga en torno al consumo.

Dentro de sus elementos tenemos que la ley habla de personas tanto naturales como jurídicas, lo que llama la atención puesto que la persona jurídica evoca una idea de cierta organización, y esta ley se dicta principalmente con el objetivo de amparar al consumidor, “Natural”, por eso para algunos no se justifica esta inclusión.

Respecto la idea de adquirir, utilizar o disfrutar, señalar solamente que se busca dejar claro la amplitud de formas en que las personas que actúen serán consideradas como consumidores.

La idea de destinatario final no delimita en sí mismo el ámbito subjetivo de protección y se establecen elementos adicionales para integrar el concepto de consumidor merecedor de amparo por el ordenamiento

jurídico. Pues, la ley restringe la idea al consumidor final que contrata civilmente, excluyéndose al consumidor final comerciante.

B- El Proveedor.

La ley define a proveedores como: “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 prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. (art.1.ºinc.2.º)

La definición es bastante amplia pues, la no-utilización de términos como empresario o comerciante, permite incluir a proveedores que son considerados bajo el prisma de contratos regulados civilmente.

Primer elemento es el que nos señala que se incluyen tanto las personas de carácter público como privado, ante esto surge la interrogante de si están contempladas como proveedores las personas jurídicas de derecho público que actúan como particulares y sometidas al régimen de derecho común o bien, si están incluidos todos los organismos estatales que presten algún servicio, sin que sea necesario que se rijan por el derecho privado.

Respecto a la habitualidad, se entiende que la ley quiso darle un carácter de profesionalismo a la prestación, aún cuando no tenga el carácter de acto de comercio para una de las partes.

Sin perjuicio de lo dicho, es indudable que debe tenerse en consideración cual es la relación existente entre el rubro normal, el del proveedor y el acto comercial circunstancial que realiza, y si son susceptibles de cierta homologación.

C-Consumo Empresarial

¿Merece el empresario la protección de esta ley?, ¿Aún cuando actúa como consumidor ante empresas más grandes?.

Ambas interrogantes que es necesario dilucidar, en pos de un análisis más exhaustivo de nuestra legislación del consumidor.

Para este análisis nos remitimos a lo señalado por DeCastro en el sentido que las condiciones generales de contratación superan por mucho en importancia la idea de protección del consumidor. Lo mismo podría señalarse respecto a la manera de la cual influye la publicidad en el consentimiento de los consumidores. Por todo esto se podría concluir que

ciertas materias tratadas específicamente en la protección de derechos del consumidor deberían ser ampliadas en su ámbito propio como normas generales del derecho contractual.

Podemos agregar, también, que una manera eficaz de asegurar una mayor equidad dentro del sistema de mercado, sería que la protección fuera indirectamente proporcional al grado de profesionalismo, o sea que el más profesional requerirá de menos protección, con lo cual además se fomenta la capacitación de los comerciantes. Pero de todas maneras hay que tener claro que esto no es más que una consecuencia de la discriminación de la cual han sido objetos, a menos que se produzca una homologación racional cuando por el principio de accesoriedad los actos empresariales se vinculen a una actividad con el carácter de civil.

D – Actos regulados por la ley del Consumidor

En principio quedan sujetos a esta legislación los actos jurídicos que tengan carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor. Re caerá sobre inmuebles cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos y constructoras de viviendas.

Así las partes quedarán sometidas a esta legislación cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor respectivamente.

Para toda aplicación de normas especiales de protección se requiere de un supuesto de hecho, lo cual podría desglosarse de la siguiente manera:

1-Que sean actos mercantiles para el proveedor.

2-Que sean civiles para el consumidor

3- La excepción de los inmuebles.

4- Respecto de las prestaciones de servicios se proyecta establecer esta norma que atiende a los elementos subjetivos de proveedor y consumidor, desligándose de calificar el acto de comercial para el proveedor y civil para el consumidor. Esto porque existe una serie de servicios que se entregan en forma habitual y que no son estimados como comerciales para el que los provee.

E - Contratos de adhesión.

Se ha entendido por contrato de adhesión “Aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo pueda alterar su contenido.”(art.2º nº6).

Conceptualmente lo primero que llama la atención del termino contrato de adhesión tiene que ver con la imposición de su contenido y de la forma en que se genera él vinculo contractual.

Diferente es lo que se ha denominado por la doctrina como condiciones generales de contratación. No son lo mismo y es importante tener claras las ventajas de los contratos de adhesión frente a estos:

1-Establece claramente su carácter contractual.

2-Las condiciones generales crean un marco predispuesto que será igual para todos, no permite como en el caso de un contrato de adhesión concebir un contrato para un asunto particular.

El problema en las condiciones generales de contratación es que al ser un régimen especial va a necesitar de un mayor control que el resto de los actos jurídicos, además de una delimitación clara para así evitar reconocer validez a cláusulas no legitimadas por la libertad contractual o limitar indebidamente la libertad de configuración reconocida por el ordenamiento jurídico. Es, entonces, dilucidar ciertas dudas que podrían presentarse en la calificación de ciertos actos como contratos de adhesión a condiciones generales de contratación, lo que hace necesario presentar algunos problemas. :

1-Hay dudas respecto el límite de control cuando el proveedor es un servicio público, problema resuelto en la ley española, tal como lo señala Alfaro Águila-Real en el sentido que este control estaría dado respecto los contratos de adhesión en que el Estado actúa en régimen de derecho público.

2-Otro problema apunta a lo que se refiere a la posibilidad de ejercer un control judicial de acuerdo a las normas de protección respecto de las condiciones generales de contratación establecidas o aprobadas por la administración, problema explícitamente resuelto por la ley española, que considera a estas cláusulas como susceptibles de control judicial.

3-Otro problema es el relacionado con los poderes unilaterales que acceden al contrato de adhesión, así el otorgamiento de dichos actos será el resultado de una imposición del contrato a que acceden, constituyéndose en una prolongación de éste.

4-Por último planteamos el problema que puede presentarse al llenar los blancos en un formulario tipo, lo que se resuelve simplemente con el hecho de recordar que no es necesario que las condiciones impuestas se encuentren por escrito, pues, puede haber una imposición verbal.

CAPITULOII : Fase Precontractual

Veremos como se regula en nuestro país los deberes y obligaciones en la fase precontractual para que así consumidores y proveedores se encuentren en condiciones equitativas.

Esta fase parte de la necesidad de asegurar una efectiva libertad de elección frente a las alternativas del mercado, normas; que en conjunto, con las normas de la libre competencia y con las políticas económicas crean este marco protector del consumidor, marco en el que se encuentran integrados principalmente tres elementos:

A- Principio de la no discriminación arbitraria

La ley establece expresamente el derecho de los consumidores a un trato no discriminatorio de los proveedores (art. 4º inc.), además de otras disposiciones como las de la negativa de venta o de prestación de servicios y el cobro de un precio superior al exhibido, los que son de aplicación general a los clientes.

Este tema se ha discutido bastante y en el ámbito de protección del Estado frente a los particulares es donde más se ha discutido. Sobre todo en torno a la fiscalización de los monopolios, por esto bastante doctrina ejemplificada

se puede encontrar en este ámbito que emana de la Comisión Resolutiva Antimonopolios, criterios que son perfectamente aplicables en lo que nos compete a nosotros respecto a la relación consumidor proveedor, veamos algunas:

- 1- Resolución 202 del 21 de Octubre de 1985, sobre la discriminación de descuentos, señala que son lícitas en la medida que se ajusten a condiciones objetivas de la venta.
- 2- Resolución 99 del 28 de Agosto de 1981 de la venta y su precio no deben aceptarse discriminaciones que no provengan de la venta misma, respecto de su volumen, forma de pago u otras.
- 3- Resolución 90 Señala además que este tipo de discriminación atenta además contra la libre circulación de bienes vulnerando así a la mismísima Constitución.

B- Derecho a la información veraz y oportuna

Dentro de la necesidad de establecer relaciones contractuales equitativas nos encontramos con que la información es una herramienta vital para la consecución de nuestro fin.

Enemigos en esta materia es el dolo, que combinado con la información puede dar lugar a figuras de carácter delictual, como: publicidad engañosa o falta al deber de información suficiente, pero la doctrina no se ha querido complicar en este asunto, prescindiendo del subjetivismo propio del concepto de dolo por la dificultad que presenta por un lado la determinación de una intención dañosa y por otro la prueba de los elementos subjetivos constitutivos de error determinante, queda claro así que la objetivación del Derecho Civil una corriente que se extiende incluso a nuestro campo incluyendo las obligaciones de información y la propia responsabilidad contractual.

C- Grado de información debida

Es importante determinar cuanto es lo que debe informarse, al respecto podemos señalar que existen principalmente dos grandes sistemas:

1-Está el que establece un patrón variable de información dependiendo del tipo de personas que contratan, esta técnica requiere un alto grado de valoración judicial, lo que en materia de interpretación se llaman las circunstancias de la especie.

A este respecto el Código Civil a establecido que las obligaciones de buena fe, respecto de la información, es relativo y depende del grado de cultura profesión o cultura de la contraparte.

2-Otro sistema es en el que establece un patrón único de conducta, prescindiendo así de las características de los individuos, a la medida se determinará entonces, y como lo señalamos en el capítulo anterior según el nivel cultural, entre mas bajo, mas protección, por eso el estándar de referencia debe medirse respecto de lo que creemos pudiera ser un “ hombre promedio ”.

D- Veracidad de la información

La ley no establece un deber general de información suficiente, se limita mas bien a sancionar la falta de deberes reglamentarios específicos, podríamos decir que lo relativo a la información, suficiente a sido resguardado por los reglamentos de rotulación, así la ley se limita a señalar una serie de obligaciones específicas en las siguientes materias:

- a- Precio: Obligación de los proveedores de dar a conocer al público los precios de los bienes y servicios, con excepción de aquellos cuyas características deban fijarse convencionalmente.
- b- Información relativa a los productos y servicios: Se refiere principalmente a la obligación de rotular los productos de manera tal que la información que obtenga el consumidor sea la necesaria para determinar si el producto en referencia satisface sus necesidades como lo indica.
- c- Garantías: Debe indicarse primero, si es un producto garantizado, segundo cuanto dura, en que consiste y de que manera puede hacerla efectiva el consumidor.

- d- Promociones y ofertas: Deben ser anunciadas en forma clara, detallando desde su volumen, duración, como se hacen cumplir, o sea todo lo necesario para cumplir con estas. La idea es entonces proteger la apariencia generada por la publicidad.
- e- Créditos : El oferente debe informar respecto del precio contado del bien, la tasa de interés mensual vencida y moratoria, el monto de cualquier pago adicional y el monto y número de pagos a efectuar, como su periodicidad.
- f- Productos defectuosos: Se establece la obligación del proveedor de señalar expresamente en los propios artículos, envoltorios, facturas, boletas o en otros productos que se expidieren.

F- Exigencias de claridad de la información

La ley en este aspecto se refiere principalmente a dos materias:

1-Regulación de la forma de los contratos de adhesión

La regulación de elementos formales de los contratos, base de condiciones generales de contratación, que tiene como objetivo la protección del aceptante de las cláusulas que van a configurar el contrato, veamos entonces cual son, estos elementos:

a- Estos contratos deben ser redactados en castellano, en caracteres legibles a simple vista, en términos claros y de fácil comprensión

b- Prohíbe las remisiones a textos o documentos que, no sean de conocimiento público, ni estuvieren a disposición del consumidor, ya sea en el momento o de manera anticipada a la celebración del contrato.

2- Forma de la información relativa a productos y precios.

Con el objeto de que la información comercial llegue a todos los consumidores la ley ha establecido ciertas normas encaminadas a que la información sea lo mas clara posible, esto tiene que ver con que, se expresen en idioma castellano, moneda nacional, términos comprensibles, legibles, en sistema métrico decimal, sin perjuicio de los que pudieran agregarse.

CAPITULO III: El control en la legislación de protección del consumidor.

A- Consideraciones Generales

El control en la variada gama de contratos a los que pueden adherir los diferentes tipos de personas son muy variados, así también lo son los tipos de control, y éste por lo general va a responder principalmente a dos variantes.

- 1- En primer lugar la que tiene que ver con lo que ya hemos señalado en capítulos anteriores y tiene que ver con el nivel cultural de una de las partes lo que hará necesario, para ésta una protección mayor puesto que lo es también su estado de indefensión.
- 2- Luego el factor de protección mayor necesaria por el hecho, esto por la importancia, magnitud ya sea de personas o económicas, que

hacen el contrato riesgoso y victima de un control exhaustivo que le dé seguridad, generalmente aparejada a aquellos en que se involucra el Derecho Público.

Ahora antes de nuestra ley del consumidor, la Ley 18223 no contenía norma alguna relativa al control del contenido normativo de los contratos de consumo, pues nuestra legislación se ha caracterizado por una aplicación exegética de las normas de Derecho Civil, lo que en esta materia se traducen el imperio absoluto de la autonomía privada ante esta situación la nueva Ley de Protección al Consumidor estableció un sistema de control.

B- Características generales del sistema de control

La ley establece un sistema de control basado en la prohibición de ciertas cláusulas por estimarlas abusivas.

Este se realiza a través de una enumeración de cláusulas prohibidas, enumeración de carácter taxativo, pues emana de una ley especial que por ende limita el principio general. Lo que trae como consecuencia el

hecho de que se renuncia a dársele a los tribunales un poder de valoración de las cláusulas.

Respecto de la sanción estaremos frente a la nulidad, la que además es absoluta por encontrarnos ante una consideración de ilicitud de objeto de las condiciones de contratación.

C-Análisis específico de las cláusulas prohibidas.

Estas se encuentran en el artículo 16º y señalan las cláusulas de los contratos de adhesión que no producirán efecto alguno:

a- Las que otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen.

Gran importancia en aquellos contratos de tracto sucesivo y en todo aquel en que su cumplimiento se encuentra diferido en el tiempo. Así por medio

de esta cláusula se puede controlar el nacimiento efectivo de las obligaciones del contrato, dejando a una de las partes absolutamente desprovista de su efecto vinculante, razón de ser del contrato.

Respecto de la excepción, resulta interesante pues, bajo ciertas condiciones permite la resolución unilateral aunque se haga efectiva sólo en contratos de adhesión que raramente se establecería

b- Establezcan incrementos de precio por servicios accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica.

Aquí estamos frente a un claro riesgo para el adherente, pues faculta al estipulante para efectuar una modificación esencial en el contrato, pues esta, se refiere al precio, riesgo que desaparece, cuando el aumento de precio se debe a una prestación adicional, que el consumidor puede aceptar o rechazar.

c-Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos cuando ellos no le sean imputables.

Este tipo de cláusulas constituye una exclusión de responsabilidad del estipulante por hechos culpables de su organización que puede ser perfectamente enmarcada en la prohibición de exclusión absoluta de responsabilidad.

d-Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

Lo que pasa con esta cláusula es que si esto se aceptara estaríamos derogando la presunción de culpabilidad de responsabilidad contractual, lo que haría muy difícil dirigirse contra el proveedor negligente.

e- Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho de resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio.

Es uno de los de mayor importancia en el tema del consumo, está regulado especialmente, y toda esta preocupación emana de aquel respeto a la libertad contractual no puede ir tan lejos como para socavar la piedra angular del sistema civil.

Esta cláusula significa anular la vinculación contractual fomentando su incumplimiento cumplimiento defectuoso

Económicamente permite la exclusión de responsabilidad por culpa y al no haber incentivo, fomenta una producción ineficiente

f-Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato.

Es nada mas que una reafirmación del carácter de orden público que contienen estas normas, aspecto que se encuentra suficientemente claro y que no requiere mayor explicación.

Finalmente nos encontramos con la cláusula compromisoria, norma que permite someter a arbitraje las controversias suscitadas en los contratos de consumo.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- AGUILERA RAMOS, Agustín. La protección de los consumidores. Revista de derecho mercantil. (Madrid), Abril-Agosto., 1984.
- 2.-BERMEJO VERA, José. Aspectos jurídicos de la protección del consumidor. Revista de Administración Pública (Madrid) (87) Septiembre-Diciembre, 1978.
- 3.-CABANILLAS SANCHEZ, A. Las condiciones generales de los contratos y la protección del consumidor. Anuario de Derecho Civil (Madrid), 36 (IV), Octubre- Diciembre, 1983.
- 4.-DOMINGUEZ PLATAS, Jesús. Presente y futuro de la protección de los consumidores. Anuario de Derecho Civil (Madrid) XLII, 1989.
- 5.-FERNANDEZ F., Francisco. Necesidad de una regulación legal integral de la publicidad. Cuadernos de Análisis Jurídico (Santiago) (19), Agosto, 1991.
- 6.- FUENTE C., Marcelo, Jurisprudencia relativa a la protección jurídica del consumidor. Cuadernos de Análisis Jurídico. (Santiago) (19), Agosto, 1991.

- 7.-GARCIA AMIGO, Manuel. La defensa de los consumidores desde el Derecho Privado. (Madrid), Mayo, 1985.
- 8.-SEQUIERA MARTIN, Adolfo. Defensa del consumidor y Derecho Constitucional. (Madrid), Enero- Abril, 1984.
- 9.-DIEZ PICAZO, Luis. Derecho y masificación social. Tecnología y Derecho Privado. Madrid, 1979.
- 10.-WIEACKER, Franz. El principio general de la buena fe. Traducción de José Carró, Editorial Civitas, 1977, Madrid.
- 11.-KATONA, George. La sociedad de consumo de masas. Editorial Rialp, 1968, Madrid.

