



**UNIVERSIDAD DE CHILE**  
**FACULTAD DE DERECHO**  
**DEPARTAMENTO DE DERECHO PROCESAL**

---

**ANALISIS Y JURISPRUDENCIA DE LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR  
LA LEY 19.955, A LA NORMA QUE PROTEGE LOS DERECHOS DE LOS  
CONSUMIDORES**

Memoria para optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

Autor:

ALBERTO GERARDO VELASQUEZ SANTANA

Profesor Guía:

EDMUNDO POTTSTOCK PADILLA

---

**Santiago, Mayo**

**2008**

*“Ya no seré feliz. Tal vez no importa.  
Hay tantas otras cosas en el mundo;  
Un instante cualquiera es más profundo  
Y diverso que el mar. La vida es corta  
Y aunque las horas son tan largas, una  
Oscura maravilla nos acecha.  
La muerte, ese otro mar, esa otra flecha.  
Que nos libra del sol y de la luna  
Y del amor. La dicha que me diste  
Y que me quitaste debe ser borrada;  
Lo que era todo tiene que ser nada.  
Sólo me queda el goce de estar triste.  
Esa vana costumbre que me inclina  
Al sur, a cierta puerta, a cierta esquina”.*

*El Otro, El mismo.  
1964 (II)*

*Jorge Luís Borges*

A la memoria de mi padre, a mi madre y a cada uno de mis hermanos: Alfonso, Soledad, Noelia, Lidia y Elena, a mi prima Erika, a la Sra. Ida y a toda su familia, a mi hijito Vicente y a Fabiola, por su inagotable confianza en mí en este largo trecho.

## Índice

Índice.....	4
Introducción.....	7
<u>Capítulo Primero:</u>	
<u>I.- Análisis a la Protección de los Derechos de los Consumidores</u>	
1.1.- Consumo y Sociedad.....	10
1.2.- Marco legal de protección de los consumidores.....	32
1.2.1.- Análisis crítico de la protección al consumidor en la Ley 19.496.....	36
1.2.2.- La Ley de protección al consumidor en el derecho comparado.....	52
<u>Capítulo Segundo:</u>	
<u>II.- Modificaciones introducidas por la Ley de 19.955 a la norma que Protege los Derechos de los Consumidores</u>	
2.1.- Antecedentes, Fundamentos y Principios de la Ley 19.955.....	67
2.2.- Modificaciones a la norma que protege los Derechos de los Consumidores...	70
2.2.1.- Ámbito de aplicación de la Ley.....	70
2.2.2.- Derechos del Consumidor y el Derecho a Retracto.....	75
2.2.3.- Asociaciones de Consumidores.....	81
2.2.4.- Contratos de Adhesión.....	89
2.2.5.- Servicio Nacional del Consumidor.....	94
2.2.6.- Otras modificaciones.....	100
<u>Capítulo Tercero:</u>	
<u>III.- Modificaciones al Procedimiento introducidas por la Ley 19.955</u>	
3.1.- Aspectos generales.....	105
3.2.- Procedimiento aplicable a la protección individual de los consumidores.....	110
3.2.1.- Procedimiento Común o de Mayor Cuantía.....	110
3.2.2.- Procedimiento de mínima cuantía.....	114
3.3.- Procedimiento para la protección del intereses supraindividuales.....	114

3.3.1.- Aspectos generales del procedimiento.....	114
3.3.2.- Declaración de admisibilidad de la demanda.....	121
3.3.3.- La sentencia en los Juicios de Interés Colectivo o Difuso.....	127

Capítulo Cuarto:

IV.- Jurisprudencia

4.- Consideraciones generales.....	134
4.1.- Jurisprudencia sobre la Aplicación Supletoria de la Ley 19.496.....	135
4.1.1.- Bruno Ernst contra Aerolíneas Argentinas S.A. y Travel Club.....	135
4.1.2.- Sernac contra Aguas Andinas S.A.....	136
4.1.3. - Sernac contra Chilectra Metropolitana .....	138
4.1.4.- Excepción dilatoria de incompetencia.....	144
4.1.5.- Sernac contra Metrogas S.A.....	146
4.2.- Jurisprudencia sobre el Derecho a Retracto.....	154
4.2.1. - Sernac contra Travel Saving.....	154
4.2.2. - Sernac contra Global Business Ltda.....	158
4.2.3.- Sernac contra Interciti S.A.....	163
4.2.4. - Sernac contra Planning Corporation S.A.....	166
4.3.- Jurisprudencia sobre cláusulas abusivas de artículo 16 letra a) .....	169
4.3.1.- Sernac contra Telefonías Móvil.....	169
4.3.2.- Emilia Moraga Gálvez contra Clínica Móvil de Emergencia.....	172
4.3.3.- Sernac contra Bellsouth Comunicaciones S.A.....	175
4.4.- Jurisprudencia sobre Cláusulas abusivas del artículo 16 letra b).....	179
4.4.1.- Sernac contra Smartcom PCS.....	179
4.4.2.- Sernac contra Bellsouth Comunicaciones S.A.....	183
4.4.3.- Sernac contra El Retiro Inmobiliaria e Inversiones S.A.....	186
4.5.- Jurisprudencia sobre Cláusulas abusivas del artículo 16 letra e).....	191
4.5.1.- Sernac contra Vinci Park Chile S.A.....	191
4.6. Jurisprudencia sobre los artículos 3º letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496.....	198
4.6.1- Sernac contra Telefónica CTC Chile.....	198
4.7.- Jurisprudencia sobre el Daño Moral en la Ley 19.496.....	202
4.8.- Jurisprudencia sobre Publicidad Falsa o Engañosa.....	206

4.8.1.- Sernac contra de la empresa “D & S S.A.” (LIDER).....	206
4.8.2.- Sernac contra Hipermercado Maipú Ltda.....	210
4.9.- Jurisprudencia sobre la admisibilidad de demandas colectivas.....	217
4.9.1.- Sernac contra Metro S.A.....	217
4.9.2.- Anadeus contra de VTR Banda Ancha S.A.....	220
4.9.3.- Odecu contra Banco Santander Chile.....	228
4.9.4.- Conadecus contra Banco del Estado.....	229
4.10.- Avenimiento suscrito entre Sernac y Din.....	232
Conclusión.....	241
Bibliografía.....	245

## **Introducción**

Los avances tecnológicos que se han producido con el desarrollo de la industrialización y la diversificación del mercado, han transformado las formas de contratación y de adquisición de bienes y servicios de los consumidores y usuarios. Esta transformación ha generado un expansivo crecimiento económico, pero también ha producido efectos perjudiciales para los ciudadanos, que se reflejan en un desequilibrio jurídico y económico entre los sujetos que intervienen en estas relaciones comerciales, esto es, entre los proveedores y consumidores.

En efecto, en la variopinta cadena de producción y prestación de servicios que existe actualmente en la sociedad, podemos constatar una asimétrica relación respecto a la información de los productos que poseen los proveedores, en desmedro de los consumidores. Además, nuestro sistema político y económico está fundado en la libertad económica que utiliza los parámetros de la oferta y la demanda para regular el mercado, que es incapaz de corregir por sí sólo los errores que crea y potencia. Para morigerar, los efectos y nocivas consecuencias que genera este desequilibrio en la sociedad, se establece un marco legal que fija derechos y garantías en beneficio de los consumidores y que son un referente normativo para el desarrollo de las actividades de producción y comercialización de bienes y servicios.

Nuestra investigación se refiere a la actual legislación que existe sobre la protección de los derechos de los consumidores, porque esta materia es de gran contingencia e interés para toda la comunidad, y la trascendencia que tienen las leyes que regulan la protección de los consumidores, radica en que éstas son herramientas indispensables para el crecimiento económico de los países, sirven además, para ordenar el comercio, estableciendo reglas precisas, claras, transparentes y equilibradas y contribuyen a dar mayor credibilidad a los proveedores en el mercado, asegurando la calidad, seguridad, información y transparencia de los productos y servicios que están a disposición de los consumidores y lo que genera un mercado más competitivo. En consecuencia, el fin de la protección de los derechos de los consumidores, es el bien común y mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos.

En este contexto, hablamos de *Derechos Humanos de Tercera Generación*, extendiendo a éstos como los derechos de los ciudadanos-consumidores que se protegen frente a los abusos de los proveedores, tratando de establecer un equilibrio entre ambos, a través de la regulación normativa y una relación basada en la equidad y el acceso universal de bienes y servicios para todas las personas. Se trata de crear un mercado más justo, transparente y eficiente, sin dejar de lado la protección del medio ambiente y el consumo sustentable.

En nuestro ordenamiento jurídico, es reciente la regulación que existe de esta materia, sólo con la Ley 19.496 se reguló por primera vez en forma específica la protección de los derechos de los consumidores, esta norma entró en vigencia el 5 de junio de 1997. Sin embargo, al poco tiempo esta ley demostró carencias que era necesario modificar y complementar en diversos aspectos, tales como; el ámbito de aplicación de la ley; la constitución y atribuciones de las asociaciones de consumidores; el procedimiento para poder ejercer acciones supraindividuales de los consumidores, sean éstas, colectivas o difusas; las atribuciones del Servicio Nacional de Consumidor (Sernac); las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y la eliminación de la llamada letra chica de dichos contratos; el reconocimiento del derecho a retracto; reglamentar la solución de conflictos de consumo a través de un sistema de arbitraje; la responsabilidad objetiva y solidaria de los proveedores; la indemnización de daño moral en materia de protección de los consumidores; los efectos erga omnes de las sentencias definitivas, etc.

Es en estas materias en donde existía una mayor deficiencia normativa, que fue necesario perfeccionar y en algunos casos incorporar en nuestra legislación. En este contexto y después de más de seis años de discusión en el Congreso Nacional surge la Ley 19.955, publicada en el Diario Oficial el día 14 de julio de 2004, esta norma establece un nuevo marco legislativo en la relación entre proveedores y consumidores.

El siguiente trabajo, tiene como objetivo, examinar y analizar de manera crítica y sistemática cada una de las nuevas disposiciones que se introdujeron con la Ley 19.955, a la norma que protege los derechos de los consumidores, señalando cuales son sus virtudes y los defectos o las carencias que presenta y recomendar que aspectos habrían que tener en cuenta los legisladores si fuera necesario realizar



nuevas modificaciones. La memoria que a continuación presentamos tiene la intención de ser un aporte a la discusión jurídica, en cuanto a la implementación y aplicación de las modificaciones que se introdujeron en la ley del consumidor.

La metodología que utilizaremos, será realizar un análisis crítico y descriptivo de todas las reformas que se hicieron a la ley del consumidor y un examen comparativo de éstas con la norma anterior y con otras leyes que regulan la misma materia en el derecho comparado. Además, recopilamos una serie de jurisprudencia que han dictado diversos órganos jurisdiccionales con competencia para conocer de los juicios donde estén involucrados los intereses de los consumidores, sean éstos individuales o colectivos, con el propósito de mostrar como se han interpretado y aplicado las modificaciones a la ley 19.496.

Esta memoria se estructura de la siguiente manera: En el capítulo primero; analizamos la protección de los consumidores en la sociedad, describimos el concepto de consumo y consumismo que vemos en nuestra sociedad actual, posteriormente hablamos del marco legal de protección de los usuarios y analizamos las principales instituciones que creó la Ley 19.496 y hacemos una breve descripción de las leyes que regulan esta materia en otras legislaciones especialmente; en la Unión Europea, España, Estados Unidos, Brasil y Argentina.

En el capítulo segundo: analizamos y describimos las diversas modificaciones de carácter sustantivo y orgánico que introdujo la Ley 19.955 a la norma que protege los derechos de los consumidores.

En el capítulo tercero: examinamos y describimos las modificaciones que se establecieron respecto al procedimiento, especialmente lo relacionado con el Título IV de la ley, que comprende la protección individual y el procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Finalmente, en el capítulo cuarto: con el objeto de enriquecer el análisis y la interpretación de las nuevas disposiciones, transcribimos una serie de fallos y resoluciones judiciales respecto las materias que han sido modificadas e incorporadas en la nueva norma, que emanan de los Juzgados de Policía Local o de los Tribunales Ordinarios de Justicia, de primera o segunda instancia, en donde se hayan incoado causas que resguardan los derechos de los consumidores y usuarios.

## **CAPITULO PRIMERO**

### **I.- Análisis de la protección a los derechos de los consumidores.**

#### **1.1.- Consumo y Sociedad.**

El consumo de productos y servicios en nuestra sociedad actual es una necesidad imprescindible y cotidiana, no podemos imaginarnos una vida, sin que existan centros comerciales, malls, grandes tiendas, supermercados, la panadería de la esquina o el almacén, tampoco podemos prescindir de recurrir a diversos servicios que nos proporcionan otras personas, como ir al doctor si padecemos de una dolencia o enfermedad o concurrir a hospitales y clínicas en caso de tener que realizarnos una intervención quirúrgica o tener que enviar a nuestros hijos a salas cunas, jardines infantiles o colegios cuando son menores de edad y centros de formación técnica, institutos profesionales o universidades cuando ya son adultos; O tener tarjetas o líneas de crédito o solicitar prestamos de consumo en bancos o financieras. Estos son solo algunos de los lugares donde recurrimos constantemente para adquirir productos y servicios. La lista es interminable y aumenta a medida que surgen nuevas necesidades que cubrir y es mayor la capacidad económica del consumidor.

Este fenómeno tan común en la ciudad no solo se da en las grandes urbes sino que también en las zonas rurales, éstas no pueden marginarse de la vorágine del consumo de productos que son elaborados por otros individuos. Los proveedores de estos bienes y servicios pueden ser personas naturales o jurídicas, pequeñas o grandes empresas que se dedican a las producción de cada uno de los productos y servicios que consumimos día a día y que facilitan la vida de las personas y son indispensables para poder cubrir cada una de nuestras necesidades que son múltiples, variadas e ilimitadas, por lo tanto, debemos entender el consumo no como un simple acto sino como un proceso en el que los individuos nos apropiamos de bienes y servicios que son confeccionados y producidos por otras personas.

Pero esta relación que se produce entre proveedores y consumidores no siempre se encuentra en equilibrio; al contrario, una de sus características es la desigualdad de condiciones en las que coexisten.

Por un lado están los proveedores; quienes poseen el conocimiento y la información de cada uno de los componentes de las cosas que producen y en algunos casos reciben subsidios o franquicias estatales para producir determinados bienes que sin ese incentivo no producirían y que son relevantes para toda la sociedad; además conocen cada uno de los derechos que les asisten como productores de bienes y servicios, tanto en la producción como en la distribución e incluso ante las denuncias o reclamos que pueda afectar a sus productos, se encuentran organizados en importantes e influyentes confederaciones de comercio, quienes realizan una defensa corporativa de sus socios.

Por otro lado están los consumidores; que son un grupos de individuos dispersos, atomizados y desinformados, que no tienen un mecanismo de defensa corporativa de sus derechos, a pesar de que paulatinamente el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) esta tratando de cumplir esa función. Para tratar de morigerar esta asimetría existente entre proveedores y consumidores se han realizado importantes modificaciones, las que fueron introducidas por la norma que modificó la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley 19.955) cuyos objetivos en ese ámbito fueron potenciar y fomentar la creación de asociaciones de consumidores, aunque el intento pareciera un tanto débil en cuanto al financiamiento y otros aspectos a los que nos referiremos más adelante; a pesar de ello, se tiende en la nueva norma a establecer un equilibrio entre los actores que intervienen en el comercio que antes no existía o era muy exiguo, esta necesidad de intervención por parte del Estado en las relaciones que existe entre privados, se debe a la ineficiencia de las leyes del mercado, que por si mismo son inútiles para establecer una protección adecuada a los consumidores quienes se encuentran permanentemente en indefensión frente a los proveedores.

Con la entrada en vigencia de esta nueva norma se trata de ir incrementado la participación de los consumidores como actores relevantes en la vida comercial; ya sea, teniendo una información más completa sobre el contenido de los productos que consumimos y una mayor transparencia en la publicidad de estos o conocer la

realización de investigaciones relativas a la consecuencia de un consumo excesivo de dichos productos y sus consecuencia en el organismo, conociendo además la verdadera calidad de los servicios que ocupamos e incluso teniendo la facultad de presentar demandas colectivas, para proteger los llamados intereses colectivos o difusos de los consumidores.

Nuestra actual legislación esta adecuándose a otras legislaciones de países de la región e inclusive a los países más desarrollados, que poseen un mayor desarrollo doctrinario y legislativo que el nuestro respecto a la protección de los derechos de los consumidores, la creación de normas sobre el tema en nuestro ordenamiento jurídico es reciente. Esta era una necesidad imperiosa de justicia social y equilibrio económico, especialmente en una economía globalizada como la nuestra que se abre al mundo con políticas liberales, que se sustentan en la supuestos de la libre competencia y en donde los avances tecnológicos y la diversificación del mercado han ido transformando la formas de contratación y la adquisición de productos de los consumidores o usuarios.

Esta relación entre proveedores y consumidores debe estar sujeta a un marco legal acorde con la política económica y unida a otros aspectos netamente comerciales. Se trata de continuar con el crecimiento económico y que las modificaciones introducidas por la ley 19.955 no sean un obstáculo a ello, porque, no podemos negar que la actual política económica refleja hechos positivos, desde el punto de vista macroeconómico, que se refleja en el mantenimiento constante de variables como el crecimientos sostenido, la contención de la tasa de desempleo, el aumento de inversiones extranjeras, la estabilidad monetaria, el aumento de las exportaciones, etc.; Sin embargo, la aplicación irrestricta de este sistema económico también refleja aspectos negativos, como el desequilibrio jurídico y económico que se genera entre los sujetos que intervienen en el intercambio, incrementando y profundizando las diferencias sociales y de acceso a un mercado que tiene sus propias reglas de desarrollo y crecimiento y que las personas no tienen las posibilidades de modificar.

Es más, los consumidores sólo podrán consumir aquellos bienes y servicios que tengan una utilidad económica para los proveedores, y que en definitiva éstos se atrevan a producir y vender, además en cuanto a estos productos y servicios que

producen son ellos quienes fijan sus precios, en base a los parámetros de la oferta y la demanda, principio básico de un sistema económico liberal o como algunos lo llaman social de mercado. En este mismo ámbito, hoy vemos como cada vez se están eliminando más las restricciones al intercambio en el mercado interno y también en el externo, como se vislumbra con la firma de tratados de libre comercio que nuestro país ha firmado con otros países; como los celebrados últimamente con Japón y la República Popular de China y el efectuado anteriormente con Estados Unidos, en estos tratados se establecen rebajas de aranceles respecto de la gran mayoría de productos que se importan y exportan desde y hacia estos países, desde el momento de la entrada en vigencia de estos tratados hasta un plazo prefijado anteriormente se rebajará en forma escalonada la tasa de aranceles hasta llegar a un momento en que exista una tasa de arancel cero, respecto de la gran mayoría de las mercaderías que Chile exporte a estos países y las que éstos importen a nuestro país.

Estos tratados bilaterales no sólo se limitan al ámbito comercial sino que conllevan una serie de consecuencias económicas, políticas y sociales.

En lo que se refiere a la materia abordada en este estudio que se circunscribe a la protección de los derechos de los consumidores, debemos decir, que paulatinamente se está incrementando ostensiblemente la oferta de productos importados en cuanto a la variedad y calidad y también en cuanto al acceso de bienes y servicios que antes no existían o eran de muy onerosa adquisición, por lo que, es conveniente para fortalecer el acceso universal de diversos bienes y servicios y para desarrollo de nuestro país incrementar y potenciar el comercio con otras naciones.

Sin embargo, el Estado como órgano precursor del bien común de toda la comunidad, no sólo debe preocuparse por la estabilidad de las cifras macroeconómicas, sino que también debe desarrollar políticas públicas que vayan dirigidas a mejorar la calidad de vida de todas las personas que forman parte de él. Especialmente debe focalizar su esfuerzo en los sectores más vulnerables, y estas exigencias se plantean en un sistema multilateral de comercio en el cual se debe apoyar y promover la satisfacción de los derechos de todos los consumidores, tratando de corregir la asimetría que existe entre los proveedores y los consumidores. Este fin no sólo se recoge en nuestro ordenamiento jurídico, sino que también es uno de los objetivos que se establecieron como fundamentos en la creación de instituciones de

carácter multinacional como Consumers International y también en la *Organización Mundial de Comercio (O.M.C.)*.

El principal fin que persigue la Organización Mundial de Comercio (O.M.C.) y que comprende o todos los otros, “*es promover el consumo sustentable y elevar el estándar de vida en todo el mundo a través del fomento y la regulación del comercio en el mercado global*”, este objetivo parece muy lejano actualmente, porque la brecha entre los países ricos y pobres no ha disminuido, por el contrario, las diferencias se han profundizado y la regulación del comercio en el mercado globalizado no ha sido suficiente para resolver la controversia entre libertad e igualdad, desarrollo y subdesarrollo, entre la extrema riqueza y la extrema pobreza en que están sumergidos muchos países de América y África.

Nuestro país no es ajeno a esta controversia, por lo que, es imperioso que el Estado como institución permanente y protectora de todos los sectores que componen la sociedad, tenga un rol más directo y activo y promueva el consumo sustentable, el acceso de todos los ciudadanos a un sistema de salud y educacional decentes y de calidad, el acceso a viviendas dignas, etc. Debemos tener en cuenta que nuestra Carta Fundamental consagra una concepción instrumental del Estado, que establece que en nuestro ordenamiento jurídico se considera a éste no como un fin en sí mismo, sino como un medio, un instrumento que tiene como fundamento favorecer el desarrollo integral de los seres humanos. En efecto, es nuestro propio texto constitucional que lo señala en su artículo 1º inciso 4º y 5º de la Constitución Política de la República de 1980, que dispone “*El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta constitución establece. Es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia, propender al fortalecimiento de ésta, promover la integración armónica de todos los sectores de la nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional.*”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Constitución Política de la República de Chile de 1980, Artículo 1º incisos 4º y 5º de Editorial Jurídica de Chile, páginas 9 y 10, abril de 2002.

Para tratar de morigerar los efectos de este desequilibrio en la información y en el ejercicio de los derechos que existe entre los proveedores y los consumidores, el Estado a través sus órganos tiene el deber de implementar leyes, que fijen un marco regulatorio para el mercado interno respecto a la protección de los derechos de los consumidores, fijando pautas mínimas en la relación entre el proveedor y el consumidor, estableciendo que los conflictos entre ambos sean resueltos por órganos jurisdiccionales. Garantizando que se reconozcan los derechos de todas las personas, ya sean de los consumidores o de los proveedores de bienes o prestadores de servicio, siempre tratando de promover una convivencia armónica y justa en la relación comercial, facilitando el progreso y desarrollo de todos sus miembros y para cumplir con este fin en sí mismo, se requiere que los instrumentos que franquea la ley sean conocidos y utilizados por los receptores de ésta, y así establecer, una relación más transparente y participativa en el comercio.

Esta importante tarea se materializó en el Congreso de la República hace poco tiempo atrás y después de una discusión parlamentaria que duró más de seis años, el precepto legal que se creó fue la ley 19.496, que fue publicada el 07 de marzo de 1997 en el Diario Oficial y que entró en vigencia desde el 5 junio del mismo año. Lo cual es un tanto tardío considerando el desarrollo que tiene esta materia en otros países vecinos y en la legislación comparada.

El consumo en la sociedad, es en definitiva un proceso en cual intervienen una serie de factores entre los que debemos destacar la capacidad económica y los conocimientos de los consumidores para elegir lo que consumirán. Un factor no menor es el poder adquisitivo de cada uno de los usuarios, que es imprescindible para poder acceder a los productos o servicios que nos entregan los proveedores, para que cada una de la personas que componen la sociedad pueda alcanzar o satisfacer sus necesidades básicas, se requiere no sólo una política económica dirigida a regular los derechos de los consumidores, sino un Estado capaz de hacerse cargo de la producción y prestación de servicios en caso que los proveedores privados no produzcan o comercialicen determinados bienes o servicios, porque no le son rentables económicamente. El Estado a través de sus empresas puede producir aquellos bienes o servicios que son indispensables para una desarrollo físico, social y cultural de una persona y que no pueden estar ausente en su vida, para lo cual no solo

se necesita un aumento del gasto social en el presupuesto de la República, sino que también es importante coordinar la incorporación de inversionistas privados, ya sea, otorgándoles subsidios o franquicias tributarias para que inviertan en aquellos casos en que no les interesa o es muy oneroso invertir o a través de una mayor libertad en materia de política económica, pero siempre respetando los derechos de los consumidores y con el único propósito que se pueda cubrir esta necesidad imperiosa de la sociedad de tener una mayor equidad en el acceso y consumo de productos y servicios.

El *consumo* como fenómeno social también lo podemos analizar como un acto que tiene marcadamente un carácter sociológico, esto es, desde una perspectiva más teórica y analítica, considerando a éste como un fenómeno en la sociedad y del comportamiento del individuo frente a ella. En este contexto, un autor nacional ha realizado un análisis frío y certero a nuestro entender, respecto de la sociedad económica-social y política que se ha establecido en las últimas décadas en nuestro país.

En lo que se refiere específicamente al concepto de consumidor como fenómeno dentro de la globalización, él sostiene como premisa que el papel tradicional de la distribución de ingresos en el aumento de la demanda global ha sido, en parte sustituido por la **masificación del crédito**, por lo que, el aumento de la demanda no es consecuencia del aumento de los salarios nominales sino de un aumento sostenido del crédito de consumo, como el que otorgan los bancos y demás instituciones financieras, el cual ha crecido más aceleradamente que la economía. Esto permite una consumación del deseo del consumo sobre la base de un disciplinamiento a posteriori. Es la puerta de entrada al paraíso del consumo a través del purgatorio del endeudamiento, lo que se traduce en que siempre serán los sectores más pobres y con menor poder adquisitivo quienes para poder acceder a bienes y servicios deben solicitar créditos y utilizar sus tarjetas de las grandes cadenas de multitiendas y supermercados, estos últimos han ampliado las facilidades para que cada día más personas tengan acceso a dichas tarjetas, es más, el año pasado se alcanzó la histórica cifra de 3,3 millones de tarjetas bancarias de crédito vigentes, aumentando en un 27 %, respecto de los 2,5 millones de tarjetas que se constataron en el año 2005, según lo informan las estadísticas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones



Financieras (SBIF). Lo que significa un aumento de 740.000 nuevos plásticos, la banca prevé que este año se podría alcanzar la cifra de 4 millones de tarjetas bancarias.

Actualmente, el mercado de tarjetas de crédito en Chile es dominado por las casas comerciales y cadenas de supermercados quienes son los principales actores del negocio del retail que en conjunto administran más de 9 millones de estos plásticos a nivel nacional<sup>2</sup>, además para facilitar su acceso se entregan pequeños beneficios a los consumidores, quienes cada vez no sólo tienen más cupo y más tarjetas de crédito sino que aumentan su deuda repactando o renegociando con sus acreedores y aquellos deudores que en un número no menor se encuentran imposibilitados de cumplir todas sus obligaciones, son “castigados” por los proveedores quienes exigen el cumplimiento compulsivamente a través de juicios ejecutivos. Los deudores están comprometiendo en el pago de la deuda no solo sus bienes muebles e inmuebles sino que también sus bienes presentes y futuros como lo establece nuestro ordenamiento jurídico, para hacer efectivo este derecho los acreedores cuentan con departamentos jurídicos o poseen servicios externos de cobranza judicial.

Actualmente en los tribunales civiles existe un gran porcentaje de las causas que se tramitan y que están vigentes que son juicios ejecutivos, y que provienen de deudas contraídas en multitiendas, financieras y bancos. En estos casos, cuando los deudores no pueden pagar sus deudas, no solo pierden sus bienes sino que pierden también su carácter de ciudadanos confiables para el mercado, porque el sistema comercial los margina, inscribiéndolos en la Cámara de Comercio como deudores; no pudiendo acceder a otros créditos, y teniendo sus antecedentes comerciales con deudas vigentes e incluso con las llamadas deudas históricas, el deudor se convierte en una persona poco confiable; no pudiendo extender su salario a través del crédito, conservando sólo el carácter de ciudadano en el aspecto político. Sin embargo, a pesar de esta inevitable consecuencia que acarrea la falta cumplimiento de las obligaciones, también existe una gran cantidad de deudores que cumplen sus obligaciones y pagan sus créditos a pesar de los altos intereses que deben absolver. En el fondo lo que se esta logrando con este mecanismo del crédito es la integración

---

<sup>2</sup> Número de tarjetas de crédito bancarias anota aumento record en 2006. La Tercera, Santiago, Chile, 22 de enero, 2007. Página 28.

de todos los ciudadanos por la vía del consumo y un mejoramiento de sus condiciones de vida. En todo caso, no existe movilidad social, sino sólo un acceso a bienes y servicios que antes no tenían, y que no tenían posibilidad de tener como por ejemplo; el auto nuevo que se paga en cuarenta y ocho cuotas o el sueño de la casa propia a través de crédito hipotecario que se paga en veinte o treinta años o las deudas del crédito universitario de la educación superior que asciende de seis a diez millones de pesos, según el arancel de la carrera que se estudia (denominado paradójicamente fondo solidario) monto que posteriormente se descuenta por largos años desde nuestros salarios una vez que trabajamos en la profesión que estudiamos, obviamente que la deuda está en U.T.M.; o los viajes al extranjero ofrecidos por las agencias de viajes en cómodas y largas cuotas, etc.

Desde una dimensión más subjetiva, hoy vemos como se acentúa el rol del individualismo a través de los actos de consumo, y aparece, según Tomás Moulian un nuevo tipo de ciudadano, que él denomina el **“ciudadano credit-card”** que son una serie de consumidores de pago diferido, comprometiéndose cada uno de los individuos en el futuro, lo cual unido a su condición de asalariado, transforma al crédito como un eficaz factor de disciplinamiento, reproduciendo el ciclo económico y consolidando en el consumo masivo una manera de asegurar la circulación de las mercancías. Opera, además, como un dispositivo de integración social; en consecuencia, la ciudadanía crediticia asume que el poder al que debe aspirar el ciudadano es sólo el ejercicio de los derechos de protección del consumidor, ya sea, que este lo haya aceptado consciente e inconscientemente.

Otro fenómeno que deriva del concepto de consumo, es el **consumismo** que Moulian, lo define como: *“actos de consumo que sobrepasan las posibilidades salariales de los individuos y acuden al endeudamiento, apostando por tanto con el tiempo”*, el deudor se constriñe, se limita en su actuar en la posteridad. Esta forma de consumo tiene una serie de consecuencias en la persona que se vinculan con el confort, el prestigio, con el autoestima, este es un juego, una apuesta que se hace con la remuneración futura, por quienes no pueden controlarlo, porque no tienen incidencia en este juego ni en sus reglas, son sólo peones de un engranaje, de una superestructura que los controla y domina casi imperceptiblemente, considerado así, el concepto de consumismo tiene un doble carácter, por una parte, es un mecanismo de

domesticación, y es un dispositivo sutil de dominación; y por otro lado, tiene una dimensión que se relaciona con el placer, por lo tanto, tiene una dimensión negativa y otra positiva para los individuos que no pueden separarse.

En Chile actualmente la economía genera formas simuladas de protección de los individuos frente a las inequidades en la distribución propias del sistema, se dota de crédito a los individuos, otorgándole una esperanza concreta y real de acceso de bienes y servicios que no se pueden otorgar por otros medios teóricos, a esto debemos agregar el incremento del individualismo ya mencionado anteriormente, lo cual nos lleva a preguntar para que les podría servir la política, la participación y la actividad pública, ella no puede competir con el placer hedonista del consumo.<sup>3</sup>

Consideramos necesario e ilustrativo ampliar y especificar el concepto de **hedonismo** en el ámbito del consumidor para poder comprender una de las dimensiones que emanan del consumo como acto. Esta transformación del consumo en goce, es una necesidad del sistema y también del individuo, ya que, los objetos contribuyen a la realización de posibilidades del Yo, la crítica en ese sentido se dirige al hecho de que para una persona ese sea el sentido de su vida. El arquetipo del hedonista, se da cuando el individuo responde solo al llamado de los placeres, encuentra el sentido en la voracidad, en la consumación del deseo, en donde no existe el límite ni la represión, su vida está orientada al goce, a la búsqueda de la suspensión del deseo, a la saciedad, y es en los objetos que puede poseer donde encuentra la satisfacción, desaparecen los demás para que sólo exista el Yo. Actualmente en las propagandas como en el discurso ideológico de la modernidad se invita a consumir, ya sea, seduciendo, realzando las virtudes de los productos o las oportunidades para adquirirlos, y se presenta el consumo como un acto de la modernidad y un acceso a la felicidad de nuestros tiempos y a una vida con mayor comodidad y entretención.

El sistema liberal produce una cultura del consumismo, este consumo es vertiginoso y proporciona un goce instantáneo pero que compromete el futuro, con este fin se han instalado grandes establecimientos privados y tiendas que permiten concretar esos impulsos, pero en estos inmensos espacios físicos no solo se venden productos y se otorgan servicios, sino que se pretende que sean un lugar de encuentro

---

<sup>3</sup> Moulian, Tomás. Paraíso del consumidor. En su: Chile Actual: Anatomía de un Mito. 1ª edición Santiago Chile. LOM ediciones, 1997, páginas81-119.

entre las personas, todo gira entorno al consumo, muchas veces irracional como ocurre en las festividades que se celebran todos los años y en diferentes épocas como pasa con la celebración de fiestas patrias, la navidad, año nuevo, día del niño....etc., ejemplo de estos lugares son los malls, las grandes tiendas, las cadenas de supermercados, etc.

En la economías de mercado o social de mercado que existen en América Latina, se puede establecer que frente al consumo existen diferentes enunciativos negativos y positivos respecto a un análisis crítico del consumo.

En primer término, como un enunciado *positivo*, podemos distinguir el consumo como deseo; considerando que no se consume sólo para sobrevivir o reproducir la especie, sino que también por placer, para gozar, o para apagar provisoriamente un deseo, lo que una persona consuma se determinará según su necesidad, y será el propio individuo quien lo determine, y esa autonomía será en proporción directa al dinero que posee, en ese sentido el aumento del consumo que se da a través de la globalización y de la masificación del crédito, es lo que permite otorgar más posibilidades de consumir a sectores populares que sin estas modalidades no podrían acceder al consumo de bienes y servicios, este fenómeno no sólo es funcional a la acumulación y a la globalización de la oferta, sino que las personas encuentran la realización de sus aspiraciones y deseos, una suerte de placer que los aleja de su vida empobrecida.

Los enunciados *negativos* respecto al consumo como deseo principal, como el eje de un proyecto de vida, significan una vida vacía, sin una orientación a otras actividades humanas que tienen un carácter artístico, religioso, intelectual, político, etc. En consecuencia, se trata de una búsqueda de proyectos de vida que tengan más trascendencia que la pura necesidad de satisfacer el placer a través del consumo. Tal vez, en una sociedad donde exista abundancia de recursos y posibilidades una cultura hedonista estaría libre de toda crítica moral en términos de solidaridad, pero no en un mundo donde son escasos los productos y donde la competencia es desigual, porque se menoscaban la subsistencia misma de la sociedad, produciendo en el individuo una fetichización de los objetos y se impulsa además a la “privatización de las vidas” de los más pobres que son quienes sólo esporádicamente y en forma exigua podrán satisfacer sus deseos de consumo de carácter hedonista. En cambio, los sectores con

mayor poder adquisitivo son quienes viven con mayor plenitud la realidad del hedonismo como consumo. Según Moulian, en una cultura progresista debiera existir el control sobre sí mismo, en función de realidades sociales, de valores comunitariamente elaborados, como la solidaridad, la justicia social, la fraternidad y la conciencia de clase.<sup>4</sup>

Volviendo al tema del consumo específicamente referido al crecimiento que se ha obtenido en el nivel de consumo privado y público en el siglo veinte, éste ha ido aumentando a nivel mundial alrededor de seis veces en los últimos sesenta años; empero, esto no se ha visto reflejado de manera homogénea en el conjunto de la población mundial, por el contrario se ha amplificado la desigualdad entre los países desarrollados y los llamados países del tercer mundo o en vías de desarrollo. En estos últimos países los consumidores se encuentran desprotegidos ya que los mercados son desequilibrados y hay poca transparencia, y son sólo los proveedores de bienes o prestadores de servicios quienes tienen toda la información sobre los productos o servicios que ofrecen y además tienen la capacidad económica. Es, en estos países, en que se da con mayor frecuencia los problemas en materia de calidad, de seguridad de los productos, y de falta de responsabilidad de los proveedores por las deficiencias de un bien o servicio entregado; por lo tanto, se produce una desigual capacidad de negociación y muchas veces el consumidor debe aceptar todas las reglas impuestas por el proveedor, lo que genera una profunda indefensión de los consumidores, que generalmente se encuentran aislados y con escaso conocimiento de los productos que consumen. Por último, como consecuencia de esta escasa regulación se tiende a concentrar aún más el poder económico y a vulnerar los principios de la libertad económica, obteniendo como resultado un desequilibrio que causa un perjuicio a gran parte de la sociedad especialmente a los destinatarios finales de estos bienes y servicios.

En consecuencia, la desventaja o inferioridad de los consumidores, se manifiesta especialmente en tres aspectos, que están presentes como “ratio legis” en los preceptos de protección a los derechos de los consumidores: en primer lugar, está en la **asimetría de información**, es patente la diferencia que existe entre el proveedor

---

<sup>4</sup> Moulian, Tomás. El consumo me consume. 5ª reimpresión. Santiago de Chile, Ediciones LOM, 1999, páginas 69-73.

que crea el bien o produce el servicio, quien conoce los costos, los precios y los riesgos que podría presentar el producto, respecto a los consumidores que generalmente son legos en la materia; en segundo lugar, está **la diferente capacidad negociadora de uno y otro para establecer los términos de la relación de consumo**, o sea, las condiciones y cláusulas del contrato respectivo, actualmente la gran mayoría de los contratos de consumo son contratos de adhesión, en donde las cláusulas son establecidas unilateralmente por el proveedor; en tercer lugar, están **los costos que se generan para el consumidor en el caso de recurrir a un órgano jurisdiccional para resolver una controversia con el proveedor**, en muchas ocasiones la cuantía económica de la afectación sufrida por el consumidor es muy inferior al costo de poner en movimiento el órgano jurisdiccional para hacer valer su pretensión, lo cual genera indefensión para el consumidor y abuso por parte del proveedor, por lo cual se llega a establecer como una medida imprescindible el establecimiento de las demandas de intereses colectivos o difusos. Para contrarrestar estos y otros efectos negativos que se producen en la relación de consumo, se reconocen y definen ciertos derechos del consumidor, que tendrán un carácter de normas de orden público e interés social y no se pueden renunciar anticipadamente<sup>5</sup>.

El consumo no es solamente un acto personal, sino que es al mismo tiempo un acto cívico en que también estamos ejerciendo la ciudadanía cada vez que decidimos sobre qué y cómo consumir, ésta decisión no sólo afecta a nuestro grupo familiar o la comunidad sino que a toda la nación; incluso puede afectar a todo el mundo especialmente cuando estamos ejecutando acciones que tienen impacto en el medio ambiente.

Los consumidores tienen derecho a exigir una información adecuada, una relación equilibrada entre la calidad y el precio de lo que consumen, y en mayor medida, tienen además el derecho a organizarse y agruparse en asociaciones de consumidores, para esto se debe tomar conciencia del poder que pueden llegar a tener en el mercado como actores y protagonistas de los cambios que es necesario implementar para obtener una mejor calidad de los bienes y servicios que consumimos y una mayor claridad respecto a la publicidad, calidad e información de los productos,

---

<sup>5</sup> Fernández Fredes, Francisco. Concepto. Evolución histórica y estado actual. En su: Manual de Derecho Chileno de Protección del Consumidor. Santiago de Chile. Editorial Lexis-Nexis, 2003. Páginas 3-9.

ya que, en un sistema político que se sustenta en la democracia existen mecanismos de participación y representación que es necesario utilizar para promover que se estructure un nuevo marco legal que establezca una relación más justa y balanceada entre los consumidores y los proveedores; éstas modificaciones deben ser el resultado de una acción ciudadana que sea crítica, constante y promotora de estas transformaciones, que deben comenzar con la conducta de cada uno de nosotros como integrantes de una sociedad democrática, tarea ardua y prolongada en el tiempo que debe estar fundamentada en una verdadera “educación del consumidor”.

En una democracia representativa se requiere que la sociedad civil sea fuerte y diversificada con una enérgica intervención de los ciudadanos en la definición de las políticas públicas y en la contribución de una sociedad más justa y solidaria. Para lo cual, se requiere que los ciudadanos se organicen, ya sea, en un grupo de personas afectadas por los mismos hechos que generaron una violación a sus derechos como consumidores o a través de las asociaciones de consumidores, con el objeto de poder representar los intereses colectivos o difusos de la sociedad. Se requiere un apoyo real y comprometido por parte del Estado a estas instituciones, como existe actualmente en los países desarrollados, ya que, en caso contrario se establecerían asociaciones débiles y entregadas al devenir del mercado. Para potenciar y amplificar la fuerza de éstas se requiere un apoyo económico necesario para su subsistencia y proliferación, lo que no ocurre actualmente, porque se establece un fondo concursable que dependerá cada año del ministerio de hacienda y del director de presupuesto, lo que significa una constante incertidumbre sobre la cantidad de recursos que se destinarán cada año, aunque podrán recibir también otros aportes que pueden ser nacionales y extranjeros siempre que provengan de organizaciones sin fines de lucro. A pesar de este inconveniente importante relacionado con el financiamiento, no se puede desconocer que las modificaciones introducidas por la ley 19.955 facilitan y agilizan la creación y mantención de éstas instituciones.

La norma objeto de este estudio fue aprobada por ambas cámaras con amplia mayoría, porque se pretende establecer un marco legal acorde a la realidad en que se encuentra nuestro comercio actualmente, potenciando entre otros aspectos, la existencia de asociaciones de consumidores, para lo cual se fija un procedimiento especial para la defensa de los intereses colectivos y difusos; se establece además el

derecho a retracto, se regulan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y otras importantes modificaciones que son herramientas para proteger a los consumidores, ya que, las leyes del mercado no son suficientes para establecer por sí solas un equilibrio entre proveedores y consumidores, por lo que se requiere que exista una tutela administrativa y la existencia de órganos jurisdiccionales que resuelvan los conflictos o contiendas que se susciten entre ambos.

El otro sector de la economía al cual afectan directamente las modificaciones que se han introducido a la ley que protege los derechos de los consumidores, pone el énfasis en continuar mejorando las relaciones entre proveedores y consumidores; solicitando el uso racional de las herramientas que el legislador ha colocado en sus manos, valorando los servicios que proporciona el comercio, ya que, un uso incorrecto afectaría directamente la calidad de los servicios prestados.

En este sentido, la Cámara de Comercio de Santiago participó de dos formas en la creación de la Ley 19.955, la primera, fue de forma indirecta a través de las intervenciones de sus representantes en las comisiones de ambas cámaras en que se discutieron las modificaciones a la ley de protección de los consumidores y la otra forma de participación fue más directa, porque se efectuó a través de parlamentarios que apoyaban sus intereses, ésta institución privada aportó antecedentes e innovaciones respecto la materia en estudio. Sin embargo, desde su perspectiva la nueva norma adolece de una serie de reparos, siendo los más importantes los relacionados con los siguientes tópicos: los intereses colectivos y difusos, porque su relevancia es de carácter transversal y por los cambios que se introducen en los procedimientos. En este último aspecto se critica a la nueva norma, porque, en lo referido al ámbito sancionatorio no sólo se aplica el nuevo procedimiento a materias de intereses supraindividuales en los que los consumidores mantienen una relación contractual con los proveedores, sino que también se aplica a los intereses difusos o colectivos donde no existe este vínculo contractual. Esta situación podría exponer a las empresas a presiones indebidas, considerando lo exiguo del monto de las multas en el caso que se efectuaran denuncias temerarias y lo perjudicial que sería para el prestigio de la empresa. En segundo lugar, entienden que esta modificación no sólo afectaría al comercio, sino que tiene un carácter transversal, por lo que afecta también a la banca, a los servicios públicos y a las grandes empresas; Las atribuciones del



Sernac, la ley entrega a este organismo estatal la facultad de iniciar procesos destinados a perseguir las responsabilidades de los proveedores, cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, en opinión de la Cámara de Comercio de Santiago, no es razonable la intervención de un organismo público dado que son conflictos entre particulares y deben estos mismos resolverlos, sin la intervención del Estado, además existen otros legitimados activos que pueden interponer demandas en que hayan involucrados intereses colectivos o difusos, como son las asociaciones de consumidores y los propios consumidores agrupados en un número superior a cincuenta. Según esta institución privada, la intervención del Sernac, atenta contra la igualdad ante la ley y desvirtúa su naturaleza, sus fines y objetivos, que son la información y educación del consumidor: atribuciones de las asociaciones de consumidores, consideran legítimo que éstos organismos de consumidores generen sus propios recursos para financiar la investigación de productos y servicios y promuevan la educación de los consumidores y usuarios, pero también es indispensable que existan sistemas de fiscalización que impidan conductas indebidas, enriquecimientos ilícitos y, en general, actos que tiendan a realizar conductas corruptas. Lo que más critica la Cámara de Comercio de Santiago respecto a estas instituciones es que ellas participen en la fijación de tarifas de servicios básicos domiciliarios, siendo que ésta es una materia altamente técnica y es improcedente que se radique en esta institución. Otro punto discutible respecto de las asociaciones de consumidores, es la creación de un fondo concursable para financiar sus iniciativas propias y sus objetivos y el hecho que este aporte emané del presupuesto que tiene el Sernac y por donaciones que puedan realizar organizaciones sin fines de lucro nacionales o extranjeras; la Cámara de Comercio, sostiene que no tiene sentido establecer un financiamiento estatal para éstas organizaciones: Respecto los créditos de comercio, otro punto que preocupa a ésta organización, es la modificación del artículo 37 de la Ley 19.496, en cuanto a los gastos inherentes al otorgamiento del crédito que estén incluidos dentro de la tasa de interés máximo convencional, estableciendo un mecanismo para calcular esta tasa de interés, como en el caso de los créditos de consumos, lo cual afecta directamente a los sectores de menos ingresos, que son quienes, en definitiva, han alcanzado un mayor nivel de vida gracias a estos créditos otorgados por las casas comerciales, porque al no diseñar un

mecanismo diferente de cálculo de la tasa de interés máximo convencional aplicable a sus créditos de consumo, las casas comerciales no podrán continuar dando crédito a este sector; Las sanciones por publicidad engañosa, en la norma que modifica la ley en estudio, se aumentan en forma considerable el monto de las multas aplicables, en relación a la publicidad engañosa y a la falta de información adecuada respecto a los riesgos de los productos que se venden en el mercado, aumentando el monto de las multas hasta un máximo de 750 U.T.M. en el primer caso y hasta la suma de 1000 U.T.M. en el segundo, cuando se vea afectada la salud, la seguridad o medio ambiente, los comerciantes agrupados en la Cámara de Comercio, estiman que debiera ceñirse la interpretación como publicidad engañosa a algunas características de este tipo de mensajes publicitarios, como por ejemplo las referidas al precio y los componentes de un producto o servicio y no aquellas que se refieran a asociaciones de ideas y expresiones artísticas que tratan de reforzar una marca; El efecto absoluto de las sentencias, también preocupa a éste sector del comercio lo relacionado con los efectos de las sentencias que resuelven el asunto sometido a la decisión de un tribunal, ya que, éstas tendrán efectos no sólo respecto de las partes involucradas en el pleito, sino que respecto de todas las personas que se encuentren en la misma situación dentro del territorio de la República (erga omnes), contraviniendo expresamente lo dispuesto en el artículo 3º del Código Civil que dispone que las sentencias judiciales no tienen fuerza obligatoria sino respecto de los juicios en que se pronuncien, con esta medida se pretende otorgar a un fallo judicial los efectos propios de una ley alterando su esencia<sup>6</sup>.

Las críticas de la Cámara de Comercio de Santiago al proyecto de modificación de la ley, obedecen a una postura clásica del sector privado en una economía de mercado, que pretende que el Estado sea un organismo sin reacción y que se involucre lo menos posible en el ámbito económico. Específicamente en la relación de los consumidores con los proveedores, pretenden que haya una menor regulación

---

<sup>6</sup> Comercio. Revista de la Cámara de Comercio de Santiago, Chile, (8.902), abril de 2004.

porque esta es una relación entre privados, esta actitud que no tiene sentido, porque el Estado tiene el deber genérico establecido como mandato constitucional de intervenir en una situación tan asimétrica y desigual como la que existe entre ambos, debiendo contribuir a crear las condiciones que permitan a todas las personas una mayor realización material y espiritual protegiendo al más débil, con pleno respeto a los derechos y garantías que la Constitución establece y se debe garantizar que el Estado esté al servicio de las personas y sea un instrumento para procurar y promover el bien común, como ya lo hemos señalado anteriormente.

Estas modificaciones, por otro lado, no podrían causar de ninguna manera un desprestigio a las empresas ante las denuncias realizadas, sino sólo cuando éstas otorguen un producto o servicio deficiente. Por lo mismo, uno de los objetivos de éstas modificaciones a la ley, es forjar una relación comercial más transparente y aquellos que sean buenos proveedores podrán aumentar el número de sus consumidores e inclusive podrán constar con estudios que determinen la calidad de sus productos y tener capacitaciones que podrán proporcionar las propias asociaciones de consumidores. Por lo tanto, la intervención del sector público no debiera causar ningún tipo de perjuicio a ninguno de los sectores que están involucrados en el comercio, ni mucho menos se pretende alterar las saludables cifras macroeconómicas que tiene actualmente el país. Es, en este sentido, que las atribuciones que se otorgan al Sernac, se enmarcan dentro de la labor específica del sector que representa; o sea todos aquellos que consumimos día a día productos y servicios que producen otros y que su labor no sólo se orienta a la información y educación del consumidor, sino que además a cautelar y promover la protección de los consumidores. Esto incluye, obviamente, poder interponer demandas donde estén involucrados intereses colectivos y difusos, porque la inmensa mayoría de los consumidores se encuentran sin una asesoría jurídica, sin un conocimiento acabado del texto legal y de los derechos que esta norma entrega. Se encuentran, prácticamente en la indefensión frente a los proveedores, a pesar de que existan asociaciones de consumidores, porque éstas se encuentran aún en una etapa de desarrollo y promoción que es incipiente. Por lo que, esta legitimación activa del Sernac para poder interponer demandas donde haya intereses colectivos o difusos vulnerados, no afecta la igualdad

ante ley sino que la fortalece, en cuanto trata de establecer un equilibrio frente a una desigual relación comercial que existe entre ambos grupos.

Respecto a las asociaciones de consumidores, estamos de acuerdo en que éstas debieran tener una exhaustiva y regular fiscalización, para evitar una posible colusión con proveedores o algún tipo de enriquecimiento ilícito o indebido. Por otro lado, el hecho que las asociaciones de consumidores participen en la fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, es positivo por cuanto estas asociaciones son agrupaciones de consumidores y los representan, especialmente en un tema tan importante para la sociedad en su conjunto como son los servicios básicos y que los afecta directamente. Sin embargo, la participación de las asociaciones de consumidores tiene como contrapartida que éstas deben estar preparadas para intervenir en estos asuntos que son a veces muy técnicos, y requieren tener un conocimiento acabado y muy específico de la materia que se trate. En el fondo, su intervención es relevante porque en una democracia representativa se requiere la mayor participación ciudadana posible y que ésta provenga de todos los sectores que conforman la sociedad y de sus representantes. A contrario sensu, no se debe facilitar ni promover la exclusión, que es propia de Estados totalitarios, donde no existe la participación ciudadana, sino que las decisiones más trascendentales del Estado, son adoptadas por un grupo de personas que generalmente han llegado al poder por medio de la fuerza y no a través de una vía electoral y democrática.

En cuanto a los recursos que poseen las asociaciones de consumidores para financiar investigaciones, fomentar la educación de los consumidores, más allá de los fondos que las propias asociaciones reciben por representar a sus asociados en juicios, y que se generan por los aportes de los propios representados, éstas organizaciones además pueden recibir aportes de instituciones sin fines de lucro sean nacionales o extranjeras, estos fondos no son constantes ni están siempre garantizados; lo mismo ocurre con los fondos concursables para financiar los objetivos propios de éstas organizaciones, que están compuestos por los aportes que cada año recibe el Sernac. En el año 2005 se les asignó a éstas organizaciones la exigua cantidad de cincuenta millones de pesos a catorce proyectos presentados por nueve asociaciones de consumidores; además éstas recibieron donaciones de las instituciones ya mencionadas anteriormente. Este aporte a las asociaciones de

consumidores debiera ser más constante y de mayor cantidad a la que actualmente se entrega, ya que, esta contribución es un deber del Estado para asegurar la investigación y subsistencia de éstas organizaciones que hacen un contrapeso al poder e influencia que tienen las organizaciones de proveedores.

El éxito, en la gestión e investigación que puedan llegar a obtener las asociaciones de consumidores beneficia directamente a los usuarios e indirectamente a toda la sociedad, ya que, nosotros somos los que recibimos los beneficios de tener un mercado más transparente y el hecho que los actos de consumo estén respaldados por estas organizaciones, corrige en parte la desigualdad de condiciones en que se encuentran los proveedores y consumidores. Por lo tanto, es un deber del Estado asegurar los fondos necesarios para que estas instituciones puedan desarrollar sus fines y morigerar en parte los efectos de un mercado que intrínsecamente asimétrico.

En lo que respecta, a las modificaciones introducidas al artículo 37<sup>7</sup> de la Ley de Protección del Consumidor, se trata de establecer una relación más transparente

---

<sup>7</sup> Ley 19.955. Modifica la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago. Chile, 14 de julio de 2004,19p. Actualmente el artículo 37 dispone lo siguiente: "En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el acreedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información: a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d); b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción; c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés: 1.- Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito. 2.- Gastos notariales. 3.- Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía. 4.- Seguros aceptados expresamente por el consumidor. 5.- Cualquier otro importe permitido por la ley;. d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad; e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impago, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza. No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el capital adeudado o la cuota vencida: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, un 9%, por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%; y por la parte que exceda de 5 y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán una vez transcurridos los primeros 15 días de atraso. Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal. Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avisen con una anticipación mínima de dos períodos de pago. Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escrito judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor en los días y horas que no sean los que declara el artículo 59 del C.P.C., y, en general, conductas que afecten la

respecto al crédito que se otorga y la forma de pago de las cuotas que los compradores efectúan; señalando cada uno de los gastos en que se incurre por el uso especialmente del crédito de consumo. Y el proveedor simplemente tiene que hacerse cargo de éstas formas de pago, al establecerlas en la tasa del interés máximo convencional; ya que, en caso contrario, se estaría violando la norma y el consumidor estaría pagando más de lo pactado. La misma idea de transparencia, se lleva al plano de la publicidad engañosa, elevando cuantitativamente las multas, en consideración a los riesgos, a la negligencia del infractor, y a la gravedad del daño causado. Sin embargo, la norma para establecer un equilibrio entre ambas partes considera como factor determinante la situación económica del infractor para fijar el monto de la sanción; ahora en caso de que el proveedor provoque intencionalmente confusión respecto a la publicidad de un producto o servicio la cantidad de la multa está absolutamente adecuada.

Por último, debemos mencionar una interesante crítica efectuada en la revista de la Cámara de Comercio a las modificaciones que se introdujeron a la norma en análisis. Que se refiere al efecto de las sentencias que resuelven un asunto contencioso que está sujeto a la aplicación de la ley de protección al consumidor, en cuanto que ésta tendría un carácter absoluto (erga omnes); o sea, que la sentencia tendría aplicación respecto de todas las personas que se encuentren en la misma situación, independientemente que hayan sido o no parte del juicio que se trata, disposición que estaría según ellos en contravención al texto expreso de la ley (art. 3º Código Civil) que consagra el efecto relativo de las sentencias judiciales.

En primer lugar, debemos señalar que existen excepciones que se consagran el propio texto legal citado como ocurre en materia de filiación y de herencia, ya que, una vez determinada la calidad de hijo o declarado heredero una persona, ésta resolución produce efectos no sólo respecto a las personas que hayan intervenido en el juicio sino respecto de todos, por lo que en el mismo código existen excepciones a esta regla general.

En segundo lugar, el Código Civil es una ley y tiene el mismo rango legal que la ley que regula la protección de los derechos de los consumidores y la norma que los

---

privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor. Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en las vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas a la letra a) y b)."

modifica, además, debemos considerar la especialidad que tiene la norma sobre la protección de los consumidores y el ámbito particular de aplicación de la ley que regula, esto es, cuando los actos jurídicos son mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor y en los actos que se señalan expresamente el artículo 2º de la ley 19.496, a diferencia del Código Civil que regula el derecho civil y es general. Por último, es la propia ley 19.955 que en su artículo 54 dispone que la sentencia ejecutoriada que declara la responsabilidad del demandado produzca efectos erga omnes, con algunas excepciones establecidas en el mismo artículo. En el fondo el carácter absoluto que tiene ésta sentencia es coherente con el sentido de la norma, por cuanto, en los casos que existan intereses colectivos y difusos, puede estar comprometido el interés de toda la comunidad y en caso que exista una resolución favorable para el actor, sea una asociación de consumidores, sea el Sernac o un grupo de consumidores con un mismo interés comprometido, se establece expresamente que se producen los mismos efectos para todas las personas que se encuentran en la misma situación. Este carácter de la resolución viene a confirmar que el demandante en su pretensión representa a toda la comunidad, más allá de un número y está representando a los consumidores como especie, que se encuentren involucrados directamente con el resultado del litigio aunque no lo sepan y la resolución del conflicto lo afecta directamente, además, se está aplicando el principio formativo del procedimiento de economía procesal, para evitar nuevos juicios, por las mismas causas y contra el mismo proveedor.

### **1.2.- Marco legal de la protección de los derechos de los consumidores.**

El derecho del consumidor es una rama jurídica relativamente nueva y se diferencia dentro del derecho privado, porque modifica y altera instituciones y principios básicos del derecho común, y que en términos generales como ya lo hemos mencionado se encarga de proteger a la parte más débil de la relación jurídica, o sea, a los consumidores y usuarios. Sin embargo, estas normas no sólo tratan de morigerar la asimetría de información que existe entre los proveedores y consumidores, sino que las leyes de defensa del consumidor son herramientas indispensables para el

crecimiento económico de cada uno de los países en la medida que sean incorporados en su ordenamiento jurídico. Además son útiles para ordenar el mercado y establecer reglas claras y precisas, transparentes y más equilibradas y fundamentalmente son los preceptos legales y los órganos jurisdiccionales quienes a través de las resoluciones judiciales que pronuncien, ayudarán a la credibilidad de los proveedores en el mercado, asegurando una mayor calidad, transparencia e información veraz, y en definitiva se crea mercado más competitivo.

Generalmente las normas de protección al consumidor tienen un carácter administrativo porque establecen un marco regulatorio determinado para el comercio y la relación de los proveedores con los consumidores, especialmente en lo que se refiere a los servicios de utilidad pública o servicios básicos, que son indispensables para el desarrollo de la sociedad. Esta regulación se va creando en la medida que éstos servicios pasan a manos de privados o cuando los servicios suministrados por los particulares no satisfacen plenamente a los consumidores, considerando que el Estado debiera garantizar a todos los ciudadanos la accesibilidad de estos bienes y servicios. Esto es lo que algunos autores llaman la protección del consumo y a pesar de que algunos sectores políticos y económicos sean partidarios de la desregulación, o sea, la liberalización y la privatización de este tipo de servicios como la más eficiente protección que se puede establecer para el consumidor, idea que no compartimos, bajo ninguna circunstancia, por ser improcedente en un país que se encuentra en “vías de desarrollo”, y en donde existe apenas una incipiente promoción y fortalecimiento de los organismos que agrupan a los consumidores para que puedan hacer valer sus derechos, ya que, al frente se encuentran con una estructura organizada y cohesionada agrupadas en confederaciones de comercio donde confluyen los sectores de los productores y proveedores. Además, no debemos olvidar la alarmante y profunda desigualdad en la distribución del ingreso entre los habitantes de nuestro país que se refleja también en el comercio y el consumo.

Respecto a la regulación jurídica de la actividad económica, ésta tiene una larga data en nuestro derecho, ya existían en la ley de municipalidades 1881 en que se contenía una serie de facultades fiscalizadoras referente a los mataderos, mercados, regulación y control de expendios y consumo de artículos de primera



necesidad, se encomendaba a las municipalidades tratar de solucionar los problemas derivados del encarecimiento del costo de la vida en esa época.

Una regulación económica e indirecta de defensa de los derechos de los consumidores se encuentra en el Decreto Ley 520, que rigió desde el año 1932 hasta el año 1978, se denominaba Comisariato General de Subsistencia y Precios, este fue un organismo descentralizado, que estaba sujeto a la autoridad directa del Presidente de la República y tenía atribuciones para regular el abastecimiento de productos de primera necesidad, para lo cual procuraba su acceso a todas las personas, por lo que tenía la facultad de proponer la fijación de precios máximos respecto de bienes y servicios indispensables para el consumo habitual y fiscalizaba su cumplimiento; también podía disponer el racionamiento de estos bienes ante situaciones excepcionales de escasez; y podía regular la distribución nacional de productos en las distintas regiones del país cuando hubieran problemas de desabastecimiento. Sin embargo, estas disposiciones estaban lejos de constituir una protección a los derechos del consumidor como la conocemos actualmente. Posteriormente, el gobierno de facto deroga el decreto mencionado y se produce la desregulación de las actividades de producción, distribución y comercialización, no obstante, el gobierno militar dicta normas de regulación de la actividad económica, específicamente referidos al control sanitario de los alimentos y servicios básicos como el gas, la electricidad, las telecomunicaciones, el agua potable, entregándole el control de éstos servicios públicos a diversos sectores privados.

La regulación que existe en materia de protección del consumidor es reciente en nuestro ordenamiento jurídico, siendo el primer precepto que lo regula específicamente el Decreto Ley N° 280, del 24 de enero de 1974, que estableció normas que resguardaban la actividad económica, permitiendo regular la normalidad de la actividad comercial y productiva a través de una sana competencia de mercado, este decreto casi no tuvo aplicación por la severidad de sus sanciones, siendo la mayoría de ellas penas privativas de libertad, esto es, cárcel en cualquiera de sus grados que fluctuaban entre 61 días a cinco años.

El derecho de protección al consumidor nace propiamente como se conoce actualmente, con la promulgación de la Ley 18.223, que estableció normas de protección del consumidor y derogó el decreto de 1974, siendo publicada en el diario

oficial el día 10 de Junio de 1983. Los artículos relacionados con los actos de consumo, en realidad no entregaban importantes y modernas herramientas para una real protección de los derechos de los consumidores, utilizaba una regulación excesivamente penalista y sancionadora, con la aplicación de multas a beneficio fiscal, incluso una pena privativa de libertad, como se establecía en el caso de la suspensión, paralización o no prestación de un servicio de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica o teléfono, en definitiva era un catalogo de faltas y sanciones. Se sancionaba, la defraudación con una multa de hasta 50 U.T.M; por el cobro de un precio superior al exhibido; la negativa de venta injustificada; la ausencia o falsedad del etiquetado; la suspensión, paralización o no prestación injustificada de un servicio previamente contratado; la promoción falsa o publicidad engañosa. En consecuencia, la falta como el delito daba lugar a la indemnización de perjuicios correspondiente; La Dirección de Industria y Comercio, tenía la facultad de hacerse parte en los procesos; tanto las faltas como los delitos y las indemnizaciones de perjuicios a que diere lugar, eran conocidos por el Juez de Policía Local. Esta ley tuvo una vasta aplicación y sus figuras infraccionales abiertas permitieron que los jueces pudieran castigar a los infractores con amplias facultades, incluso respecto de figuras de discriminación que no estaban contempladas en ella.

En consecuencia, esta norma tuvo un carácter eminentemente punitivo, no era una norma previsor, solo tenía por objeto castigar la acción incorrecta, no se preocupaba de prever conductas indebidas ni menos se preocupaba de los intereses o perjuicios civiles de los consumidores, lo que difiere de la legislación posterior, la cual se adelanta a los hechos previendo que las acciones indebidas no se produzcan, estableciendo ciertas obligaciones a los proveedores: Tampoco esta norma contemplaba en sus disposiciones un reconocimiento a los derechos de los consumidores, como si lo hace la actual ley de protección de los consumidores.

Una parte de la doctrina comparada critica a las normas que regulan la protección de los usuarios, en los siguientes aspectos: en primer lugar; porque una normativa demasiado exigente con los proveedores termina por perjudicar a los propios consumidores, al encarecer la producción de aquellos bienes y servicios que están excesivamente más regulados, los empresarios no realizaran aquella actividad económica, lo que se traduce en que los consumidores tendrán menos posibilidades

de elección de estos productos; en segundo lugar; en las áreas donde más se protege al consumidor es donde hay menos competencia, la experiencia indica que en muchas ocasiones la normativa acaba protegiendo a los regulados, por lo que, parece necesario fijar normas más específicas y claras y no tan genéricas como suelen ser las leyes que protegen a los consumidores, lo que se traduce en que los beneficios sociales que se obtienen son exiguos; en tercer lugar; en algunas ocasiones las protecciones a los consumidores benefician a las empresas que se encuentran establecidas y que tienen mayor tamaño y condiciones para poder enfrentar los costos de las regulaciones, lo que significa que se afecta a la competencia a pesar de existir una mayor protección de los usuarios; en cuarto lugar; afecta el ámbito más subjetivo, ya que, los excesos de regulación puede hacer que los consumidores actúen de una forma más irresponsable, respecto a necesidad de informarse y de contratar correctamente, descansando su confianza en la legislación que los ampara, en este supuesto el consumidor podría verse frustrado, porque los beneficios de la ley generalmente son para el Estado y no para los afectados.

### **1.2.1.- Análisis crítico de la protección al consumidor en la ley 19.496**

Esta norma es el primer texto que en forma sistemática regula los derechos de los consumidores y usuarios, después de una tramitación en el Congreso que duró más de seis años, se publicó en el diario oficial el día 07 de marzo de 1997 y entró en vigencia el 05 de junio del mismo año, durante el mandato presidencial de don Eduardo Frei Ruiz-Tagle. En el proyecto presentado se destaca lo siguiente del mensaje: *"El supremo gobierno, considera que es responsabilidad del Estado cautelar en forma especial los intereses de grupos o sectores no organizados, entre los que cuenta los consumidores...en relación con el rol del Estado en esta materia, se establecen con claridad las funciones y competencia de la autoridad administrativa: Ministerios de economía, fomento y construcción y el servicio nacional del consumidor, precisándose, para este último su naturaleza jurídica, funciones y atribuciones. Con ello, el Estado se ha reservado su función subsidiaria, para asegurar los derechos a la información, a la educación de los consumidores, y a desarrollar su acción preventiva*

*y fiscalizadora, consistente ésta última en la obligación de poner en conocimiento de los tribunales de justicia las infracciones a la presente ley*".<sup>8</sup>

Respecto a esta norma podemos mencionar los siguientes hitos que se establecen en su contenido. En lo referente al ámbito de aplicación de la ley: Esta norma sólo se aplica a las relaciones jurídicas que, según el Código de Comercio y demás disposiciones legales tengan el carácter de mercantil para el proveedor y civil para el consumidor, o sea, se aplicará solamente a los **actos mixtos**. A contrario sensu, se deben excluir las situaciones siguientes: los contratos entre comerciantes o proveedores, los contratos entre consumidores y los contratos entre comerciantes y consumidor, cuando éste no verse sobre el giro habitual de la empresa. Se debe mencionar también, que el acto jurídico de consumo debe cumplir con una serie de requisitos que deben realizar los intervinientes, que pueden ser *subjetivos*, esto es, relativo a las partes y otros *objetivos*, que son relativos a la naturaleza del acto. En el primer caso, están implícitos en el artículo 1º número 1 de la ley 19.496 que se refiere al concepto de consumidor de la siguiente manera "*consumidores son las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios*". En el número 2 del mismo artículo define al proveedor como "*como las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobra un precio o tarifa*".

Se debe destacar que en el concepto de consumidor están tanto las personas naturales como jurídicas, aunque estas últimas deben ser sin fines de lucro y si lo son, deben actuar como consumidor final y el bien o servicio contratado no debe ser objeto de una enajenación posterior.

El *consumidor final* es la persona que compra o adquiere bienes o servicios para su uso personal o familiar, para satisfacer sus propias necesidades y las de su grupo familiar, es el eslabón final de la cadena de producción.

---

<sup>8</sup> Mensaje del Ministro de Economía, don Carlos Ominami, durante el gobierno de don Patricio Alwin Azocar, cuando se presentó el proyecto de ley Protección del Consumidor a el primer trámite constitucional, ante la 334 legislatura ordinaria, el día 21 de agosto de 1991.

Otro elemento que da cuenta del concepto de consumidor es lo *oneroso* del acto en cuya virtud una persona adquiere un bien o servicio; ya que, en el contrato de consumo cada una parte se grava en beneficio de la otra.

En cuanto a los proveedores, éstos, al igual que los consumidores, pueden ser personas naturales o jurídicas, públicas o privadas y deben cumplir con requisitos subjetivos: ser profesionales, la habitualidad y el ánimo de lucro, como se desprende del propio concepto que da la ley. En lo relacionado con los entes públicos, los elementos que lo caracterizan como proveedor es que entregan bienes o prestan un servicio que persigue el bienestar de toda la comunidad y el acceso universal de productos y servicios, más allá de que exista un precio o tarifa en algunos casos, son bienes y servicios de primera necesidad que requieren todos los ciudadanos especialmente los sectores más vulnerables de la sociedad, en este contexto las empresas públicas actúan dentro del marco regulatorio privado, respetando siempre la normas legales vigentes.

Respecto a los requisitos objetivos, debemos reiterar que debe tratarse de un acto de consumo de carácter mixto, esto es, mercantil para el proveedor y civil para el consumidor u usuario. Podemos decir que el acto de comercio es aquel que se realiza profesionalmente con el objeto de tener un rédito o lucro mediante una intermediación a título oneroso en el tráfico mercantil, este puede ser comercial para ambas partes, como lo es para el fabricante y el distribuidor o sólo para una de ellas, como en el caso del vendedor o del arrendador.

El hecho de que la ley de protección al consumidor se aplique a los actos de carácter mixto, es una limitante a la defensa de los derechos del consumidor. Si bien es cierto que tuvo por objeto que no se superpusieran normas de protección al consumidor con normas de derecho civil, se menoscaba claramente a los consumidores como ocurre, por ejemplo, en la compra de viviendas nuevas, que debido a la aplicación de los actos mixtos quedan fuera de la ley, usualmente celebradas entre empresas inmobiliarias y el particular que adquiere la vivienda, ya que el Código de Comercio en su artículo 3º número 20 declara: “que son actos de comercio, ya sea de parte de ambos contratantes, ya sea de parte de uno de ellos; Las empresas de construcción de bienes inmuebles por adherencia, como edificios, como los puentes, canales, desagües, instalaciones industriales y de otras similares de la

misma naturaleza”, lo que en definitiva se traduce en que el acto de venta de viviendas nuevas sea un acto civil. Frente a esta indefensión de los consumidores de inmuebles, el legislador estableció dos excepciones: una es la comercialización de sepulcros o sepulturas y los actos en que el proveedor se obliga a suministrar el goce de inmuebles por un periodo determinado no superior a tres meses, cuando este sea amoblado y para fines de descanso o turismo.

Por último, también quedan fuera del ámbito de aplicación de esta ley las prestaciones de servicios profesionales por no constituir actos de comercio; pero si se aplicaría a los que contratan a través de una empresa, como sería el contrato con una sociedad compuesta por abogados, un centro médico, etc. Otra limitante, que se estableció a la protección integral del consumidor está en el hecho que esta norma no se aplica en los casos que hayan de leyes especiales que regulen la materia, como la telefonía, electricidad, agua potable, bancos y seguros, en todos estos servicios no se protege al consumidor a través de la Ley 19.496, lo cual significa que el usuario queda en indefensión y desprotegido en estos casos que son de mucha ocurrencia. Se dio el caso que la totalidad de las leyes que regulan estas actividades, no fueron dictadas con el propósito de establecer normas de protección al consumidor en las materias que abordan, sino que regulan los aspectos técnicos de ella, por lo que la ley de protección al consumidor se podría aplicar supletoriamente. Sin embargo, el problema radica cuando las normas especiales si se preocupan, pero las soluciones que establece son menos favorables a los consumidores, v.gr. las cláusulas de limitación o exclusión de responsabilidad que autoriza a estipular la Ley de Isapres, en caso de haber aplicado directamente la ley del consumidor, este precepto podría haber sido declarada abusivo.

i) En cuanto a las infracciones y sanciones para comerciantes o proveedores:

En la ley 19.496, encontramos una serie de disposiciones que tienen un carácter infraccional y el legislador las menciona en forma expresa con las expresiones “comete infracción o constituye infracción”, en cambio, en otras disposiciones hay que entrar a analizar si constituyen infracciones o no, debido a que

el legislador no lo establece expresamente. Algunos juristas señalan que esta ley tiene un carácter infraccional y todos los actos se califican como infracciones, no obstante, en los artículos 12 y 20 de la ley se refieren al incumplimiento contractual y no infraccional, el primero de ellos se refiere a las obligaciones del proveedor frente a la entrega del bien o la prestación de un servicio; y el segundo, se refiere a la opción del consumidor entre la reparación gratuita del bien, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada por los daños ocasionados, sin perjuicio de la indemnización, en los casos que señala. Otras normas que tratan del incumplimiento de las obligaciones del proveedor, o sea, incumplimiento contractual, son los artículos 21 y 22, naciendo de éstas acciones civiles para lograr el cumplimiento de la obligación convenida. Sólo en el caso de negligencia se aplica el artículo 23 y ese incumplimiento será infraccional.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Ley 19.496. Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción, Santiago. Chile. 07 de marzo de 1997. Art. 20. "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: a) Cuando los productos sujetos a la norma de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones; b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado; c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que esta destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto de los contratos deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; e) Cuando después de la primera vez de haber hecho efectiva y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente; f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine; g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique. Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye". Art. 21. "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiera vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuese mayor. Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término del giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto el vendedor. El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se les ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello. En el caso

Lo anterior nos lleva a concluir que el legislador mezcló en forma caótica los incumplimientos contractuales del proveedor con las infracciones en perjuicio del consumidor, las conductas que son constitutivas de infracción son los artículos 13, 15 inc.2º, 17 inc. final., 18, 23, 24 inc.2º, 25, 28, 29, 30, 32, 33, 35 inc.1º, 36, 37, 38, 39, 45, 46 y 49. Algunas de las infracciones que se dan con mayor ocurrencia son:

- El caso de la negativa de venta, cuestión que se puede dar en almacenes o en tiendas, en este caso el proveedor no podrá negar injustificadamente la venta o la prestación servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas (art.13).
- Las faltas que cometen los guardias de seguridad contra los consumidores por maltrato o abuso, son frecuentes en los establecimientos comerciales, los sistemas de seguridad y vigilancia de un proveedor que se extralimiten en ella y sobrepasen su deber de poner al delincuente a disposición de las autoridades competentes, cometen infracción a la ley, en cuanto ella no sea constitutiva de delito será sancionada con multas (art.15).
- Constituye infracción a la ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado (art.18).

---

de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usado o consumido en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días. El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía. Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer algunos de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza. La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura de venta. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 de D.L. 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes. Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva. Art.22 "Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de éstos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable".



- Comete asimismo infracción 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 (art.23 inc.1º).
- Se sanciona además a los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto, la sanción será una multa de cien a trescientas U.T.M. (art.23 inc.) igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, de esta sanción quedan exentos las empresas de transporte aéreo y ello porque, conforme a las reglas que imperan en dicho sector, la no presentación del pasajero que ha comprado un pasaje no extingue su derecho a usarlo en otra ocasión.
- La publicidad falsa o engañosa difundida por medios masivos de comunicación social, como ha ocurrido recientemente respecto a una cadenas de farmacias que señalaban en sus propagandas, que rebajaban los precios de venta de sus productos durante ciertos días de la semana (art. 24 inc.2º).
- Existe asimismo infracción en la suspensión, paralización o no prestación injustificada de servicios previamente contratados y por los cuales se pagó el derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, se sancionará con multa de hasta 150 U.T.M., aquí quedan comprendidos los servicios de electricidad, agua potable, alcantarillado, cable, recolección de basura, mantención de ascensores y ductos de ventilación.
- Las faltas de información y publicidad, también tienen un carácter infraccional, y se deben distinguir aquellas situaciones en que a través de un mensaje publicitario se induce a error o engaño al consumidor, y que el anunciante sabe o debe saber que el mensaje es equivoco en lo que respecta a: a) los componentes del producto y porcentaje. b) la idoneidad del bien o servicio. c) las características relevantes del bien

o servicio. d) el precio del bien o la tarifa. e) las condiciones en que opera la garantía. f) su condición de dañino con el medio ambiente (art. 28)

- Se castiga como infracción la falta de información en los productos o servicios y se refiere a la rotulación estableciendo que serán sancionadas las conductas como: no rotular, rotular con falta de veracidad y ocultar o alterar la información (art.29).
- Además frente a la información está el artículo 30 que castiga la falta de publicidad de los precios, obligando a su publicidad y fijando las condiciones mínimas de ella, por otro lado los artículos 32 y 33 señalan en primer lugar las características idiomáticas y sistema de pesos y medidas, y en segundo lugar el principio de transparencia del fundamento del mensaje publicitario. Los artículos 35, 36 y 37 señalan la publicidad y transparencia que deben tener las promociones, ofertas y créditos al consumidor.
- En el caso de los intereses colectivos, el Servicio Nacional del Consumidor está legitimado para deducir las denuncias o querellas infraccionales con total independencia de que se haya estampado un reclamo administrativo por un consumidor, cuestión que se da en la publicidad engañosa, faltas de rotulación, ofertas y promociones, y en el cobro de interés por sobre el interés máximo convencional.

ii) Respecto a las infracciones que afectan los intereses generales de los consumidores.

En los actos de consumo en que hayan involucrados intereses y derechos de muchas personas y éstos recaigan sobre un mismo objeto jurídico, éstas acciones tienen como titular a una pluralidad de personas, que pueden ser determinadas o determinables, es el caso de los intereses colectivos. A diferencia de lo que ocurre cuando hay intereses difusos, porque en estos caso las personas afectadas son indeterminadas, por que no están ligados entre sí sino por circunstancias de hecho, en esta ley podemos asimilar los intereses colectivos a los casos de los artículos 3, 15,

28, 29, 33, 35 inc.1º, 36, 39, 45 y 49, en estos casos el Sernac debe efectuar la denuncia de acuerdo a lo establecido en los artículos 58 inc.2º letra e) y 54 segunda parte.

En lo que se refiere a la competencia y al procedimiento judicial, se estableció en el artículo 50 y siguientes, que la competencia para conocer de éstas materias se entregaba al Juez de Policía Local, como ocurría con anterioridad en la ley 18.223, terminando absolutamente con la competencia de fiscalización administrativa que tuvo la Dirinco hoy Sernac.

El tribunal competente será el del lugar en que se celebró el contrato respectivo, pero esta regla no es absoluta, muchos contratos celebrados técnicamente en una comuna determinada, sin cláusulas de prórroga de competencia, tienen un domicilio vinculante predispuesto en otra ciudad, primando éste frente a la imposibilidad del consumidor de probar que firmó en la ciudad en que tiene su domicilio. Otra dificultad que podría presentarse está en la contratación telefónica, electrónica o vía correo; en esos casos será competente el tribunal que el contrato de adhesión haya predispuesto, no obstante, se puede dar la situación que teniendo domicilio el proveedor además del señalado en el contrato, otro en el lugar que vive el consumidor afectado, el tribunal acepta la competencia de éste, a pesar de que el contrato señala otra, ya que, el artículo 51 inc. 2º establece que en caso de infracción, la situación se torna más fácil para determinar la competencia, al señalar que el lugar donde se cometió dicha infracción o donde se dio inicio a ella es competente para conocer y fallar el juicio respectivo.

En el procedimiento seguido ante los tribunales debemos distinguir en primer término si la acción se inicia por denuncia o por demanda, en el primer caso, al tratarse de una denuncia deberá aplicarse el procedimiento ordinario que dispone la ley 18.287, ante los Juzgados de Policía Local; en el segundo caso, cuando se inicia la acción por una demanda el procedimiento será el señalado en la ley 19.496 y subsidiariamente el que establece la ley 18.287, en este procedimiento se aplican los principios de inmediación, oralidad y concentración. Los pasos que debe seguir el procedimiento son los siguientes:

1.- La demanda civil debe hacerse por *escrito*: no será obligatorio cumplir con todos los requisitos que dispone el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, sólo

será indispensable que se identifique al consumidor con sus nombres, apellidos y dirección, que exponga sucintamente los hechos, que se identifique al proveedor o local comercial, nombre de fantasía, dirección completa, la falta del representante legal no será obstáculo para presentar la demanda, el juez decretará que se oficie al departamento de rentas de la municipalidad para que se informe el nombre del representante legal. En otras ocasiones, en la declaración indagatoria se requiere señalar el nombre del representante legal.

2.- Citación a una audiencia de *contestación y prueba*: la que deberá efectuarse en el quinto día después de notificada la demanda. Esta disposición es impertinente por cuanto obliga al demandante a verificar en los tribunales si se notificó o no, por lo que es mejor regirse por el procedimiento ordinario establecido para los Juzgados de Policía Local.

3.- En lo referente a la prueba testimonial: la *lista de testigos* deberá presentarse el mismo día de la audiencia o se puede seguir el procedimiento ordinario.

4.- Las *cuestiones accesorias* al juicio deben ventilarse en la misma audiencia oral o en una posterior: la que deberá ser llevada a cabo en un plazo no superior a los 5 días contados desde la última audiencia.

5.- El juez puede decretar *medidas para mejor resolver* si procede: en la práctica normalmente las decreta, ya que, se hace necesario recurrir a las medidas de exhibición de videos, informes de servicios públicos, etc. Muchas veces el consumidor por falta de conocimiento no las solicita en el comparendo de estilo.

6.- La *citación para oír sentencia*: los tribunales generalmente no cumplen con este trámite, esta disposición se introdujo con la creencia que se constituirían los tribunales vecinales que conocerían de ellas, cuestión que no ocurrió.

7.- La causa debe fallarse dentro de los *cinco días* siguientes a la notificación por el estado diario de la resolución que cita a oír sentencia, en la práctica esto nunca se ha cumplido.

Por último, en cuanto a los derechos y deberes que estableció la ley 19.496, era primera vez que se establecía en forma directa los derechos y deberes del consumidor, ya que, la ley 18.223 sólo los había tratado en forma tangencial. Se encuentra en el título II, párrafo 1º de las “Disposiciones generales”. El artículo 3º señala cuales son derechos básicos del consumidor:

- a) La libre elección de bienes y servicios. Este derecho es fruto del sistema económico de libre mercado, ya que, el consumidor tiene la posibilidad de elegir entre varios productos a aquel que más le convenga, para lo cual es necesario que exista una libre competencia, este derecho lo encontramos garantizado además en la ley antimonopolios y con este derecho también se termina la figura del acaparamiento, quién tiene más, puede comprar más. En este derecho el legislador elimina las figuras de la venta condicionada o impuesta; esta figura concuerda con la letra c del mismo artículo que consagra la no discriminación arbitraria por el proveedor de bienes y servicios y concuerda también con el artículo 13 que señala 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.
- 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. En una economía liberal y globalizada como la que tenemos actualmente en Chile, la transparencia de la información, es trascendente para tomar la decisión de adquirir un bien o contratar un servicio, en nuestro caso, las fuentes de la información están en la publicidad de los precios, consagrada en los artículos 12 y 18, respecto a cobrar un precio superior al exhibido, informado o publicitado, el artículo 30, dispone que los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, el artículo 37, se refiere a las condiciones que se establecen para otorgar créditos a los consumidores; y por último, las normas sobre rotulación de determinados productos, que se encuentran en los artículos 28, 29, 30, 32 y 33 y la sanción a la publicidad falsa o engañosa.

- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios. Este derecho está dirigido a asegurar a todos los consumidores un trato igualitario en el mercado, de manera que no puedan ser discriminados, excluidos u objetos de malos tratos en razón de su edad, religión, condición económica o social, raza, etc. Sólo la ley o normas especiales de comercio podrán establecer algunas limitaciones de carácter lícito, por ejemplo; no admitir a personas ebrias o menores de edad en determinados establecimientos. Para el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) la discriminación se considera que tiene un interés general y se hace parte en los juicios en que se vulnere éste derecho, por lo que se puede reclamar en virtud de esta ley o en algunos casos mediante el recurso de protección que se establece en el artículo 20 de la Constitución Política de la República.
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles. Se pretende garantizar que todo producto o servicio ofrecido en el comercio para uso o consumo, estén exentos de riesgos para la seguridad, la salud, o la vida del consumidor, con efectos inmediatos o a largo plazo y que además no signifique un daño para el medio ambiente. En este punto, la tarea del Sernac tiene un doble carácter, preventivo a través de estudios de calidad y seguridad de productos y, por otro lado, un carácter denunciante. En todo caso también es deber del consumidor evitar los riesgos que pueden producirse en el mercado tanto en bienes como en servicios potencialmente peligrosos.
- e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea. Se establece en este derecho, que el consumidor sea resarcido de los perjuicios económicos y morales en caso de infracción a sus derechos establecidos en esta ley, para lo cual se

dispone de un procedimiento especial y breve, además de la opción de recurrir al Sernac, para que este efectúe gestiones que permitan una solución amistosa antes de llegar a un juicio. En otro aspecto por la redacción de la letra de este artículo, cabe una pregunta respecto al lucro cesante ¿es posible perseguirlo?, la respuesta es sí, cuando el afectado por el acto de consumo dañino es un consumidor final.

- f) La educación para el consumo responsable y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido. Todos los derechos que señala esta ley serían letra muerta sino estuviera el consumidor informado y educado para su ejercicio, esta responsabilidad la entrega la ley a los propios consumidores, individualmente u organizados y al Estado por medio del Sernac. Además se establecen dos sanciones contra el consumidor, la primera de ellas castiga al consumidor que efectúa un acto de consumo en el mercado informal o ilegal, la sanción es que ésta ley no lo protegerá y la otra sanción es a la denuncia temeraria efectuada por el consumidor en que se le aplica una multa doblada.

Se debe destacar que el legislador no incluyó el derecho a retracto en este listado, esta omisión no se entiende, porque éste derecho básico del consumidor se encontraba en todas las legislaciones que existían sobre la materia y que estaban vigentes a la época de creación de nuestra norma. Sin embargo, la ley 19.955 corrige esta omisión y lo establece en casos específicos que se encuentran en el artículo 3º bis y 3º tercero. El profesor Enrique Aimone Gibson, sostiene que debió también haberse incorporado en este listado el artículo 15 inc.1º, que se refiere al sistema de seguridad y vigilancia que mantienen los establecimientos comerciales para que éstos estuvieran obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.<sup>10</sup> Estos derechos son irrenunciables y caen en la esfera del orden público económico, su conculcación por parte del proveedor constituye una infracción que está castigada con multas que van desde 20 a 200 U.T.M.

---

<sup>10</sup> AIMONE, Enrique. Derecho de Protección al consumidor. Santiago. Editorial Jurídica Conosur Ltda. Páginas 65-66.1998

La organización internacional de consumidores, denominada Consumers International, a través de su director regional don Sergio Vargas Niello<sup>11</sup>, en un seminario realizado en agosto del año 2000, sobre la ley de defensa del consumidor, señala algunos puntos conflictivos de la ley de protección al consumidor vigente en esa época (ley 19.496 sin las modificaciones introducidas por la ley 19.955), y menciona cuales deberían ser los cambios que deben introducirse a la norma, básicamente los reduce a cinco puntos que son los siguientes:

1.- *En el tema de la supletoriedad de la ley*, considerando que existen algunas normas que están por encima de la ley de protección del consumidor, esto no debiera ser así, porque significa que no se puede otorgar representación y protección a los consumidores, esto se produce especialmente respecto a las leyes que regulan los servicios públicos, siendo que éstos son indispensables para satisfacer las necesidades básicas de la población. Están también las leyes que regulan las asociaciones de fondos de pensiones (A. F. P.), las isapres y los seguros, servicios que tampoco están bajo la ley de defensa de los consumidores, siendo precisamente éstos servicios donde se producen los mayores abusos, falta de transparencia y engaños en la relación de consumo en el mercado.

2.- *Referente a las asociaciones de consumidores*; Los mecanismos que establece la ley son muy complicados, porque existen demasiadas trabas para su reconocimiento en la sociedad civil y en la defensa de los consumidores, impidiendo la participación de la ciudadanía, las asociaciones de consumidores debieran tener un subsidio del Estado para poder funcionar, porque son organizaciones que están establecidas para el bien público, debiendo éstas tener acceso a fondos que provengan de los impuestos, dado que su buen funcionamiento favorece al desarrollo del país, para poder llevar adelante las tareas de educación, investigación e información a los consumidores y también la representación de los intereses conjuntos de éstos. Si no hay representatividad no habrá solución a los problemas establecidos o que se provocan por los intereses difusos.

3.- Un nuevo texto legal debe fijar claramente el rol que va a cumplir cada uno de los actores en la problemática del consumo; se refiere específicamente al Estado, a

---

<sup>11</sup> Vargas Niello, Sergio, En: SEMINARIO: La ley de defensa del consumidor ¿es necesario reformarla, a tres años de su aprobación? 21 de agosto de 2000. Consumers International. Edificio Diego Portales. Santiago, Chile.



los consumidores y al sector empresarial o los proveedores de bienes y servicios. El Estado tiene responsabilidad en la defensa del consumidor, ya sea, en la iniciativa política a través de proyectos de modificación de la ley y en todo lo relacionado con la institucionalidad que se debe crear para la defensa de los consumidores y usuarios. Otro aspecto en que el Estado tiene una responsabilidad que asumir, es en materia regulatoria, de los servicios públicos, del etiquetado, de la publicidad, de la información, y de la educación y por último el apoyo técnico y financiero del Estado a la participación ciudadana a través de las organizaciones de los consumidores.

4.- En este punto Sergio Vargas Niello, se refiere a la responsabilidad objetiva y solidaria de los proveedores; sostiene que es el proveedor quién tiene que subsanar las quejas de un consumidor cuando un producto o servicio tenga problemas, debe responder, porque no es tarea del consumidor buscar al fabricante o importador para solucionar un inconveniente de un producto, sino que es el proveedor quien ejecutó un acto o celebró un contrato el que debe solucionar dicho inconveniente, sin perjuicio de que éste busque la responsabilidad posteriormente en el fabricante.

5.- En este proceso de reforma de la ley, un aspecto de suma importancia es lo relacionado con la carga de la prueba, para un consumidor que no tiene información, que desconoce el contenido de un producto y sus características, la situación de tener que probar que ha sido engañado es una tarea extremadamente complicada, por lo que, quién tiene que demostrar que no hay engaño al consumidor es el proveedor del bien o servicio, en algunas leyes que protegen a los consumidores en el derecho comparado se establece esta inversión de la carga de la prueba<sup>12</sup>

En un escenario regulado en términos económicos y sociales por la globalización, es necesario que los derechos de los consumidores sean uniformes y coherentes. En suma, que sean respetados, no sólo por los países con los cuales tenemos un flujo de transacciones económicas, sino en general con todos los otros, estableciendo un marco regulatorio mínimo de defensa del consumidor en términos

---

<sup>12</sup> Ley Nº 26. España. Ley de Protección al Consumidor o Usuario. Madrid. España, 19 de julio de 1984. art. 26 "Las acciones u omisiones de quienes producen, importan, suministran o facilitan productos o servicios a los consumidores o usuarios, determinantes de daños o perjuicios a los mismos, darán lugar a la responsabilidad de aquellos, a menos que conste o se acredite que se han cumplido debidamente las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del producto, servicio o actividad."

precisos y claros, tratando de minimizar los abusos y los engaños que podrían cometer los proveedores.

Si bien es cierto que la realidad en Latinoamérica, es muy diferente a la de Europa y Estados Unidos, se deben establecer en los países de la región un conjunto de herramientas que protejan a los consumidores, inspirados u orientados hacia el bien común y a mejorar la calidad de vida de todos sus ciudadanos, para que los consumidores ganen en calidad, seguridad, información y precios justos y los empresarios, por otra parte, ganen prestigio y aumenten sus ingresos razonablemente con la producción de bienes y servicios de mejor calidad. El Estado, por otro lado se fortalece cuando hay un mercado más justo, equilibrado y transparente, porque esta realidad conlleva que en la sociedad se consolide cada vez más la democracia como sistema de gobierno.

Para Consumers International, entidad no gubernamental que es la más importante organización mundial de consumidores, en donde actualmente están afiliados más de doscientos organizaciones de cien países, sostiene que existen cinco ejes para el desarrollo de su labor en el campo de la protección a los consumidores: En primer lugar, la protección al consumidor es una tema de equidad, referido al acceso universal de bienes y servicios: En segundo lugar, los consumidores quieren contribuir al establecimiento de mercado justos, competentes, transparentes y económicamente eficientes: En tercer lugar, los consumidores y las organizaciones de consumidores deben contribuir al mejoramiento o a la preservación del medio ambiente y al consumo sustentable en beneficio de las generaciones presentes y futuras, mediante un consumo responsable, racional y sustentable: En cuarto lugar; los consumidores y las asociaciones de consumidores en su demanda por mercado más justos y de respeto a sus derechos, también son un aporte a la democracia y gobernabilidad, propiciando el desarrollo de una ciudadanía plena: En quinto lugar, los consumidores, hacen un aporte importante a la ética de las relaciones de consumo, existiendo actualmente muchos problemas en el mercado por engaños y abusos, por lo tanto, la ética en las relaciones de consumo es un factor esencial en la construcción de un modelo de convivencia, transparencia y solidaridad.

Si todos estos aspectos se pueden establecer en nuestra relación de mercado, ello tiene relevancia en la credibilidad de las instituciones, en los políticos, en las

autoridades, en las empresas, ya que, en un país donde hay mayor credibilidad, hay una mejor convivencia y bienestar. Para poder acercarse a estos objetivos sería necesario realizar una modificación a la ley 19.496, ampliando los espacios de protección al consumidor, estimulando el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado, fortaleciendo la economía mediante la transparencia en la información y un equilibrio de los agentes económicos, fomentando la autorregulación y el arbitraje como mecanismo de solución de problemas, y robusteciendo la participación ciudadana en este ámbito.<sup>13</sup>

En el proyecto de ley enviado por el Ejecutivo al Congreso para la reforma de la norma que protege los derechos de los consumidores y posteriormente en las discusiones que se realizaron en las diferentes comisiones y en las votaciones de ambas cámaras del poder legislativo, se recogieron algunas de las propuestas planteadas por este organismo internacional y otras no. Los aspectos más relevantes de las modificaciones introducidas y las omisiones que se produjeron en el texto definitivo, serán parte del análisis que trataremos más latamente en el capítulo segundo de este estudio.

### **1.2.2.- La ley de Protección al Consumidor en el derecho comparado.**

Han pasado más de cuatro décadas desde el discurso del Presidente de los Estados Unidos John F. Kennedy (15 de marzo 1962), quien ante el congreso federal de su país, manifestó por primera vez el reconocimiento y promoción de los derechos de los consumidores, la carta de derechos sugerida entonces sólo abarcaba algunos de los derechos de los usuarios que se reconocen en los diferentes ordenamientos jurídicos en la actualidad, tales como; el derecho a la seguridad, a la información, a la libre elección de productos y servicios y a ser escuchados por el gobierno en la formulación de políticas de consumo. Actualmente se han ido incorporando otros derechos como; la reparación, la educación del consumidor, la satisfacción de necesidades básicas, incluyendo también recientemente la preocupación por un medio

---

<sup>13</sup> INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, recaído en el proyecto de ley, en el segundo trámite constitucional, que modifica la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Boletín 2.787-03

ambiente saludable y sustentable. Años más tarde la Organización Internacional de Consumidores proclama el día 15 de marzo como el Día Mundial del Consumidor. En el año 1985, se logró obtener que la Asamblea General de Naciones Unidas aprobara una resolución en la cual se proclaman los derechos fundamentales de los consumidores, en la cual se conmina a los Estados miembros a dictar leyes y aplicar políticas públicas para regularlos y promoverlos.

Desde ese momento e incluso antes en algunos países europeos se empiezan a establecer normas que protegen a los consumidores y regulan las relaciones de consumo. En América Latina, prácticamente la totalidad de los Estados cuentan con una legislación especial que rige esta materia.

Consideramos necesario hacer una breve exposición acerca del tratamiento jurídico que otros países han dado a la legislación de protección de los derechos de los consumidores.

En la **Unión Europea**: Surge un problema especial por cuanto existen más de una veintena de países que tienen que armonizar sus legislaciones, lo que se ha denominado “europeización”, ya que, cada uno de estos Estados tiene una tradición jurídica diferente en lo que se refiere a la protección de los derechos de los consumidores. Se ha ido desarrollando un derecho del consumo que pretende evitar la existencia de un mercado único que fuera considerado como una organización de proveedores o de una gran industria, aunque respecto a los consumidores la opiniones son diferentes. Estos últimos, según estudios, aprueban que exista un sistema de protección de los usuarios que sea único, por lo que, se debe europeizar y no nacionalizar el sistema de protección del consumo.

En Europa existen sólo dos países que consagran la regulación de la protección a los derechos de los consumidores a nivel constitucional (España y Portugal), lo cual se explica porque la mayoría de las constituciones europeas surgieron en la década del cuarenta y cincuenta del siglo pasado, época en la cual no se establecía un marco legal de protección al consumidor en ninguna legislación, el fundamento constitucional de ésta se encuentra en el Tratado de la Unión Europea, que es más que un Tratado, ya que, tendría un carácter equivalente a la Constitución de la Unión Europea. En este cuerpo legal existen tres artículos que son el fundamento de la protección a los consumidores, donde se consagran como garantías

de los derechos fundamentales de los usuarios, la protección de la salud y la seguridad, la protección de los intereses económicos, el derecho a la información, a la educación y formación, y el derecho a la representación política. Existe, además una ambigua disposición que señala que todas las medidas adoptadas por la Comisión Europea, deben respetar “el alto nivel de protección de los consumidores”, el problema está en tratar de determinar que se entiende con esta expresión, a pesar de este impedimento conceptual se establece una herramienta para su interpretación, que fija como mínimo la regulación más estricta que se establezca sobre la materia en cualquiera de los Estados nacionales y ésta fija la base para establecer una armonización con los demás Estados parte de la comunidad. El artículo 5º del Tratado dispone que las medidas que se adopten por la Unión Europea, en materia de consumo y en otras materias, se debe fundar en el principio de subsidiariedad.

En la legislación europea no existe un cuerpo legal como el que tenemos en Chile, o sea, una ley de protección al consumidor, sino que toda la protección a los usuarios y a los derechos de los consumidores, están basadas en leyes especiales dedicadas a su protección y que tratan también otras materias, pero que son relevantes para el derecho de consumo. Se ha institucionalizado esta protección a través de un ministro propio que se dedica exclusivamente a materias de consumo que se denomina *Comisario*, lo cual le da mayor relevancia a todos los asuntos que se relacionan con el comercio, la publicidad y la transparencia en la relación que existe entre los proveedores o prestadores de servicios y los consumidores. Al tener a un ministro formando parte del gabinete se establece una relación más directa y fluida con el gobierno. Además ellos cuentan con la Dirección General de Sanidad y Consumo, que es como un ministerio dedicado a la protección de los consumidores, equivalente a la tarea que desarrolla el Sernac en nuestro país. Otras instituciones que llaman la atención son el Comité de Consumidores, que es algo parecido a un parlamento de consumidores, que transmiten a la comisión las reivindicaciones, las opiniones de los consumidores y emiten opinión cuando lo requiere la comisión. Existen diversos comités sectoriales, que abarcan a todos los sectores de la economía, entre los cuales también hay un representante de los consumidores, que lo designa el comité de consumidores.

Existe también, un financiamiento directo por parte de la Unión Europea para las asociaciones de consumidores europeas, como se pretende establecer en Chile a través de un fondo concursable que emana del presupuesto que se le asigna al Sernac. Existen otras instituciones internacionales vinculadas con los consumidores, la más importante es la que se denomina Oficina Europea de Asociaciones de Consumidores (BEUC), otra organización es la ANEC, cuya principal función es representar a los consumidores en el proceso de normalización técnica, otra institución es la Asociación Europea de Consumidores (EAC). Respecto a la protección no legal que utilizan los consumidores se encuentran los centros de información del consumidor que tienen un carácter transfronterizos, que son operados por organizaciones de consumidores de dos Estados, son financiados directamente por la Unión Europea, el mismo financiamiento tienen las organizaciones de consumidores nacionales.

Uno de los aspectos relevantes en la Unión Europea, lo constituye el derecho comunitario “Primario” (el derecho de los tratados). En el epígrafe de “Protección de los consumidores, el artículo 129 A del tratado de Roma, modificado por el de Maastricht, señala:

Art.129 A.1. La comunidad contribuirá a que se alcance un alto nivel de protección de los consumidores mediante:

- a) Medidas que adopte en virtud del artículo 100 en el marco de la realización del mercado interno.
- b) Acciones concretas que apoyen y completen la política llevada a cabo por los Estados miembros a fin de proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, y de garantizarles una información adecuada.

En **España**: La protección del consumidor en este país, tiene un rango constitucional, conforme lo señala el artículo 51.1 y 2 de la Constitución de 1978, que dispone:

Art. 51.1.”Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad de los legítimos intereses de los mismos”.

Art. 51.2. “Los poderes públicos promoverán la uniformación y educación de los consumidores y usuarios, fomentando sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la ley establece”.

Con el fin de dar cumplimiento a este mandato se dictó la Ley 26 del 19 de Julio de 1984, con el objeto de complementar los principios y directrices vigentes en esta materia en la Unión Europea, para dotar a los consumidores de un instrumento legal de protección y defensa, sin excluir aspectos normativos, como la legislación mercantil, penal y procesal y las normas de seguridad industrial, higiene y salud pública, y lo que respecta a la ordenación de la producción y el comercio interior.

En cuanto al ámbito de aplicación de la ley, se establece en los apartados del artículo 1º, que los consumidores son quienes adquieren, utilizan o disfrutan los bienes o servicios como destinatarios finales. Sin embargo, si el adquirente de un bien o de un servicio lo vuelve a introducir en el mercado o lo utiliza en un proceso de producción de bienes o servicios para el propio mercado, esa persona no tendrá la consideración de consumidor.

En cuanto a los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios, debemos distinguir entre los llamados derechos instrumentales, entre los que destacan; el derecho a la información, a la educación y a ser oído, se establecen programas en que intervienen órganos administrativos, que tienen como destinatario el consumidor entendido como ciudadano y no se otorgan en general otros derechos ejercitables individualmente. La actuación de la administración tiene como objeto elevar el nivel de vida de los ciudadanos.

Por otro lado, están los derechos sustantivos, que protegen la salud y la seguridad y los que protegen a los legítimos intereses económicos. Los primeros, son derechos que tienen un valor absoluto, la noción en este aspecto es equivalente a la que se tiene de ciudadano. La protección se realiza a través de normas de carácter administrativo, que regulan y establecen controles en cuanto a la fabricación y la presentación de los productos en el mercado. Por el contrario, las normas para la protección de los intereses económicos, además de proteger al consumidor como contratante, no exige una intervención administrativa previa, éstas normas son de carácter jurídico-privado y conceden a los consumidores la posibilidad de ejercitar acciones individuales. Cuando se habla de legítimos derechos económicos, se trata de

derechos que tiene el adquirente de bienes y servicios a contratar en condiciones equitativas.

Otro aspecto relevante en la legislación española, es el que se encuentra regulado en el capítulo III de la Ley General de Defensa del Consumidor y Usuario, que se refiere a la protección de los intereses económicos y sociales. Esta protección, se materializa en relación a tres momentos que se encuentran en la contratación.

En primer término, están las normas que regulan las actividades de promoción, que tratan de la oferta, la promoción, la publicidad y los concursos, sorteos y regalos. Entre las disposiciones que regulan los métodos comerciales de promoción y distribución, debemos destacar la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista (L.O.C.M.), cuyos objetivos son: establecer un régimen jurídico general del comercio minorista; regular determinadas ventas especiales (ventas en rebajas, ventas de promoción, ventas de saldos, ventas en liquidación, y las ventas con obsequios); y actividades de promoción comerciales.

En segundo término, están las normas protectoras relacionadas con la realización misma de los contratos, que imponen importantes limitaciones a las condiciones generales que suelen establecer los empresarios en todos sus contratos. En esta materia, se aplica la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de Contratación, este es uno de los textos más importantes de derecho privado español. En la mencionada norma se distingue y define, lo que debe entenderse por condiciones generales de contratación y lo que se considera cláusulas abusivas, definiendo a ésta última como: “aquellas cláusulas que, en contra de las exigencias de la buena fe, causa un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales, importando el carácter que se le atribuya, ya que puede darse en contra de particulares cuando no exista negociación individual en cláusulas”.<sup>14</sup> Este principio, de la buena fe se recoge en forma expresa en el actual artículo 16 letra g), de nuestra legislación de protección al consumidor y su infracción constituye una causal genérica o abierta de cláusulas abusivas.

Esta ley que establece Condiciones Generales, tiene como lo dice su misma denominación un alcance general, por lo que, no sólo se aplica a los intereses de los

---

<sup>14</sup> Biblioteca del Congreso Nacional, Departamento de Estudios. Extensión y Publicaciones. Santiago, Chile. Año X. (229). 2000.



consumidores sino que a cualquiera que contrate con una persona que utilice condiciones generales en su actividad contractual, se exige que éstas formen parte del contrato, que sean conocidas o que exista la posibilidad real de que lo sean cuando no esta escrita, se exige también que sean redactadas en forma transparente y sencilla y cuando se contrata con un consumidor que no sean abusivas. La sanción a la contravención de las condiciones generales de los contratos, es la nulidad de las condiciones que estén en perjuicio del adherente, según lo dispuesto en la ley.

Por último, la ley protege a los consumidores en una fase posterior a la realización del contrato, es lo que se relaciona con el régimen de comprobación, reclamación y garantía de los bienes o productos. En este punto, la protección se establece en la exigencia que en el contrato se fije un “régimen de comprobación, reclamación y garantía”. El legislador se preocupa de regular la garantía que se otorga al consumidor, especialmente, en relación con los bienes de naturaleza duradera, estas cláusulas de garantía deben ir por escrito y contener un contenido mínimo.

El consumidor, durante la vigencia del plazo de garantía tiene derecho a la reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios y de los daños o perjuicios ocasionados por ellos o tiene derecho a la sustitución del objeto o a la devolución del precio, en subsidio a la reparación.

En cuanto al régimen de responsabilidades, debemos destacar que se establece el derecho de los consumidores a ser indemnizados, cuando resulten perjudicados por el producto o servicio, no exigiéndoles que sean contratantes o meros adquirientes del bien o servicio como destinatarios finales. Se excluyen los sujetos que resulten dañados en el ejercicio de su actividad empresarial o profesional.

En el artículo 26 de la Ley, ya reproducido, en una nota al pie de página, se regula la responsabilidad por culpa haciendo inversión de la carga de la prueba a favor del consumidor. Los sujetos en quienes recae la responsabilidad, son los fabricantes, importadores y suministradores de productos o servicios, siempre que contraten directamente con el usuario. Los terceros podrían ser responsables en caso de falsificación o incorrecta manipulación de productos envasados, etiquetados y cerrados. Para tal efecto, éstos deben ser dependientes o auxiliares de los fabricantes, importadores, suministradores o vendedores. Por último, en la responsabilidad civil se tiende a la objetivización de la responsabilidad por riesgo promovida por la

intervención del Estado. En la legislación española no se distingue entre la responsabilidad extracontractual por daños y la contractual por vicios de la cosa, en cuantos sean consumidores y no se contemplan los supuestos excepcionales que rigen en la Unión Europea, como los riesgos de desarrollo. En cuanto a la acción de reparación de daños y perjuicios prescribe a los tres años, contados desde la fecha en que el consumidor sufrió el perjuicio, por defecto del producto o por el daño que éste le ocasionó, siempre que se conozca al responsable. La acción que hubiese satisfecho la indemnización contra los demás responsables del daño prescribirá al año, contado desde el día del pago de ésta.

En **América Latina**: Este es un continente en el que se ha legislado mucho sobre la materia en los últimos años, actualmente de los 19 países latinoamericanos que existen, la gran mayoría de ellos reconocen y otorgan un *rango constitucional* a la defensa del consumidor. En Sudamérica solamente en Chile y Uruguay no tienen ese carácter las normas que protegen a los consumidores.

La inmensa mayoría de los países en Latinoamérica tienen una ley o un proyecto de ley de protección al consumidor, es más, la única excepción es Cuba debido a que es una realidad política y económica absolutamente diferente a las otras naciones de la región y ellos no tienen una sociedad de consumo basada en la libre competencia como la conocemos en nuestro país.

La regulación que protege a la parte más desvalida de la relación entre proveedores y consumidores surge en nuestro continente, a medida que se van consolidando los procesos políticos democráticos, ya que, el establecimiento de normas que otorgan y promuevan los derechos de los ciudadanos no es propio de los estados totalitarios. Por el contrario, las dictaduras militares que estuvieron presentes en toda la región se caracterizaban por la coacción a los ciudadanos, la censura, y el establecimiento permanente de los estados jurídicos de excepción, en los cuales se restringían todos los derechos de las personas. Afortunadamente, esto solo es un amargo recuerdo de nuestra historia reciente, porque conjuntamente con la llegada de la democracia a cada uno de estos países se han ido fortaleciendo paulatinamente los derechos de los ciudadanos en general y de los consumidores en particular, y se han ido consolidando también las libertades y derechos civiles y reconstruyendo el concepto de ciudadanía. El caso de México es diferente, porque establecieron una ley

de defensa del consumidor en el año 1975, en cambio, en nuestro país solo durante el primer gobierno de la concertación democrática, se pudo establecer como una imperiosa necesidad el legislar sobre una norma que protegiera los derechos de los consumidores y el Ejecutivo se hizo cargo de esta tarea y envió un proyecto de ley al Congreso Nacional, ésta ley especial se promulgó el año 1996 y entró en vigencia recién en el mes de junio de 1997. Algunos aspectos de esta norma ya han sido analizados, al igual que las omisiones que tenía y los argumentos que fueron tomados en consideración para que surgiera la necesidad de una modificación al poco tiempo de su entrada en vigencia.

A continuación mostraremos los aspectos más relevantes de la legislación para la protección de los derechos de los consumidores que se han establecidos en los países de: Argentina, Brasil y Estados Unidos.

En **Argentina**: El reconocimiento de los derechos del consumidor se logra a través de dos instancias legislativas. La primera, es la Ley Nacional 24.240 denominada “Ley de Defensa del Consumidor” del año 1993 y sus modificaciones y la otra, que tiene rango constitucional, es del año 1994, y en los artículos 42 y 43 se establecen los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios y las obligaciones del Estado para proveer la protección de los mismos. Asimismo, ordena la legislación y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, y prevé la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en los organismos de control.

En cuanto al ámbito de aplicación de la ley; ésta considera consumidores a las personas naturales o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, abarcando específicamente a la adquisición de cosas muebles, de prestación de servicios, y la adquisición de inmuebles nuevos destinados a la vivienda. Incluso comprende lotes de terrenos adquiridos con el mismo fin cuando la oferta sea pública y dirigida a personas indeterminadas. Por lo tanto, no son consumidores, las personas que contratan a título gratuito bienes muebles e inmuebles y quienes no sean consumidores finales.

La norma que rige en Argentina, tiene efectos más amplios de lo que existe en nuestra ley, como en lo que respecta al concepto que define al consumidor; que señala que “son consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que

contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social”, pero la diferencia más importante radica, en la adquisición de inmuebles destinados a la vivienda, que en nuestro país se restringe el ámbito de aplicación, al no poder aplicar esta regulación especial en lo que se refiera a la calidad de éstas, de acuerdo a lo que dispone la Ley 19.472 y la modificación de la ley tampoco incluye a los lotes de terreno dentro de su ámbito de aplicación, en la legislación argentina no existe esta restricción especial.

En materia de contratos de consumo, celebrados por adhesión a condiciones generales, diversos fallos ejercen el control de las cláusulas abusivas, sobre la base de las "pautas abiertas" del art. 37 de la ley de defensa del consumidor. Se ha entendido, además por la jurisprudencia, que las cláusulas de prórroga de jurisdicción son abusivas, aún cuando no se encuentra expresamente prohibida por la ley, por cuanto éstas lo son cuando implican una renuncia o restricción de los derechos de los consumidores. De modo que se perfila en Argentina el activismo judicial necesario, para la evaluación del carácter abusivo de las cláusulas predispuestas, que - cuando la cláusula no se halle enunciada en un elenco de reglas nulas de pleno derecho - presupone en el intérprete (órgano jurisdiccional) un amplio poder discrecional.

En materia de responsabilidad por productos defectuosos, si bien el Presidente de la República de Argentina vetó el art. 40 de la ley de defensa del consumidor, que consagraba específicamente un factor objetivo de atribución, la jurisprudencia ha establecido uniformemente la misma solución, por aplicación del art. 1113 del Código Civil Argentino, en tanto daños derivados del riesgo o vicio de la cosa.

La cuestión nos conduce a uno de los imperativos actuales de la ciencia jurídica y la política del derecho: garantizar la vigencia de los estándares mínimos de protección:

- Ninguna ley puede restringir los derechos garantizados por la Constitución Nacional (arts. 42 y 43, en relación a los consumidores y usuarios);
- Tampoco una ley especial (de Defensa del Consumidor), puede reducir el nivel de protección (sistema de responsabilidad objetiva, etc.), emergente del Código Civil;

- Finalmente, los Tratados o normas supranacionales (v.gr. el proyectado Protocolo del Mercosur sobre Protección del Consumidor) también deberán respetar los niveles mínimos de protección del sistema constitucional y legal nacional.

En definitiva, las normas comunitarias deben tender, no a unificar los regímenes, sino a una armonización de éstos y a fijar bases mínimas, que no puedan ser restringidas, pero sí superadas por los Estados que pretendan mayores niveles de protección. La misma preocupación gira en torno al Mercosur. Frente a la posibilidad de que el Protocolo sobre protección del consumidor, tal como ha sido proyectado, importe una disminución del grado de tutela vigente en países como Argentina y Brasil.

En **Brasil**: La protección al consumidor se encuentra regulada en el Código de Protección de Defensa del Consumidor. La Constitución que en Brasil se promulgó en el año 1988, dispone en el capítulo “De los derechos y deberes individuales y colectivos” que el Estado fomentará, de acuerdo con la ley, la defensa de los consumidores. Además señala que el orden económico, debe contemplar la defensa del consumidor, y en las disposiciones transitorias se señala que 120 días después de la promulgación de la Constitución se elaborará un código de defensa del consumidor; el plazo no se cumplió, pero en 1990, se promulgó el Código. Las principales novedades de este cuerpo legal se centran en la amplitud de algunos conceptos jurídicos, como el de proveedor al que define como: “cualquier persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, así como los entes despersonalizados que desarrollen actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, exportación, distribución o comercialización de productos o prestaciones de servicios.” Este concepto es muy amplio, no exige habitualidad como la mayoría de las legislaciones, por lo que en el concepto cabe la figura de la persona que vende ocasionalmente, por lo que las relaciones entre los individuos no profesionales (como la situación que se da cuando una persona vende un automóvil usado a otra) el vendedor sería un proveedor. El código se aplica además a la venta de inmuebles y a cualquiera actividad desarrollada en el mercado

de consumo mediante remuneración, incluidas las del seguro y financieras de crédito comercial.

En cuanto a los derechos del consumidor reconocidos por el código brasileño en su artículo 6º, están los siguientes: 1) La protección a la vida, a la salud y a la seguridad contra los riesgos provocados por prácticas y servicios considerados peligrosos o nocivos. 2) la educación e información sobre consumo adecuado de productos y servicios e igualdad en las contrataciones y libertad de elegir. 3) El derecho a la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidades, características, composición, cualidades y precio, y también sobre los riesgos que presentan. 4) La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos o desleales, como también contra las prácticas o las cláusulas abusivas e impuestas en la contratación de productos y servicios. 5) La Modificación de las cláusulas contractuales que establecen prestaciones desproporcionadas y su revisión en caso que estas se tornen excesivamente onerosas. 6) La efectiva prevención y reparación del daño patrimonial y moral, ya sea individual, colectivo o difuso. 7) El acceso a los órganos judiciales y administrativos con vista a la prevención y reparación del daño patrimonial o moral, asegurando la protección jurídica, administrativa y técnica de los necesitados. 8) La facilitación de la defensa de los derechos, inclusive con la inversión de la carga de la prueba a favor del consumidor en el proceso civil, cuando a criterio del juez fueren verosímiles las alegaciones o cuando fueren insuficientes, según las reglas ordinarias de la experiencia. 9) La adecuada y eficaz prestación de servicios públicos en general.

El artículo 7º dice que los derechos antes señalados no excluyen a los derechos del consumidor establecidos en tratados o convenciones internacionales en que Brasil sea asignatario, como también los principios generales del derecho, la costumbre y la equidad.

El Código, no se limitó a las regulaciones de las relaciones contractuales de consumo, se protege al consumidor mucho antes de la realización del contrato de consumo e incluso después de la contratación propiamente dicha; como ocurre con la regulación del cobro de la deuda; el control y castigo de la publicidad engañosa o

abusiva, estableciendo los principios de identificación de la publicidad y la vinculación contractual de la publicidad (anuncié cumplí), se regula la veracidad de ésta sea afirmativa o de omisión y la abusividad contra la publicidad discriminatoria de cualquier naturaleza. Además, se establecen tres principios fundamentales referentes a la publicidad: i) El principio de la transparencia del mensaje publicitario, ii) la inversión de la carga de la prueba, y iii) el principio de la corrección, que permite obligar al anunciante a hacer contra publicidad.

Una mención especial merece el tratamiento que hace el Código brasileño a la Ley 7.347 (1995) que modificó la Constitución y creó una acción referida a la responsabilidad por daños causados al consumidor, que luego fue recogida y tratada en el Código. En esta norma se define a los intereses colectivos y difusos de los consumidores de la siguiente manera: “Intereses difusos son los intereses transindividuales, de naturaleza indivisible, de que sean sujetos personas indeterminadas y ligadas por circunstancias de hecho”. Y los “Intereses Colectivos son los intereses transindividuales, de naturaleza indivisible de que sea sujeto un grupo, una categoría o clase de personas ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación jurídica de base”. Dentro de los legitimados activos, esto es, aquellas personas que pueden interponer acciones en donde estén involucrados los intereses colectivos y difusos de los consumidores, están: el Ministerio Público, la Unión, los Estados, Municipios o Distritos Federales, Órganos de la Administración Pública destinados a la defensa de los intereses de los consumidores y asociaciones de consumidores, como se puede observar la legitimación activa es más amplia que en nuestra legislación.

En cuanto a las costas procesales y personales que generan las diferentes acciones que emanan de la norma que protege a los consumidores, debemos destacar que, el accionante no las pagará cuando sea vencido en juicio, siempre que no hubiese litigado comprobadamente de mala fe, en nuestra legislación no se menciona a la mala fe en cuanto a las acciones que se ejercen, sino que se habla de acciones temerarias cuando hayan sido sancionadas por el tribunal y se establecen diferentes sanciones para ellas. El objeto de la acción, puede consistir en que se condene a un

proveedor a una obligación de hacer o no hacer o bien al pago de una suma de dinero por reparación de daño, sin perjuicio de la aplicación de multas. Asimismo la acción podría ser cautelar, cuando corresponda. En cuanto a materia procesal, se fija como tribunal competente, al mismo que lo sería en materia civil según la cuantía del asunto.

Los efectos de las sentencias tienen el carácter de erga omnes, excepto cuando el juzgado declaró improcedente la acción por insuficiencia de pruebas, hipótesis en que cualquier legitimado podrá intentar otra acción, con idéntico fundamento valiéndose de nuevas pruebas para probar la hipótesis de los intereses difusos o colectivos transgredidos.

En cuanto a las llamadas ultra partes, éstas quedan limitadas a un grupo, categoría o clase, salvo improcedencia de la acción por insuficiencia de pruebas, hipótesis en que cualquier legitimado podrá intentar otra acción, con idéntico fundamento valiéndose de nuevas pruebas para probar la hipótesis de los intereses difusos o colectivos conculcados.

Las críticas, que ha recibido la legislación brasileña, de acuerdo a la doctrina comparada, especialmente la Argentina, es que los legisladores brasileños trataron de compatibilizar instituciones del derecho del Common Law con otras del derecho continental. Así el sentido de clase o grupo que se utiliza es sociológico y no procesal, como en Estados Unidos de Norteamérica.

En **Estados Unidos**: Se ejerce la protección de los consumidores a través del sistema Class Action, que es uno de los primeros procedimientos específicos para la defensa en juicio de los intereses colectivos y difusos. Es el procedimiento en que se representan judicialmente a uno o más demandantes de una clase o grupo, unidos por situaciones de hecho y/o derecho similares, normalmente, buscando reparación económica a un daño sufrido y en menor medida pretendiendo una determinada declaración de un tribunal.

Se elaboran en dos grandes áreas de desarrollo, una es la denominada Mass Accidents, que se refiere a los accidentes masivos como ocurre en las tragedias de aeronaves y la otra área se llama Mass Product Liability, que se refiere a los productos defectuosos, respecto de la cual se dictó una ley en 1995 denominada "Private Securities litigation reforma act". Estas disposiciones son de índole privada, por lo que buscan



prevenir y reparar daños y determinar la existencia de hechos o cuestiones legales comunes a los miembros de la clase y la declaración del tribunal sobre la procedencia y existencia de intereses jurídicos comunes a una clase y también, se trata de evitar que hayan múltiples juicios, porque pueden implicar un riesgo de sentencias contradictorias.

En cuanto al juicio civil ordinario, la demanda se presenta ante un tribunal ordinario y no ante los especiales que existen para los juicios del derecho de consumo. La tramitación se efectúa de acuerdo a procedimientos generales. En lo que respecta a la representación de legitimados para ejercer los derechos de los consumidores, las normas sobre la representación han ido cambiando durante la historia de la Class Action según se ha ido modificando el parecer respecto de la acción [período eufórico (1964-1969) hostilidad (1969-1974) y de estabilidad]. En una primera etapa la representación no tuvo mayores exigencias y así cualquiera podía comparecer por la clase. Luego en el segundo período los jueces exigieron requisitos desmedidos para la representación y finalmente se llegó a un punto de equilibrio en donde se plantea lo siguiente:

- Un mandatario común actúa en representación de la colectividad.
- No debe tener conflicto de intereses con los representados o miembros ausentes de la clase.
- El juez velará por el hecho que el mandatario defienda justa y equitativamente a sus representados.

Respecto a la notificación para adherirse a la demanda, ésta se realiza por carta y los miembros de la clase que no quieran ser parte del proceso deberán excluirse ante el tribunal expresamente en un plazo determinado, sino opera el consentimiento tácito para ser parte y otorgar poder al mandatario común.

Los efectos de la sentencia, al igual que en la legislación brasileña, ésta produce efectos erga omnes (no sólo respecto de quienes son parte en el proceso sino que respecto de todo el colectivo) por cuanto aquellos sujetos que son miembros de la clase y que no eran parte del juicio podrán invocar la sentencia a su favor para los efectos de solicitar reparación de los daños. Asimismo, se pueden establecer compensaciones al no poder determinarse con exactitud el universo de interesados.

Las críticas que la doctrina comparada hace de esta legislación, se refieren a los aumentos excesivos de litigios que puede producir este sistema y que la posibilidad de vincular al proceso a personas que no son parte de la clase genera inconvenientes y un

posible mecanismo de chantaje a las empresas por la publicidad y el número eventual de involucrados.

## **CAPITULO SEGUNDO**

### **II.- Modificaciones introducidas por la Ley 19.955 a la Protección de los Derechos de los Consumidores**

#### **2.1.- Antecedentes, fundamentos y principios de la ley 19.955.**

Al poco tiempo de la entrada en vigencia de la ley 19.496, fue mostrando sus deficiencias y que no se equiparaba en términos generales a la protección de los consumidores que existe en la legislación comparada, en tanto, era muy restringido el ámbito de aplicación de la ley y no quedaban sujetos a esta norma actos de consumo que son esenciales para todos los consumidores, como son los relacionados con los asuntos de la vivienda, de la salud y la educación.

En lo que respecta a la defensa de los intereses colectivos y difusos, la ley modificada no entregaba las herramientas de carácter sustantivo y procesales adecuadas para una eficaz protección a los beneficiados con esta acción. Además la ley era ambigua en lo que respecta a la supletoriedad, porque, en el caso que existiera

una norma especial que regulara materias vinculadas con la protección del consumidor, no se señalaba expresamente si se aplicaba esta norma de protección del consumidor en forma supletoria. Tampoco se reconocía el derecho a retracto de los consumidores, y a pesar de que se otorgaba un concepto de los contratos de adhesión, no se concebía una causal genérica de la existencia de las cláusulas abusivas, que pueden estar presentes especialmente en este tipo de contratos.

Estas son algunas de las falencias que tenía la norma modificada, por lo que fue imperioso realizar una profunda modificación, que comprendiera los tópicos mencionados y otros puntos relevantes que la norma omitía. En definitiva, era necesario establecer un nuevo marco regulatorio, que fuera innovador e incorporara en nuestro ordenamiento jurídico, conceptos, principios y procedimientos, que existen en la legislación comparada en esta materia. Son estas modificaciones las que analizaremos dentro de este capítulo en forma más específica.

Dentro de los fundamentos y principios que llevaron al Poder Ejecutivo a presentar un proyecto de ley para modificar la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, están los que se señalan en el mismo mensaje que envió el Presidente de la República, el día 08 de septiembre del año 2001, al Congreso Nacional. En el cual don Ricardo Lagos Escobar, menciona cuáles son los fundamentos y principios rectores que inspiran el proyecto de modificación de la ley 19.496. Que son los siguientes:

1.- Ampliar sustantivamente los espacios de protección de los consumidores; considerando que no existen organismos que otorguen una debida protección, en cuanto a la entrega de información y la defensa de sus intereses, ya que, actualmente no es eficaz la norma en esos dos aspectos.

2.- Crear mecanismos para que la relación de consumo funcione en forma correcta dentro de la lógica que tiene el mercado; A pesar de que se aumentan las funciones del Sernac, este organismo no puede ocuparse de todos los actos de consumo que se realizan día a día, por lo que se requiere que tanto los consumidores como los proveedores de bienes y servicios actúen dentro del ámbito legal, para lo cual se requiere de una norma que los motive a actuar dentro del marco legal y morigere las imperfecciones del mercado, en materia de promoción y eficacia de los derechos del usuario.

3.- Fortalecer el funcionamiento de la economía, a través de una mayor y más profunda transparencia de la información disponible y un equilibrio entre los que intervienen en esta relación de consumo; disminuyendo la asimetría existente entre los proveedores y consumidores o usuarios, como está ocurriendo actualmente en los países con economías más avanzadas, en los cuáles existe un mayor desarrollo en materia de consumo, que se refleja con una doctrina y jurisprudencia más desarrollada en esta materia.

4.- Permitir una adecuada solución de los problemas en materia de consumo a través de soluciones legales y de la autorregulación. El proyecto se preocupa de establecer instituciones para que los actores puedan promover la autorregulación de los conflictos que se podrían suscitar en la relación de consumo.

5.- Conceder más facilidades a los consumidores para expresarse, para que se fortalezca la participación ciudadana y la consolidación de una democracia realmente participativa.<sup>15</sup>

A la luz del mensaje, que dio origen a la ley que introdujo modificaciones a la ley de protección de los derechos de los consumidores y de los fundamentos y principios de ésta, podemos ver que la iniciativa del proyecto de ley tiene como objetivos específicos los siguientes: ampliar los espacios de protección de los consumidores; estimular el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado; fortalecer la marcha de la economía mediante la transparencia en la información y un equilibrio adecuado entre los agentes económicos; fomentar la autorregulación y el arbitraje como mecanismo de solución de los problemas relacionados con los actos de consumo; y robustecer la participación ciudadana en este ámbito.

A través, de sus artículos se propende a la consecución de estos objetivos enunciados. Por medio de disposiciones que extienden la aplicación del sistema a todos los actos de consumo, pretendiendo eliminar su naturaleza jurídica mixta, comercial y civil; se consagra la defensa de intereses colectivos y difusos, y se simplifica el procedimiento concentrando éste en dos fases; la primera, de carácter declarativa, que persigue determinar la responsabilidad del infractor; y la segunda,

---

<sup>15</sup> MENSAJE DE S. E. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, con el que se inicia el proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Mensaje N° 178-344, a S. E. Presidente de la Honorable Cámara de Diputados. Santiago, 08 de septiembre de 2001.

determina o fija el monto de las indemnizaciones en caso de existir responsabilidad; se incentiva el uso del sistema de arbitraje para la solución de conflictos, como ocurre en derecho comparado; se asimilan las asociaciones de consumidores a las asociaciones gremiales, sosteniendo que se regirán por el Decreto Ley N° 2757 del año 1979, en lo que respecta a su constitución y funcionamiento; se consagra el derecho de retracto respecto de determinados contratos en que se puede aplicar ésta ley, este derecho que se otorga al consumidor, consiste en que se puede desistir del contrato, dentro de un plazo determinado, sin expresión de causa; se trata también de otorgar protección al consumidor en los contratos de adhesión y se fijan una causal genérica o abierta de cláusulas abusivas; se aumentan las multas por infracción a las disposiciones de la ley, en los casos de publicidad engañosa y por falta de información adecuada, y en lo que se refiera a productos que puedan producir un riesgo a la comunidad, se eleva la multa de 300 a 750 Unidades Tributarias Mensuales y cuando la publicidad falsa pudiera afectar la salud, la seguridad o el medio ambiente, esta sanción se elevará a 1000 Unidades Tributarias Mensuales; se establece un período de garantía de tres meses en los servicios de reparación, y se mejora el acceso a la información que dispondrán los consumidores; se amplían las facultades del Sernac incentivando el uso de sus órganos de naturaleza arbitral como medio para solucionar los conflictos que se susciten en la relación de consumo y también se pretende conceder a este servicio público legitimación activa para interponer demandas, cuando estuvieran involucrados intereses colectivos o difusos de los consumidores

El proyecto de ley está conformado por un artículo único permanente, compuesto de 23 numerales que modifican la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y que se envió desde el Poder Ejecutivo al Presidente de la Cámara de Diputados del Congreso Nacional. El proyecto después de una dilatada y conflictiva tramitación se convirtió en la Ley 19.955, que se publicó en el Diario Oficial el día 14 de julio de 2004. Esta misma ley, en su artículo 5º transitorio faculta al Presidente de la República, para que dentro del plazo de 180 días (contados desde la publicación de la norma) mediante de un Decreto con Fuerza de Ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496.

## **2.2.- Modificaciones a la norma que Protege los Derechos de los Consumidores.**

### **2.2.1.- Ámbito de aplicación de la ley**

Siguiendo el mismo orden normativo que establece la ley 19.955, que modifica la materia relativa a la protección de los consumidores, nos referiremos, en primer lugar al ámbito de aplicación de la ley de la norma en estudio. En la cual no se regulan todos los actos de consumo, sino que solamente algunos de ellos, y es solo en estos casos y excepcionalmente en aquellos en que se disponga especialmente la aplicación de esta ley, en donde va a regir la norma que protege los derechos de los usuarios.

En el mensaje del Ejecutivo, en que se presentó el proyecto de ley que modificaba el estatuto jurídico vigente en la materia, existía la pretensión de ampliar sustantivamente la protección de los consumidores. Aplicando esta norma, como regla general a todos los actos de consumo y no solo a aquellos que tengan una naturaleza jurídica mixta y además se pretendía otorgarle el carácter de un precepto legal supletorio, respecto de las leyes especiales que regularan materias relacionadas con la protección de los consumidores, para lo cual se proponía eliminar el carácter de mixto del acto de consumo. Sin embargo, este criterio no prosperó en el Congreso Nacional, por lo que se mantuvo el criterio general considerando que debe tratarse de una relación entre un proveedor y un consumidor, siendo, el acto de consumo mercantil para el primero y civil para el segundo, se trata en definitiva de una relación entre un consumidor final y un proveedor habitual.

En efecto, todo acto o contrato de comercio ejecutado o celebrado exclusivamente entre proveedores o entre dos o más consumidores no están protegidos por esta ley y se excluyen del ámbito de aplicación de la ley 19.496, por lo tanto, lo más trascendente para calificar a una persona como usuario no es la calidad de individuo sino que lo que determina si es o no consumidor es el destino final del bien o del servicio contratado.

La mayoría de la doctrina nacional piensa que el concepto de consumidor que se encuentra definido en el artículo 1º número uno de la ley en estudio, tiene un carácter restrictivo, por cuanto se centra en el concepto de destinatario final del bien o servicio, porque éste satisface necesidades privadas, familiares o domésticas y

además esta conducta debe ser ajena a cualquier actividad empresarial o profesional, después de la modificaciones introducidas a la norma esta dispone que “son consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto oneroso, adquieran, utilizan, o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios”.<sup>16</sup>

Respecto, al concepto de proveedor se mantiene el que tenía en la ley 19.496, antes de las modificaciones, pero se agrega al N° 2, un inciso segundo que prescribe que no se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente, porque no constituyen actos mercantiles y falta un requisito para que el acto tenga un carácter mixto, a pesar de esto la definición sigue siendo amplia, porque se incluye a personas naturales y jurídicas, sean de derecho público o privado, se mantienen además otros aspectos relevantes del concepto de proveedores en la norma modificada, como los que se refieren a la exigencia de habitualidad en el ejercicio de la actividad y que los actos tengan un carácter oneroso, esto es, que los sujetos que intervienen en la relación de consumo obtengan una utilidad, que en principio debiera ser equivalente.

Según la ley actualmente vigente se considera al proveedor en el último extremo en la cadena de producción. Sin embargo, este concepto se amplía en caso que el consumidor opte por la reparación del bien, ya que, en este caso puede dirigir sus acción indistinta o conjuntamente en contra del vendedor, el fabricante o el importador y una vez hecho el reclamo el requerido no puede derivar esta acción a otro y en el caso que se deban indemnizar perjuicios al consumidor por los daños causados por un bien o producto, éstos son solidariamente responsables frente a los usuarios, como lo establece actualmente el artículo 21 de la ley. Un tratamiento similar se observa en el artículo 47 de la ley 19.496 que no fue modificado por la ley 19.955, y que se refiere a las disposiciones relativas a la peligrosidad o toxicidad de los bienes o productos y de los servicios, ya que, los daños o perjuicios que pudieran provenir del consumo de estos, serán de cargo del productor, importador y primer distribuidor solidariamente y sólo se eximirán de esta responsabilidad cuando cumplan las medidas de prevención legal o los reglamentos establecidos y el debido cuidado y

---

<sup>16</sup> Ley 19.955. CHILE. Modifica la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Santiago, Chile. Artículo único 1 a). 14 de julio de 2004.

diligencia que se exige según la naturaleza del producto o servicio que se entrega a la comunidad.

El artículo que específicamente se refiere al ámbito de aplicación de la ley, es el segundo, y antes de su modificación estaba redactado con un carácter restrictivo, comenzaba diciendo; “*sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley*”, tenía el inequívoco sentido de excluir aquellos actos que no fueran considerados mixtos, en el sentido que ya se ha explicado anteriormente, salvo las excepciones que el mismo precepto establecía: los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y aquellos en que el proveedor suministraba a un consumidor el uso o goce de un inmueble por periodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

A diferencia de lo que ocurre actualmente con el mismo artículo después de la entrada en vigencia de las modificaciones a esta norma; en primer lugar, este artículo no tiene una redacción excluyente, comienza señalando, “*Que quedan sujetos a las disposiciones de esta ley*”, y enumera actos y contratos que están sujetos a la ley, señalando en la letra a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor. Dejando de lado el encabezado todo lo demás se mantiene, como ocurre con las letras b) y c), en las cuáles a pesar de que el acto no es mercantil para el proveedor se aplica esta normativa legal, la novedad e innovación en este artículo se encuentra en las letras siguientes; en la letra d) se señala que quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los contratos de educación de enseñanza básica, media, técnico profesional, universitaria, con la restricción que la aplicación de esta norma respecto a este tipo de contratos es sólo respecto al párrafo 4º del título I, a los párrafos 1º y 2º del título III y los artículos 18, 24, 26, 27 y 39, y se aplica también respecto al derecho que tienen los usuarios de recurrir a los tribunales que correspondan, para hacer efectivo los derechos que esta ley les concede.

Si bien, es cierto que es un avance la inclusión de la educación en la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en ésta se establece una incomprensible deficiencia, que se refiere a las restricciones que imposibilitan entre otros aspectos, el más fundamental derecho de los usuarios de los contratos de educación, que se refiere a los reclamos y acciones vinculadas a cuestionar la calidad



de educación que estamos recibiendo, puesto que, en el inciso segundo de la letra d) se dispone que no quedará sujeto a esta norma el derecho de los consumidores a recurrir ante los tribunales de justicia por la “*calidad de la educación*” o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época de ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente o en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de cumplir las condiciones ofrecidas por las entidades de educación; la letra e) se refiere a los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre “*calidad*” contenidas en la Ley 19.472; y por último la letra f) que se refiere a los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento con fondos o seguros; de la acreditación o certificación de los prestadores, y en general cualquiera otras normas reguladas en leyes especiales.

En consecuencia, se ha ampliado el ámbito de aplicación de la Ley del Consumidor, para aquellos actos y contratos que se encuentran en el artículo segundo del texto definitivo de la ley, que incluye además limitaciones y restricciones que se deben tener en cuenta al momento de aplicar la norma, por lo tanto, esta ley es de aplicación general para los actos de consumo y supletoria de aquellas leyes especiales que se vinculan con la protección de los consumidores o usuarios.

En cuanto, a los presupuestos que se incorporaron en el artículo 2º bis, son también una forma de ampliar el ámbito de aplicación de la ley, ya que, se trata de actividades de carácter mercantil que son reguladas por leyes especiales, como las financieras, los seguros, etc. y se considera aplicable estas disposiciones a materias no reguladas por leyes especiales y se incorporan otras situaciones, como cuando está comprometido el interés colectivo o difusos de los consumidores y el derecho que éstos tienen a solicitar indemnización a través de un procedimiento que la misma ley se encarga de establecer y regular en el párrafo 2º del título IV de la ley 19.955, el encabezado de éste comienza señalando que se trata del procedimiento especial para protección del interés colectivo y difuso de los consumidores.

Otro aspecto en que se amplió el ámbito de aplicación de la ley, es el relativo al derecho que tiene el consumidor a recurrir individualmente ante los órganos jurisdiccionales, para ser indemnizado de todo perjuicio que tenga su origen en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre y cuando no existan procedimientos indemnizatorios en leyes especiales, por medio de los tribunales que correspondan. Este principio, ya se encontraba establecido en el artículo 3º de la Ley 19.496, que consagra los derechos y deberes del consumidor, y específicamente en la letra e) que se refiere a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de la ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea, este criterio ha sido recogido por nuestra jurisprudencia.

### **2.2.2.- Derechos del Consumidor y el Derecho a Retracto.**

Siguiendo la legislación comparada que existe en materia de protección del consumidor, se consagran los derechos y deberes de los consumidores en forma positiva y se establecen que éstos deben ser respetados por todos los actores de las relaciones de consumo, especialmente por los proveedores.

En nuestra legislación, se encuentran establecidos los derechos y deberes de los consumidores en el Título II del párrafo 1º de la ley 19.496, que comprende no sólo los derechos, sino que en algunos casos también los deberes de los usuarios, en términos generales se mantienen los que ya existían, se crean otros y se amplían algunos conceptos que estaban establecidos antes de las modificaciones. Los cambios se estructuran de la siguiente manera: El artículo 3º comienza diciendo que son derechos y deberes básicos del consumidor:

a) *La libre elección del bien o servicio, el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo*, la segunda parte de esta letra fue la que se agregó en el proyecto de ley enviado por Ejecutivo y que después fue ratificado por el Congreso Nacional, con esta modificación se establece expresamente que el silencio no constituye formación de consentimiento.

Materia esta última muy importante que no se establece en el Código Civil, sino que se encuentra regulada en los artículos 97 a 108 del Código de Comercio y que el legislador creyó necesario introducir en forma más clara y contundente. En este punto nuestra legislación se adecua a los estándares normativos del derecho comparado, como el que se establece la Ley Modelo para América Latina y el Caribe.

Las letras en que constan los otros derechos de los consumidores fueron analizadas en el capítulo anterior y se mantienen en legislación actual en los mismos términos.

b) El derecho de 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;

c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y prestadores de servicios;

d) La seguridad en el consumo de bienes y servicios, a la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;

e) Que dispone que en vez de proceder la indemnización en caso de incumplimiento de la ley, procede por incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, en consecuencia, la disposición quedo de la siguiente forma; el 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, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea.

f) La educación para un consumo responsable y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Otros derechos de los consumidores que se establecen en la ley actualmente y que no fueron modificados por ley 19.955, se encuentran en diferentes artículos, como el art.15 inciso 1º que se refiere a los sistemas de seguridad y vigilancia que tienen los establecimientos comerciales, que tienen el deber de respetar la dignidad y derechos de las personas y el art.19 que fija el derecho del consumidor a la reposición de un producto o la bonificación del valor de la compra de otro o la devolución del precio, cuando la cantidad o el contenido del producto sea inferior al establecido en el envase.

Una de las mayores innovaciones en materia de derechos del consumidor que establece la ley 19.955, se refiere a la introducción de los artículos 3º bis y 3º ter., que regulan el derecho a retracto, que podemos decir que consiste en la facultad del consumidor para poner término a la relación de consumo que lo une con el proveedor, por su sola voluntad, en los casos, plazos y condiciones que establece la ley. Este derecho solo podrá hacerse efectivo en los casos que específicamente señala la ley y con ciertas limitaciones que la misma norma establece. Debemos decir previamente que en el Proyecto de Ley el plazo que se fijaba para poner término unilateralmente a un contrato era de 7 días, contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio, en términos similares se establece el derecho a retracto en la Ley Modelo para la Protección del Consumidor en América Latina y el Caribe, se debe agregar que en el proyecto se incorporaba en el artículo 3º bis la letra a) que disponía la contratación de servicios de tiempo compartido, entendiendo que aquellos consisten en un contrato en virtud del cual se pone a disposición del usuario, por períodos convenidos, el uso y goce y demás derechos que se convengan sobre una unidad variable o determinada de un bien raíz, con o sin servicios de hotelería, en inmuebles ubicados en el país o en el extranjero, mediante el pago de una cantidad de dinero. Esta disposición no fue considerada por el Congreso durante la tramitación de las modificaciones a la ley 19.496, es más, otros contratos que sí se incorporaron y que no estaban considerados en el proyecto fueron los celebrados por medios electrónicos, o a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

En consecuencia, lo que se encuentra vigente en la norma respecto al derecho a retracto está en el artículo 3º bis y el artículo 3º ter., en el primero de éstos, en su inciso 1º señala que el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de **10 días** contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo. Posteriormente se dispone que esta facultad puede ejercitarse en los siguientes casos:

- a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor debe expresar su aceptación dentro

del mismo día de la reunión. El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el encabezamiento.

- b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho a retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de los servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

Continúa el artículo señalando otros aspectos que se refieren al precio del bien o servicio y a la forma de pago de éste, cuando sea por medio de un crédito otorgado al consumidor o a un tercero, el retracto resuelve también este crédito. El proveedor está obligado a devolver las sumas abonadas, sin retención de gastos antes de 45 días siguientes a la comunicación del retracto. Cuando se trata de servicios, la devolución corresponde sólo a aquellas sumas abonadas que no sean servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Por último, se menciona el buen estado en que se deben restituir los elementos de embalaje, las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Otro artículo que se introdujo con la ley 19.955 y que no estaba considerado en el Proyecto de Ley enviado por el Ejecutivo, no obstante, el Congreso lo incorporó a la ley que se promulgó posteriormente, es el artículo 3º ter.

En este artículo se establece el derecho a retracto vinculado a las prestaciones de servicios educacionales que se dan en la educación superior, cuando sean

proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quien efectuó el pago en su representación, para que, dentro del plazo de 10 días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades que pertenecen al consejo de rectores (universidades tradicionales), se deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios no prestados.

Para ejercer este derecho se requiere ser alumno de primer año de la carrera o programa de pregrado y acreditar, (ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad) que se encuentra matriculado en otra entidad de educación superior. La institución superior no puede retener los dineros pagados, ni los documentos de pago o crédito una vez que se ha realizado el retracto, debiendo devolver todos estos en plazo de 10 días, en el evento de haber otorgado mandato general para hacer cobros futuros, éste queda revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado. La institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa de pregrado o de la carrera.

El hecho de incorporar el derecho a retracto respecto determinados contratos es un avance en materia legislativa y también una forma de equiparar nuestro ordenamiento jurídico a la legislación comparada en materia de protección al consumidor. Sin embargo, también debemos mencionar algunas deficiencias u omisiones en que ha caído esta disposición, en primer lugar, el artículo 3º bis letra b), se refiere al derecho a retracto vinculado a los casos de ventas por medios electrónicos y otros casos en que se trata de contratos entre ausentes o que operan a distancia, esta disposición puede ser letra muerta o ineficaz, ya que el legislador reconoce este derecho “a menos que el proveedor haya dispuesto lo contrario...”, todo lo bueno que significa haber regulado en este tipo de contratos el derecho a retracto, queda supeditado a la voluntad del proveedor, por lo que si éste dispone en una cláusula del contrato respectivo que no se aplica el derecho a retracto, este derecho no se podrá ejercer por el consumidor y la disposición queda al arbitrio o la buena voluntad del proveedor.

Por otra parte, el artículo 3º ter., se refiere a los casos de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, que proporcionan los centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, en este caso el derecho a retracto se encuentra demasiado restringido, porque solamente se considera que pueden ejercer este derecho los alumnos de primer año de ingreso en establecimientos de educación superior, cuando se encuentren matriculados en otra entidad de educación superior, pero no reconoce otras circunstancias de fuerza mayor que pueden llevar a un alumno a no continuar sus estudios y a pesar de esto, tendría la obligación de pagar por servicios educacionales que no está utilizando<sup>17</sup>. Un tema que esta disposición omitió y que es de suma importancia en materia de educación superior, es la calidad de los servicios educacionales. Qué pasa por ejemplo, cuando un estudiante comprueba que la educación que se imparte en el establecimiento de educación superior es deficiente, o que el nivel académico no es el que se promocionaba, o que la infraestructura es inadecuada, tendrá acaso el deber de pagar este alumno, durante todo un año por este servicio educacional precario, serán estas las condiciones en que debe estudiar una carrera profesional.

Debemos mencionar brevemente, cuáles son los aspectos más relevantes que debemos entender al referirnos a la calidad de un producto o de un servicio, definido ésta como la aptitud o idoneidad para satisfacer el propósito natural que se destina el respectivo artículo o servicio, como también el grado en que uno u otro resultan acordes a ciertas características incorporados en una norma o que son exaltados por el proveedor en la publicidad que haga de sus productos o servicios.

La calidad es un derecho de los consumidores, éstos tienen el derecho a que les garanticen esa idoneidad y la pertenencia a un determinado estándar de atributos que él ha tenido en cuenta para decidir su opción de consumo, y además debe ser acorde a los rangos de calidad que se ha convenido o que tácitamente ha tenido en cuenta el consumidor al guiarse por la publicidad o el ofrecimiento del proveedor, este último tiene obligación de responder frente a estos parámetros de calidad y eficacia de un producto o servicio por el hecho que los contratos de consumo son esencialmente conmutativos, por lo que un consumidor paga una cantidad determinada de dinero o

---

<sup>17</sup> Francisco Fernández Fredes. La nueva Institucionalidad de la Protección de los derechos de los Consumidores en nuestro país a partir de la ley Nº 19.955. Anuario de Derechos Humanos. 2005

un precio a cambio de un bien o un servicio que le ofrecen, valor que ha sido determinado libremente por el proveedor.

En consecuencia, el ejercicio efectivo del derecho a la calidad es consustancial a la buena fe con que deben ejecutarse los contratos de consumo, a pesar que este derecho no está establecido en el artículo 3º de la ley, el Servicio Nacional del Consumidor dentro de sus atribuciones puede realizar y fomentar la información y educación de los consumidores, así como publicar información a los usuarios para que tengan conocimientos de las características de la comercialización de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, facultades que últimamente se ha encargado de difundir a través de los medios de comunicación social y que son una orientación para los consumidores, especialmente en períodos en que la demanda de algunos productos crece ostensiblemente, como ocurre por ejemplo, en el mes de marzo con los uniformes y útiles escolares o en el mes de diciembre con los juguetes o con los productos del mar que se consumen en semana santa, etc.

### **2.2.3.- Asociaciones de Consumidores**

Hemos mencionado anteriormente la importancia que tiene para la sociedad civil la protección de los derechos de los usuarios a través de las asociaciones de consumidores, quienes hacen un contrapeso al poder e influencia que tienen las asociaciones de proveedores y comerciantes y de alguna manera morigeran los efectos de la asimetría que crea el mercado en el consumo. Así se refleja actualmente en las economías más desarrolladas que la nuestra, en donde estas asociaciones de consumidores tienen una participación más relevante en la sociedad e intervienen como interlocutores válidos, en las decisiones que debieran otorgar una protección más efectiva a los intereses de los consumidores, ya sea, a través de la legitimación activa para actuar como demandante en los juicios en que se vean afectados los intereses colectivos o difusos de los usuarios o actuando directamente ante los órganos jurisdiccionales por conflictos que se promuevan por infracción a la ley 19.496 o actuando como mediadores frente a los abusos de los proveedores que aprovechan su posición privilegiada en el mercado o a través de promoción, difusión y educación



de los derechos de los ciudadanos, y también buscan estas asociaciones obtener financiamiento privado o subsidios de la administración pública para lograr sus objetivos.

Otras tareas de las organizaciones de consumidores, son la realización de investigaciones sociales, médicas y científicas sobre los contenidos de los productos y las consecuencias que podrían ocasionar para la salud de las personas que consumen determinado bienes o los daños que éstos pueden ocasionar al medio ambiente. Respecto a los servicios que otorgan los proveedores también estas instituciones pueden realizar investigaciones y análisis sobre la calidad y el precio de los diferentes servicios públicos y privados que se ofrecen en el mercado a los consumidores.

En nuestro orden jurídico y social éstas instituciones no tenían la fuerza y la capacidad para ser un actor importante en la escena de la defensa de los derechos de los consumidores, pero con las modificaciones que se han introducido a la norma se espera que paulatinamente adquieran un rol más protagónico en la defensa de los derechos de los usuarios en el mercado, para restablecer el equilibrio entre los individuos que actúan en el comercio.

La Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu) es una de las primeras asociaciones que se fundaron como corporaciones e incluso antes de las modificaciones que estamos analizando en esta memoria. Esta organización establece dentro de sus estatutos la misión que tienen como organismo de protección de los consumidores, señalando en forma precisa y clara cuáles son sus objetivos y los principios que los mueven como tal, se fija una verdadera declaración de principios de estas organizaciones en la siguiente manifestación de su cometido: *“Nuestra misión es ser referente y promotor del desarrollo y fortalecimiento del movimiento de consumidores de Chile, para lograr estos objetivos trabajamos en la promoción y defensa de los derechos de los consumidores y el ejercicio de sus responsabilidades, trabajamos por la transparencia y la equidad en las relaciones de mercado y favorecemos el desarrollo democrático, igualitario y sustentable de la sociedad”*, este concepto refleja en términos generales el sentido y la razón de ser de todas estas organizaciones.

En una sociedad democrática deben facilitarse y promoverse las instancias de participación y asociatividad de todos los ciudadanos, para que en función de sus

intereses puedan agruparse y manifestar sus opiniones. En nuestra legislación en la última década se ha ido fortaleciendo y promoviendo la constitución de grupos intermedios en la sociedad. Sin embargo, la forma como se regulaba a las asociaciones de consumidores antes de las modificaciones a la ley era bastante precaria, en primer lugar, no existía en la norma una definición o un concepto de estas organizaciones y la forma de su constitución era demasiado engorrosa y burocrática porque debían sujetarse a las disposiciones que se regulaban para la constitución de las corporaciones, por lo que se regían por el Título XXXIII del Libro I del Código Civil y su reglamentación complementaria. Esto significaba, que se les concedía personalidad jurídica por Decreto Supremo, que se tramitaba en el Ministerio de Justicia, gestión que además era muy onerosa. Se enumeraban las funciones en forma taxativa en el artículo 8º de la ley, según este precepto estas organizaciones sólo podían ejercer las siguientes funciones:

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando lo requieran;
- c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área de consumo;
- d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato.

Como se puede apreciar de lo expuesto, en el artículo 8º antes de las modificaciones, las asociaciones de consumidores no podían representar en juicio los intereses colectivos y difusos de los ciudadanos, lo que era una de las atribuciones por antonomasia de estas instituciones en el derecho comparado.

El Mensaje del Presidente de la República en que se presentó el proyecto de ley, que modificaba la norma que protegía los derechos de los consumidores, los términos en que se definía a las asociaciones de consumidores eran más amplios, ya

que, se establecía en la parte final del párrafo respectivo, que el objeto de estas organizaciones era proteger, informar, y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de sus derechos. Sin embargo, el concepto que quedó en el texto definitivo aprobado por el Congreso Nacional, es más restrictivo en cuanto al ámbito de acción de las asociaciones, por lo que se reemplazó el antiguo artículo 5º y se introdujo uno nuevo por la ley 19.955, que dispone; “*Se entenderá por asociación de consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independiente de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés*”.

Otro cambio importante en la regulación existente en esta materia y que debía modificarse, era lo que se refiere a la constitución de estas organizaciones, porque éste era un trámite largo, engorroso y muy oneroso, con varias revisiones de los estatutos, lo que impedía en cierta forma la proliferación de las asociaciones de consumidores, impedimento que hoy está superado con la introducción del artículo 6º que dispone que estas instituciones se regirán por lo que disponga la ley y que en lo no previsto en ella se regirá por el Decreto Ley 2.757, de 1979 del Ministerio del Trabajo, precepto que regula la formación de las asociaciones gremiales, y en donde se simplifican los trámites para constituir personas jurídicas, la principal diferencia que existe entre una y otra forma de constitución de organizaciones, es que, en la que se regula el Título XXXIII del Código Civil, la personalidad jurídica se establece después de un largo proceso y en cambio en la otra, la organización queda constituida por la reducción del estatuto a escritura pública y su entrega.<sup>18</sup>

En consecuencia, el procedimiento para constituir una asociación de consumidores se efectúa de la siguiente manera; se realiza una reunión de a lo menos 25 personas ante un notario público, en el acta constitutiva deberá constar la aprobación de los estatutos y la elección de la mesa directiva, el acta notarial deberá depositarse en tres ejemplares ante el Ministerio de Economía, el que llevará un registro de todas las asociaciones de consumidores, éstas gozarán de personalidad

---

<sup>18</sup> AIMONE, Enrique, Derecho de Protección al consumidor, Santiago. Editorial Jurídica Conosur Ltda. 1998. 160p.

jurídica por el solo hecho de haber publicado en el Diario Oficial un extracto del acta y el número de registro asignado por el Ministerio de Economía, éste ministerio no puede negar el registro de una asociación de consumidores y deberá autenticar a lo menos tres copias del acta constitutiva. En este caso la norma definitiva también fue modificada en el Congreso Nacional, respecto al Mensaje enviado por el Ejecutivo, ya que, en este proyecto se disponía que las asociaciones de consumidores se registrarán por el Decreto Ley 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo, con excepción de sus artículos 26 y 27 y artículos transitorios y por lo dispuesto en esta ley.<sup>19</sup>

En lo que respecta a las atribuciones de las asociaciones de consumidores, en el texto definitivo se mantuvieron las cuatro que ya existían en la ley y se agregaron dos funciones nuevas que son; la letra e) que consiste en representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales y administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan. Este precepto se mantuvo tal como fue enviado por el Ejecutivo en el proyecto de ley, con esta nueva función se trata de equiparar la orientación dominante que existe en el derecho comparado, en la cual se legitima activamente a las asociaciones de consumidores para representar acciones y recursos en defensa de los intereses colectivos y difusos de los usuarios, ante los órganos jurisdiccionales y las autoridades administrativas que correspondan.

Se incorpora además como función de estas organizaciones la letra f) la cual dispone que éstas pueden participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen, aspecto que ya hemos analizado cuando hacíamos referencia a las críticas presentadas por la Cámara de Comercio de Santiago a las modificaciones introducidas por ley en análisis. A mayor abundamiento podemos mencionar, que la necesidad de incorporación de esta letra como una de las nuevas atribuciones de las asociaciones de consumidores obedece a la expansión y los abusos de las empresas privadas en la producción, comercialización, distribución, de los servicios públicos que otorgan, tales como luz, agua potable, gas, etc., en todo caso la intervención de estas

---

<sup>19</sup> MENSAJE DE S. E. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, con el que se inicia un proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Mensaje N° 178-344, a S. E. Presidente de la Honorable Cámara de Diputados. Santiago, 08 de septiembre de 2001, 8p.

organizaciones en la fijación de tarifas es sólo participativa y no resolutive, por lo que no representa un verdadera amenaza para el uso y abuso de los derechos de los dueños de estos servicios básicos.

Otros aspectos importantes que se introdujeron en la regulación de esta materia, se refieren a las actividades prohibidas a estas organizaciones. Se mantienen las prohibiciones mencionadas en la ley 19.496, pero se amplían y acotan algunos de sus conceptos, por lo que el artículo 9º empieza diciendo; que las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán: a) desarrollar actividades lucrativas, se agrega con la modificación, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que le son propias, era trascendente dejar establecido esta excepción porque se restringía anteriormente una de las formas que poseen estas instituciones para poder financiar sus gastos y proveer los fondos necesarios para mantener y promover sus propios objetivos, ya que, la búsqueda de provisión de fondos y de dinero no tienen el carácter de lucrativo sino de mantenimiento; por otra parte en el inciso final, se refiere a la cancelación de la personalidad jurídica por infracciones graves y reiteradas, se agrega que se concede acción popular para efectuar esta solicitud, al disponer que cualquier persona la puede solicitar y se hace hincapié que debe ser a través de una resolución judicial, esto es un órgano jurisdiccional y no administrativo.

Se agrega también en el artículo 11 de la ley, que los directores responden personal y solidariamente por multas y sanciones que obliguen a la organización por actuaciones calificadas como temerarias por el Juez, siempre que se ejecuten sin acuerdo previo de la asamblea, lo importante para eximirse de esta responsabilidad de los directores será, por lo tanto, actuar con el acuerdo previo de la asamblea de la asociación.

Otro de los aspectos innovadores y discutidos por los asociaciones gremiales de los comerciantes, se refiere a la introducción del artículo 11 bis, que crea un *fondo concursable* destinado al financiamiento de estas organizaciones para el cumplimiento de sus objetivos, con exclusión de la letras d) y e) del artículo 8º de la Ley 19.496. Este fondo está compuesto por los aportes que cada año se contemplan en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y por donaciones que efectúen organizaciones sin fines de lucro nacionales o extranjeras, los aspectos

positivos y los inconvenientes que pueden generar estos aportes ya han sido mencionados. Sin embargo, es pertinente también señalarlos someramente en este capítulo; en primer lugar, el tema de los fondos obedece a una cantidad de dinero que se asigna en el presupuesto anual a este servicio público, este aporte será una cantidad variable de fondos que se destinarán por el Ejecutivo y que se enviarán cada año al Congreso para su aprobación, esto significa que dependerá de lo que disponga el Ministro de Hacienda y envíe al Congreso Nacional para que sea aprobado en la ley de presupuesto, el monto se puede llegar a determinar por razones coyunturales del gobierno de turno o por razones de política económica, a las cuáles no se debería supeditar todos los años el financiamiento que las asociaciones de consumidores reciben del Estado y que son indispensable para su subsistencia.

La cantidad de dinero que se entrega también es exigua, considerando los gastos para subsistir e investigar que requieren estas organizaciones, en el derecho comparado estas organizaciones reciben un aporte directo de sus respectivos Estados, que las promueven y las consideran como actores relevantes en la escena del consumo. Por otra parte, los aportes y donaciones que podrían recibir de instituciones sin fines de lucro sean nacionales o extranjeras, son actos de mera liberalidad de quienes las otorgan por lo que estos aportes están sujetos a los avatares de la voluntad del donante.

Por último, otro aspecto relevante en materia de las asociaciones de consumidores que se introdujo con las modificaciones a la norma, es la sustitución del artículo 7º que se refiere a la disolución de éstas, en el proyecto enviado por el Ejecutivo se disponía que “las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros”, después de la tramitación del proyecto de ley por ambas cámaras del Congreso Nacional, el artículo dispuso que además de las causales de disolución que se indican en el artículo 18 de la Ley 2.757, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencias judiciales o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros, y se agrega, un inciso segundo y tercero, que señalan que en caso que el Juez, dentro del plazo de tres años, declare temeraria dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma

asociación de consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.

Esta disposición fue introducida por los parlamentarios que defendían claramente los derechos de los proveedores, porque ya existían en la ley sanciones para los casos que habían demandas consideradas como temerarias y no había necesidad de introducir una causal más para disolver las asociaciones de consumidores, tal vez, el temor de verse los proveedores expuestos a una proliferación de acciones de intereses colectivos y difusos en su contra, los llevó a tratar influir de alguna manera en la disminución de las acciones y pretensiones en que ellos pudieran ser demandados, a través del establecimiento de una drástica sanción, como es la disolución de estas organizaciones.

Otro exceso de esta disposición, es establecer que si un Juez dentro del plazo de tres años hubiera declarado como temeraria dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma asociación de consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada. El plazo de tres años es demasiado extenso considerando la cantidad de transacciones comerciales y servicios que se efectúan diariamente en el mercado y las posibilidades de accionar en contra de los proveedores por infracciones a la ley. No obstante, para tratar de equiparar la situación que se estableció en este inciso, se dispuso que esta posible sanción sólo proceda en casos graves y calificados y por una sentencia fundada. Lo cual nos parece insuficiente, es más, pensamos que en una modificación posterior a la ley debiera estudiarse este inciso, porque esta disposición puede transformarse en un elemento disuasivo para la interposición de demandas que involucren intereses colectivos y difusos, por el temor de verse expuesto a una sanción tan excesiva.

En cuanto, al inciso tercero del artículo 7º, se refiere a la inhabilidad de los directores de las asociaciones disueltas por esta causa, por un lapso de dos años para que puedan volver a tener el mismo cargo, a pesar de que puedan integrar estas asociaciones como simples consumidores.

Por último, debemos mencionar que la Ley 19.955, introdujo en el artículo 3º transitorio una disposición que se refiere especialmente a estas organizaciones señalando que; “las asociaciones de consumidores que existieran a la fecha de

entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4º transitorio de la Ley 19.250.”

El sentido de esta disposición transitoria, es facilitar la creación y promoción de nuevas asociaciones de consumidores, manteniendo la subsistencia de las que ya existían con anterioridad a la entrada en vigencia de este nuevo marco legal.

#### **2.2.4.- Contratos de Adhesión**

Otra de las novedades que introdujo la ley 19.955 en nuestro ordenamiento jurídico de protección al consumidor, fue establecer una mayor regulación a los contratos de adhesión, que son la gran mayoría de contratos de consumo que existen actualmente en nuestra sociedad. El artículo 1º, en su número sexto define al contrato de adhesión como: *“aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”*, además con las modificaciones que se realizaron en la ley se regulan estos contratos y su contenido en forma más específica. El Título I, párrafo 4º de la Ley 19.496 se refiere a las “Normas de equidad en las estipulaciones y el cumplimiento de los contratos de adhesión”.

El hecho que las cláusulas de estos contratos no provengan de un acuerdo entre las partes, sino que de la imposición de una de ellas sobre la otra, que los concibe, redacta e impone en una regla contractual sustrayendo a la contraparte de toda negociación, la cual sólo manifiesta su voluntad al celebrar o no el contrato con el proveedor, esto ha llevado al legislador a establecer un marco legal que excluya las cláusulas abusivas que estos contratos puedan establecer.

Se trata de regular que el contenido de estas disposiciones sea conocido y entendido por los consumidores, quienes son solamente los adherentes en estas convenciones. Se trata también de evitar un fenómeno frecuente en nuestra legislación contractual, evitando la proliferación de la llamada “letra chica” de los contratos que afortunadamente ha quedado superada por la modificación que introdujo la ley 19.955, en el sentido de reemplazar la expresión *“modo legible”*, del inciso primero del artículo 17 por la frase *“de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5*



*milímetros*". En todo caso, no basta con que todas las letras de un contrato sean del mismo tamaño, lo que realmente importa es que el contenido de éstas no esté en contravención a la ley y a los principios generales del derecho que se establecen en nuestro ordenamiento jurídico.

Los requisitos de **forma** que deben existir para que estemos en presencia de un contrato de adhesión, son los que se denominan según la doctrina "de inclusión" o "formales", que no miran el contenido de las cláusulas. Estos requisitos son los siguientes:

- Que en el contrato figuren las condiciones generales o que se haga una referencia expresa al documento donde se encuentra.
- Que se entregue al adherente una copia de las condiciones generales.
- Que esté redactada en forma comprensible y legible<sup>20</sup>.

Estos requisitos de inclusión o de forma se encuentran consagrados en nuestra ley, en el artículo 17 inciso 1º y no han tenido mayores modificaciones, salvo el caso de la tipografía a la que hicimos referencia anteriormente, respecto al tamaño mínimo que deben tener las letras en este tipo de contratos.

Este artículo no solamente hace referencia al tamaño de las letras de los contratos de adhesión, sino que también se refiere a los espacios interlineados, al color de las letras y otros aspectos vinculados al papel y la escritura, se agrega al final del inciso que las cláusulas que no cumplan con estos requisitos no producirán efecto alguno para el consumidor, por lo que serán ineficaces. Los demás requisitos relacionados con el idioma y la firma se mantienen tal como estaban en la ley 19.496 (antes de las modificaciones) en el inciso 2º y 3º del citado artículo.

Respecto a los requisitos de **fondo** de los contratos de adhesión, se vinculan directamente con las denominadas cláusulas abusivas que se encuentran presentes preferentemente en este tipo de contratos, éstas consisten en términos generales en: "*Estipulaciones contractuales que entrañan un desequilibrio de las partes de la*

---

<sup>20</sup> AIMONE, Enrique, Derecho de Protección al consumidor, Santiago. Editorial Jurídica Conosur Ltda. 1998. 72-73p.

*convención*<sup>21</sup>, en doctrina a estos contratos se les denomina contratos de consumo y se caracterizan por sus elementos, que son: la diferente cualidad de las partes y el modo de celebración: por adhesión y finalmente, su carácter escrito. En nuestra legislación se establece que se sancionan las cláusulas abusivas con la ineficacia, esto se verifica en el comienzo del artículo 16 que dispone que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) 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 ella 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;

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamientos 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;

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

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del deudor;

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

f) Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato;

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato, y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades.

---

<sup>21</sup> Bambach Salvatore, María Victoria, "Las cláusulas abusivas" en Contratos. Coordinación Enrique Barros Bourie. Editorial jurídica de Chile. Santiago. 1991. 51p.

Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.

En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.

Las modificaciones que se introdujeron a este artículo son las siguientes: se sustituyen en las letras e) y f) las puntuaciones que cambiaron, porque se introduce otra literal, la letra g) que quedó como se transcribió en el párrafo anterior. En esta última letra se incorpora una hipótesis genérica de cláusula abusiva, que antes no existía. Por lo que, se establece que toda cláusula o estipulación que sea contraria a la buena fe, es una cláusula abusiva, solo se debe tener en cuenta para determinarla que hayan parámetros objetivos, un perjuicio al consumidor y que exista un claro desequilibrio entre los derechos y obligaciones de cada una de las partes, atendiendo a la finalidad del contrato y a las disposiciones que éste tiene.

La buena fe es uno de los conceptos fundamentales que existe en nuestro derecho civil. Se puede entender la buena fe desde un punto de vista subjetivo; que la concibe como la conciencia o convicción de actuar lícitamente. Paralelamente está la concepción objetiva; que estima que la buena fe es una actitud ordinaria de comportamiento, según la conducta media de un hombre corriente y que es exigible socialmente a las personas. En materia contractual está establecida expresamente en el artículo 1546 del Código Civil que dispone: “Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley o costumbre pertenece a ella”. En consecuencia, en este artículo se establece el principio de que las leyes relativas a los contratos son supletorias a la voluntad de las partes y cuando se vulnere este principio en un contrato de adhesión, estamos frente a una cláusula abusiva.

En cuanto al inciso final del artículo 16, debemos decir que esta disposición solamente establece la obligación de incorporación en la cláusula compromisoria del derecho que tiene el consumidor de recusar al arbitro designado, sin expresión de causa, sin perjuicio del derecho de recurrir a los tribunales que correspondan.

Por último, con la nueva legislación se agregan dos artículos, que son el 16 A y 16 B, que vienen a suplir el silencio de la norma anterior respecto a la ineficacia parcial, la integración del contrato y el procedimiento aplicable en ambos casos. El primero de estos artículos dispone que: “Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.” La facultad del juez se restringe a la posibilidad de darle subsistencia a un contrato o declararlo nulo en su totalidad cuando una o varias cláusulas, ya han sido declaradas ineficaces, porque según la naturaleza e intención original de las partes no se podría continuar con la ejecución del mismo. Una omisión de esta disposición y que existe en otras legislaciones consiste en otorgarle facultades al juez para reemplazar las cláusulas que perdieron eficacia por ser abusivas, por otras que el tribunal determina en base a los principios del derecho y la equidad, cuando se ha declarado la nulidad parcial del contrato.

El otro artículo que introdujo la ley 19.955, en esta materia fue el art.16 B, que señala lo siguiente: “El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.”

Los contratos de adhesión son necesarios en una sociedad que se sustenta en una economía social de mercado, porque las negociaciones individuales son un mecanismo muy costoso y hacen que los mercados sean menos competitivos, tanto es así, que las empresas deben encontrar mucho más económico tener contratos tipo y no negociar con cada comprador las cláusulas de los contratos. Pero más importante que intervenir en una transacción o negociación, es preguntarse, ¿si los proveedores incorporan en estas formas de contrato las condiciones que podrían maximizar los beneficios del consumidor?, la respuesta pareciera ser negativa, por la simple razón

que ellos velan más por maximizar sus propios intereses, estableciendo cláusulas que no otorgan nada más a los consumidores de lo que exige la ley. Por lo tanto, el proveedor ofrece sus servicios o productos en forma masiva, con condiciones iguales y preestablecidas, fijadas de antemano por él, dirigidas a todos los potenciales consumidores, con los cuales sería inconveniente y muy oneroso negociar en forma particular cada una de las cláusulas de los contratos.

El usuario, puede actuar de dos formas; Puede adherirse sin modificación alguna a las cláusulas del contrato o, por el contrario, puede rechazar la celebración del contrato, no tiene más alternativas. En términos generales, claramente existe una restricción a la libertad contractual, pero debemos considerarla como una de las condiciones para que se pueda generar un mercado eficiente en una economía globalizada y liberal.

En estos contratos, pareciera que no existe autonomía de la voluntad para el consumidor, sino sólo la voluntad de la parte más poderosa –el proveedor- que impone el contenido de un contrato a otra persona, como lo dispone la propia definición del contrato de adhesión que establece la ley, inclusive algunos autores sostienen que esta clase de convenciones se asemejan más a declaraciones unilaterales que requieren el consentimiento de otro sujeto para producir plenos efectos.

Esta situación ha llevado a que existan prácticas abusivas, como son por ejemplo; la liberación de la responsabilidad del proveedor, el empleo de la denominada “letra chica” de los contratos, la fijación de plazos muy cortos, el uso de términos demasiados técnicos en las cláusulas, etc. Esta forma masiva de contratación y los efectos que producen con la imposición de estas cláusulas ha llevado a establecer un conjunto de normas que protejan a los consumidores, como lo hace la ley 19.496, en el Título primero, que en su artículo 1º número sexto define a esta clase de contratos y la regulación específica establecida en el párrafo 4º ambos ya analizados y como lo hace actualmente, la Ley 19.955, con la inclusión de una cláusula abusiva de carácter general que se refiere a la estipulación que vaya en contra de las exigencias de la buena fe objetiva, como un mecanismo de protección sustantivo y señala los efectos que se producen en los contratos de adhesión cuando contengan cláusulas abusivas que hayan sido declaradas nulas.

### **2.2.5.- Servicio Nacional del Consumidor**

Es un servicio público cuya función es velar por la protección, promoción, educación y defensa de los derechos de los consumidores, más conocido con el nombre de SERNAC.

La misión institucional de este servicio es: *“Contribuir al desarrollo de los mercados mediante la difusión y educación de los derechos y deberes de las personas que realizan actos de consumo en el país, generar información que permita a los usuarios efectuar actos de consumo más racionales, apoyar a los consumidores que se vean afectados por el incumplimiento de las normas relacionadas con la protección al consumidor y favorecer el desarrollo de herramientas para la auto educación y defensa de sus derechos.”*<sup>22</sup>

Los antecedentes más remotos del Servicio Nacional del Consumidor lo encontramos en el año 1932, cuando se dictó el Decreto Ley 520, que creó el Comisariato General de Subsistencia y Precios, organismo descentralizado, que pretendía defender a los consumidores fijando y controlando los precios máximos para bienes o productos “de primera necesidad”, esta organización se encargaba de proteger el consumo socialmente necesario. Estaba sujeto a la autoridad directa del Presidente de la República.

En el año 1953, este comisariato fue sustituido por la Superintendencia de Abastecimientos y Precios, entidad que era descentralizada del Poder Ejecutivo y que se relacionaba con éste a través del Ministerio de Economía y Comercio, cumplía las mismas funciones de su antecesor.

En el año 1960, por disposición del Decreto con Fuerza de Ley 242, se reemplazó la Superintendencia de Abastecimientos y Precios por la Dirección de Industria y Comercio (DIRINCO), que dependía del ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción. Este organismo tenía las mismas funciones de regulación y control administrativo que sus predecesoras, posteriormente con la política económica del gobierno militar fue perdiendo funciones fiscalizadoras y facultades.

Por último, en el año 1990, la Ley N° 18.959, cambió la denominación anterior por la de Servicio Nacional del Consumidor.

---

<sup>22</sup> Servicio Nacional del Consumidor. SERNAC. Balance Gestión Integral año 2005.

Entre las leyes y normativas que rigen el funcionamiento de esta Institución, además de la normativa general para la administración pública, figuran:

- Ley de Planta del SERNAC, Decreto con Fuerza de Ley N° 8-18.834, del año 1990, adecúa planta y escalafones de la Dirección de Industria y Comercio al artículo 5° de la ley 18.834 sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 18.959, de 1994 art.4° que dispuso sustituir en todas las leyes vigentes a su promulgación, la mención “Dirección de Industria y Comercio” por “Servicio Nacional del Consumidor”.
- Ley 19.496, publicada en el Diario Oficial el día 7 de marzo de 1997, que establece la ley de Protección de los Derechos del Consumidor.
- Ley N° 19.659, publicada en el Diario Oficial el 27 de diciembre de 1999, sobre límites en las cobranzas extrajudiciales.
- Ley N° 19.955, publicada en el Diario Oficial el día 14 de Julio de 2004, que modifica la ley de Protección de los Consumidores.

En la Ley 19.496, se regula a este organismo en el Título V, denominado Del Servicio Nacional del Consumidor, que comprende los artículos 57 a 60, se define a este servicio público en el art. 57, que señala: *“El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.”*, esta disposición no sufrió ningún tipo de modificación.

En donde sí se establecieron modificaciones, fue en al artículo 58, además se creó un art. 58 bis. En el primer artículo mencionado se mantiene el inciso primero tal como estaba con anterioridad a los cambios que introdujo la Ley 19.955.

Las innovaciones que se establecen son: en el inciso segundo de esta norma, en la letra c), después de la palabra “mercado”, pasando el punto a parte, a ser punto seguido, se introduce la siguiente frase: “En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el Decreto Ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre

la defensa de la libre competencia.” Otra modificación relevante, más allá, de la puntuación que también cambia en algunas letras, es la sustitución de la letra e) anterior por la siguiente: Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis.

Se agrega en el mismo inciso segundo del artículo 58; a continuación de la letra e), las siguientes literales f) y g), nuevas que disponen lo siguiente: f) “Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario de las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor; y la letra g) que quedó de la siguiente forma: “Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.”

Estas nuevas disposiciones, están para suplir las deficiencias que contenía la norma, en cuanto a las facultades y atribuciones del Sernac. Dentro de las funciones que actualmente tiene este servicio público y que anteriormente no se consideraban, está la facultad de este organismo para proponer alternativas de solución de las controversias entre las partes y en caso de llegar a un acuerdo el documento tendrá el carácter de una transacción extrajudicial, esta forma de proceder del servicio tiene por lo menos, tres objetivos:

1) Proteger al consumidor, estableciendo el contenido de las cláusulas de un posible acuerdo entre el proveedor y el usuario, otorgándole a este acuerdo un carácter contractual, con los efectos propios de las transacciones;

2) Se evita la tarea al consumidor de tener que recurrir a los órganos jurisdiccionales, en caso, de no llegar a acuerdo esa vía siempre estará disponible para solucionar la controversia;



3) El Sernac, adquiere un rol más activo en la protección del consumidor, dejando de lado la pasividad que tenía en el pasado frente a contravenciones a la norma, y otorga a los consumidores una protección más eficaz al proponer las alternativas para la solución de las controversias con los proveedores.

Otra innovación que se introdujo en las facultades del Sernac, es la atribución que tiene este servicio para conceder y otorgar a sus funciones propias un carácter genérico, como lo señala la nueva letra g) ya transcrita, que dispone que el Sernac debe velar por el cumplimiento de la ley y de los reglamentos vinculados a la protección de los derechos de los consumidores, en la segunda parte de esta disposición se encuentra una innovación importante; que consiste en la facultad de hacerse parte en causas que esté comprometido el interés general de los usuarios, esto viene a confirmar lo que ya se había señalado en el nuevo art. 51 N° 1, letra a), que concede la legitimación activa al Servicio Nacional del Consumidor, para iniciar demandas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los usuarios.

Otras modificaciones, que están en reemplazo de los incisos tercero y cuarto del mismo artículo 58 letra g), se refieren a las facultades del Sernac de velar por el cumplimiento de leyes especiales que regulen e involucren al consumidor y la atribución de denunciar posibles incumplimientos ante los organismos o tribunales respectivos, además, se reitera nuevamente la facultad del servicio, de hacerse parte en las causas en que esté comprometido el interés general de los consumidores.

Se establece como limitación, la intervención en los contratos de venta de vivienda que se refieren art.1° del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el Decreto N° 1.101, de 1960, del Ministerio de Obras Públicas.

En el inciso final del artículo 58, se dispone que los proveedores están obligados a proporcionar al Sernac los informes y antecedentes que sean solicitados por escrito, respecto a la información básica comercial, en este punto no existen modificaciones. En este aspecto la innovación, consiste en disponer que las sanciones en caso de negativa o demora en la entrega de los informes o antecedentes solicitados, será una multa de 200 U.T.M. y se establece una presunción legal de retardo injustificado, cuando este sea superior a cinco días, contados desde el

vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.

Por último, se agrega el artículo 58 bis, que dispone que los jueces de letras y de policía local, deban remitir al Servicio copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de esta ley y las sentencias interlocutorias cuando fallen cuestiones de competencia y estén ejecutoriadas, se señala, finalmente que un reglamento regulará la forma como se llevará este registro.

El registro público, que se hace mención en el artículo 58, la letra e) y en el inciso final del artículo 58 bis, se encuentra actualmente promulgado y vigente, y es el Reglamento del Registro de Sentencias de la Ley N° 19.496, Decreto N° 18, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y fue publicado en el Diario Oficial el día 3 de abril de 2006. En el reglamento se establecen cinco artículos que tratan lo siguiente:

En el primero; se menciona el objeto y fin del registro, se dispone que el Registro de Sentencias de la Ley 19.496, tendrá por objeto reunir y mantener las sentencias definitivas dictadas por los jueces de letras y de policía local, que se pronuncien sobre materias propias de la referida ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas.

En el segundo; se señalan las características de este registro, que será público y estará a cargo del Sernac, quién ordenará y mantendrá las sentencias indicadas en un registro que tendrá 5 secciones donde agruparán las sentencias, materia que detallaremos en el próximo capítulo.

En el tercero; se reitera la obligación de los juzgados de letras y policía local, de remitir las sentencias que se encuentren ejecutoriadas, y se enviarán a la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor correspondiente, una copia íntegra y autorizada de la sentencia firme. Estas autoridades, a su vez remitirán estas sentencias a la División Jurídica del Servicio Nacional, en la ciudad de Santiago, quien dispondrá el registro de las copias dentro de las secciones señaladas en el artículo 2°.

En el cuarto; se refiere al tratamiento y difusión de las sentencias que se encuentren en el registro, el Sernac incorporará digitalmente copias íntegras de las sentencias en Internet y también se entregarán copias a quien lo desee, a su costa. Adicionalmente, el Servicio podrá hacer un análisis y tratamiento de los datos

contenidos en las sentencias, con el objeto de utilizarlos en sus programas de trabajo en concordancia con las facultades que le concede la ley.

En el quinto; se dispone la elaboración de un informe anual estadístico. El Sernac elaborará y remitirá en el mes de marzo de cada año, un informe con las estadísticas relevantes contenidas en el Registro, a la Academia Judicial de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, al Instituto de Jueces de Policía Local y a otras instituciones que estime pertinentes.

En el proyecto enviado por el Ejecutivo, habían otras letras que se incorporaban en el artículo 58, pero que en la tramitación del proyecto de ley fueron desechadas por el Congreso Nacional, eran los literales f) y h) del proyecto; el primero se refería a la necesidad de llevar un registro nacional de abogados que acreditaran no menos de cinco años de ejercicio profesional y antecedentes intachables de idoneidad para desempeñar el cargo de mandatario común en los procedimientos colectivos indemnizatorios. En la solicitud de incorporación al registro, el solicitante debía precisar la Corte de Apelaciones en cuyo territorio ejercerá su función. Sin embargo, podría actuar en otros territorios jurisdiccionales en circunstancias especiales.

La verdad es que nos parece que esta disposición no tiene ningún sentido, es discriminatoria, atenta contra la libertad contractual; los consumidores tienen todo el derecho de contratar los servicios de los abogados que deseen y no sólo a aquellos que estén en un registro, se limita el ejercicio de la profesión a determinados territorios jurisdiccionales, fue un acierto de los legisladores desechar esta modificación.

La otra letra, que no se introdujo en el texto definitivo fue la i), que trataba de incentivar el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral, cuya integración fuera representativa de los actores relevantes en la protección de los derechos de los consumidores. En este caso, la omisión es significativa, porque, la idea de introducir como mecanismo de solución de conflictos en materia de consumo, al arbitraje, era un asunto que debería estar regulado profusamente en la ley, como existe actualmente en diferentes legislaciones en el derecho comparado, en donde el arbitraje es un mecanismo necesario para la resolución de conflictos en materia de consumo.

### **2.2.6.- Otras Modificaciones**

Finalmente, se introducen una serie de modificaciones en diversos aspectos de la Ley en estudio, entre éstos: Debemos mencionar la incorporación del artículo 12 A, que se encuentra en el Título I, párrafo 3º, que regula las obligaciones del proveedor, específicamente se refiere a los contratos celebrados por medios electrónicos, y aquellos que se realizan a distancia, se dice cuándo se entiende formado el consentimiento, y cuáles son las obligaciones del proveedor una vez perfeccionado el contrato, está obligado a enviar confirmación escrita del mismo, que puede ser remitida por correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación que garantice el conocimiento del usuario. Esta confirmación debe contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.

Se reemplaza, también, una parte del inciso primero del artículo 14, del mismo párrafo, que se refiere a la venta de productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o que en la fabricación o reparación se utilicen partes o piezas usadas, con conocimiento de proveedor, disponiendo actualmente en la segunda parte del inciso que “antes que se decida la operación de compra, es bastante constancia el usar los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles, en sus locales de atención al público las expresiones “segunda selección”, “hecho con materiales usados” u otras equivalentes.”.

En el párrafo 5º, del Título II, que trata la responsabilidad por incumplimiento; se introducen en el artículo 21, tres incisos, que pasan a ser el segundo, tercero y cuarto: en el segundo, se señala la facultad del consumidor que en ejercicio de su derechos opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la elección, el requerido no podrá derivar el reclamo. En el inciso tercero, se dispone que serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado. En el inciso cuarto, se señala que cuando el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste tiene el derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22. Por último, se sustituye el inciso final del mismo artículo y se amplían las formas para que el consumidor pueda acreditar el acto o contrato y ejercer su derecho, no sólo con la

documentación respectiva, sino que también con todos los medios de prueba que sean conducentes.

Dentro del mismo párrafo, pero en el artículo 24, se reemplazó el inciso segundo y se introdujo uno nuevo, que establece un aumento considerable de la multas por publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el art. 28, el infractor que antes en cualquiera de las dos hipótesis del inciso, solo tenía que responder por una multa de hasta 200 U.T.M., ahora por la misma infracción la multa puede ser de hasta 750 U.T.M. En caso de que incida en las cualidades o productos o servicios que afecten a la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 1000 U.T.M., éstas altas multas pueden ser un gran desincentivo para que los proveedores realicen este tipo de publicidad engañosa, que son una de las infracciones de más ocurrencia en el mercado.

Esta reglamentación en materia publicitaria es un tanto escuálida, según una parte de la doctrina nacional, porque, se circunscribe solamente a los casos de publicidad falsa y engañosa, y no incorpora normas de publicidad abusiva o encubierta y tampoco se protege a consumidores más vulnerables, como el caso de la publicidad dirigida a los niños.

El Título III, se refiere a las Disposiciones Especiales y en el párrafo 1º se regula sobre la información y publicidad; con las modificaciones se agregan a continuación del artículo 28, los artículos 28 A y 28 B, el primero; señala que comete infracción a la ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores. En el segundo; se detallan las indicaciones que deben contener las promociones publicitarias enviadas por correo electrónico, teniendo ésta que indicar la materia o asunto sobre que versa, la identidad del remitente y la dirección válida del destinatario, para que éste pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarían prohibidos. En el caso, que las promociones publicitarias sean enviadas a los consumidores por medio de correo postal, fax, servicios de mensajería telefónica, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.

En el mismo párrafo, en el art. 32, en el inciso primero se agrega la expresión “en moneda de curso legal”, a continuación de la frase “en términos comprensibles y legibles”. Se añade, un inciso segundo, nuevo; que se refiere a los contratos ofrecidos por medios electrónicos u ofertas que se realizan a distancia, en los cuales se obliga a los proveedores a informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que se deben ejecutar para celebrarlos, se debe indicar, además, las direcciones de quienes son parte, para identificar y corregir posibles errores en el envío o en sus datos.

El párrafo 2º, del mismo Título, se refiere a las promociones y ofertas; se agrega al artículo 35, un nuevo inciso segundo, que dice: “No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario”. La obligación mencionada anteriormente, es la que tiene toda promoción u oferta de informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de duración.

El párrafo 3º, del mismo Título, se denomina del crédito al consumidor; en este se agregan al artículo 37, una serie de modificaciones, que ya mencionamos en una nota al pie de la página número 29 de esta memoria, con motivo de las críticas que formulaba la Cámara de Comercio de Santiago a las innovaciones que se introdujeron en este artículo. Por lo que, debemos decir someramente que las modificaciones que se introdujeron en esta nueva disposición tratan de establecer una relación más transparente respecto al crédito que se otorga y la forma de pago de las cuotas, especificando claramente cada uno de los gastos en que se incurre, estableciendo también la tasa de interés máximo convencional que el proveedor o las partes puedan fijar en la relación de consumo.

El párrafo 4º, del mismo Título, establece las normas especiales en materia de prestación de servicios; se realizan modificaciones en el inciso segundo y tercero del artículo 41, en la primera modificación, se amplía el plazo para que el consumidor pueda reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso, de 10 días hábiles se amplía a 30 días hábiles para el ejercicio de esta facultad, contados desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiera entregado el bien reparado. Si el tribunal estima procedente el reclamo, puede disponer que se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o la

devolución de lo pagado. Sin perjuicio, de la acción reparatoria que puede interponer el usuario por el daño sufrido.

En la segunda modificación, se establece que para ejercer este derecho, debe estarse a lo que dispone el inciso final del art.21 de esta ley.

Por último, el párrafo 5º, de este Título, se refiere a las disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios; se agrega en el inciso primero del artículo 45, una frase que va después de la palabra “anexos”, que dice: “en idioma español”, que se refiere a la obligación del proveedor de incorporar en sus productos o en sus instructivos anexos, las advertencia e indicaciones necesarias, para que haya mayor seguridad en el empleo de productos potencialmente peligrosos para la salud o integridad física de los usuarios.

La otra modificación, está en el inciso tercero del mismo artículo y se refiere al incumplimiento de las obligaciones establecidas en los incisos anteriores, que será sancionada con una multa, que antes de las modificaciones podía ser de hasta 200 U.T.M. y actualmente esta multa puede llegar a 750 U.T.M.

## **CAPITULO TERCERO:**

### **III.- Modificaciones al Procedimiento introducidas por la ley 19.955**

#### **3.1.- Aspectos Generales**

En el desarrollo de este estudio y del análisis de las modificaciones que se introdujeron a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, fue necesario crear un capítulo aparte que se refiera específicamente al procedimiento, debido, a lo profundo y trascendente que estos cambios son en el nuevo marco regulatorio procesal de la materia.

Es en este punto, donde se destaca un mayor progreso, considerando que se reconoce un procedimiento para el ejercicio de las acciones supraindividuales de los consumidores. Era necesario, configurar una nueva tutela jurisdiccional y modificar toda la estructura con que se regulaba el proceso anterior, porque actualmente los conflictos que tienen su origen en las relaciones de consumo, otorgan más posibilidades de ejercicios de la acción, ya que, no sólo se concede respecto los intereses individuales, sino también están aquellas acciones que se conceden cuando están involucrados los intereses colectivos y difusos de los usuarios.

Esta modificación legal, introduce un nuevo procedimiento para conocer y resolver las demandas donde se comprometan las acciones recién mencionadas, según la naturaleza propia del acto de consumo, puede tratarse de un acto que involucra un conglomerado de personas y en donde se amplía la eficacia de la sentencia definitiva que tiene efectos erga omnes.



El procedimiento y la modificación a este, es un elemento fundamental para asegurar la eficacia de los derechos y los cambios que se configuraron en la norma, garantizando un acceso real a la justicia a los consumidores y usuarios.

Las ventajas que están inmersas en estas modificaciones al procedimiento son: el acceso a la justicia de todas personas que realizan actos de consumo; preservar el principio formativo del procedimiento de economía procesal ante los tribunales de justicia, evitando que puedan existir fallos contradictorios sobre un misma acción; se amplía el sujeto activo al conceder legitimación activa para interponer acciones colectivas o difusas, a las asociaciones de consumidores, al Servicio Nacional del Consumidor y a un grupo de 50 o más consumidores afectados en un mismo interés y debidamente individualizados, cuando sientan que son violados sus derechos como consumidores, según la norma actual vigente.

En el Mensaje del Presidente de la República, se señalaba como contenido del Proyecto de Ley, la adecuación del procedimiento general aplicable a materias de consumo y se establecía un procedimiento simple de única instancia para casos de menor cuantía, tratando de resolver de una manera rápida y expedita los problemas de consumo cotidiano y que tengan una exigua cuantía, evitando una prolongada litigación y procurando a las partes una mayor igualdad procesal. Se trata, en este caso, de un procedimiento que se basa en un único comparendo de conciliación, contestación, prueba y sentencia para cuyos efectos, se contempla como una de las forma de inicio, el requerimiento del consumidor afectado, quien sucintamente deberá cumplir con los requisitos de individualización de las partes, y las referencias de los hechos que constituyen la contravención a la norma y las pretensiones que se someten a la jurisdicción del tribunal.

En consecuencia, se introdujeron profundas reformas al procedimiento que regulaba la Ley 19.496, sustituyendo todo el Título IV de la norma, que ahora trata: “Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa de los intereses colectivos o difusos”, además, se crearon dos nuevos párrafos: el primero, que se denomina “*Normas generales*”; y el segundo, que trata; “*Del procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*”. Otra modificación a este título, es la supresión de los artículos 55 y 56, que existían antes.

En cuanto, a las formas de solucionar los conflictos que se suscitan en relación a las contravenciones producidas a la norma de protección de los derechos de los consumidores. Debemos decir que en nuestro ordenamiento jurídico, la autoprotección o acción organizada de los consumidores que intervienen en la tutela de sus propios intereses tiene una exigua dimensión, en cuanto, al control administrativo tiene mayor importancia, pero sigue siendo la vía más recurrida el control jurisdiccional de los derechos del consumidor.

Se mantiene actualmente en la ley, como lo mencionáramos en el capítulo anterior, el rol del Sernac como mediador, destinado a lograr un avenimiento o entendimiento voluntario entre las partes involucradas, como lo dispone expresamente el artículo 58 letra f) de la ley. Sin perjuicio, del llamado a conciliación que existe como trámite en el proceso jurisdiccional.

En efecto, las reclamaciones que se efectúan ante este Servicio, se pueden realizar a través de formularios escritos que se encuentran en las mismas oficinas de la institución, que tiene presencia en casi todo el país y se acompañan con los antecedentes que se tengan de la contravención a la norma, dando a conocer al proveedor el motivo de la disconformidad o se puede realizar reclamos a través de la página electrónica del mismo organismo. En general, son plazos más o menos breves en los que los proveedores entregan respuestas a la gestión realizada por el Sernac.

En base a la respuesta del proveedor del bien o servicio, el Sernac promoverá entre las partes un acuerdo voluntario, proponiendo las bases para llegar a un avenimiento y el documento en el cual se logre un entendimiento tendrá el carácter de una transacción extrajudicial. Cumplida la estipulación suscrita, se extingue la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor, a contrario sensu, mientras no se cumpla íntegramente la transacción, el consumidor puede ejercer las acciones que le confiere la ley.

El artículo 50 inciso 2º de la ley, realiza una enumeración no exhaustiva de las acciones a que dan lugar en caso de incumplimiento de la ley que protege los derechos de los consumidores, entre éstas podemos mencionar como objetivos de las acciones las siguientes:

- a) Sancionar al proveedor que incurra en una infracción.
- b) Anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión.

- c) Obtener la prestación de la obligación incumplida.
- d) Hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores.
- e) Obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El profesor Cortez Matcovich, agrega que estas acciones que pueden ejercer los consumidores pueden tener diversos objetivos, que podemos agrupadas en tres categorías: las acciones punitivas o sancionatorias, las reparatorias y las de cesación.<sup>23</sup> Los objetivos de cada una de ellas lo podemos definir de la siguiente manera:

Las acciones punitivas o sancionatorias; persiguen la responsabilidad contravencional o infraccional del proveedor que infringe las normas que regulan la relación de consumo, esta infracción tiene una doble sanción, por un lado se sanciona con una multa al infractor y por otra parte, el consumidor puede ejercer su derecho a exigir una reparación e indemnización por los perjuicios sufridos.

Las acciones reparatorias; estas acciones tienen por objeto que el consumidor obtenga la debida indemnización de perjuicios o reparación de los daños sufridos sean éstos materiales o morales, por causa del ejercicio de la prestación de un servicio o la adquisición de un bien o producto.

Las acciones de cesación; Se trata en estas acciones de hacer cesar el acto que afecta el ejercicio de los derechos de los consumidores, don Francisco Pfeffer Urquiaga define a estas acciones como “aquellas que tienen por objeto, entretanto se resuelve la demanda o se investiga la denuncia, detener el efecto nocivo o dañoso que la acción u omisión de cargo del proveedor o prestador del servicio causen a la comunidad.”<sup>24</sup>

El ejercicio de estas acciones se puede realizar a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. La ley define a estas acciones, en el art.50 incisos 4º, 5º y 6º, disponiendo que:

---

<sup>23</sup> Cortez Matcovich, Gonzalo. El nuevo procedimiento regulado en la ley N° 19.496. Santiago. Chile. LexisNexis. 2004. 20p.

<sup>24</sup> Pfeffer Urquiaga, Francisco. Tutela Jurisdiccional de los derechos del Consumidor, en Gaceta Jurídica. N° 205, 25p

Son de *interés individual* las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de *interés colectivo* las acciones que se promueven en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de *interés difuso* las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

En el último inciso del mismo artículo 50, se dispone que para poder determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados, por lo que no será necesario probar la culpa del proveedor para que responda en esta materia, como es la regla general en materia civil. Será entonces el proveedor, quien deberá a través de los distintos medios de prueba que establece la ley, quien deberá acreditar que ha actuado en forma diligente y exenta de toda culpa.

Según el artículo 50 A, son los **Jueces de Policía Local**, quienes conocerán de todas las acciones que emanen de esta ley, siendo competente aquel juez que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo o se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

Esta última frase se introdujo con las modificaciones a la ley, ya que, no se concedía dicha facultad al actor anteriormente. Este tribunal, era el único órgano jurisdiccional que conocía de las materias derivadas de infracciones a la ley de protección de los derechos de los consumidores, tenía competencia absoluta en esta materia.

Se agrega además, en este mismo artículo, que en el caso de los contratos celebrados por medios electrónicos, que incluyen los casos de compras realizadas vía telefónica y de las transacciones propiamente electrónicas, cuando no sea posible determinar los aspectos mencionados en los párrafo anteriores, será juez competente el de la comuna en que resida el consumidor, lo cual puede significar a veces una solución no muy real para los usuarios.

En el inciso final, de esta disposición se establece una regla especial de competencia, que está establecida para las acciones relativas al interés colectivo y

difuso de los consumidores, y el derecho de éstos a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, que emanen de esta ley o de otras leyes especiales y de las acciones de interés colectivo y difuso que deriven de los arts. 16, 16 A y 16 B (cláusulas abusivas en los contratos de adhesión), casos en que serán competente los tribunales **ordinarios de justicia**, según las reglas generales.

En consecuencia, después de lo expuesto debemos señalar que actualmente en la ley 19.496, existen básicamente dos procedimientos:

1) Un procedimiento aplicable para la protección del interés individual de los consumidores en causas cuya cuantía exceda de 10 U.T.M. o se trate de asuntos de cuantía indeterminada, cuyo conocimiento corresponde a los Juzgados de Policía Local, mientras no se encuentre modificado por la Ley 19.496. En el caso que la cuantía del asunto sea inferior a 10 U.T.M., el procedimiento que se aplica es el establecido en el párrafo 1º del Título IV, con reglas especiales como lo dispone el artículo 50 G.

2) Un procedimiento especial para la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, también llamado intereses supraindividuales, que conocen los Tribunales Ordinarios de Justicia, según las reglas generales de competencia.

Estos procedimientos serán analizados a continuación.

### **3.2.- Procedimiento aplicable a la Protección Individual de los Consumidores**

#### **3.2.1.- Procedimiento Común o de Mayor Cuantía**

El artículo 50 B de la Ley 1.496, dispone que los procedimientos previstos en esta ley se puedan iniciar por demanda, denuncia o querella, según corresponda y se remite a la normativa reguladora del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, esto es, la Ley 18.287 y en forma supletoria rigen las normas del Código de Procedimiento Civil.

Este procedimiento es concentrado y se tramita según las reglas del procedimiento sumario, con las modificaciones mencionadas en el párrafo anterior a

causas cuya cuantía excedan de 10 U.T.M. (Unidades Tributarias Mensuales), o asuntos en donde la cuantía sea indeterminada.

Estos procedimientos son de competencia de los Juzgados de Policía Local. Su tramitación es muy simple; se presenta una demanda, denuncia o querrela, que deberá realizarse por escrito y que no requiere patrocinio de abogado habilitado, por lo que las partes pueden comparecer personalmente, sin intervención de letrado, se mantiene el mismo criterio que existía en la ley antes de las modificaciones.

El tribunal ordena su notificación, que según el art.18 de la ley 18.287, se debe hacer por carta certificada, en la cual se entrega una copia íntegra de la resolución, esta forma de notificación es la regla general en esta ley. La notificación se entiende practicada en quinto día contado desde la fecha de recepción por la oficina de correo respectiva, dejando constancia del este acto en un libro que lleva el secretario del tribunal. En caso de imposibilidad de notificar al proveedor, la carta es devuelta a la oficina de correo respectiva y se agrega al expediente. Se puede notificar también la acción del consumidor o usuario personalmente al demandado.

En caso, que se deba notificar la demanda a una persona jurídica, ésta se podrá realizar indistintamente a su representante legal o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Para hacer más fácil al consumidor saber quien es el sujeto pasivo de la demanda, en este caso, será obligatorio para el proveedor exhibir en el local respectivo los datos necesarios para individualizar a quien cumpla la función de jefe de local, como lo exige el art.50 D.

Se establece, en forma supletoria la notificación personal subsidiaria que dispone el art.44 del Código de Procedimiento Civil, inclusive tendría aplicación la notificación que establece en el art.55 del mismo texto legal (notificación tácita).

Como hemos señalado antes, la regla general en este procedimiento, es que consumidores puedan comparecer personalmente, sin que intervenga un letrado. La excepción a esta regla está contemplada en el procedimiento especial para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores, en que se requiere que las partes actúen a través de abogados o mandatarios, debido a la naturaleza jurídica de la acción.

En la ley que regía antes de las modificaciones, se establecía en el art.51, dos oportunidades para comparecer personalmente; la primera, era en la presentación de la demanda y la otra oportunidad era en la audiencia respectiva.

Actualmente se establece en el art. 50 C, que las partes pueden realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y probar su derecho, incluyendo la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba. En términos generales, los consumidores pueden remitir al tribunal todos los antecedentes que acrediten su pretensión en contra del proveedor.

Presentado el requerimiento, el tribunal deberá fijar un día para la audiencia de contestación y prueba, debiendo concurrir las partes con todos los medios de prueba que posean, para acreditar la infracción y su derecho. La contestación de la demanda, se realiza en la misma audiencia, la cual puede materializarse por escrito o en forma verbal. Ambas partes pueden cuestionar las acciones de la contraria por medio de observaciones.

En esta audiencia, el juez, después de oír a las partes debe llamarlas a conciliación, este mismo trámite lo puede realizar el órgano jurisdiccional con posterioridad, durante el transcurso del proceso, si la conciliación se llega a producir, se levantará un acta que suscriben las partes, el juez y el secretario del tribunal y se termina el conflicto en todos aquellos puntos que se haya llegado a un acuerdo.

Un principio fundamental en materia probatoria que se mantuvo incólume en la ley, que además, es una norma de aplicación general en el derecho comparado, es el art.16 d), que señala, que no producen efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

Aplicando el procedimiento que se establece en la ley 18.287, y que concede al juez la iniciativa probatoria para realizar las diligencias que estime pertinentes, sin perjuicio de la prueba que aporten las partes al proceso, esta facultad judicial se otorga siempre que los hechos a probar no hayan sido aportados por las partes. Se complementa esta facultad jurisdiccional actualmente con el art.50 F, que faculta al juez, que durante el proceso tome conocimiento de la existencia de algún bien que pudiera causar un daño, podría ordenar su custodia cuando sea necesario, siempre que sea posible atendida su naturaleza y características, el juez podrá ordenar las

diligencias y medidas necesarias para resguardar la seguridad de las personas o de los bienes.

Si el Tribunal estimaré que existen hechos substanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá la causa a prueba por un plazo de 10 días. En caso de presentar la prueba de testigos, éstos no podrán ser más de cuatro, cualquiera sea el número de hechos que deben probarse. La lista de testigos podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba (art.50 C inc. 2º), vencido el plazo para rendir la prueba, se abre un periodo de 5 días para realizar observaciones a ésta, transcurrido este plazo, la causa queda en estado de fallo y debe dictarse sentencia definitiva en el plazo de 15 días contados desde que el juicio queda en el estado mencionado, se amplió el plazo, ya que, la ley anteriormente establecía un periodo de cinco días para dictar dicha resolución, contados desde la notificación por el estado diario a las partes de la sentencia que cita a las partes a oír sentencia, los requisitos que ésta debe reunir se encuentran establecidos en la Ley 18.287.

Respecto a la valoración de la prueba, ésta se aprecia según las reglas de la **sana critica**, esto es, *“conforme a las regla de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados”*.

Ejecutoriada la sentencia, tendrá merito ejecutivo y su cumplimiento se hace efectivo en el mismo tribunal que dictó la resolución. Se puede exigir, también el cumplimiento de la sentencia a través del procedimiento incidental como se establece en el Código de Procedimiento Civil. La notificación de la resolución que ordena la ejecución se debe realizar personalmente o por cédula.

Como lo señala Cortez Matcovich, se hace una referencia expresa a las disposiciones que establece en este ámbito la Ley 18.287, por lo que, en contra de esta sentencia procede el recurso de reposición respecto de la sentencia que imponga una multa, el sancionado puede interponer el recurso antes de realizar el pago, invocando la improcedencia de la multa o lo excesivo de ésta, el juez puede acoger el recurso y dejar sin efecto la sentencia o disminuir el monto de la multa, siempre a través de una resolución fundada. Se debe interponer este recurso dentro de 30 días siguientes a la notificación de la sentencia condenatoria.

También procede el recurso de apelación en contra de las sentencias definitivas y aquellas resoluciones que hagan imposible la continuación del juicio. En



este recurso se aplican todas las reglas que establece el código de Procedimiento Civil, en cuanto a los requisitos, al plazo, la comparecencia, declaración de deserción, etc. En todos los otros aspectos que regulan este recurso se aplican las disposiciones contenidas en la Ley que fija el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.<sup>25</sup>

### **3.2.2.- Procedimiento de Mínima Cuantía**

El artículo 50 G regula un procedimiento en que la cuantía del asunto disputado o de la controversia entre el proveedor y el consumidor o usuario, es inferior a 10 U.T.M., se sustancia según las disposiciones mencionadas anteriormente, con dos excepciones que son: a) este procedimiento es de única instancia, por lo que no procede interponer el recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva, y b) el juez tiene limitaciones, respecto a fijar el monto de las multas, porque éstas no pueden exceder del monto de lo otorgado en la sentencia definitiva.

En efecto, el artículo 50 G dispone lo siguiente: "Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de 10 U.T.M., se tramitarán conforme a las reglas de este párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva".

## **3.3.- Procedimiento para la Protección de los intereses Supraindividuales**

### **3.3.1.- Aspectos Generales del Procedimiento**

En el derecho del consumidor no solo se dan infracciones que afectan a particulares o a individuos considerados aisladamente sino que se pueden dar situaciones que entrañen una violación de intereses que tengan un carácter supraindividual, esto es, intereses que afectan a una pluralidad de individuos

---

<sup>25</sup> Cortez Matcovich, Gonzalo. El nuevo procedimiento regulado en la ley N° 19.496. Santiago. Chile. LexisNexis. 2004. 62-63p.

considerados en conjunto, y que son titulares de acciones que tienen una misma causa y un objeto común, por lo que deben tener un tratamiento jurídico común. Según la autora, Lorena Bachmaier Winter existe un interés supraindividual cuando una pluralidad de sujetos se ven afectados de igual manera por una situación jurídica o de hecho por ser miembros de una comunidad o grupo, siendo todo ellos cotitulares del derecho.<sup>26</sup>

El hecho de poder actuar conjuntamente les otorga a los consumidores una mayor fuerza y poder de negociación frente a los proveedores o prestadores de servicios, porque si manifestaran sus pretensiones en forma individual éstas serían demasiado onerosas, infructuosas e inconducentes. Esto llevó en el pasado a que en muchos casos los consumidores se encontraran en una absoluta y total indefensión de sus derechos.

Considerando, además, que en nuestra actual sociedad existe un sistema económico que se basa en una producción, intercambio y consumo que son esencialmente masivos, por lo que las transgresiones jurídicas que se puedan producir y los conflictos que se puedan suscitar tienen efectos colectivos.

Estas circunstancias han llevado a diversas legislaciones en todo el mundo ha incorporar un marco jurídico que proteja y garantice la actuación de los consumidores a través de una misma acción colectiva. La tutela de los intereses supraindividuales es reciente en el derecho comparado y ha tenido que salvar importantes escollos sobre todo en materia procesal, en donde las clásicas instituciones de derecho procesal, como la acción, la legitimación activa o la cosa juzgada, responden a una lógica de conflictos entre sujetos individuales o con pluralidad de partes pero siempre regulados mediante un litisconsorcio con un procurador común que intenta conciliar las distintas acciones deducidas por cada parte.<sup>27</sup> En este aspecto la introducción de acciones colectivas o difusas implica un cambio considerable en el ámbito del procedimiento.

Estas acciones tienen, además un impacto directo en la sociedad, especialmente aquellas en que están involucrados los intereses *difusos* de los

---

<sup>26</sup> Bachmaier Winter, Lorena. La tutela de los Derechos e intereses Colectivos de los Consumidores y Usuarios en el Proceso Español. En: Las acciones para Tutela de los intereses Colectivos o de grupo. [en línea] En: [www.bibliojuridica.org](http://www.bibliojuridica.org)

<sup>27</sup> Larenas González, Edison Mauricio. Las acciones de Protección a los Consumidores en la Ley 19.496 y en el Derecho Comparado y su Procedimiento. Memoria (Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago, Chile. Universidad de Chile. Facultad de Derecho, 2006.82 h.

consumidores, llamados de tercera generación, porque existe un interés que no es privado ni puramente público en sentido estricto, se trata de un nivel intermedio, generado por su dimensión social o colectiva.<sup>28</sup>

Por otro lado, están las acciones colectivas en donde están involucrados los intereses de grupos determinados de individuos ligados entre sí por una relación jurídica básica, como por ejemplo un contrato de compraventa o de prestación de servicios. Ambos tipos de acciones se encuentran definidos en los incisos 5º y 6º artículo 50 de la ley, que ya fueron transcritos al comienzo del capítulo tercero de este trabajo.

La gran diferencia entre la protección dada por la ley a uno y otro tipo de interés, radica en que cuando se trata de un procedimiento en que se ejerce una acción en defensa de un interés colectivo, no sólo se busca establecer la responsabilidad del proveedor por su infracción a los derechos del consumidor, sino que además se puede perseguir en una segunda etapa del procedimiento la indemnización de perjuicios sufridos con motivo de la infracción. En cambio, al tratarse de acciones que protegen el interés difuso de los consumidores sólo se busca establecer la responsabilidad por la infracción, sin que se puedan perseguir por esta vía los perjuicios ocasionados, los cuales deberán ser perseguidos según las reglas generales.<sup>29</sup>

Sin lugar a dudas, es en este ámbito en donde la Ley 19.955, introdujo mayores innovaciones tanto desde el punto de vista sustantivo como en el ámbito procesal a la norma de Protección de los Derechos de los Consumidores, equiparando nuestra legislación sobre la materia a las normas vigentes en el derecho comparado.

Se modifica en esta materia uno de los principios por antonomasia de nuestra legislación procesal, nos referimos al efecto relativo de las sentencia, que está consagrado en el inciso segundo del artículo 3º del Código Civil, que dispone: "Las sentencias judiciales no tiene fuerza obligatoria sino respecto de las causas en que actualmente se pronunciaren". En cambio, las sentencias en materia de protección del consumidor pueden tener efecto erga omnes o ultrapartes, este efecto se vincula con

---

<sup>28</sup> Gutiérrez De Caviedes e Hidalgo De Caviedes, P., La tutela jurisdiccional de los intereses supraindividuales: colectivos y difusos, Pamplona, Aranzadi. España.1999, p.87

<sup>29</sup> Alquilen Jara, Nelly y Díaz Peralta, Loreto. Procedimientos Establecidos en la Nueva Ley del Consumidor. Memoria (Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago, Chile. Universidad de Chile. Facultad de Derecho, 2005, 83 h.

la naturaleza jurídica de la acción que es diferente a las otras acciones individuales que solo miran el interés del actor, actualmente las acciones pueden tener su origen en la protección de intereses colectivos o difusos y en ambos casos los consumidores o usuarios actúan conjuntamente y hacen valer sus pretensiones como si fuera una sola acción, porque el origen es el mismo para todos, y la infracción a la ley del consumidor es cometida por el mismo proveedor.

Otra excepción que se consagra al reconocer este tipo de acciones de intereses colectivos o difusos, se refiere al efecto tradicional de la institución de la cosa juzgada, considerando que la acción en esta materia no se extingue por el hecho de quedar firme la sentencia desistimatoria, por lo que cualquier otro legitimado podría intentar esta misma acción basándose en otros medios probatorios.

En el proyecto de ley enviado por el Ejecutivo, se establece que uno de los aspectos innovadores de esta ley será la aplicación de un nuevo procedimiento que incorpora la defensa de los intereses colectivos y difusos, considerando que esta institución simplificará significativamente la solución de los problemas que afectan intereses supraindividuales. Se trata de otorgar herramientas procesales adecuadas para poner en práctica estas nuevas instituciones sustantivas, como la declaración de nulidad de cláusulas abusivas de un contrato de adhesión, y el ejercicio de acciones colectivas resueltas por medio de sentencias únicas. Se evita la proliferación innecesaria de causas incoadas en tribunales que tengan una misma pretensión y un mismo origen. Por el lado de los consumidores, estas acciones permiten dar solución a problemas de consumo masivo, que la ley antes de las modificaciones no otorgaba. Por el lado de la oferta, con esta adecuación normativa se desincentivan las prácticas de infracciones masivas, que solo algunos consumidores reclamaban, y por tanto, aun con multas e indemnizaciones individuales, la conducta infraccional podía ser rentable, por el bajo monto de estas sanciones.

Agrega el Mensaje del Presidente de la República, que el nuevo procedimiento se estructurará en base a dos fases:

La primera fase; es de carácter declarativa, en esta se persigue la responsabilidad del infractor; La segunda fase; se dirige a la determinación de las responsabilidades civiles, de manera de fijar las indemnizaciones que puedan reclamarse a partir de la declaración de la responsabilidad infraccional.

Se establece de manera taxativa quienes están legitimados para interponer demandas cuando estén involucrados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, se constituyen medidas de publicidad, se regula el efecto de las sentencias innovando respecto a los principios tradicionales en materia procesal, se incorpora a un mandatario común que tramitará las eventuales demandas de indemnización de perjuicios.

Estos temas están en el Mensaje del Ejecutivo que fueron mencionados anteriormente. Sin embargo, es necesario reiterarlos para lograr una cabal comprensión de la dimensión y los objetivos que se pretende alcanzar al introducir estas modificaciones a la ley.

Debemos distinguir dos tipos de procedimientos en este tipo de acciones; en primer término están las acciones relativas al interés colectivo o difuso de los consumidores y el derecho a solicitar indemnizaciones a través de este procedimiento que provengan de esta ley o de leyes especiales; y las acciones de interés colectivo o difuso que deriven de los artículos 16, 16 A y 16 B, que se refieren a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

Actualmente se encuentran consagradas estas acciones y procedimientos en el Título IV párrafo 2º de la ley, cuyo encabezado reza de la siguiente forma: “Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores”

Se pueden distinguir tres etapas en este tipo de procedimientos:

- a) Admisibilidad o certificación.
- b) Juicio Declarativo.
- c) Procedimiento Ejecutivo o Indemnizatorio.

En el artículo 51 de la ley 19.496, se dispone que el procedimiento que se aplicará cuando esté afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, es el procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil que se refieren; a la substitución de un procedimiento que se hubiera iniciado como sumario para continuar su tramitación como un juicio ordinario y viceversa; a la facultad del demandante, que en rebeldía del demandado solicita con fundamento plausible que se acceda provisionalmente a lo pedido en la demanda; y a la facultad de solicitar cuando no hay oposición que se reciba la causa a prueba o cite

a las partes a oír sentencia. Otra modificación que se establece en este tipo de acciones se refiere a la prueba que se aprecia por los jueces según las reglas de la sana crítica.

La competencia para conocer de estas acciones quedó radicada en los Tribunales Ordinarios de Justicia, según aplicación de las reglas generales y no como establecía el Proyecto del Ejecutivo, que en su artículo 50 A señalaba que los jueces de policía local, serían quienes conocerían de todas las acciones que emanen de esta ley.

En cuanto a la legitimación activa, el artículo 51 N° 1 dispone que “Se iniciará por demanda presentada por:

- a) El Servicio Nacional del Consumidor.
- b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o
- c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el N° 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.”

En el Proyecto de Ley enviado por el Ejecutivo, se establecía otro legitimado activo que correspondía a cualquier órgano de la administración del Estado que, dentro de sus atribuciones, conozca de situaciones que infringen las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor. Esta disposición que se contenía en la letra d) del proyecto fue desechada, hubiera sido interesante que otros órganos del Estado pudieran tener la facultad de interponer demandas colectivas o difusas. Sin embargo, esto afectaría el rol preponderante que tiene el Sernac en este ámbito y hubiera hecho más profundo el conflicto de intereses entre la defensa de los derechos de los consumidores y el Estado.

La demanda debe reunir los requisitos generales que exige el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, y en lo que respecta a las peticiones relativas a los perjuicios, bastará con señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, según el merito del proceso. Otra de las disposiciones especiales de estos

juicios se refiere a aquellos casos en que se hubiera iniciado un proceso, por uno de los sujetos activos que señala la ley, los otros legitimados activos que se consideren afectados, pueden hacerse parte y no se establece un plazo para ejercer esta facultad, por lo que podrían hacerse parte hasta antes de la dictación de la sentencia.

El Sernac y las Asociaciones de Consumidores no requieren acreditar la representación de los consumidores en cuyo interés actúan. Esta capacidad emana por el hecho de ser personas jurídicas, y tener la facultad de representación de los consumidores en estas acciones, en cambio, en el caso de que la acción haya sido interpuesta por un grupo de 50 o más consumidores afectados en un mismo interés, se requiere, que éstos estén debidamente individualizados, este punto ha sido materia de controversia en los tribunales superiores de justicia, por cuanto se han declarado inadmisibles acciones que supuestamente no cumplían con este requisito, como se podrá apreciar con la jurisprudencia que se acompaña en el capítulo IV de este trabajo.

En cuanto a los efectos de la presentación de la demanda. Según lo que disponen los números 5º y 6º del artículo 51, debemos decir que una vez que haya sido interpuesta la demanda, estos actores quedan impedidos de iniciar procesos individuales por los mismos hechos, mientras esté pendiente el procedimiento y el otro efecto, que produce la presentación de la demanda es la interrupción de la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. En el caso de reserva de derechos conforme al artículo 54 C el plazo de prescripción comienza a correr una vez que la sentencia está firme o ejecutoriada.

En lo que respecta a la comparecencia en juicio, se requiere patrocinio de abogado. En esta etapa del procedimiento el juez tiene un rol más activo porque en el caso que estime que las actuaciones de los abogados entorpecen el curso regular del juicio, puede solicitar a los legitimados activos que designen a un procurador común, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades del procurador común se rigen por las reglas generales que establece el Código de Procedimiento Civil. Respeto a sus honorarios los fija el juez prudencialmente, considerando las facultades económicas de los demandantes y la

cuantía del juicio, en la sentencia definitiva o una vez establecidos los grupos y subgrupos.

Por último, el juez puede revocar el mandato judicial, de oficio o a petición de parte, cuando los antecedentes del caso lo ameriten por una deficiente representación de los intereses de los consumidores.

En consecuencia, tenemos que una vez que se presenta la demanda colectiva o difusa, ésta se rige por las reglas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil, ya mencionados y con las particularidades que contempla la Ley 19.496. Por lo tanto, una vez que ha sido interpuesta la acción, el tribunal debe realizar un examen de admisibilidad de la demanda, siendo éste un trámite o etapa procesal anterior al juicio.

### **3.3.2.- Declaración de admisibilidad de la demanda.-**

Este trámite, no se establecía en el proyecto de ley enviado por el Ejecutivo, fue introducido en la Cámara de Diputados y en el se establecía que la Corte de Apelaciones respectiva, sería el tribunal que se encargaría de realizar este examen, pero esta última disposición fue modificada en el Senado, quien concedió la facultad de declarar la admisibilidad de la acción al mismo tribunal ordinario de primera instancia en que esta incoada la acción para cautelar los intereses colectivos o difusos de los consumidores. Sin embargo, la resolución que se pronuncia sobre la admisibilidad de la demanda puede ser apelada y esta apelación se concede en ambos efectos, por lo que suspende la tramitación del juicio hasta el pronunciamiento del tribunal superior. En consecuencia, será la Corte de Apelaciones respectiva quien finalmente se pronuncia sobre la admisibilidad de la acción y verifica el cumplimiento de los requisitos que establece la ley.

Entonces una vez presentada la demanda colectiva o difusa, el mismo tribunal en que fue deducida la acción se pronuncia sobre la admisibilidad de ésta, verificando la concurrencia de los requisitos de forma y de fondo que establece la norma.

El artículo 52 de la ley 19.496 dispone: "Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o



difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

- a) Que la acción haya sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados por el artículo 51.
- b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.
- c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.
- d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectuó la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es

declarada inadmisibile, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2 bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la admisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

El objetivo que tiene el examen de admisibilidad, es ser un cedazo respecto de todas las acciones colectivas o difusas que se podrían interponer por las personas jurídicas y naturales a las que se les concede esta facultad, y evitar posibles abusos de los consumidores, a pesar que este fin lo cumplen las sanciones que se establecen en casos de denuncias temerarias.

El profesor Cortez Matcovich, señala que el requisito que está en la letra d) del artículo 52 de la ley, impide el acceso al proceso por una consideración relativa al fondo del asunto que se plantea y sostiene que ésta debe ser entendida en forma restrictiva e interpretarse desde una perspectiva favorable a la admisibilidad de la demanda.<sup>30</sup>

La demanda y el pronunciamiento sobre la admisibilidad de ésta se notifican al demandado, quien en un plazo de diez días puede exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad, sin que sea necesario que conteste derechamente la demanda. El juez puede recibir a prueba la admisibilidad, cuando estime que hay hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La prueba se regirá según las reglas para los incidentes.

El juez se pronuncia sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a la presentación del demandado o al vencimiento del plazo para efectuar esta o dentro de cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio. La resolución que se pronuncia sobre la admisibilidad es apelable en ambos efectos.

Estas últimas disposiciones han significado que gran parte de los juicios colectivos, lleven años en la etapa de pronunciamiento sobre la admisibilidad de la acción en los

---

<sup>30</sup> Cortez Matcovich, Gonzalo. El nuevo procedimiento regulado en la ley N° 19.496. Santiago. Chile. LexisNexis. 2004. 118p.

Tribunales Superiores de Justicia, sin que empiece a discutirse el juicio colectivo propiamente tal, a pesar de que todas las apelaciones que se conceden en este procedimiento se agregan como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, según dispone el artículo 51 N° 8 de la Ley 19.496.

La lentitud y exigua eficacia del procedimiento se ve por ejemplo en las siguientes procesos: en la causa caratulada “Conadecus contra BancoEstado”, cuyo rol es 11.679-2004, y que se encuentra en el 14º Juzgado Civil de Santiago. La materia del juicio versa sobre el cobro improcedente de comisiones por mantención de cuentas de ahorro a la vista por parte del BancoEstado, actualmente esta causa después de tres años de iniciada se encuentra comenzando el juicio colectivo propiamente tal; otro ejemplo, es la causa caratulada “Fariña con Serviu.”, cuyo rol es 3.578-2005 y se está tramitando en el 3º Juzgado Civil de Temuco. La materia del juicio es la mala calidad de las viviendas entregadas por Serviu, que configuraría infracción al D.F.L. N° 458, Ley General de Urbanismo y Construcción, y la Ley N° 19.472, sobre calidad de la construcción. Su estado actual es que se encuentra pendiente la resolución acerca de la admisibilidad de la demanda.<sup>31</sup>

Existen muchos otros ejemplos en la legislación nacional que demuestran que la pretensión de celeridad del procedimiento no existe, al contrario la tramitación es lenta y muy onerosa.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declare admisible la acción, se certifica en el expediente. Si se declara inadmisibile solo se podrá ejercer la acción individual que corresponda, de conformidad dispone la letra c) del artículo 2 bis.

Se podrá intentar nuevamente la acción si aparecen nuevos antecedentes y circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada. Esta disposición refleja el carácter especial de la institución de la cosa juzgada en este tipo de juicios.

Posteriormente el artículo 53 de la Ley dispone: “Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro del plazo de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un

---

<sup>31</sup> Sernac.cl. Destacados. Juicios Colectivos. Juicios Colectivos notificados al Sernac. [En línea] < <http://sernac.cl/leyes/notificados.php> > [ consulta: 20 septiembre 2007]

medio de circulación nacional, informe a los consumidores afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

- a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;
- b) La fecha de la certificación;
- c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;
- d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;
- e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal;
- f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

2) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.”

Un ejemplo del contenido de un aviso, es el que fue publicado en un diario de circulación nacional los días 29 y 30 de marzo de 2007, que dice lo siguiente:

### **AVISO**

En juicio Colectivo “Servicio Nacional del Consumidor con Air Madrid Líneas Aéreas S.A.”, causa rol N° 23.304-2006, tramitado ante el 26° Juzgado Civil de Santiago, con fecha 21 de marzo de 2007 se ha certificado la declaración de admisibilidad de la demanda colectiva presentada por el Servicio nacional del Consumidor SERNAC, RUT N° 60.702.000-0, domiciliado en Teatino N° 50, en contra de Air Madrid Líneas Aéreas S.A., se ignora RUT y domicilio, por no cumplir lo ofrecido y contratado, al cesar unilateralmente sus actividades, causando perjuicio a los consumidores, en la que se solicitó:

- 1.- Se declare que la empresa demandada infringió la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores,
- 2.- Se apliquen las multas que correspondan,
- 3.- Se ordene a la empresa hacer las devoluciones, reparaciones e indemnizaciones que correspondan a cada una de las afectadas.

Los resultados del juicio se aplicarán directamente a todos los afectados por los hechos demandados, incluidos aquellos consumidores que presentaron su reclamo ante el SERNAC. Quienes lo estimen procedente podrán hacerse parte en el juicio.

**Mayor información en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) y fono 6005946000.**

Los efectos que produce la publicación de avisos, se encuentran establecidos en los incisos 3º, 4º y 5º del artículo 53 de la Ley 19.496, disposiciones que fueron reproducidas en la página anterior. En estos se establece que desde la publicación, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio que dentro del plazo de treinta días contados desde la publicación de los avisos, cualquier consumidor efectúe reserva de sus acciones, en este caso no le son oponibles los resultados del juicio y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto a la reserva de derechos.

Los juicios que estén pendientes, contra el mismo proveedor, al momento de realizarse las publicaciones y que se funden en los mismos hechos, deben acumularse según las disposiciones del Código de Procedimiento Civil, y teniendo en cuenta las reglas especiales que se encuentran en los números 1) y 2) del inciso quinto el artículo mencionado en el párrafo anterior; el primero, se refiere a la acumulación al juicio colectivo de los juicios individuales. Si las partes hubieran comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez que se hayan acumulados las causas; el segundo, establece la improcedencia de la acumulación al juicio colectivo cuando en el juicio individual se haya citado a las partes a oír sentencia.

En cuanto a los artículos 53 A y 53 B, entregan atribuciones especiales a los jueces. Quienes pueden ordenar la formación de grupos y subgrupos para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C que analizaremos más adelante, facultad que posee durante todo el juicio hasta la dictación de la sentencia definitiva. También pueden llamar a las partes a conciliación todas las veces que lo estime conveniente durante el proceso. Todo avenimiento, conciliación o transacción, debe ser aprobado por el juez, para regular que no sean contrario a derecho o arbitrariamente discriminatorio.

En caso de desistimiento de un legitimado activo, o que éste pierda la calidad de tal, el tribunal dará traslado al SERNAC, quien podrá hacerse parte dentro de quinto día. Esta resolución se notificará por cédula, cuyo contenido será una copia íntegra de la resolución y los datos necesarios para su acertada inteligencia. Esta disposición vela por la transparencia del procedimiento y el resguardo de los derechos de los consumidores.

### **3.3.3.- La Sentencia en los Juicios de interés Colectivo o Difuso.-**

Con la dictación de la sentencia definitiva se termina la fase declarativa del procedimiento, que tiene por objeto determinar la existencia de infracciones a la ley y la responsabilidad del o de los proveedores, cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Conjuntamente con los requisitos propios de la sentencia definitiva que establece el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil. El artículo 53 C de la Ley 19.496, menciona los requisitos especiales que debe tener la sentencia definitiva que acoja la demanda en este tipo de procedimientos, la cual deberá:

- a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- b) Declarar la responsabilidad del o de los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.
- c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.
- d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.
- e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo a los al o a los infractores.

En el inciso segundo de la letra e) de este artículo se otorga al juez la facultad de ordenar algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto a grupos o subgrupos, sin necesidad de la comparecencia de los interesados, cuando el juez considere que el proveedor posee los medios para individualizar a los afectados y proceder a ellas.

Estas menciones especiales tienen por objeto garantizar la efectividad de la sentencia que acoja la demanda, y guardan una estrecha relación con la naturaleza del procedimiento y con la acción.

Debemos reiterar lo dicho respecto a la apelación de la declaración de admisibilidad, en cuanto a que contra la sentencias definitiva procede el recuso de apelación en ambos efectos. En el Proyecto enviado por el Ejecutivo se concedía la apelación de la sentencia definitiva sólo en efecto devolutivo y se otorgaba preferencia para su vista.

Presentado el recurso de apelación, se regirá por las reglas generales que establece el Código de Procedimiento Civil, con la excepción que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente de ingreso a la Corte, como dispone el artículo 51 N° 8 de la Ley.

Procede también el recurso de casación en la forma en contra de la sentencia definitiva conforme a las reglas generales.

Las reales consecuencias de estas medidas no se pueden apreciar todavía, por la inexistencia de sentencias definitivas que resuelvan acciones colectivas o difusas

El inciso primero del artículo 54 de la Ley 19.496, establece uno de los principios más importantes e innovadores en materia de procedimiento en nuestra legislación, al establecer que la sentencia que declare la responsabilidad del o de los proveedores producirá efectos **erga omnes**, lo que significa que la resolución que contiene la sentencia sobre el fondo del asunto, no solo afectará a quienes fueron parte en el proceso, sino que a todos aquellos que se encuentren en la misma situación de hecho que sirve de base para el pronunciamiento de ésta.

En el inciso mencionado se dispone que: *“La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o de los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.”*

Sobre las críticas a este efecto de las sentencias en materia de acciones colectivas o difusas y nuestra postura frente a ellas, ya nos hemos referido latamente en el transcurso de este estudio, por lo que me remito a ellas.

Con el objeto de dar a conocer la sentencia a todos a quienes hayan sido perjudicados por los mismos hechos y puedan reclamar las indemnizaciones y reparaciones que correspondan, se efectuarán dos avisos por lo menos, en los diarios que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días. En todo caso el juez puede disponer otra forma de dar a conocer la información.

Si la demanda hubiera sido rechazada cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal, pero con nuevos antecedentes o circunstancias, una nueva acción, se entenderá



suspendida la prescripción a su favor el tiempo que duro el juicio colectivo. El tribunal deberá pronunciarse sobre la admisibilidad conforme artículo 52 de esta ley.

En cuanto al contenido del aviso, es fijado por el secretario del tribunal, y se debe procurar que este sea claro y comprensible para los interesados, debiendo contener las menciones que señala el artículo 54 A, que son:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio de los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o de los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores.

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivo sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información del consumidor y las Asociaciones de Consumidores entre otras.

El objetivo de esta publicación es dar a conocer la sentencia a todos aquellos que se sientan perjudicados por los mismos hechos que fueron materia del juicio colectivo y puedan reclamar el cobro de indemnizaciones o reparaciones que correspondan, para lo cual se encuentran a disposición de los posibles afectados todos los antecedentes necesarios para que puedan hacer valer sus derechos.

Los interesados deberán comparecer en el juicio ejerciendo sus derechos personalmente o con el patrocinio de un abogado. Si se hubiera designado a un procurador común, los interesados actuaran a través de él, en caso contrario, se designa a uno para que represente a los interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días.

Según el artículo 54 C, el plazo que tienen los interesados para comparecer a hacer valer sus derechos establecidos en la sentencia definitiva, es de noventa días corridos, contados desde la publicación del último aviso, ante el mismo tribunal que tramitó el juicio, el interesado se limita a hacerse presente y acreditar su condición de miembro del grupo afectado de consumidores.

Dentro del mismo plazo los interesados pueden hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción que fue declarada en la sentencia definitiva, pero deben hacerlo en un juicio distinto. Se requiere patrocinio de abogado y la sentencia hace plena prueba de la infracción y del derecho a la indemnización de perjuicios, por lo que, en esta nueva demanda lo que se discute es el monto de las indemnizaciones.

La persona que ejerza sus derechos según lo señalado anteriormente, no puede iniciar otra acción basada en los mismos hechos, tampoco puede iniciar otra acción quien no hubieran hecho reserva de sus acciones en la oportunidad que corresponda.

Vencido el plazo de noventa días, se da traslado al demandado de las prestaciones de todos los interesados, para que dentro del plazo de diez días corridos pueda controvertir la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. Este plazo puede ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo estima necesario.

Este es un derecho del proveedor para impugnar la calidad de miembro del grupo de alguno de los interesados y la razón de esta disposición radica en que esta resolución tiene efectos erga omnes, por lo que una sentencia definitiva que declare una infracción a la ley y determine una indemnización o reparación, puede significar que aparezcan consumidores que no fueron parte de juicio, y que no se encuentren afectados por los mismos hechos y comparezcan a ejercer sus derechos.

El juez puede abrir un término probatorio, que se tramita según la regla de los incidentes, cuando considere que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos y recibe el incidente a prueba. En contra de la resolución que falla este incidente procede el recurso de reposición y apelación en subsidio.

Al fallarse el incidente que se promovió sobre la calidad de miembro de un grupo de interesados, queda irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que se debe realizar el proveedor.

En cuanto a la ejecución de la sentencia, el artículo 54 F, determina la forma en que el demandado debe cumplir su obligación de efectuar las reparaciones o consignaciones en la cuenta corriente del tribunal y el monto de las indemnizaciones,

dentro del plazo de treinta días corridos, contados desde que se fallo el incidente que establece el artículo 54 E.

El juez puede determinar una forma diferente de pago de las indemnizaciones, cuando el monto total de éstas puedan producir insolvencia en el proveedor, estableciendo reajuste e interés corriente, incluso puede fijar una forma alternativa de pago. Para autorizar el pago de indemnizaciones en alguna de las formas señaladas, el juez podrá exigir una fianza u otra caución cuando corresponda, según la capacidad económica del proveedor. Estas resoluciones no son susceptibles ningún recurso.

Si el demandado no cumple la sentencia, la ejecución se efectúa través del procurador común, en un único procedimiento y por el monto total de la indemnización, que fijó el tribunal en el incidente que estableció el monto total de las indemnizaciones o por saldo total insoluto. El pago a los consumidores en este caso se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos que se declaran en la sentencia definitiva.

Por último, debemos referirnos al reglamento del registro de sentencias de la Ley 19.496, y que los artículos 58 letra e) y 58 bis de esta ley, se remiten expresamente, este reglamento fue publicado en el Diario Oficial con fecha 03 de abril de 2006.

El objeto de este registro es reunir y mantener las sentencias definitivas dictadas por los Jueces de Letras y de Policía Local, que se refieran a la ley del Consumidor y las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas.

Este registro es público y está a cargo del Servicio Nacional del Consumidor, el que lo organizará y mantendrá. El registro tiene cinco secciones en las cuales se reunirán las sentencias, que se agrupan en atención a la materia del procedimiento judicial en que se han dictado, que son los siguientes:

- 1) Sentencias condenatorias y absolutorias por infracción a las normas de la ley 19.496, y que dispongan o no el pago de indemnizaciones por daños y/o perjuicio u otra forma de reparación;
- 2) Sentencias que acogen o rechazan el pago de indemnización de daños y/o perjuicios, derivados del incumplimiento de las referidas normas, o bien ordenan la reparación que corresponda;

- 3) Sentencias que acogen o rechazan la declaración de nulidad de una o varias cláusulas abusivas de un contrato de adhesión; las que denieguen o den lugar a obtener la prestación incumplida y las que ordenen o no den lugar a la cesación del acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores;
- 4) Sentencias interlocutorias, una vez ejecutoriadas, dictadas por jueces de letras y de policía local, que fallen cuestiones de competencia en materias propias de la ley 19.496;
- 5) Sentencias recaídas en el procedimiento especial para la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores.

Por otra parte, existe una obligación de los tribunales de letras y de policía local de remitir las sentencias ejecutoriadas. Se debe entregar una copia íntegra y autorizada, de sentencia firme o ejecutoriada, de las resoluciones ya mencionadas.

El Servicio Nacional del Consumidor elaborará y remitirá en el mes de marzo de cada año, un informe con las estadísticas relevantes contenidas en el registro, a diferentes instituciones.

Este reglamento entró en vigencia 60 días después de su publicación en el Diario Oficial.

## **CAPITULO CUARTO:**

### **IV.- JURISPRUDENCIA**

#### **4.- Consideraciones Generales**

La forma en que se refleja verdaderamente la eficacia o no de una modificación legal, es a través de la aplicación de las nuevas disposiciones en los órganos jurisdiccionales que tienen competencia para conocer de las materias que se han puesto en la esfera de su conocimiento. Es en este punto que la jurisprudencia es fundamental para determinar que aspectos de las modificaciones están cumpliendo con las expectativas y cuales no. En este sentido, es necesario señalar como nuestros tribunales han resuelto las controversias jurídicas que se han generado entre consumidores y proveedores y que están comprendidas dentro del nuevo marco legal de protección de los derechos de los consumidores.

El hecho que las modificaciones a la ley 19.496, sean relativamente recientes ha dificultado en parte la búsqueda de fallos y sentencias que contengan las principales materias que se modificaron, especialmente en lo relacionado con las acciones de intereses colectivos y difusos, en que prácticamente todos los juicios que existen se encuentran en etapas previas al juicio o han terminado con la suscripción de un avenimiento, a pesar de esto, hemos logrado recopilar una buena cantidad de jurisprudencia de diversas materias que fueron modificadas o introducidas en la ley del consumidor y que se han tramitado en los juzgados de Policía Local y en tribunales de primera y segunda instancia, respecto a causas en que se han infringido los derechos de los consumidores.

Las materias que comprende la jurisprudencia que se presenta en este capítulo son las siguientes: aplicación supletoria de la ley 19.496; derecho a retracto; cláusulas abusivas de artículo 16 letra a), b) y e), sobre los artículos 3º letra b), 12 y 23 de la ley; daño moral en la ley del Consumidor; publicidad falsa o engañosa; sentencias sobre la admisibilidad de demandas colectivas, y por último, un avenimiento suscrito entre Sernac y Din, respecto a una demanda colectiva presentada por el organismo público.

#### **4.1.- Aplicación Supletoria de la Ley 19.496.-**

##### **4.1.1- Bruno Ernst contra Aerolíneas Argentinas S.A. Y Travel Club.**

Las Condes, diecinueve de abril de dos mil siete.

##### **VISTOS:**

**A fs. 8** Don Bruno Ernst Gudenschwager dedujo denuncia infraccional y demanda civil solidaria en contra de Aerolíneas Argentinas S.A. y de Travel Club, por haber éstas infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; acciones que funda en haberse retrasado el vuelo con destino a Madrid programado para el día 23 de abril de 2006, ciudad esta última desde la cual se trasladaría hasta Stuttgart. Que, debido al retraso habría perdido el vuelo hacia esa ciudad, quedando prácticamente “botado” en Madrid, lugar donde tuvo que asumir costos de alojamiento, comida y comprar pasajes nuevos para viajar hacia Stuttgart, sin perjuicio de todas las molestias y el tiempo invertido en la solución del problema, por lo que solicita se condene a la denunciadas y demandadas civiles al máximo de las multas y al pago de una indemnización por el perjuicio causado.

**A fs. 50** la denunciada y demandada civil Aerolíneas Argentinas S.A., previo a contestar, opuso la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, con costas, fundada en el principio de especialidad establecida en la Ley 19.496. Al efecto, expuso que el Código Aeronáutico regula en su integridad todo lo referente al contrato de transporte aéreo y sus eventuales sanciones, responsabilidades e indemnizaciones que por causa de éste se hubieren originado, de modo que, en el caso de marras, señaló que debería aplicarse el citado código y, en definitiva abstenerse el Tribunal de seguir conociendo de los hechos materia de autos.

**A fs. 52** se tuvo por opuesta excepción de incompetencia absoluta del Tribunal confiriéndose traslado a la parte contraria, el cual se tuvo por evacuado en rebeldía de la misma conforme rola a fs. 60

##### **EN LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.**

**PRIMERO:** Que, el artículo 2º bis de la Ley 19.496, establece que las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación,

importación, construcción, distribución, comercialización de bienes o prestaciones de servicios reguladas por leyes especiales. A su vez, el mismo precepto dispone excepciones a dicha regla, estableciendo la aplicación de la referida ley en aquellas materias que no se encuentran expresamente reguladas en las leyes especiales.

**SEGUNDO:** Que, si bien la Ley 18.916, que fija el texto del Código Aeronáutico, regula el contrato de transporte aéreo y establece sanciones e indemnizaciones, en caso de incumplimiento al mismo como el organismo llamado a conocer y resolver tales situaciones, lo cierto es que la materia sobre la que versa la litis no se encuentra expresamente prevista en forma especial.

**TERCERO:** Que, en mérito de las consideraciones antes expuestas y, no encontrándose la materia denunciada de autos dentro de las situaciones previstas por la ley especial y, constituyendo ésta una eventual infracción a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, conforme lo dispone su artículo 50 de la Ley 19.496, que establece que las acciones que deriven de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores en relación con el artículo 50 A de la referida ley, que prescribe que los jueces de policía local serán los llamados a conocer de todas las acciones que emanan de la ley, esta sentenciadora resuelve:

Que, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal alegada por la denunciada y demandada civil Aerolíneas Argentinas S.A., sin costas, por haber motivo plausible para litigar.

Dictada por doña CECILIA VILLARROEL BRAVO.

ANA MARIA TOLEDO DIAZ, Secretaria Titular.

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES.

#### **4.1.2.- Sernac contra Aguas Andinas S.A.**

La Florida, veintitrés de enero del año dos mil seis.

#### **VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que la empresa denunciada, Aguas Andinas S.A., a fs. 11, opone excepción de incompetencia absoluta, para que este Tribunal conozca de la denuncia de formulada a fs. 1, basada en lo establecido en el artículo 2 bis de la Ley 19.496

sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, que dispone que las normas de esta ley, no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o prestación de servicios reguladas por leyes especiales y que en este caso se debe aplicar la normativa especial del D. F. L. 382 de 1988 o Ley General de Servicios Sanitarios; la Ley 18.902 que creó la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

**SEGUNDO:** Que, evacuado el traslado, SERNAC solicita el rechazo de la incompetencia formulada por cuanto la denuncia obedece a una flagrante infracción a los artículos 12 y 23 y 25 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores al suspender injustificadamente el servicio de agua contratado, cuya competencia está entregada al conocimiento del Juzgado de Policía Local.

**TERCERO:** Que, los artículos 12 y 23 y 50 de la Ley 19.496 entregan la competencia a los Juzgados de Policía Local para conocer de las eventuales infracciones a dichos preceptos, entre los cuales se encontraría la situación denunciada en autos.

En relación a la incompetencia alegada por Aguas Andina S.A. ella no resulta procedente, por cuanto la competencia que la ley otorga a la Superintendencia de Servicios Sanitarios tiene un carácter administrativo y no jurisdiccional, como ocurre con la acción deducida en autos.

**CUARTO:** Que en consecuencia y atendido lo dispuesto anteriormente este Tribunal es competente para conocer de la denuncia formulada por el consumidor Ximena Pérez Guerrero, por la supuesta suspensión injustificada de servicio.

Por estas consideraciones y teniendo, además, presente lo dispuesto en la Ley N° 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos 12, 23 50 y 57 de la citada Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA:**

Que se rechaza la excepción de incompetencia interpuesta por la denunciada a fs. 11 y me declaro competente para conocer la denuncia de autos.

Cítese a las partes a prestar declaración indagatoria a la audiencia del día 02 de marzo del 2006, a las 10:.00 horas bajo apercibimiento legal.

Anótese regístrese y notifíquese.



Rol N° 13.511-A

Dictada por DON LUIS RAMIREZ PALMA, Juez Titular.  
PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LA FLORIDA.

#### **4.1.3.-Sernac contra Chilectra Metropolitana**

Pedro Aguirre Cerda, treinta de agosto de dos mil cinco.

#### **VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

**1º)** Que el Servicio Nacional del Consumidor presentó denuncia en contra de Chilectra Metropolitana, por infracción a los artículos 12 y 23 agregando posteriormente el art. 3º letra d), de la Ley N° 19.496, al causar menoscabo al consumidor debido a la deficiente calidad del servicio de electricidad otorgado, en base al reclamo formulado por don Luis Alberto Lillo Betancourt, por daños a su refrigerador que quedó sin funcionar debido a cortes de luz producidos el día dieciocho de enero de dos mil cuatro, a las 22:00 horas, quien además presentó demanda civil de indemnización de perjuicios;

**2º)** Que la parte de Chilectra S.A. opuso excepción de incompetencia absoluta de este Tribunal, fundada en que la materia correspondería al conocimiento y resolución de la Superintendencia de Electricidad y Combustible, de acuerdo con las disposiciones del D. F. L N° 1, de 1982, del Ministerio de Minería, llamado Ley Eléctrica, de la Ley N° 18.410, Orgánica de esa Superintendencia y de Reglamento N° 327 de la Ley General de Servicios Eléctricos, de 10-09-1998, no siendo aplicables las normas de la Ley de Protección al Consumidor, por expresa disposición de sus artículos 2º bis y 44;

**3º)** Que según el Servicio Nacional del Consumidor, el art.2º inciso final de la Ley 19.496 establece un criterio de especialidad respecto de la legislación particular y a la vez de supletoriedad en estas mismas materias, correspondiendo conocer de las infracciones a los Juzgados de Policía Local, por mandato del art. 50 de dicha Ley, salvo aquéllas que otras leyes entreguen al conocimiento de otras instancias jurisdiccionales. Agrega que la Superintendencia de Electricidad y Combustible es un ente administrativo encargado de fiscalizar, aplicar sanciones por determinadas

infracciones y revisar situaciones de carácter técnico, pero no tiene potestad jurisdiccional, que es atributo propio de los tribunales de justicia, por lo que no puede otorgar indemnización de perjuicios.

**4º)** Que el artículo 2º inciso final de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores vigente a la fecha de la denuncia, establece que sus normas no serán aplicables, entre otras, a las actividades de producción “distribución y comercialización de bienes o prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo en las materias que éstas últimas no prevean”;

**5º)** Que el D. F. L. N° 1 de 1982, llamado Ley Eléctrica, establece en su art.1º que la producción y distribución de la energía eléctrica y las funciones del Estado relacionadas con estas materias, “se regirán por la presente ley”. En su artículo 9º, “que la aplicación de la presente ley corresponderá al Ministerio de Economía por conducto de la Superintendencia de Electricidad y combustible”. En su art. 82, que “es deber de todo concesionario de servicio público de cualquier naturaleza, mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligro para las personas y las cosas, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias correspondientes. En iguales condiciones de seguridad se deberán encontrar las instalaciones de energía eléctrica de uso privado”, agregando expresamente que “las infracciones a lo dispuesto en los incisos anteriores serán sancionadas con multas que establezca previamente el reglamento”. En su art. 134 consagra el procedimiento aplicable y la potestad resolutoria o sancionatoria de la Superintendencia, al disponer que “los reclamos que cualquier interesado formule respecto de cualquier contravención a la presente ley serán transmitidos por la Superintendencia a los afectados, fijándoles plazos para informar”. Luego dictará resolución o dispondrá que previamente se practique una investigación que le permita formar un juicio completo. El art. 138 dispone que “toda infracción de las disposiciones de esta ley que no tenga expresamente señalada una sanción será castigada con multas aplicadas por la Superintendencia, de conformidad con lo dispuesto en el art. 16 A de la Ley N° 18.410”. El reglamento N° 327 de 1997 de la Ley Eléctrica complementa las disposiciones anteriores y la Ley N° 18.410 señala como objetivo de la Superintendencia fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normas técnicas sobre la materia, así como verificar la calidad de los servicios y que las operaciones y el uso de los recursos

energéticos no constituyan peligro para las personas o las cosas. En su art.17 consagra la facultad de la Superintendencia para resolver los reclamos que se formulen por los particulares y consumidores y que se refieran a cualquier cuestión derivada de los cuerpos legales o reglamentarios cuyo cumplimiento le corresponde fiscalizar". Conforme a su art. 19, podrá pedirse reposición de las resoluciones ante la Superintendencia o reclamación ante la Corte de Apelaciones.

**6º)** Que los citados textos legales constituyen, evidentemente, leyes especiales que regulan las actividades de producción y distribución, entre otras, de la energía eléctrica, entregando la fiscalización y supervigilancia a un organismo técnico facultado para conocer y resolver reclamos –sin limitaciones-, estableciendo un procedimiento completo y sanciones para las infracciones que se produzcan;

**7º)** Que no podría desconocerse que la Superintendencia de Electricidad y Combustible, como organismo creado para los objetivos aludidos, por su carácter técnico, conocimiento y experiencia sobre la materia, resulta ser más indicado para entender y resolver sobre reclamaciones que se presenten;

**8º)** Que de hecho la Superintendencia ha estado conociendo y resolviendo reclamaciones o denuncias en contra de Chilectra S.A., aplicando multas y dictaminado sobre recursos de reposición, como consta de las copias de resoluciones acompañadas al proceso;

**9º)** Que de admitirse la competencia de este Juzgado de Policía Local para conocer la denuncia, significaría que las atribuciones de la Superintendencia de Electricidad y Combustible quedarían sin aplicación, que ésta debería inhibirse al respecto o, lo que parece ser más grave, que existirían dos organismos, uno jurisdiccional y otro administrativo, con facultades para conocer de unos mismos hechos con el evidente riesgo de que puedan dictarse resoluciones contradictorias, esto es, que la Superintendencia pueda decidir que ha existido una infracción aplicando sanción y el Tribunal pueda dictaminar que no ha existido tal infracción, absolviendo de responsabilidad;

**10º)** Que en atención a lo expuesto, se estima que la materia denunciada, por estar regulada suficiente y ampliamente en las leyes especiales, no es de competencia de este Juzgado de Policía Local en virtud de lo dispuesto en el aludido inciso final del art.2º de la Ley Nº 19.496, concordando en ello con lo resuelto por la gran mayoría de

los Tribunales del ramo, según las numerosas copias de resoluciones acompañadas en este proceso;

**11º)** Que no obsta a la conclusión precedente el hecho de que la eventual acción civil indemnizatoria de perjuicios, por no estar entregado su conocimiento a la Superintendencia de Electricidad y Combustible, esto es, por no estar prevista en las mencionada leyes especiales, podría ser de competencia de los Juzgados de Policía, por disposición del mismo art.2º de la Ley N° 19.496, en su texto anterior y reiterado en el art.2º bis letra a), introducido por la Ley 19.955, de 14 de julio de 2004, que modificó a la anterior. Pero su procedencia requerirá que previamente se establezca la existencia de responsabilidad infraccional por dicha Superintendencia.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los arts. 303 N° 1 del Código de Procedimiento Civil y 12 a 14 de la Ley N° 15.231, se declara:

**a)** Que se acoge la excepción de incompetencia planteada a fs. 63 y ocúrrase ante quien corresponde; y

**b)** Que atendido lo resuelto, resulta innecesario analizar y pronunciarse sobre las alegaciones de la Sociedad demandada respecto a la demanda civil de fs. 18 y la prueba rendida.

Notifíquese por carta certificada.

Archívese en su oportunidad.

Rol N° 135.594-8

Resolvió el Señor Juez Titular don CESAR LEAL GONZALEZ.  
Autoriza el Señor Secretario Titular don JUAN ARREDONDO LETELIER.  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE PEDRO AGUIRRE CERDA.

### **Recurso de Apelación presentado ante Corte de Apelaciones de San Miguel**

Recurso1348/2005 - Resolución: 47056- Secretaria: Civil

Certifico que alegó confirmando el abogado Carlos Fraude y revocando el abogado Rodrigo Martínez.

San Miguel, seis de octubre de dos mil seis.

**VISTOS:**

1.- Que, a fojas 1 de autos el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) interpone denuncia infraccional en contra de la Empresa Eléctrica Chilectra, S.A. en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 y demás pertinentes de la ley N° 19.496, en razón de que con fecha dieciocho de enero de 2004, se produjo intempestivamente un golpe de energía eléctrica, de alto voltaje en la comuna de Pedro Aguirre Cerda, que produjo graves perjuicios a los vecinos de ella, en especial al particular y denunciante don Luis Alberto Lillo Betancourt provocándole daños en su refrigerador y que según el “SEC” mediante resolución que se acompaña, hace responsable a la demandada por la ausencia del dispositivos de protección adecuados exigidos en la normativa eléctrica y debió Chilectra probar la diligencia y cuidado que exigen las normas legales correspondientes, todo lo cual constituye infracción al artículo 23 de la ley 19.496 ya citada y artículo 45 inciso segundo de la misma ley y que este incumplimiento debe ser sancionado con una multa, termina solicitando la condena del infractor al máximo de la multa señalada por la ley con costas y acompaña el Ordinario mencionado y algunos reclamos de consumidores.

2.- Que la denunciada Chilectra S.A., a fojas 63, solicita, como cuestión previa, que el Juzgado de Policía Local mencionado, se declare incompetente para conocer de esta materia, invoca el inciso tercero del artículo 2° de la Ley N° 19.496 en virtud al cual el Juzgado de Policía Local no sería competente para conocer de esta denuncia, cuando la producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios tienen normas especiales sobre la materia y estima que al efecto existen tales leyes especiales, como son el D.F.L. N° 1 de Minería de 13 de septiembre de 1982 o Ley eléctrica, Ley 18.410 Orgánica del “SEC”; reglamento N° 327 de 10 de septiembre de 1988, consecuentemente, sostiene que el Juzgado de Policía Local carece de competencia para conocer la infracción denunciada, debiendo, según normativa, conocer de los reclamos por contravenir a la Ley Eléctrica la Superintendencia de Electricidad y Combustible y que la multa a que hubiere lugar sería aplicada por dicho organismo,

normativa especial que tiene preferencia en su aplicación sobre la norma general de la Ley de Defensa del Consumidor.

**3.-** Que, el denunciante evacuando el traslado que se le confiere a fojas 101, en lo que respecta a la incompetencia, sostiene que el Juzgado de Policía Local es competente para conocer y fallar la denuncia de que se trata, en virtud de lo dispuesto en el inciso final del artículo 2º de la ley N° 19.496 actual artículo bis letra a), que contiene una contraexcepción a la materias regladas por leyes especiales al señalar: “a) en las materia que estas últimas no prevean” y así se vuelve a la regla general en que se hará aplicable a la ley ya mencionada, por la supletoriedad de la Ley de Defensa del Consumidor, y las infracciones cometidas están contempladas en los artículos 23º, 45º y 3º letra d) de la misma y que por disposición del artículo 50 de ella, las infracciones a esta normativa son de competencia de Policía Local, agrega que resulta insostenible que el “SEC” pueda conocer de un asunto judicial, este organismo fiscaliza a Chilectra para establecer situaciones de carácter técnico pero no jurisdiccional, atributo propio de los Tribunales de Justicia, lo ocurrido acarrea una acción Civil y una administrativa o sea existe una acción infraccional y otra administrativa y en lo infraccional es de competencia de este Juzgado de Policía Local.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que conforme se establece del mérito de los antecedentes, la denunciada Chilectra S.A. tiene calidad de proveedora de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1º N° 2 de la Ley 19.496 y los actos por ella realizados, en cuanto presta servicios de electricidad a favor de particulares, en forma habitual y a cambio de una tarifa o precio determinado, constituyen actos de comercio.

**SEGUNDO:** Que por otra parte, los hechos denunciados dicen relación con el incumplimiento de la prestación de servicios por supuesta infracción a la obligación de seguridad en relación a la prestación del suministro eléctrico.

**TERCERO:** Que de acuerdo a lo señalado precedentemente, se concluye que el Juzgado de Policía Local ante el cual se ha deducido la denuncia de autos es competente para conocer de la misma, al ser plenamente aplicables al caso de las disposiciones de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor, sin perjuicio de las acciones que ante las autoridades administrativas se puedan ejercer con arreglo a lo dispuesto por la Ley 18.410 y su reglamento.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 2º, 3º letra d), 23 y 50 de la Ley 19.496 y 15 de la Ley 18.410, **SE REVOCA**, en todas sus partes, la sentencia apelada de treinta de agosto del año dos mil cinco, escrita de fojas 128 a fojas 129 vuelta, y en su lugar se declara que es competente para seguir conociendo del asunto el Juzgado de Policía Local de Pedro Aguirre Cerda, debiendo el señor Juez no inhabilitado que corresponda dar tramitación a la denuncia formulada a fojas 1, como en derecho corresponda, hasta la dictación de la respectiva sentencia.

Regístrese y devuélvase.

**Nº 1348-2005 civ.**

Pronunciado por los Ministros señora Carmen Miranda Parraguez, señora Ana María Arratia Valdebenito y la abogado Integrante señora Patricia Donoso Gomien.

#### **4.1.4.- Excepción dilatoria de incompetencia.**

La Pintana, cuatro de octubre de dos mil seis.

#### **Vistos:**

1.- Que a fs.32 la parte denunciada, opone excepción dilatoria de incompetencia de la acción deducida, contemplada en el art.303 Nº 1 del Código de Procedimiento Civil, fundado en los siguientes términos:

a) Señala que la competencia de los Juzgados de Policía Local, en materia de Protección de los Derechos del Consumidor, se refiere a las acciones que emanen de estas, con excepción de las actividades reguladas por leyes especiales, artículo 2 bis de la Ley Nº 19.406.

b) Que de lo anterior se desprende que la ley 18.168 General de Telecomunicaciones, es una ley especial que rige a los servicios públicos de Telecomunicaciones, materia en comento.

c) Que el artículo 28 de la Ley 18.168 precitada señala que los reclamos por cualquier cuestión derivada de dicha ley, serán resueltos por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, oyendo a las partes.

d) Que existe un reglamento de reclamos, que establece un procedimiento, mediante el cual se puede presentar por lo usuarios, dicho reclamo ante la misma compañía, si el resultado no es favorable se podrá insistir en la “Subtel”.

**2.-** Que a fs. 37, el Sernac evacuo el traslado conferido, solicitando se rechace la excepción formulada, en atención a las siguientes consideraciones:

a) Que la Subsecretaria de Telecomunicaciones, es el órgano encargado de fiscalizar a las entidades que se dedican al giro de las comunicaciones y aplicar sanciones por infracciones administrativas de carácter técnico, no jurisdiccional, atributo exclusivo de los Tribunales de Justicia.

b) Que la Contraloría General de la República, ha señalado en su dictamen 32.959/97 que “...las actuaciones de la Superintendencia sujetas a la ley 18.410 constituyen un procedimiento sancionatorio reglado de carácter administrativo, no puede considerarse un litigio, entendido este último como una controversia jurídica...”

c) Que el art.7 de la Ley General de Telecomunicaciones, señala que “Además le corresponde controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los derechos del usuario, sin perjuicio de las acciones judiciales y administrativas a que estos tengan derecho”

d) Que la denuncia objeto de esta causa, tiene el carácter especial, regida por los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los derechos de los consumidores.

**3.-** Con lo anteriormente expuesto, queda claro que la función fiscalizadora de la Subsecretaria de Telecomunicaciones, es netamente administrativa y que los hechos denunciados en esta causa se encuentran regulados por el artículo 50 A, competencia de los Juzgados de Policía Local, se declara que:

Se rechaza la excepción dilatoria de incompetencia, opuesta en el escrito de fs. 32 y siguiente, por el denunciado.

Resolviendo derechamente los otrosí de fs. 32 y de fs. 37, a ambos se provee: téngase por acompañados los documentos con citación.

Manténgase la resolución de fs. 35 vta.

PROVEYÓ DOÑA MARIA CECILIA HERRERA BARRUETO, Juez (S)

AUTORIZO DOÑA NANCY VELOSO BRIONES, Secretaria (S)

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LA PINTANA



#### **4.1.5.- Sernac contra Metrogas S.A.**

Las Condes, nueve de mayo de dos mil seis

#### **VISTOS:**

**A fs. 1** y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor, representado por don Patricio Peñaloza V., ambos con domicilio en Teatinos 50, primer piso, comuna de Santiago, formula denuncia en contra de la empresa Metrogas S.A., con domicilio en Av. El Bosque Norte 0177, piso 11, comuna de Las Condes, por haber incurrido en supuesta infracción a lo dispuesto por los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al causar menoscabo a un consumidor por la deficiente calidad del servicio otorgado, procediendo además un cobro de precio superior al correspondiente, lo anterior, con fundamento en los antecedentes que adjunta, con relación al reclamo efectuado ante dicho organismo por don Enrique Caulier Carvajal.

**A fs. 19** Comparece don Enrique Augusto Caulier Carvajal, cédula nacional de identidad número 4.099.928-0, jubilado, con domicilio en José de Moraleda 4551, Depto. 404, comuna de Las Condes, quien declara al tenor de los hechos materia de autos.

**A fs. 63** Comparece en presentación escrita la parte denunciada de Metrogas S.A., representada por don Jorge Beytia Moure, abogado, gerente de Metrogas S.A., ambos con domicilio en calle Regidor N° 54, piso 1, comuna de Las Condes, quien declara al tenor de los hechos denunciados y formula descargos.

**A fs. 123** y siguientes se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de don Enrique Caulier Carvajal; y, del apoderado de la parte denunciada Metrogas S.A., rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado son traídos los antecedentes para dictar sentencia.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

**Con relación a los incidentes de nulidad e incompetencia promovidos por la parte de Metrogas S.A.**

**PRIMERO:** Que, en la audiencia de estilo a fs. 123, la parte de Metrogas S.A. reitera incidente de nulidad de todo lo obrado que rola a fs. 46 y siguientes, a partir de la resolución que proveyó la denuncia interpuesta en el proceso por el Servicio Nacional del Consumidor, e interpone excepción de incompetencia del tribunal que rola a fojas 91 y siguientes, ambos con fundamento en que los Juzgados de Policía Local carecen de competencia absoluta en razón de la materia para conocer de las querellas, denuncias o reclamos que efectúen los clientes respecto de las actuaciones de las empresas distribuidoras de gas en materias propias de su giro, y, en especial, con las relacionadas con la facturación y el cobro de servicios que presta Metrogas S.A., siendo el organismo competente al efecto la Superintendencia de Gas y Combustibles, en atención al mérito de las disposiciones legales consistentes en la Ley General de Servicios de Gas; en la Ley Orgánica de la Superintendencia de Gas y Combustibles; en el Reglamento de Servicios de Gas de Red; y, en el Reglamento de Sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles; las que regulan la fiscalización y la aplicación de sanciones por eventuales infracciones a la normativa existente, así como el procedimiento para la aplicación de ellas y el órgano competente para realizar esta función.

**SEGUNDO:** Que, en consecuencia señala la defensa de la denunciada, que con el mérito de lo dispuesto por las disposiciones pertinentes de la normativa citada, al tenor de lo establecido por el artículo 2 bis letra a) de la Ley N° 19.496, que excluye de su aplicación entre otras a aquellas materias reguladas por leyes especiales, salvo en aquello que estas últimas no prevean, lo que no ocurriría en la especie pues en atención a lo previsto por los artículos 1,36, 48,52 y 58 de la Ley General de Servicio de Gas, en relación con lo dispuesto por los artículos 2, 3 y 15 de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y las normas previstas por los artículos 1, 42 y siguientes, 87 y siguientes del Decreto Supremo N° 67 de 2004, que contiene el Reglamento del Servicio de Gas de Red y de las normas contenidas en el Reglamento de Sanciones en materias de Electricidad y Combustibles, en aquellos casos en que se produzca reclamo del consumidor por la mala facturación del servicio o por el cobro indebido del mismo; el reclamo mismo como el procedimiento para reclamar, se encuentran regulados por normas especiales, razón por la cual, no siendo

aplicables en la especie las normas de la Ley 19.496, el Juzgado de Policía Local resulta incompetente absolutamente para conocer de la denuncia de autos.

**TERCERO:** Que, conforme se establece del mérito de los antecedentes, la denunciada Metrogas S.A. tiene la calidad de proveedora de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1º N° 2 de la Ley 19.496 y los actos por ella realizados, en cuanto presta servicios de suministro de gas a favor de particulares, en forma habitual, y a cambio de una tarifa o precio determinados, constituyen actos de comercio.

**CUARTO:** Que, por otra parte, los hechos denunciados, materia de este proceso dicen relación con el incumplimiento de la prestación de servicios por supuesta infracción con relación a la calidad del servicio y cobro de precio superior al correspondiente, siendo dable concluir que el Juzgado de Policía Local es competente para su conocimiento, al ser plenamente aplicable el artículo 2 en relación con el artículo 50 de la Ley 19.496, sin perjuicio de las acciones que pueden ejercerse ante las autoridades administrativas, con arreglo a lo dispuesto por las disposiciones legales pertinentes, declarándose en consecuencia que se rechaza el incidente de nulidad y la excepción de incompetencia promovidos en autos por la parte de Metrogas S.A.

**CON RELACIÓN AL ASPECTO INFRACCIONAL:**

**QUINTO:** Que, conforme se establece de los antecedentes que informan del proceso consistentes en: documentos fundantes del denuncia efectuado por el Servicio Nacional del Consumidor a fs. 1 y siguientes; declaración indagatoria de don Enrique Caulier a fs. 19 y siguientes; declaración indagatoria del gerente de Metrogas S.A., Sr. Jorge Beytia Moure a fs. 63 y siguientes y contestación de denuncia de autos a fs 109 y siguientes; prueba documental acompañada al proceso y declaraciones de testigos por la denunciada fs 124 y siguientes, los hechos de la causa son los que se exponen a continuación.

**SEXTO:** Que, con fecha 10 de diciembre de 2004, fecha en que el denunciante concurrió a las oficinas de Metrogas S.A. y canceló el consumo correspondiente al mes de octubre, toda vez que efectuaba los pagos con un mes de desfase, quedando pendiente el consumo inmediatamente anterior, en este caso, en el mes de noviembre de 2004. En esa oportunidad, además del pago efectuado por el denunciante fue imputado por error de digitación, hecho reconocido por la denunciada a fs 115, el pago

realizado por otro cliente por un total de \$28.353.-, generando un supuesto saldo a favor del Sr. Caulier, del que habría descontado la deuda correspondiente al mes de noviembre, que según se ha señalado había quedado pendiente, y, posteriormente el consumo del Sr. Caulier del mes de diciembre quedando en definitiva un saldo a favor de \$ 3.853.- con el que también se vio favorecida su cuenta del mes de enero, que de un total de \$ 10.909.- fue rebajada a \$7.074.-, suma que apareció reflejada junto al consumo del correspondiente mes de febrero, que en total ascendía a la suma de \$ 16.740.-, respecto de los cuales el denunciante habría abonado \$9.000.- con fecha 14 de marzo de 2005.

**SEPTIMO:** Que, a su vez durante el mes de febrero de 2005, el cliente afectado por haberse imputado el pago que se realizara en diciembre de 2004, a la cuenta del Sr. Caulier efectuó el reclamo respectivo ante Metrogas S.A., rectificando la empresa el error, descontado de la cuenta del Sr. Caulier la cantidad mal imputada y cargando a su deuda los consumos que no le habían sido cobrados, los que unidos al saldo pendiente de la cuenta de febrero, generaron un saldo, en su contra por la suma de \$36.093, cantidad que unida al consumo correspondiente al mes de marzo generó una deuda total de \$47.462.-, según consta del documento de fs.9 consistente en la boleta correspondiente al mes de marzo de 2005, la que podía ser cancelada hasta el día 7 de abril de 2005.

**OCTAVO:** Que, en este orden de ideas, y no obstante el plazo antes señalado que fijaba la boleta del mes de marzo de 2005 para su cancelación, con fecha 28 de marzo de 2005 la empresa Metrogas S.A., según sostiene su defensa a fs. 115 y 116, emitió la orden que rola a fojas 5 ordenando la suspensión del suministro de gas en el inmueble del denunciante con fundamento en que éste no habría efectuado pago alguno durante los meses de noviembre y diciembre de 2004 y enero de 2005, solucionándose con fecha 31 de marzo de 2005, oportunidad en que el Sr. Caulier habría repactado su deuda con Metrogas S.A., en cuotas, que serían cobradas en las respectivas boletas a contar de abril de 2005, junto con los consumos respectivos.

**NOVENO:** Que el artículo 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores 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 un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias, en la calidad del servicio”.**

**DECIMO:** Que, si bien y conforme al mérito del proceso, tal como informa a fs. 143 y 144 la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, no existió un cobro indebido de parte de Metrogas S.A. al denunciante, toda vez que la suma correspondía efectivamente a un saldo impago de este último por el consumo de gas de aproximadamente tres meses, hecho que éste a su vez reconoce desde el momento en que repactaron la empresa el saldo pendiente en su contra por la totalidad del mismo, sin perjuicio de lo cual no resulta menos efectivo que fue la misma empresa la causante de la situación al imputar equivocadamente en la cuenta del denunciante una suma cancelada por otro cliente, situación respecto de la cual no se habría dado explicación alguna al Sr. Caulier y que fue recién aclarada según reconoce Metrogas S.A., con el reclamo del cliente afectado a su vez, por la mala imputación del pago que efectuara con fecha 10 de diciembre de 2004.

**DECIMO PRIMERO:** Que, asimismo constituye un hecho de la causa, que la empresa denunciada genero en la boleta del Sr. Caulier correspondiente al mes de marzo de 2005, junto al cobro correspondiente a dicho mes, el cobro del saldo pendiente que apareció en su contra una vez solucionada la situación con el otro cliente, sin perjuicio de lo cual y pese a constar de dicho documento, que el plazo para pagar dicha deuda era hasta el día 7 de abril de 2005, la empresa emitió con fecha 28 de marzo de 2005, la orden de corte de suministro de gas al denunciante, es decir 10 días antes del vencimiento de la respectiva boleta, debiendo el denunciante repactar la deuda con dicha empresa a fin de evitar el corte de gas en su domicilio con anterioridad a la fecha del vencimiento del citado documento.

**DECIMO SEGUNDO:** Que, los hechos antes descritos constituyeron en concepto del sentenciador un menoscabo para el consumidor consistente en: el actuar negligente de la denunciada en la prestación de un servicio con deficiencias en su calidad en cuanto en cuanto el sistema de cobro del mismo, incurriendo en un error al imputar el pago de un cliente a la cuenta de otro y no respetar los plazos de vencimiento que consigna en los documentos de cobro generados por ella misma, ordenando el corte del suministro de gas en el domicilio del denunciante, razón por la cual resulta procedente acoger el denuncia de fs. 1 y siguientes en su contra.

**DECIMO TERCERO:** Que, los argumentos invocados por la defensa de la denunciada en cuanto a que el propio denunciante habría generado la situación a su respecto, al ser un cliente que siempre paga sus cuentas con retraso; del mérito de los antecedentes que informan el proceso, principalmente los documentos de fs. 10,14, 15 y 16, consta que la denunciada acepta los pagos efectuados con retraso, emitiendo boletas por concepto de abonos parciales, tratándose de una situación que no dice relación con el error cometido al imputar erróneamente a favor denunciante un pago de otro cliente, y emitir antes de plazo una orden de corte de suministro de gas, razón por la cual, no altera la conclusión a que ha llegado al sentenciador en cuanto a la responsabilidad de dicha empresa en estos autos conforme al tenor de la norma legal invocada.

**VISTOS,** además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de Policía Local; Ley 18.287, sobre Procedimiento; y Ley 19.496, que establece Normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

**a)** Que, no ha lugar al incidente de nulidad de lo obrado y excepción de incompetencia, promovidos por la parte de Metrogas S.A. a fs. 123 y siguientes.

**b)** Que, se acoge el denuncia de fs. 1 y siguientes interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor ratificado a fs. 19 por don Enrique Caulier Carvajal y se condena a Metrogas S.A. representada legalmente en estos autos por don Jorge Beytia Moure, a pagar una multa de **30 (treinta) Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo previsto en el artículo 23 de la Ley 19.496, al actuar con negligencia al prestar un servicio deficiente en su calidad, en cuanto al sistema de cobro del mismo, ocasionando menoscabo al consumidor Sr. Caulier Carvajal.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día hábil por vía de sustitución y apremio.

Anótese.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Archívese en su oportunidad.

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.

XIMENA MANRÍQUEZ BURGOS, Secretaria.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES

**Recurso de Apelación interpuesto en la Secretaria Especial de la Corte de Apelaciones de Santiago.**

Recurso 3511/2006 - Resolución: 134766 - Secretaria – Especial

Santiago, ocho de noviembre de mil seis.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, incurre en infracción de las normas contenidas en ella, 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 las deficiencias de la calidad del servicio, norma ésta de tutela que tiene por objeto amparar al consumidor cuando a consecuencia del servicio que se le presta, experimenta una situación de menoscabo.

**SEGUNDO:** Que de lo establecido en la citada disposición como del análisis de las disposiciones legales y reglamentarias que se invocan para entender que no sería aplicable la Ley 19.496 en la especie, queda en claro que no se trata de los mismos bienes jurídicos regulados, toda vez que la norma a que se hace referencia en el motivo que precede es de carácter tutelar y sanciona las infracciones que afecten al consumidor como titular de los derechos que se le reconocen, como consecuencia de las conductas del prestador del servicio, y éstas en cambio, sólo han tenido por objeto la regulación del servicio público.

**TERCERO:** Que de acuerdo a lo señalado en los motivos que preceden, corresponde desestimar la incompetencia que se alega, en tanto es de competencia

de los Juzgados de Policía Local el conocimiento de las denuncias que se interponen en contra de las empresas proveedoras de servicios, que como en la especie, se estima han incurrido en infracción.

**CUARTO:** Que se ha acreditado en autos que la denunciada actuó con negligencia causando un menoscabo al consumidor Enrique Caulier Carvajal, lo que ha quedado demostrado especialmente con la prueba documental de fojas 5, 9, 13, 75 y 90 y de lo señalado por la denunciada a fojas 109 y siguientes en su contestación, en que obra reconocimiento de haberse incurrido en error al abonar sumas de dinero indebidamente para proceder posteriormente a los descuentos de modo unilateral, además de haber procedido a comunicarle al cliente y denunciante que se le suspendería el suministro.

Por estas consideraciones, **se confirma** en todas sus partes la sentencia de nueve de mayo de dos mil seis escrita a fojas 150 y siguientes que condena a Metrogas S.A. por haber incurrido en infracción sancionada por la Ley 19.496.

Acordada con el voto en contra de la Ministro Sra. Lucsic quien estuvo por revocar la sentencia en alzada por estimar que de conformidad a lo establecido en la propia Ley 19.496 que regula las relaciones entre los proveedores y los consumidores, se exceptúa en su artículo 2º de su aplicación a diversas áreas de la actividad económica, cuando éstas se encuentran reguladas por leyes especiales, salvo en aquellas materias que éstas no prevean, lo que en la especie ocurre al tratarse de una empresa distribuidora de gas cuya actividad queda entregada al D.F.L. Nº 323/1931 y a la Ley 18.410, en cuanto queda sujeta a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y a los procedimientos administrativos contenidos en ésta, por lo que, se da en la especie el presupuesto que permite establecer la incompetencia del Juzgado de Policía Local para conocer de las materias, que como en la especie, quedan afectas a la aplicación de las normas especiales ya señaladas.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Abogado integrante Sr. Tapia

Rol 3511-2006



Dictada por la Octava Sala de esta Corte, presidida por el Ministro don Juan González Zúñiga y conformada por la Sra. Ministro doña Dobra Lucsic Nadal y el Abogado Integrante don Francisco Tapia Guerrero.

#### **4.2 Jurisprudencia sobre el Derecho a Retracto.-**

##### **4.2.1 Sernac contra Travel Saving.**

Las Condes, veintiocho de Julio de dos mil seis.

#### **VISTOS:**

A fs.2 el Servicio Nacional del Consumidor, en base al reclamo presentado por Olga Erenchún Diéguez, interpone denuncia en contra de Travel Savings S.A., con domicilio en Coronel Pereira 72, oficina 1001, imputándole infracción al artículo 3º bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

A fs. 3 y 21 Ascención Olga Erenchún Diéguez, comerciante, Isidoro Goyenechea 2990, departamento 61, Las Condes, C.I. Nº 5.107.108-5, expone que el 30 de junio de 2005 celebró un contrato de tarjeta de descuento con la empresa denunciada, ubicada en ese entonces en Coronel Pereira 72, oficina 1001, Las Condes, pagando con su tarjeta Mastercard la suma de \$800.000.-, que era lo que costaba el ingreso como miembro, suma que dividió en ocho cuotas mensuales de \$100.000.- cada una, pero con los intereses está pagando \$114.000.-; que luego el vendedor le dio un regalo que no tenía que ver con lo prometido; que, sintiéndose engañada y teniendo un plazo de 10 días para retractarse, al otro día concurrió a las oficinas de la empresa, siendo atendido por José Andrés Fuenzalida, quien le informó que debía hacerlo por escrito, ante lo cual con fecha 5 de julio de 2005 llevó una carta oficializando su retiro, recibéndola el mismo funcionario quien firmó la copia correspondiente, pero hasta la fecha no han reversado la operación, lo que confirmó en el banco: que al volver donde Fuenzalida le dijo que la carta que había dejado no servía, porque tenía que ser certificada y que ya no tenía derecho a alegar.

A fs. 27 José Daniel Berkovich Bornick, en representación de Travel Savings S.A., según mandato que acompaña, contesta la denuncia y solicita su rechazo, aduciendo, en lo fundamental, que no consta que la denunciante haya hecho uso de

su derecho a retracto en la forma dispuesta por la Ley, esto es, mediante envío de una carta certificada dentro del plazo de 10 días. Además, aduce que con posterioridad a dicho plazo legal de 10 días la actora solicitó a su mandante una cotización para efectuar un viaje utilizando la tarjeta de descuento, quedando de manifiesto su voluntad, lejos de retractarse, de persistir en el contrato.

A fs.44 se celebró el comparendo de contestación y prueba, rindiéndose la que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a fin de dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

a) En cuanto a lo infraccional:

**1º)** Que son hechos sustanciales, pertinentes no controvertidos de la causa que con fecha 30 de junio de 2005 denunciante y denunciada celebraron un contrato de compra de tarjeta de descuento, N° 50623041, que rola a fs. 6, oportunidad en que la denunciante pagó a la denunciada por concepto de ingreso como miembro la suma de \$ 800.000.-, con cargo a su tarjeta de crédito Martercard.

**2º)** Que la denunciante sostiene que, al sentirse engañada, con fecha 5 de julio de 2005, dentro del plazo legal de 10 días, presentó en las oficinas de la empresa una carta formalizando su derecho legal de retracto, la que fue recibida por un empleado de la misma José Andrés Fuenzalida, quien firmó la copia correspondiente, que rola a fs.5, sin que hasta la fecha le haya sido devuelta la suma pagada por ingresar.

**3º)** Que la denunciada solicita el rechazo de la denuncia, sosteniendo que (sin negar haber recibido la comunicación de fs. 5) que no consta que la denunciada haya hecho uso de su derecho a retracto en la forma establecida por la Ley, esto es, mediante el envío de una carta certificada, además le imputa efectuar actos posteriores, pasado los 10 días, incompatibles con el retracto, como solicitar a la empresa una cotización para viajar.

**4º)** Que efectivamente no consta que la denunciante haya comunicado a la denunciada su retracto mediante carta certificada.

**5º)** Que, en cambio, consta que le comunicó tal decisión a través de carta de fs. 5, que, según expresa la denunciante, fue recibida por José Andrés Fuenzalida,

empleado de la empresa, cuya firma aparece en dicho documento, además de la fecha de recepción, 5 de julio de 2005, es decir, dentro del plazo legal de retracto.

**6º)** Que la denunciada en ningún momento ha cuestionado las circunstancias antedichas, esto es, que efectivamente la carta de fs.5 fue recibida en la oficina de la empresa el día 5 de julio de 2005. Tampoco ha negado que José Andrés Fuenzalida fuere dependiente suyo a la fecha y que sea suya la firma que aparece allí.

**7º)** Que tampoco objetó dicho documento, el cual en el comparendo se tuvo por acompañado con citación.

**8º)** Que por tales razones el sentenciador ha adquirido el convencimiento de que la denunciante dio a conocer personalmente su retracto a la denunciada, en las oficinas de ésta, con fecha 5 de julio de 2005, esto es, dentro del plazo legal que tenía para el efecto.

**9º)** Que si bien el artículo 3º bis dispone que el ejercicio del derecho a retracto “se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato...”, a juicio del sentenciador tal disposición no excluye de manera alguna una forma más perfecta y precisa de notificación o comunicación, siendo evidentemente la mejor la de carácter personal.

**10º)** Que la intención del legislador es que quede una constancia de que el consumidor manifestó y exteriorizó su voluntad de retractarse, así como de la fecha en que lo hizo, objetivo que evidentemente se cumple (aunque mínimamente) con el envío de la carta certificada. Pero se cumple mucho más precisa y perfectamente en forma personal, como se hizo en la especie. Porque en estas circunstancias: ¿qué duda puede haber que la consumidora efectivamente ejercitó su derecho a retracto, que se le comunicó al proveedor y, además, que lo hizo oportunamente?

**11º)** Que a fin de acreditar la afirmación de que la consumidora, lejos de retractarse, habría efectuado actos posteriores convalidando el contrato (específicamente, solicitando cotización de viajes), el proveedor ha acompañado a los autos el documento de fs. 33 y siguientes, presentándolo como “copia de un correo electrónico enviado por la actora a mi mandante”.

**12º)** Que, lejos de ello, de la sola lectura del encabezamiento resulta fehacientemente establecido que es un correo electrónico que la sociedad denunciada envía a Concepción Roca. “From Aron Biler” se lee en la primera línea (es el representante de

la empresa, según consta en fs. 23 y 31). Líneas más abajo aparecen las destinatarias, sin indicar apellidos: “Estimada Concepción y Olga”.

**13º)** Que, por consiguiente, no es efectivo (como erróneamente lo sostiene) que haya sido la denunciante Erenchún quien les solicitó una cotización de viajes, sino que es todo lo contrario: es la denunciada quien ofrece opciones de viajes a una Concepción y a una Olga, de la que ni siquiera se indica el apellido.

**14º)** Que, luego, no es verdad que la denunciante, expirado el plazo de retracto, haya efectuado acciones contrarias o incompatibles con el mismo.

**15º)** Que, en consecuencia el sentenciador concluye que la denunciante ejerció su derecho legal de retracto en forma oportuna y por un medio idóneo y que, por tanto, la denunciada infringió el artículo 3º bis de la Ley 19.496, motivo por ello cual procede dictar sentencia condenatoria en su contra.

**16º)** Que al respecto cabe consignar, además, que en la especie y de conformidad al penúltimo inciso del artículo 3º bis citado, el proveedor está obligado a devolver al consumidor las sumas abonadas (en este caso \$800.000.-), sin retención de gastos.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en los artículos 1698 del Código Civil; 1, 3 bis, 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496 y; 14 y 17 de la Ley Nº 18.287, se declara:

a) Que se Condena a la sociedad TRAVEL SAVINGS S.A., representada por Arón Gabriel Biler Zukermann al pago de una multa de 15 unidades tributarias mensuales, equivalentes a la fecha a \$477.825.-, por ser autora de la infracción consignada en el considerando 15º.

b) Que la sociedad TRAVEL SAVINGS. S.A., representada por Arón Gabriel Biler Zukermann, debe pagar a Ascención Olga Erenchún Diéguez la suma de \$800.000.- por concepto de devolución de la suma cancelada por ésta al celebrar el contrato de cual luego y oportunamente se retractó, dentro del término de 15 días hábiles de ejecutoriado el fallo.

Decrétase la reclusión nocturna del representante de la infractora por el término legal si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día, por vía de substitución y apremio.

Anótese. Dése aviso por carta certificada. Notifíquese personalmente o por cédula.

Dictada por el Juez Titular, don LUIS FERNANDO SEPULVEDA ALAMOS.-

#### **4.2.2. - Sernac contra Global Business Ltda.**

Providencia, a diecinueve de enero de dos mil seis.

##### **Vistos:**

La denuncia de fojas uno, formulada por el Servicio Nacional del Consumidor, representado por Patricio Peñaloza V., Director Regional Metropolitano, contra "GLOBAL BUSINESS LTDA.", domiciliada en Avenida 11 de Septiembre N° 1860, oficina 152, piso 15, Providencia, en virtud del reclamo formulado en contra en su contra por Jorge Lorenzo Lizama Harteng, en la que señala con fecha 2 de mayo de de 2005 se puso en conocimiento de dicho servicio el siguiente hecho ocurrido el día 12 de abril de 2004: "Comete infracción al negarse hacer efectivo el derecho a retracto que le asiste al consumidor"; concluye la denuncia indicando que los hechos descritos constituirían infracción al artículo 3° bis letra a) de la ley 19.496.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas treinta y ocho por JORGE LORENZO LIZANA HARTGEN, psicólogo, domiciliado en Camino El Bajo 114, El canelo, San José de Maipo, contra GLOBAL BUSINESS, representada legalmente por Luis Alejandro Vásquez Risetti, cuya profesión señala ignorar, ambos domiciliados en Doctor La Sierra 1438, Providencia, en la que el actor solicita que se condene a la demandada a pagarle la suma de \$426.360 (cuatrocientos veintiséis mil trescientos sesenta pesos) por el daño directo representado por los gastos en que incurrió al pagar 24 cuotas fijas y mensuales con tarjeta de crédito y \$100.000 (cien mil pesos) por el daño moral representado por las continuas molestias laborales y de tiempo invertido en la solución de este problema, además de la atención descortés e indiferente de los denunciados en todas las oportunidades que se entrevistó con ellos y,

##### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

##### **EN LO INFRACCIONAL:**

1.- Que a fojas once prestó declaración indagatoria Jorge Lorenzo Lizana Harteng, ya individualizado, quien expuso que el día miércoles 6 de abril de 2005, concurrió a la oficina de Global Business, ubicada en Avenida 11 de septiembre N° 1860, Providencia, ya que como una semana antes lo habían llamado por teléfono para decirle que por el solo hecho de asistir a una presentación el día señalado, a las

19:00 horas, se ganaba una estadía; que ese día, una vendedora le explicó en que consistía la empresa, le mostró folletos de respaldo y el sistema de descuentos que tenían con distintos servicios turísticos, tales como hoteles, líneas aéreas, trenes, entre otros; también la posibilidad de un contrato que le ofrecía servicios garantizados como por ejemplo, un 50% de descuentos en cualquier hotel del país, menos los de cinco estrellas; que para acceder a eso, debía firmar el contrato en ese mismo momento, porque la oferta no era válida para otro día; que no obstante frente a cualquier insatisfacción, podía poner término al contrato, y que en general, los clientes no lo pedían; que firmó el contrato y pagó el total, ascendiente a la suma de \$360.000, en 24 cuotas mensuales, mediante la tarjeta de crédito Visa del Banco de Chile; que el día siguiente llamó a un par de hoteles y se encontró con que ni siquiera conocían a la empresa; que el viernes llamó a Global Business para pedir explicaciones; que le dijeron que el sistema no funcionaba exactamente como le habían dicho y que si no estaba satisfecho escribiera una carta dirigida a Luís Vásquez Risetti, ya que con eso se terminaría el contrato; que el 12 de abril fue a entregar personalmente dicha carta; que un par de días después le avisan por correo electrónico que no acogerían su renuncia porque no existían causales válidas para poner término al contrato, pero que le ofrecían una reunión para explicarle los supuestos beneficios; que es así como el 14 de abril asistió a una reunión donde le aseguraron que existían esos convenios, pero que no todos los hoteles tenían conocimiento de ellos; que le entregaron una hoja donde aparecían los descuentos del Hotel Alcázar que el escogió, a fin de que después cotizara como particular y comparara; que el descuento debía fluctuar entre el 20 y el 50 % menos; que ese mismo día le enviaron por fax una cotización del Hotel Alcázar, que arrojaba como resultado el precio para el público en general era incluso \$200 menos que el de Global Business le ofrecía; que nuevamente les escribió, pero esta vez por mail, con el objeto de renunciar definitivamente; que como a los diez días le enviaron una copia exacta de la primera carta que le habían enviado diciendo que no acogían su petición de renuncia; que el 2 de mayo de 2005 fue al Sernac e interpuso reclamo correspondiente; que el 10 de mayo, Global Business le envió un tercer correo electrónico diciéndole que ahora sí aceptaban el término del contrato, pero por distintas razones, y que solo podían devolverle el dinero dentro de 60 días;

finalmente, que aun no le han devuelto nada ni tampoco ha firmado algún documento que diga que se pone fin al contrato.

**2.-** Que la audiencia de contestación y prueba se realizó en ausencia y rebeldía de la denunciada y demandada Global Business.

**3.-** Que la parte demandante acompañó en parte de prueba los siguientes documentos: a) A fojas 19, contrato de compra de tarjeta de descuento N° 1860 2391 y 2392, de fecha 6 de abril de 2005, entre Global Business Ltda. y Jorge Lizana Hartgen, por el que el denunciante acepta la filiación al servicio de descuentos Global Business, adquiriendo el derecho de socio del programa de descuento, siendo la suma de \$360.000 el valor correspondiente a la membresía, pagados con tarjeta de crédito Visa en 24 cuotas; b) A fojas 21, anexo –Términos y Condiciones Generales de la Tarjeta de Descuentos Global Business N° 1860 2391 y 2392; c) A fojas 22, carta renuncia, de fecha 12 de abril de 2005, con timbre de Global Business Ltda., Agencia Mayorista Internacional, por la que Jorge Lizana Hartgen manifiesta su intención de invalidar el contrato de compra de tarjeta de descuento N° 1860 2391 Y 2392, firmado el 6 de abril de 2005; d) A fojas 23, hoja en que aparecen las tarifas del año 2005 del Hotel Alcázar de Viña del Mar, de fecha 2 de diciembre de 2004, en cuyo reverso aparece manuscrito “Se entrega copia de tarifas al Sr. Jorge Lizana, de manera de comprobar descuentos y beneficios de Membresía Global Business”, con firma y timbre de esta empresa; e) A fojas 24, fax enviado el 14 de abril de 2005, por la recepción del Hotel Alcázar a Jorge Lizana, informando que el valor de la habitación doble superior es de \$36.380, incluidos impuestos y desayuno buffet americano; f) A fojas 25 y 26, cartas enviadas por Cristian Marín a Jorge Lizana, con fecha 13 y 25 de abril de 2005 respectivamente, en relación con la solicitud de anulación del contrato 1860 2391 y 2392, señalando que su empresa, en conformidad a la reunión de Directorio, ha resuelto no dar curso a la anulación, debido a que las causales allí especificadas no son argumento válido para el término del contrato; g) A fojas 27, carta enviada por el Director Comercial de Global Business a Jorge Lizana, de fecha 10 de mayo de 2005, en relación con la solicitud de anulación del contrato 1860 2391 y 2392, informando que su empresa a resuelto dar curso a la anulación, pero que se tomará el plazo de 60 días, a contar de la fecha de aceptación de la anulación, para realizar la reversa por el total del importe, por haber incurrido en gastos de tipo

administrativos al realizar la venta y telemarketing; h) de fojas 28 a 35, estados de cuenta nacional de la tarjeta de crédito visa del Banco de Chile, a nombre de Jorge Lizana, de los meses de mayo, junio, agosto y septiembre de 2005, en los que Global Business aparece cobrando la primera, segunda, cuarta y quinta cuota fija, de veinticuatro, ascendiente a \$17.765 cada una.

**4.-** Que los artículo 2º letra a) y 3º bis letra a) disponen: artículo 2º: “Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley. a) los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor “;

Artículo 3º bis: “El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 día contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a.- En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión”.

**5.-** Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes según las reglas de la sana crítica concluye que se encuentra acreditado en autos:

a.- Que la contratación de servicios realizada por el denunciante queda sujeta a las disposiciones de la Ley 19.496, artículo 2º, por cuanto constituye un acto jurídico que tiene el carácter de mercantil para el proveedor y civil para el consumidor, quien es el destinatario final de los mismos.

b.- Que el denunciante recibió un llamado telefónico de “Global Business Ltda.” que tenía por finalidad invitarle a concurrir a sus instalaciones.

c.- Que el mismo día de la visita el denunciante debió expresar su aceptación.

**6.-** Que, en consecuencia, las condiciones en que contrató el denunciante los servicios de Global Business Ltda., a juicio del Tribunal, constituyen claramente una convocatoria a reunión que tenía por objeto específicamente dicha contratación y durante la cual se debía expresar la aceptación misma, cumpliéndose de esta forma los requisitos exigidos por la letra a) del artículo 3º bis de la Ley de Protección al Consumidor, correspondiéndole al contratante, por lo tanto, el derecho a poner unilateralmente término al contrato objeto del análisis anterior, se concluye que Global Business Ltda., al negar a Jorge Lizana Hartgen el derecho a retracto solicitado el 12



de abril de 2005, según consta en documento agregado a fojas 22, ha incurrido en una infracción al artículo 3º bis de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor.

**EN LO CIVIL:**

**8.-** Que la conducta descrita en el considerando anterior, en cuanto produjo daños a terceros, constituye un cuasidelito civil a cuya indemnización se encuentra obligada la demandada, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

**9.-** Que el demandante solicitó indemnización del daño directo, representado por los gastos en que incurrió al pagar 24 cuotas fijas y mensuales con tarjeta de crédito, además de la del daño moral que la infracción en referencia pudiere haberle ocasionado, representado por las continuas molestias laborales y de tiempo invertido en su solución.

**10.-** Que la conducta infraccional aludida en el considerando séptimo precedente, a juicio del Tribunal, provocó a la demandante molestias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita.

Y, atendiendo lo dispuesto por los artículos 1, 13 y 50 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local y 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos, 2, 3 bis y 24 de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor,

**SE DECLARA:**

**A.-** Que se condena a GLOBAL BUSINESS LTDA., ya individualizada, a pagar una multa de 15 U. T. M. (quince Unidades Tributarias Mensuales), por no respetar el derecho del denunciante a retractarse del contrato celebrado, habiéndolo solicitado dentro del plazo legal.

**B.-** Que ha lugar, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas 36, por don JORGE LORENZO LIZANA HARTGEN, en cuanto se acoge su derecho a retracto del contrato que celebró con GLOBAL BUSINESS LTDA., el que queda sin efecto, debiendo la demandada devolver a Jorge Lizana Hartgen las cantidades que hayan sido cobradas a través de la tarjeta de crédito visa del Banco de Chile, así como también abstenerse de hacer efectivos los cobros de las cuotas pendientes.

**C.-** Que se condena a GLOBAL BUSINESS LTDA., a pagar a JORGE LIZANA HARTGEN, la suma de \$100.000 (cien mil pesos), como indemnización de daño moral que acreditó haber sufrido, dentro del plazo de cuarenta y cinco días, contados desde que esta sentencia se encuentre ejecutoriada.

**D.-** Que la suma anterior, y la devolución ordenada en la letra B precedente, deberán realizarse dentro del plazo de cuarenta y cinco días, contados desde que esta sentencia se encuentre ejecutoriada.

Anótese y Notifíquese

Rol: 9365-L

Dictada por el Juez Titular, doña JUANA MARÍA BLANCO COSTA.

Secretaria Titular, doña ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE PROVIDENCIA

#### **4.2.3.- Sernac contra Interciti S.A.**

Providencia, a diecisiete de enero de dos mil seis.

##### **Vistos:**

La denuncia de fojas 1 ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), representado por Patricio Peñaloza V., ambos con domicilio en Teatinos 50, primer piso, Santiago, contra **INTERCITI S.A.**, representada por Clemente San Martín según consta a fojas 41, ambos con domicilio en Hernando de Aguirre N° 1001, Providencia, basado en el reclamo formulado por **Julia María Margarita Lara Vidal**, domiciliada en Américo Vespucio N° 1122, departamento 21, Las Condes, rolante a fojas 3, por infracción del artículo 3 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su reclamo señalando que con fecha 2 de diciembre de 2004, firmó un contrato con la denunciada de un paquete vacacional (fojas 14), ejerciendo en tiempo el derecho a retracto establecido en la ley (fojas 4), sin haber recibido las sumas abonadas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en lo principal del escrito a fojas 34, por Julia María Margarita Lara Vidal, contra INTERCITI S.A. ambos ya individualizados, solicitando se le pague la suma de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos) por concepto de daño directo y de \$200.000 (doscientos mil pesos) por concepto de daño moral, con costas.

La aceptación de la competencia rolante a fojas 30.

A fojas 32 se hace parte Sernac.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

**EN LO INFRAACCIONAL:**

1.- Que a fojas 29 comparece Julia Lara declarando que en septiembre de 2003 firmó un contrato con Interciti para vacacionar en Pucón en determinados días. Pagó en esa ocasión \$853.000 (ochocientos cincuenta y tres mil pesos) y quedó adeudando la misma cantidad. Posteriormente firmó un finiquito de ese contrato, perdiendo dicha suma, por concepto de indemnización a favor de Interciti. Luego en el año 2004, firmó un nuevo contrato (fojas 14 y siguientes), atendida la promesa que la cantidad señalada se la imputarían a su favor, y pagando en este acto, la suma de \$518.046 (quinientos dieciocho mil cuarenta y seis pesos) según recibo agregado a fojas 13 de autos.

Una vez que llegó a su casa leyó las cláusulas del nuevo contrato percatándose que tenía las mismas restricciones del anterior, por lo que procedió a retractarse dentro de plazo. Señala que la empresa aceptó el retracto pero que le ofreció devolverle sólo los \$500.000 (quinientos mil pesos) y no la suma de \$1.250.000 (un millón doscientos cincuenta mil pesos), que corresponde al pie del nuevo contrato. Decidió no retirar el cheque ofrecido y concurrió a Sernac.

2.- Que el contrato materia del presente litigio agregado a fojas 14, establece en su cláusula sexta que el precio acordado es de \$1.813.161 (un millón ochocientos trece mil ciento sesenta y un pesos), equivalentes en ese momento a 105 Unidades de Fomento, desglosando la forma de pago, con la suma de \$518.046 (quinientos dieciocho mil cuarenta y seis) según recibo agregado a fojas 13, y quedando un saldo de \$1.295.115 (un millón doscientos noventa y cinco mil ciento quince pesos) pagadero en 48 cuotas mensuales iguales.

**3.-** Que analizando el contrato convenido por las partes, y materia de la presente investigación, no consta lo expresado por la denunciante en orden a que se le abonaría la suma perdida por la cláusula penal existente en el anterior convenio firmado el año 2003. Tampoco se rindió prueba alguna que probara su aserto, por lo que el sentenciador sólo se abocará a la cifra que efectivamente consta en la documentación acompañada.

**4.-** Que el comparendo de contestación y prueba se realizó a fojas 43, en rebeldía de la parte denunciada.

**5.-** Que analizando los antecedentes y documentación antes señalada, el sentenciador concluye que la denunciada ha incurrido en infracción al artículo 3 bis de la Ley 19.946, toda vez que el consumidor hizo uso de su derecho de poner término unilateralmente al contrato firmado por las partes, dentro del plazo de 10 días de firmado y antes de la prestación del mismo, estando el proveedor, en este caso la denunciada, obligada a devolverle la suma abonada a la brevedad posible y en todo caso antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto, circunstancia que no consta en autos, vulnerando de esta manera el derecho a retracto válidamente ejercido por la denunciante, con ocasión de la denuncia de autos.

**EN LO CIVIL:**

**6.-** Que la conducta imputada en el considerando anterior a Interciti S.A. en cuanto ocasionó daños a terceros, constituye un cuasidelito civil cuya indemnización se encuentra obligado de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

**7.-** Que en virtud de los documentos agregados a fojas 13 y 14 se acredita que la parte demandante pagó al demandado la suma de \$518.046 (quinientos dieciocho mil cuarenta y seis pesos).

**8.-** Que la parte demandante no acreditó, en su naturaleza y monto, los perjuicios que demandó como daño moral, por lo que el sentenciador no concederá resarcimiento pecuniario alguno por tal concepto.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14,17 y 23 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos, y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA:**

**A.-** Que se condena a **Interciti S.A.**, antes individualizada, al pago de una multa de 10 U.T.M. (diez unidades tributarias mensuales) por vulnerar el artículo 3 bis de la Ley 19.496, al no respetar el derecho a retracto válidamente ejercido por la denunciante, con ocasión de la denuncia de autos.

**B.-** Que se acoge demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en lo principal del escrito de fojas 34 por **Julia María Margarita Lara Vidal**, contra Interciti S.A., ambos ya individualizados, sólo en cuanto se obliga a éste a pagar a aquella la suma de \$518.046 (quinientos dieciocho mil cuarenta y seis pesos) por concepto del valor que canceló la demandante con objeto del contrato de autos, con costas.

Anótese y notifíquese.

Rol N° 14.879-2005.

Dictada por el Juez Titular: JUAN ENRIQUE PEREZ BASSI.

Secretaria Titular: ANA MARIA PALMA VERGARA.

**4.2.4. - Sernac contra Planning Corporation S.A.**

Las Condes, quince de noviembre de dos mil seis.

**Vistos:**

**A fs. 1** El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, formula denuncia infraccional en contra de Planning Corporation S.A., por supuestas infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, al negarse a hacer efectivo el derecho de retractación que le asiste al consumidor; fundado en el reclamo presentado ante dicha entidad por doña **Inés Luisa Berg Socias**, denuncia rectificadora a fs.16 en orden a que la norma infringida sería el artículo 3º bis de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**A fs. 28** Comparece don **Mariano Ariel Bruno**, cédula de identidad para extranjero N° 21.392.181-9, domiciliado en calle Cruz del Sur N° 133, oficina 101, comuna de Las Condes, en representación de **Planning Corporation S.A.**, quien señala que desconoce el caso particular, pero existiendo los requisitos necesarios el

departamento legal evaluará los antecedentes y ordenará dejar sin efecto el contrato si procede.

**A fs. 39** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de SERNAC y del apoderado de la parte denunciada Planning Corporation, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, SERNAC fundamenta su denuncia, en el hecho de que con fecha 17 de noviembre de 2005 la reclamante doña Inés Luisa Berg Socias, habría suscrito contrato con Planning Corporation S.A.; sin embargo, cinco días después, el día 23 de noviembre, habría dado aviso del término del contrato, mediante formulario escrito proporcionado por la propia denunciada, la cual habría sido rechazada con fecha 30 de noviembre de 2005.

**SEGUNDO:** Que, la parte de Planning Corporation S.A., al contestar la denuncia interpuesta en su contra, señala que en la materia debatida no se cumplirían las formalidades para poner término al contrato de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3º bis de la Ley 19.496; que, asimismo la parte de SERNAC confunde los fundamentos legales de su denuncia invocando los artículos 12 y 23 de la ley antes citada, debiendo considerarse que la parte de la consumidora supuestamente afectada no ha concurrido a declarar, por que no podría acreditarse las supuestas infracciones.

**TERCERO:** Que, la parte de SERNAC a fin de acreditar los hechos en que funda su denuncia acompaña a fs. 3 a 11 prueba documental, consistente en copia del contrato impugnado, carta de retractación y respuesta de la misma; documentos que no fueron objetados de contrario.

**CUARTO:** Que, del mérito de lo anterior y no habiéndose controvertido sustancialmente los hechos denunciados por la parte de Planning Corporation S.A., es posible dar por establecido lo siguiente: 1) Que con fecha 17 de noviembre de 2005, doña Inés Luisa Berg Socias concurrió a la oficina de la parte denunciada, oportunidad en la que celebró el contrato de “Membresía de tarjeta de beneficios y descuentos” para fines turísticos que comercializa la denunciada, como consta a fs. 4 y siguientes; y 2) Que, luego de celebrado el contrato, la Sra. Berg Socias, habría manifestado por

escrito mediante formulario dispuesto para ese determinado efecto por la propia denunciada, su voluntad de poner término al mismo, como consta en documento a fojas 10.

**QUINTO:** Que, la cuestión controvertida resulta en determinar si en la especie concurren los elementos de la retractación a que se refiere el artículo 3º bis de la Ley 19.496. Que, en atención a los hechos establecidos en el considerando precedente y a la luz de los antecedentes del proceso y en especial a las circunstancias de haberse conocido oportunamente por la denunciada, la intención de la consumidora reclamante, de dejar sin efecto el contrato respectivo, habida consideración que fue la propia denunciada quien le habría proporcionado un formulario con esa finalidad, como consta a fojas 10, se puede colegir claramente la voluntad inequívoca de la parte de la parte de doña Inés Luisa Berg Socias de poner término al contrato que nos ocupa; voluntad que habría sido conocida oportunamente por la parte denunciada. Que el sentenciador a llegado a la convicción que la consumidora afectada – Sra. Berg Socias -, al concurrir personalmente y manifestar por escrito su intención de poner término al contrato, cumplió con lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 3º bis de la Ley 19.496, puesto que la carta certificada a que alude dicha disposición cede en beneficio del propio consumidor, quien evitando una confrontación directa con el proveedor puede revocar unilateralmente el contrato, enviando sólo una carta certificada al domicilio del proveedor señalado en el propio contrato, razón por la cual la comunicación enviada por la consumidora reclamante a la sociedad Planning Corporation S.A., se estima suficiente para los fines previstos por el legislador para manifestar la voluntad del consumidor de poner término unilateralmente al contrato celebrado bajo las condiciones analizadas en estos autos.

**SEXTO:** Que, de conformidad a lo anteriormente expuesto, el Tribunal estima que resulta procedente acoger la denuncia formulada a fs.1 por parte de SERNAC en contra de Planning Corporation S.A., toda vez que ésta ha infringido lo dispuesto en el artículo 3º bis letra A) de la Ley 19.946, al negarse a poner término al contrato respectivo y devolver las sumas abonadas por doña Inés Berg Socias en pago del servicio cuya contratación se habría revocado.

Por estas consideraciones, y teniendo además presente lo dispuesto en la Ley 15.231 Orgánica de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante Los Juzgados

de Policía Local y la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

**a)** Que, se acoge la denuncia de fs. 10 y se condena a **Planning Corporation S.A.**, representada legalmente por don **Mariano Ariel Bruno**, a pagar una multa de 15 U.T.M. (quince unidades tributarias mensuales), por ser autora de la infracción dispuesta en el artículo 3º bis de la Ley 19.496.

**b)** Que se condena a **Planning Corporation S.A.**, representada legalmente por don Mariano Ariel Bruno, a hacer devolución de la suma de dinero efectivamente pagada por doña Inés Berg Socias, en cumplimiento del servicio contratado.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal en contra del representante legal de Planning Corporation S.A., sino paga la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Anótese

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que este ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS – Juez  
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES

#### **4.3. - Jurisprudencia sobre Cláusulas Abusivas del artículo 16 letra a).**

##### **4.3.1.- Sernac contra Telefonías Móvil.**

Santiago, diecisiete de octubre de dos mil cinco.

#### **VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que esta causa se ha iniciado por denuncia **DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por don José Roa Ramírez, a requerimiento de Juan Cuevas Irrazaval, en contra de **TELEFÓNICA MÓVIL**, representada por Alejandro Farias Kanacri, ambos domiciliados en calle Miraflores N°



130, piso 13, comuna de Santiago, por infracción a los artículos 12, 16 letra a) y b), y 23 de la Ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que a fojas 18, la denunciada opuso la excepción de incompetencia del tribunal, la que fue acogida por este tribunal, siendo dicho fallo revocado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, según consta a fojas 49, la que ordenó proseguir la tramitación de la causa, dictándose el 14 de julio último, el respectivo cúmplase.

**TERCERO:** Que en el reclamo N° 7343, el Sr. Juan Cuevas Irrazaval señaló que la denunciada alteró unilateralmente el precio de su plan, modificándolo de \$7.000 a \$9.000.

**CUARTO:** Que en parte de prueba el denunciante acompañó los siguientes documentos:

- a) Carta de respuesta al reclamo de fecha 13 de agosto del año 2002, en que se reconoce el cambio de plan.
- b) Contrato suscrito entre Telefónica Móvil y don Juan Cuevas Irrazaval.

**QUINTO:** Que al contestar Telefónica Móvil solicitó el rechazo de la denuncia, ya que, la cláusula 4° del contrato suscrito con el denunciante establece que las tarifas y precios podrán ser modificados por la compañía. En estos casos, dicha circunstancia deberá ser informada al cliente mediante documento de pago inmediatamente anterior a la entregada en vigencia de las nuevas tarifas.

Conforme lo anterior, el cliente desde que suscribe el contrato sabe que las tarifas del plan pueden ser modificadas por la compañía.

**SEXTO:** Que la labor del sentenciador en la presente causa consiste en determinar si la denunciada cuenta o no con la facultad de alterar unilateralmente el precio del servicio de telefonía celular contratado, y si de tenerla, ella constituiría o no una cláusula abusiva, labor que deberá efectuar al tenor de las pruebas que aporten las partes.

**SEPTIMO:** Que el contrato materia de autos dispone en su cláusula undécima, que la compañía podrá modificar las tarifas mensualmente.

**OCTAVO:** Que de los hechos materia de este proceso, deben distinguirse dos situaciones en relación al contrato suscrito:

- A) La primera dice relación con el ajuste, reajuste o actualización del valor del plan, lo que en concepto de este sentenciador es plenamente legal, en la medida que ese valor no sea incrementado en un monto superior a la inflación acumulada en un determinado periodo.
- B) La segunda, se produce cuando mediante un supuesto ajuste del contrato, se alza el precio del plan, más allá de lo que permite el reajuste.

**NOVENO:** Que al respecto la Ley 19.496 en el párrafo 4º denominado **“normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión”**, establece en el artículo 16 letra a) que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato o suspender unilateralmente su ejecución...

Por ello, en los contratos que se establece la facultad del proveedor para reajustar las tarifas del plan en cualquier momento, será abusiva solo cuando la modificación constituya un alza de precio, pues la Ley 19.496 no permite el incremento de precios, salvo que correspondan a prestaciones adicionales, y siempre que ellas sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor, según lo dispone el artículo 16 letra b).

**DÉCIMO:** Conforme a lo antes expuesto, y atendido a que el Tribunal no está sujeto a las normas reguladoras de la prueba establecidas en el Código de Procedimiento Civil, puesto que la Ley 18.287 lo faculta para apreciarla conforme a las normas de la sana crítica, pues bien, esto es con un razonar lógico y no viciado, del análisis de toda la documentación acompañada, se estima que el actuar de la denunciada no constituye un ajuste, reajuste o actualización del plan mediante la aplicación de algún parámetro como la variación del IPC, UTM o UF, sino lisa y claramente un alza de precio que no guarda relación a esos parámetros aceptados en el contrato para ajustarlo, por lo que se concluirá que la denunciada **Telefónica Móvil** efectivamente infringió el artículo 16 letra b), puesto que incrementó el precio del plan por sobre el monto permitido o autorizado en el contrato suscrito, lo que constituye infracción a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley Nº 19.496.

**DECIMO PRIMERO:** Que de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 24 de la Ley 19.496, éste tipo de infracciones puede ser sancionada con multas de hasta 50 UTM.

**Por lo que se resuelve:**

Que por constituir los hechos materia de este proceso infracción al artículo 16 de la Ley 19.496, se hace lugar a la denuncia interpuesta por el **Servicio Nacional del Consumidor**, a requerimiento de Juan Cuevas Irarrazaval, en contra de **Telefónica Móvil**, representada por Alejandro Fariás Kanacri, ambos domiciliado en calle Miraflores N° 130, piso 13, comuna de Santiago, y se condena a la denunciada, a pagar una multa, dentro de quinto día de ejecutoriado el fallo, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287.

Dictada por don CARLOS VARAS VILDÓSOLA, Juez  
LETICIA LORENZINI BASSO, Secretaria. Abogado.  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO

**4.3.2.- Emilia Moraga Gálvez contra Clínica Móvil de Emergencia**

Recoleta, a quince de julio de dos mil cinco.

**VISTOS:**

Que doña **Emilia Moraga Gálvez**, domiciliada en Salitre N° 3646, Población José Santos Ossa, comuna de Recoleta, cédula de identidad N° 2.509.806-4, recurrió al Servicio Nacional del Consumidora fin de obtener por su intermedio la vigencia del contrato de afiliación con la “**Clínica Móvil de Emergencia**”, representada por Gonzalo Aranda Ramos, ambos domiciliados en Barros Errázuriz N° 1954, oficina N° 1010, comuna de Providencia.-

En su reclamo la Sra. Moraga Gálvez, manifiesta que el día 03 de diciembre de 1988 contrató los servicios de la “Clínica Móvil de Emergencia” para la atención de su cónyuge, don **Luis Armando Meza Martínez**, que sufre de hemiplejía y en los meses de mayo y junio requirió en tres o cuatro oportunidades asistencia médica, siendo desahuciado en forma unilateral el contrato de filiación, con fecha 30 de agosto de 2002.-

A fojas 4 rola fotocopia del contrato de afiliación de don LUIS ARMANDO MEZA MARTINEZ con la “CLINICA MOVIL DE EMERGENCIA”.-

A fojas 7 rola la comunicación de don Gonzalo Aranda Ramos, Gerente General de la “Clínica Móvil de Emergencia” a la Sra. Moraga Gálvez, en el sentido de que el contrato de afiliación a nombre de don Luís Armando Meza Martínez “será caducado el día 05 de Septiembre del presente. Lo anterior de acuerdo al punto diez del contrato de filiación”.-

A fojas 10 rola la declaración indagatoria de doña Emilia Orfelina Moraga Gálvez.-

A fojas 13 se hace parte el Departamento Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor.-

A fojas 21 se efectúa el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de doña CAROLINA HERMOSILLA CONTRERAS, en representación del SERNAC, en rebeldía de la señora Moraga Gálvez y del Sr. Aranda Ramos, representante legal de la “Clínica Móvil de Emergencia”.-

En esa audiencia, “SERNAC” ratificó la denuncia pidiendo sea acogida en todas sus partes.-

A falta de diligencias pendientes, el Tribunal ordenó traer los autos para dictar sentencia:

**CONSIDERANDO:**

1º Que con el mérito de los antecedentes relacionados en la parte expositiva de presente fallo, especialmente los documentos rolantes a fs. 4 y 7, apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se establece en autos que la Sra. Moraga Gálvez, celebró el día tres de diciembre de 1988 con la “Clínica Móvil de Emergencia”, en adelante “CME”, representada por Gonzalo Aranda Ramos, el contrato de afiliación de su cónyuge, don Luís Armando Meza Martínez, al que ésta última puso término unilateralmente con fecha 05 de septiembre de 2002, por entender que así lo autorizaba la cláusula N° 10 del contrato en cuestión.

2º Que por consiguiente la controversia se circunscribe a dilucidar la validez de dicha cláusula que reza “CME” se reserva el derecho de poner término en cualquier momento, y sin expresión de causa a este contrato:

3º Que, en la especie, tiene plena aplicación la Ley N° 19.496, que establece normas sobre los Derechos de los Consumidores por lo que corresponde analizar la naturaleza jurídica del contrato de afiliación impugnado por SERNAC. En doctrina los

contratos de adhesión son aquellos “en que no hay discusión posible entre las partes respecto a las condiciones del contrato, sino que se crean por la aceptación por la aceptación lisa y llana, por una de las partes, de las condiciones señaladas por la otra. En otras palabras, el papel de las partes es, para la primera, imponer las condiciones, o simplemente no contratar” (ALESSANDRI).-

El contrato de afiliación sub-lite suscrito por la reclamante es un contrato de adhesión, que la Ley 19.496 define como “aquél cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido” (art. 1º N° 6).-

La Ley 19.496 morigerando el rigor de la sacrosanta Ley del Contrato (art.1545 del Código Civil), dispone normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión. Así el art. 16 dispone que: “No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que; “a) Otorgan a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o suspender el contrato unilateralmente”;

**4º** Que de lo expuesto fuerza en concluir que la cláusula transcrita en el fundamento 2º de esta sentencia inserta en el contrato de afiliación suscrito por “**CME**” y la **Sra. Moraga Gálvez**, en beneficio de su cónyuge, don **Luis Armando Meza Martínez** no produce efecto alguno:

**5º** Que consecuentemente corresponde sancionar a “CME” con multa conforme lo señala el artículo 24 de la tanta veces citada Ley 19.496; y

**TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en los artículos 1º N° 6, 12, 16 letra a) y 24 de la Ley N° 19.496; 14 y 17 de la Ley N° 18.287;

**RESUELVO:**

**PRIMERO:** Acógese la denuncia de fs.1 y por ende se declara nula la cláusula contenida en el N° 1º del contrato suscrito entre doña EMILIA MORAGA GALVEZ y la CLÍNICA MÓVIL DE EMERGENCIA (CME) en virtud del cual ésta suspendió unilateralmente su ejecución.-

**SEGUNDO:** Que se aplica a la CLÍNICA MÓVIL DE EMERGENCIA (CME), una multa equivalente a 10 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción del precepto citado en la fundamentación 3º del presente fallo.-

**TERCERO:** Que se condena a la demandada al pago de las costas de la causa.-

**CUARTO:** La multa que es de beneficio fiscal, deberá ser pagada dentro de quinto día.-

Regístrese, modifíquese y archívese en su oportunidad.-

Rol N° 50.463-5

Dictada por don EDMUNDO LEMA SERRANO, Juez Titular.

Autorizada por don LUIS ALFONSO LETELIER URCELEAY, Secretario Titular.

#### **4.3.3.- Sernac contra Bellsouth Comunicaciones S.A.**

Las Condes, veinticinco de noviembre de dos mil cinco.

#### **VISTOS:**

A fs. 1 y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor, en base al reclamo presentado por don **Juan Meneses Zárate**, interpone denuncia en contra de **Bellsouth Comunicaciones S.A.**, domiciliado en Avenida El Bosque Sur 90, Las Condes, imputándole infracción a los artículos 12, 23 y letra 16 letra b) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en razón de que “la denunciada procedió a modificar unilateralmente el precio del servicio que presta, incrementándolo y no respetando los términos del contrato”.

A fs. 16 Juan Hernán Meneses Zárate, jubilado, Nueva Florida 366, Malloco, Peñaflo, cédula nacional de identidad 4.483.950-4, ratifica el denuncia, ya que la compañía, pese a existir un contrato, ha procedido al alza unilateral del plan, la que fundo en el alza del IVA.

A fs. 51 y siguientes la denunciada contesta los cargos, expresando en síntesis:

Con fecha 30 de marzo de 2002 el denunciante contrató con Bellsouth un servicio telefónico celular, expresándose en la cláusula segunda del contrato que: “en todo caso, el cliente ha sido informado y acepta que estas tarifas se reajustan de tiempo en tiempo, pudiendo Bellsouth modificarlas en cualquier momento. En estos

casos Bellsouth comunicará al cliente esta variación en forma previa a su aplicación en su factura más próxima”. Por consiguiente y desde el momento en que las partes convinieron en el contrato el suscriptor sabía y aceptaba que el plan tarifario de tiempo en tiempo iba a ser reajustado por Bellsouth, por lo cual ésta no ha incurrido en infracción alguna.

A fs. 64 se celebró el comparendo de contestación y prueba, rindiéndose la que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a fin de dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1º) Que con fecha 30 de marzo de 2002 Juan Meneses Zárate contrató con la empresa Bellsouth un servicio telefónico celular y en el mes de octubre de 2003 ésta procedió a alzar la tarifa pactada (por el incremento en un punto en la tasa de IVA, según expresa), lo que no fue aceptado por el denunciante, ocurriendo en definitiva ante estos estrados.

2º) Que es efectivo que en la cláusula segunda del contrato a fs. 9 y 10 en lo pertinente se expresa que el cliente ha sido informado y acepta que las tarifas se reajusten de tiempo en tiempo, pudiendo Bellsouth modificarla en cualquier momento.

3º) Que la facultad es amplísima en términos que el proveedor prácticamente puede actuar a su entero arbitrio, sin cortapisas, unilateralmente, tanto que ni siquiera se indican algunas limitaciones o acotaciones básicas. Por ejemplo: los periodos en que puede reajustar, antecedentes mínimos que habrá de considerar para determinarlo, porcentajes, circunstancias que deben concurrir para aplicarlo, etc. En suma: Bellsouth puede reajustar las tarifas y modificarlas cuando quiera y en cuánto quiera.

4º) Que el contrato en comento es, evidentemente, de aquellos denominados de adhesión, esto es, de aquellos “cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”.

5º) Que el legislador, seguramente considerando la situación desventajosa en que se encuentra el consumidor, estableció en la Ley 19.496 algunas normas tendientes a mejorar su situación, las que se encuentran contenidas en el párrafo 4º:

“Normas de equidad en las estipulaciones y el cumplimiento en los contratos de adhesión”.

**6º)** Que la primera de las normas de dicho párrafo 4º, artículo 16 letra a), dispone que en este tipo de contratos “no producirán efecto alguno” las cláusulas o estipulaciones que “otorguen a una de las partes de la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato...”. En la especie el denunciado puede modificar “en cualquier momento” las tarifas, esto es, un aspecto relevante del contrato. Luego, tal estipulación cae de lleno en la norma anterior, por lo cual cabe concluir, sin lugar a equívocos, que tal estipulación, por ilegal, no es susceptible de producir efecto alguno.

**7º)** Que la letra b) del mismo artículo añade que tampoco producirán efecto alguno las estipulaciones o cláusulas que “establezcan incrementos de precios 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 están consignados por separado en forma específica” (no es el caso). Por consiguiente, la cláusula cuestionada por abusiva también está comprendida en esta norma, por lo que aplicándola, también cabe concluir que no puede producir efecto alguno.

**8º)** Que, en consecuencia, procede declarar nula la cláusula segunda del contrato de fs 38.

**9º)** Que todo lo anterior no significa ni puede significar que nunca más las tarifas puedan ser reajustadas. Sólo significa que el contrato debe incluir una cláusula que la contemple, pero que a diferencia de la actual, no la deje entregada al arbitrio exclusivamente de la empresa, sino que contenga parámetros más o menos objetivos para su determinación, empezando por indicar el periodo de tiempo en que habrá de aplicarse.

**10º)** Que, al mismo tiempo, se imputa a la denunciada que al incrementar unilateral y arbitrariamente la tarifa del servicio telefónico no respeto la correspondiente al plan inicialmente contratado con el cliente, infringiendo el artículo 12 de la Ley 19.496.

**11º)** Que la denunciada fundamentó el alza (el cargo fijo subió de \$14.990.- a \$15.117.-, es decir, en \$127.-) en el hecho de que se produjo un incremento de un



punto en el Impuesto al Valor Agregado, IVA, según lo expresa a fs. 8, lo que el consumidor reconoce a fs 16.

**12º)** Que sabido es que el Impuesto al Valor Agregado es de cargo del comprador, del consumidor, así como toda alza que sufra dispuesta por lo órganos públicos competentes, de lo que se sigue que el alza aplicado por Bellsouth al cliente no puede ser estimada como unilateral e injustificada ni puede sostenerse que haya infringido el contrato original, además que ni siquiera está establecida en su beneficio.

**13º)** Que por tales motivos el sentenciador se limitará a declarar la nulidad de las cláusulas cuestionadas, absteniéndose de aplicar otras sanciones.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en los artículos 1698 del Código Civil; 1, 16 letras a) y b) y 50 y siguientes de la Ley 19.496; y 14 y 17 de la Ley 18.287, se resuelve:

Que se acoge el denuncia de fs. 2 solo en cuanto se declara la nulidad de la cláusula segunda de contrato a fs. 9 y 10, únicamente en la parte que dice que “en todo caso, el cliente ha sido informado y acepta que estas tarifas se reajustan de tiempo en tiempo, pudiendo Bellsouth modificarlas en cualquier momento. En estos casos Bellsouth comunicará al cliente esta variación en forma previa a su aplicación en su factura más próxima”.

Anótese.

Notifíquese por carta certificada.

Dictada por el Juez Titular, don LUIS FERNANDO SEPÚLVEDA ALAMOS.-  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES

### **Recurso de Apelación presentado ante Corte de Apelaciones de Santiago**

Recurso103/2006 - Resolución: 53261- Secretaria: Especial

Santiago, diez de mayo de dos mil seis.

Proveyendo a fojas 82 y 83: a todo téngase presente.

#### **Vistos y Teniendo Presente:**

Que la calificación de ser abusiva de una cláusula contractual sólo puede producir efectos al futuro, por lo cual no se hace aplicable la sanción establecida en el

artículo 24 de la Ley 19.496, se **confirma** la sentencia de veinticinco de noviembre de dos mil cinco, escrita a fojas 66 y siguientes. Acordada con el voto en contra del ministro señor Silva, quien estuvo por revocarla sólo en la parte de que no impone sanción por la conducta infraccional a la empresa denunciada y sancionar a este título en consecuencia, teniendo para ello presente que la sola inclusión de una cláusula abusiva constituye una infracción a la Ley del Consumidor, tanto así que el tribunal dispuso su anulación y esta sola circunstancia hace aplicable lo establecido en el artículo 24 de la ley señalada.

Regístrese y devuélvase. Nº 103/2006.

Pronunciada por la Sexta Sala de esta Ilustrísima Corte de Apelaciones, conformada por los ministros señor Mauricio Silva Cancino, la señora Rosa Maggi Ducommun y el abogado integrante señor Nelson Pozo Silva.

#### **4.4. Jurisprudencia sobre Cláusulas abusivas del artículo 16 letra b).**

##### **4.4.1 Sernac contra Smartcom PCS.**

Santiago, nueve de febrero de dos mil cinco.

##### **VISTOS:**

A fojas 1 y 2 el Servicio Nacional del Consumidor deduce denuncia en contra de **SMARTCOM PCS.**, y le imputa las infracciones de los artículos 12 y 23 y artículo 16 letra b), de la Ley 19.496, que hace consistir en que la denunciada no respetó los términos del contrato de suministro (contrato principal) pactado, valiéndose de la imposición de un contrato accesorio, que se impone una multa de dos Unidades de Fomento, por término anticipado y modificó unilateralmente el precio del plan pactado.

A fojas 3, se acompaña formulario del Servicio Nacional del Consumidor, que llenó **Sylvia Pérez-Reinoso Salinas** quién reclamó administrativamente ante dicho Servicio de la actuación de la denunciada Smartcom S.A., aduciendo que se deje sin efecto el contrato, por incumplimiento del mismo, fundado en un mal servicio y en un aumento unilateral de tarifa.

A fojas 5, rola carta del Gerente de la División del Servicio al Cliente de Smartcom S.A., en que contestando el reclamo, en que expresa que “nuestra compañía ha determinado no acoger favorablemente el término del contrato sin el pago de la multa, solicitado por la señora Pérez-Reinoso.

A fojas 24, rola resolución que cita a la audiencia de avenimiento, contestación y prueba.

A fojas 30, rola acta de comparendo de contestación y prueba que se realiza en rebeldía de la denunciada Smartcom PCS.

El Sernac ratifica la denuncia y agrega prueba documental, entre ellas Oficio Circular N° 242 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones en que por vía de la regulación del contrato telefónico que establece la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento del Contrato Telefónico, imparte instrucciones sobre el punto materia de la denuncia, con fecha 04 de octubre de 2002.

#### **CONSIDERANDO.-**

##### **En relación a la ley aplicable a la fecha de los hechos.-**

1º.- Que tanto respecto del contrato en la especie de autos como de las descripciones de las contravenciones, debe tener presente el sentenciador que la ley aplicable es la vigente a la fecha del contrato, toda vez que el artículo 22 de la ley de Efecto Retroactivo de las Leyes señala que en todo contrato se entenderán incorporadas las leyes vigentes al tiempo de su celebración y respecto de las normas legales que establecen penas, la de fecha de comisión del hecho contravencional, como aparece del N° 2, del mismo artículo citado;

2º.- Que, a mayor abundamiento, respecto de las contravenciones, -cuya naturaleza es distinta de los tipos penales- resulta una conclusión lógica, que sólo desde que se describe el hecho como infracción o contravención, es susceptible de ser castigado;

3º.- Que en consecuencia, debe ser aplicada en la especie, la Ley N° 19.496 vigente a la fecha del contrato y las normas que regulan el contrato telefónico, incluso las instrucciones emanadas de la autoridad encargada de velar por su aplicación;

##### **En relación al contrato telefónico.-**

4º.- Que el Decreto Supremo N° 425, de 27 de diciembre de 1999, Reglamento de Servicio Público Telefónico, en su artículo 44, otorga al suscriptor el derecho a

poner término al contrato de suministro, local o móvil, previo aviso, por escrito, a la compañía telefónica correspondiente, dentro del plazo de 10 días a contar del requerimiento;

5º.- Que, por otra parte, desde los considerando noveno a decimocuarto de la resolución escrita a fojas 33 de estos autos, se analizó la regulación del contrato telefónico el que concluye que la legislación especial y sus normas complementarias comprenden, además de la infracción a sus disposiciones, la de los contratos que se pactan para un servicio telefónico fijo o móvil;

**En cuanto a la contravención imputada.-**

6º.- Que la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago determinó que este Juez es competente para conocer de los hechos, lo que en la Ley 19.496, hoy vigente, regula el inciso segundo de la letra g) del artículo 58;

7º.- Que la denunciada Smartcom es autora de la contravención del artículo 44 del Decreto Supremo N° 425, de 27 de diciembre de 1.996, del Ministerio de Transporte y telecomunicaciones, Reglamento del Servicio Público Telefónico, porque no admitió poner término al contrato telefónico suscrito con Sylvia Pérez-Reinoso Salinas, lo que se prueba con el documento enviado al Servicio Nacional del Consumidor por el Gerente de la División del Servicio al Cliente de Smartcom S.A. y que rola a fojas 5;

8º.- Que la excusa pretendida en la respuesta de Smartcom –que en tanto no pague una multa de dos Unidades de Fomento, por renuncia anticipada del convenio -, es inaceptable porque constituye un medio para impedir el cumplimiento de la norma obligatoria contenida en el artículo 44 del Reglamento de Servicio Telefónico, que no subordina la terminación del contrato a multa o condición alguna, que no sea la de comunicar el término del contrato con diez días de anticipación y por escrito;

9º.- Que, por otra parte, lo expresado es de tal claridad que, con posterioridad al hecho denunciado, la Subsecretaría de Telecomunicaciones en oficio N° 242 de fecha 04 de octubre de 2002, dictaminó y prohibió los pactos accesorios al contrato principal que subordinaban la terminación solicitada por el consumidor al contrato principal pactado y las penas que en este pudieran estipularse.

10º.- Que la contravención establecida en el considerando anterior, lo es también en la letra b) del artículo 16, que regula las cláusulas que deben mirarse como

no escritas – “no producirán efecto alguno-, pues los contratos suscritos por la consumidora afectada en la especie de autos, constituyen contratos de adhesión;

11º.- Que el artículo 24 de la Ley N° 19.496 vigente a la fecha de los hechos, establece una multa de hasta 50 Unidades Tributarias;

12º.- Que en estos autos no se acreditaron otras contravenciones.

**Y VISTOS**, además, lo establecido en los artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287 aplicable en la especie por disposición del artículo 50 B de la Ley N° 19.496, se declara:

1º.- Que se condena a SMARTCOM PCS., al pago de una suma de equivalente en pesos a 50 Unidades Tributarias Mensuales de la fecha de su pago, por infringir la letra b) del artículo 16 de la Ley N° 19.496 y el artículo 44 del Reglamento del Servicio Público Telefónico.

Si no pagare la multa impuesta dentro del quinto día de notificado, cúmplase con el artículo 23 de la Ley N° 18.287

Ejecutoriada que sea la sentencia, comuníquese por la Señora Secretaria del Tribunal, en copia autorizada, al Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a lo previsto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Dictada por don MIGUEL LUIS GINZALEZ SAAVEDRA, Juez Titular.

CUARTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.

### **Recurso de Apelación presentado ante Corte de Apelaciones de Santiago**

Recurso 2320/2005- Resolución: 155868- Secretaria: Especial.

Santiago, dieciséis de noviembre de dos mil cinco, A fs. 98, 99, 100 y 101: téngase presente.

#### **Vistos:**

Se reproduce la sentencia apelada de nueve de febrero último, escrita a fs.80 y siguientes, y se la confirma con declaración que se rebaja la multa impuesta a SMARTCOM PCS., a la suma equivalente a 30 Unidades Tributarias Mensuales. Regístrese y devuélvase. N° 2320-2005.- Pronunciada por la segunda sala de esta Itma. Corte de Apelaciones, integrada por el Ministro señor Cornelio Villarroel Ramírez

y Ministro Suplente señora María Eugenia Campo Alcayata y por la abogada Integrante señora Andrea Muñoz Sánchez.

#### **4.4.2.- Sernac contra Bellsouth Comunicaciones S.A.**

Las Condes, diecinueve de octubre de dos mil cinco.

##### **VISTOS:**

A **fs. 1 y 2** El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, interpone denuncia infraccional en contra de Bellsouth Comunicaciones S.A., con domicilio en Avda. El Bosque Sur N° 90, comuna de Las Condes, por supuesta infracción a lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidores, fundado en el reclamo que ante dicha institución realizara doña Adriana Chamorro Albornoz, quien señala que la denunciada habría modificado unilateralmente el plan tarifario convenido, incrementando además su valor, con lo que habría vulnerado los términos del contrato.

A **fs. 13** comparece doña **Adriana Gemma Chamorro Albornoz**, cédula de identidad N° 9.903.637-0, ejecutiva de ventas, domiciliada en Pasaje Pedro Lira N° 27, Villa Los Ulmos, Quilicura, quien expone que es cliente de Bellsouth Comunicaciones S.A., desde el año 1998 y que en julio del año 2003, se le comunicó por carta que a partir del mes de agosto de dicho año, su plan tarifario denominado "Extratime", cambiaría por uno nuevo llamado "eNe minutos", el cual modificaba el anterior en relación a los minutos de uso y sus destinos, como el precio del mismo; ante lo cual habría manifestado por escrito a la empresa Bellsouth, que no aceptaba el cambio de plan y que optaba por mantener el que se encontraba vigente; no obstante lo anterior, al mes siguiente llegó la facturación con el nuevo plan, sin que se aceptara su oposición.

A **fs. 28** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante de SERNAC, de doña Adriana Chamorro Albornoz y del apoderado de la denunciada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, SERNAC funda su denuncia en la supuesta infracción a lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en que habría incurrido Bellsouth Comunicaciones S.A., al modificar unilateralmente el plan tarifario convenido con la reclamante doña Adriana Chamorro Albornoz, según da cuenta la carta acompañada a fs.5, toda vez que de acuerdo al contrato de fs. 8, ésta habría pactada con la denunciada el servicio de telefonía el servicio de telefonía móvil de acuerdo a la modalidad del plan denominado “extratime” el que habría cambiado unilateralmente a uno nuevo llamado “eNe Minutos”, el cual modificaría las condiciones del anterior, alterando el precio y modalidad de uso de los minutos asignados al señalado plan.

**SEGUNDO:** Que, de parte de Bellsouth Comunicaciones S.A., solicita el rechazo de la denuncia presentada en su contra, en atención a que la modificación del plan tarifario de la reclamante encontraría su fundamento en la cláusula cuarta del documento denominado “Términos y Condiciones Generales Aplicables al Servicio de Telefonía Celular”, que formaría parte integrante de la solicitud de telefonía móvil efectuada por el reclamante y que rola a fs. 8; la cual señala “...*Bellsouth se reserva la facultad de modificar o eliminar planes tarifarios en cualquier momento. De ocurrir ello, deberá notificar al cliente y solicitar su preferencia respecto el plan tarifario de reemplazo. Si el cliente no comunica a Bellsouth su preferencia respecto al plan tarifario de reemplazo, por escrito y dentro de 30 días a partir de la notificación hecha por Bellsouth, podrá asignar al cliente el plan tarifario que a juicio de Bellsouth sea el más similar al plan original...*”. Que, la facultad de Bellsouth señalada anteriormente, sería contrapartida de la facultad que tendría el cliente de solicitar, en cualquier momento, el cambio de plan tarifario a otro de precio inferior o superior, por lo que las partes se encontrarían en igualdad jurídica; teniendo presente que desde la suscripción del contrato, pasaron a ser conocidas y obligatorias para ambas partes las cláusulas del mismo.

**TERCERO:** Que, al respecto cabe analizar la controversia surgida entre las partes a la luz de las normas contenidas en el Título II de la Ley 19.496, que en su párrafo 4º se refiere a las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión y particularmente el artículo 16, letra b) que

dispone que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: *“b) Establezcan incrementos de precio por los 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.”*; en relación, además, con lo dispuesto en el artículo 1 N° 6 de la ley en comento, que define el contrato de adhesión como aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

**CUARTO:** Que, por consiguiente del texto de las estipulaciones, de la forma y materia sobre que versa el contrato de autos que rola a fs. 8, es posible concluir que estamos en presencia de un contrato adhesión, según los términos que se han citado. Que, así entendido el contrato respectivo, cabe concluir que al analizar la cláusula cuarta del mismo, relativa a la modificación unilateral de los planes tarifarios por parte de Bellsouth Comunicaciones S.A., ésta infringiría lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496, antes citado al concebir un aumento de precio por el servicio o la modificación del mismo, sin que la variación del plan y su precio pueda ser rechazada por el cliente, lo que en la especie habría ocurrido como consta de la carta de fs. 6, la cual no habría sido considerado como un rechazo por el proveedor denunciado cobrando a su cliente el nuevo plan rechazado por ésta – documento de fs.4.

**QUINTO:** Que, sostener que la cláusula señalada anteriormente persigue la igualdad jurídica entre las partes, como lo hace la denunciada, atenta contra las normas de protección del consumidor, especialmente a la libertad en las relaciones de consumo, derecho básico del consumidor, consagrado en el artículo 3° de la Ley 19.496, que dispone además claramente que el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; por consiguiente este derecho no puede ser modificado o renunciado en un contrato de adhesión redactado por el proveedor, sin que tal estipulación sea considerada como un abuso de derecho.

**SEXTO:** Que, en mérito de lo expuesto se debe concluir que la empresa Bellsouth Comunicaciones S.A. ha incurrido en la infracción descrita en la letra b) del artículo 16 de la Ley 19.496, debiendo acogerse la denuncia interpuesta en su contra a fs.1



Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley 15.321 Orgánica de Policía Local, Ley 16.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

Que, se acoge la denuncia de fs.1 y se condena a **Bellsouth Comunicaciones S.A.**, a pagar una multa equivalente a 40 (cuarenta) Unidades Tributarias Mensuales, por ser autor de la infracción a la letra b) artículo 16 de la Ley 19.496.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal por el término legal si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Anótese

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS – Juez Titular

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS – Secretaria.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES

#### **4.4.3.- Sernac contra El Retiro Inmobiliaria e Inversiones S.A.**

Providencia, diecinueve de junio de dos mil seis.

#### **VISTOS:**

La denuncia de fojas 8 y 9 y sus rectificaciones de fojas 18, 23 y 24, formuladas por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Patricio Peñaloza Velásquez, Director Regional Metropolitano, contra EL RETIRO INMOBILIARIA E INVERSIONES S.A., representada legalmente por Manuel Santana Quiroz, domiciliados ambos en Dr. Carlos Charlín 1475, Providencia, en virtud del reclamo formulado en su contra por Luís Santos Iribarra, en la que se señala que con fecha 25 de abril de 2006 se puso en conocimiento de dicho servicio, un hecho que constituiría infracción a los artículos 12, 16 b) y 23 de la Ley 19.496, describiéndolo como sigue: “La denunciada causa menoscabo al consumidor al proceder a modificar

unilateralmente el precio convenido por concepto de cuota de mantención, so pretexto que estaría facultado por el reglamento interno, lo que constituye una cláusula abusiva que carece de todo valor jurídico, lo anterior según consta de los antecedentes que se acompañan”.

La demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta en lo principal de la presentación a fojas 27 y su rectificación de fojas 31y 34, formulada por LUIS RAUL SANTOS IRRIBARRA, comerciante, domiciliado en Río Maule 1830, Recoleta, contra EL RETIRO INMOBILIARIA E INVERSIONES S.A., representada legalmente por Manuel Angel Santana Quiroz, empleado, domiciliados ambos en Dr. Carlos Charlín 1475, Providencia, en la que el actor solicita se condene a la demandada, con costas, a pagarle \$100.000 (cien mil pesos) por indemnización de daño directo sufrido, representado por los gastos en que ha incurrido y lo que ha dejado de recibir y \$100.000 por el daño moral que este problema le ha ocasionado, configurado por las continuas molestias laborales y de tiempo invertido en la solución y la atención descortés e indiferente de los denunciados, en todas las oportunidades en que se entrevistó con ellos.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

1.- Que a fojas 11, prestó declaración indagatoria Luís Raúl Santos Iribarra, ya individualizado, quien expuso que ratificaba la denuncia presentada por el Sernac; que el 19 de octubre de 1998 firmó contrato con la empresa El Retiro Inmobiliaria e Inversiones S.A. y/o Cementerio Parque de Santiago, por una tumba que se compró en dicho lugar; que en una de sus cláusulas se estipulaba que el valor de ella era de 1 UF más IVA al año, lo que rigurosamente canceló durante todo estos años, pero en el mes de abril de 2006, le llegó un aviso de cobranza con un monto de 1.50 UF, es decir, se aumentó en 50% la UF pactada, sin habersele informado con anterioridad el alza del monto a cancelar; que no se contactó con la empresa para obtener alguna explicación por el alza, sino que sólo denunció los hechos a Sernac; concluyó señalando que su reclamo era contra la empresa ya indicada, por el aumento de la cuota pactada unilateralmente, sin información previa; que así como ahora se había producido el aumento, podría ser que más adelante se produjera un aumento mucho mayor y que si no cancelaba perdía lo adquirido.

2.- Que El Retiro Inmobiliaria e Inversiones S.A., sociedad propietaria del Cementerio Parque Santiago, ya individualizada, a fojas 43 contestó la denuncia solicitando su rechazo, señalando que se le imputa una supuesta infracción consistente en no respetar el contrato acordado y suscrito por las partes en razón de haber reajustado la cuota anual de mantención de 1.19 UF más IVA A 1.50 UF; que el reclamante suscribió con ellos el 19 de octubre de 1998 un contrato de compraventa de sepultura ubicada en el Cementerio Parque Santiago, ya individualizada y en virtud de la cláusula 7ª de ese contrato, las partes estipularon la obligación del comprador y de sus sucesores legales en el derecho a uso y disposición de la sepultura, el pago de una cuota de mantención anual, la que tiene el carácter de esencial en el aludido contrato; que en la cláusula 6ª del mismo documento, los contratantes declararon conocer y aceptar el reglamento interno y aranceles del Cementerio Parque Santiago y convinieron que dicho reglamento formaba parte integrante del contrato; que la cuota de mantención que los adquirentes o dueños de sepulturas deben pagar anualmente, es equivalente a lo que en los edificios de condominios se denomina gastos comunes, vale decir, corresponde al aseo y mantención de áreas comunes del edificio, que para el caso de los Cementerios Parque, dado que las sepulturas son parte del paisajismo, incluye también la mantención de las mismas; que a medida que esos gastos aumentan producto del mercado, necesariamente ese diferencial debe ser soportado por los dueños de la sepultura, lo que el legislador previó como aparece en el Código Sanitario y en el Reglamento General de Cementerios; que la necesidad de reajustar tarifas nace como consecuencia del crecimiento experimentado por la economía del país; que la administración del Cementerio Parque Santiago no reajustaba sus servicios hacía más de 15 años, y específicamente la cuota se reajusto en un 26%, vale decir un monto equivalente a \$465 mensuales, pagados anualmente; agregó que nadie puede pretender que el valor de los servicios que prestan los cementerios puedan ser reajustados conforme al crecimiento que experimenta la economía del país y que esta argumentación ha sido respetada y aceptada por los cerca de 25.000 propietarios de sepulturas que tiene el Parque Santiago, los que están pagando el valor de la nueva cuota de mantención; en definitiva señala que el reajuste de la cuota anual de mantención constituye el ejercicio de una facultad que la Reglamentación

General y el Reglamento Interno le otorga a la administración del cementerio, específicamente de acuerdo a lo prescrito en los artículos 4, 36 y 37 de este último.

3.- Que el Servicio Nacional del Consumidor y Luís Santos acompañaron en parte de prueba los documentos que rolan entre las fojas 1 y 7, el último también acompañó los que rolan a fojas 25 y 26, entre ellos figuran el contrato de compraventa de 19 de octubre de 1998 folio NF- 011395, copia del Reglamento Interno del Cementerio Parque Santiago, dos comprobantes de pago del servicio de mantención el primero de 30 de abril de 2001 por 1.19 UF y el segundo de 27 de abril de 2006 por 1.50 UF.

4.- Que la parte denunciada acompañó en autos los documentos que rolan entre las fojas 37 a 42 y que consisten en la copia del Reglamento Interno del Cementerio Parque Santiago, copia del contrato ya referido y de la declaración jurada y antecedente del mismo.

5.- Que de las copias del contrato y del Reglamento Interno del Cementerio Parque Santiago acompañado por todas las partes del juicio, se puede desprender que: la cuota de mantención anual de cada sepultura al 19 de octubre de 1998 era de 1 UF más IVA; -que de acuerdo a la cláusula sexta del contrato suscrito, en el precio de compraventa no quedan comprendidos los servicios de sepultación que procedan en cada oportunidad, ni la cuota anual de mantención, ni lo demás que se establece en el capítulo correspondiente del Reglamento Interno y Aranceles del Cementerio Parque Santiago, que los contratantes declararon conocer y aceptar y formar parte integrante del mismo contrato; -que en el título VI del Reglamento Interno, artículos 36 y siguientes se establece que la cuota anual de mantención se deberá pagar de acuerdo a lo señalado en el contrato de compraventa; -que los artículos 40 y 53 del Reglamento autorizan al Parque Santiago a modificar los valores que cobre por los servicios, y se señala que el arancel de servicios puede ser modificado en cualquier tiempo, para tener vigencia 30 días después de su aprobación, mediante avisos colocados en lugares visibles del parque, conforme se establece en el título VIII del mismo Reglamento.

6.- Que analizando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye que si bien de acuerdo a las normas de Reglamento Interno del Cementerio, se entienden incorporadas al contrato suscrito, la cuota anual

de mantención podía ser modificada por el Parque Santiago, no se acreditó en autos que dicha modificación se haya efectuado con publicidad que el mismo reglamento exige para que tenga vigencia, vale decir, la denunciada no probó que el alza en la cuota de mantención anual se haya realizado de acuerdo a lo prescrito por los artículos 40 y 53 del Reglamento Interno.

7.- Que, en consecuencia, a juicio del sentenciador, El Retiro Inmobiliaria e Inversiones S.A. no respetó los términos conforme a los cuales convino con el consumidor la venta de una sepultura en lo que se refiere al cobro del servicio de mantención, causándole menoscabo, por lo que se deberá acoger la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

8.- Que en cuanto a sí la cuota de mantención es un gasto o importe afecto al Impuesto al Valor Agregado, el Tribunal no se pronunciará, puesto que ello no figura como hecho denunciado respecto del cual se hubiera trabado la litis, habiéndose solo discutido este punto en la audiencia de contestación y prueba, por medio de los oficios solicitados por el Servicio Nacional del Consumidor.

#### **EN LO CIVIL:**

9.- Que en cuanto a la conducta infraccional atribuida en el considerando sexto y séptimo de ésta sentencia a El Retiro Inmobiliaria e Inversiones S.A., produjo daños en bienes de terceros, configuró un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula por los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

10.- Que respecto a lo demandado por concepto de daño directo el actor sólo acreditó el pago de 1.50 UF el 27 de abril de 2006, por concepto de servicios de mantención.

11.- Que el conjunto de graves inconvenientes causados a raíz de la conducta infraccional atribuida en el considerando sexto y séptimo a la demanda afectaron al demandante y le provocaron necesariamente molestias y angustias que constituyen precisamente lo propio del daño moral, cuya indemnización solicita.

Y atendiendo lo dispuesto por los artículos 1,13 y 50 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y artículos 12, 16 letra b), 23, 24, 27 de la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, y demás normas citadas,

**SE DECLARA:**

**A.-** Que se condena a **El Retiro Inmobiliaria e Inversiones S.A.**, ya individualizados, a pagar una multa de diez Unidades Tributarias Mensuales, por no respetar los términos conforme a los cuales convino con el consumidor la venta de una sepultura en lo que se refiere al cobro del servicio de mantención, causándole menoscabo.

**B.-** Que se acoge la demanda interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 27 y su rectificación de fojas 31 y 34 sólo en cuanto se condena a **El Retiro Inmobiliaria e Inversiones S.A.**, ya individualizada a pagar a **Luis Raúl Santos Iribarra** la suma de \$ 5.572 (cinco mil quinientos setenta y dos pesos), por concepto de daño directo y \$ 30.000 (treinta mil pesos) por el daño moral que se acreditó haber sufrido, con costas.

**C.-** Que las sumas indicadas en la letra B precedente, deberá pagarse reajustadas en la proporción que haya variado en Índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el 1º de abril de 2006 y hasta el mes anterior al de su pago efectivo.

Dictada por doña JUANA MARIA BLANCO COSTA, Juez Titular.

Autorizado por doña ADRIANA IHLE KOERNER, Secretaria (S)

**4.5.- Jurisprudencia sobre Cláusulas abusivas del artículo 16 letra e)**

**4.5.1.- Sernac contra Vinci Park Chile S.A.**

Santiago, cuatro de noviembre de dos mil cinco.-

**VISTOS:**

A fs 1 rola declaración de incompetencia de Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago.

A fs. 2 denuncia formulada por SERNAC en contra de VINCI PARK CHILE S.A. por infracción a lo dispuesto en el artículo 50 y 58 letra g);

A fs. 4 rola formulario único de atención de público;

Documentos a fs. 5;

A fs. 6 rola declaración formulada por don JEAN FRANCOIS MOUSSET, representante legal de VINCI PARK CHILE S.A.;

A fs. 30 comparece y presta declaración de ORLANDO MAURICO GONZÁLEZ OPORTO, cédula de identidad N° 10.288.285-7, visitador médico, domiciliado en Antonio Varas N° 1472, Providencia;

Comparendo de contestación y prueba de fs. 33 y, con lo relacionado y,

**CONSIDERANDO:**

1º.- Que el SERNAC denunció a **Vinci Park Chile S.A.** representada legalmente por don **Jean Francois Mousset**, denunció por haber este último infringido la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

2º.- Que el denunciante no rindió prueba alguna para acreditar los hechos en que funda la denuncia.

3º.- Que del mérito del proceso no se infiere necesariamente que el denunciado haya incurrido en infracciones a la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

4º.- Que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que le ha correspondido participación y responsabilidad al inculpado;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en las Leyes 18.287 y 19.496.

**SE DECLARA:**

Que no ha lugar al denuncia de fs.2

Anótese, Notifíquese y Archívense, en su oportunidad.-

Dictado por doña ISABEL OGALDE SANCHEZ, Juez (S)  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO

**Recurso de Apelación presentado ante la Corte de Apelaciones de Santiago**

Recurso: 1258/2006 - Resolución: 70238 - Secretaria: Especial.

Santiago, dieciséis de junio de dos mil seis.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia apelada el cuatro noviembre último, escrita a fs. 37, previa eliminación de las consideraciones designadas con los números 2º, 3º y 4º, se tiene, en su lugar, presente:

**PRIMERO:** Que la presente causa se ha originado por una denuncia formulada por **Orlando González Oporto**, quien ha manifestado que con fecha 21 de marzo de 2005 ingresó con su vehículo a los estacionamientos subterráneos de calle Santa Rosa, administrados por la empresa **Vinci Park Chile S.A.** Que luego de efectuar el pago del servicio, se percató que terceros habían forzado la chapa de la puerta delantera izquierda y que desde el interior habían sido sustraídas la radio del auto, documentos, una agenda electrónica y una maleta. Obra en autos copia simple de la boleta de servicios N° 2850516, donde aparece la siguiente descripción: Día de ingreso: 21/03/05, Hora de ingreso: 11:53, Día de salida 21/03/05, Hora salida: 14:03.

**SEGUNDO:** Que, en su defensa Vinci Park Chile S.A. no desconoce la existencia del hecho del robo dentro del recinto del estacionamiento, sino que sostiene que la empresa no tiene ninguna responsabilidad en él; que las medidas de seguridad y los procedimientos empleados por la concesionaria a través de Vinci Park Chile S.A., fueron los adecuados y exigidos por la Ilustre Municipalidad de Santiago, en conformidad al contrato de concesión y a las bases de licitación; que la empresa no se hace responsable de robos y hurtos o accidentes ocurridos al interior del estacionamientos, cuestión que aparece informada al público mediante letreros destacados en diversos lugares del estacionamiento: que los bienes sustraídos son bienes muebles que los propietarios deben portar consigo; que, para mayor resguardo, la empresa cuenta con cajas de seguridad; que el denunciante fue negligente al dejar los bienes en el automóvil ya que una persona, empleando el mínimo de cuidado, procura no olvidarlas dentro de su vehículo al momento de dejarlo estacionado más aún tratándose de un estacionamiento público, que si bien cuenta con adecuados sistemas de seguridad, los cuales como se ha dicho, están normados por la Ilustre Municipalidad de Santiago, lógicamente no está en condiciones de dedicar a un guardia de seguridad exclusivamente para la vigilancia de cada vehículo que se estaciona en él, durante toda su estadía; que, finalmente respecto de los hechos concretos señala que la investigación realizada por la empresa se pudo determinar



que al afectado lo seguían desde el exterior, ya que, según muestran las cámaras de seguridad, no pasó más de un minuto desde que el cliente estacionó el vehículo en el box 119 nivel 2 y entró un sujeto, se dirigió directamente al automóvil, en solo dos minutos abrió la puerta, retiró algunas especies, retirándose del estacionamiento cinco minutos después, pudiéndose describir posteriormente solo genéricamente al sujeto autor de los hechos.

**TERCERO:** Que la materia discutida en autos, consiste en determinar si Vinci Park Chile S.A. ha incurrido o no en alguna infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**CUARTO:** Que, de acuerdo a los antecedentes que obran en autos, se ha hecho referencia a las siguientes relaciones jurídicas entre diversas entidades y personas a las que directa o indirectamente se ha hecho mención: a) la relación jurídica consistente en un contrato de concesión entre la I. Municipalidad de Santiago y la sociedad Vinci Park Chile S.A. sociedad que antes operaba con la razón social de Concesionaria Tribasa Santa Rosa S.A.; b) la relación jurídica entre Vinci Park Chile S.A. y Vinci Park Chile Servicios S.A., por la que aquélla ha encargado a ésta última la manutención y operación de los estacionamientos subterráneos de calle Santa Rosa, comuna de Santiago; y c) la relación jurídica entre Vinci Park Chile Servicios S.A. y los usuarios, en virtud de la cual estos últimos dejan sus respectivos vehículos en los estacionamientos que aquella administra, a cambio de una remuneración.

**QUINTO:** Que, en lo que respecta al asunto materia del conflicto, pese a las reiteradas advertencias efectuadas por la sociedad denunciada, no resulta procedente analizar, revisar o calificar los derechos y obligaciones que emanarían de las relaciones jurídicas indicadas en las letras (a) y (b) del considerando precedente, sino que únicamente la existente entre el denunciante y la sociedad administradora de la concesión de estacionamientos. En efecto, en variadas oportunidades, la defensa de la denunciada ha sostenido que cumple con todas las condiciones de seguridad que le ha impuesto la I. Municipalidad de Santiago en razón del concreto de concesión. Sin embargo, como se ha señalado, el conflicto no está dado por el cumplimiento o incumplimiento de la concesión, sino que en las relaciones jurídicas que existen entre el concesionario y los usuarios del servicio, los que cada vez que ingresan con sus vehículos a los estacionamientos concesionados, celebran sendos contratos con la

concesionaria, y es en razón de estos últimos contratos, donde se hacen aplicables las normas de la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores.

**SEXTO:** Que es un hecho notorio que ningún automovilista suscribe un contrato escrito con la concesionaria al utilizar un estacionamiento concesionado, sino que, como se ha anticipado, el contrato se entiende celebrado por el solo hecho de retirar un vale o comprobante de la máquina dispensadora existente en el acceso, cuyo retiro permite el alzamiento de la barrera y el ingreso del vehículo al estacionamiento.

**SÉPTIMO:** Que la relación jurídica aludida corresponde a un contrato de adhesión, toda vez que para el usuario no existe posibilidad de discutir cláusula o condición alguna de contrato, a tal punto que ni siquiera existe un contrato escrito. Enseguida, es igualmente indudable que esa relación contractual es de naturaleza civil del usuario. Así, se tiene que las cláusulas de limitación de la responsabilidad establecidas por el propio prestador de servicios no producen efecto alguno, de acuerdo con el claro tenor de lo dispuesto en el artículo 16, letra (e) de la Ley 19.496. De este modo, resulta intrascendente el aviso al que se hace referencia en la declaración de fs. 7, en orden a que la concesionaria no es responsable por lo hurtos, robos o accidentes que ocurran al interior del estacionamiento.

**OCTAVO:** Que sigue a ello precisar que la denunciada tiene la calidad de proveedora de un servicio de estacionamiento de vehículos, a cambio de un precio o tarifa, servicio ése que por su naturaleza y especiales características no puede sino comprender el resguardo de tales vehículos frente a posibles acciones mañosas de terceros.

**NOVENO:** Que como se aprecia, en ninguna parte de la denuncia se ha acusado a la denunciada de haber cometido un ilícito, del que no puede responder, sino que se le imputa falta de cuidado o negligencia, en el sentido de que las medidas de seguridad dispuestas han sido insuficiente e ineficaces, en términos de impedir o limitar la comisión de ilícitos o, cuando menos, de morigerar sus perniciosas consecuencias, siendo esta la materia que debe resolverse en autos.

**DÉCIMO:** Que las medidas de seguridad que se exigen y a las que reiteradamente se ha aludido, no apuntan a la seguridad de la empresa, ya que para ello no se requiere cumplir con condiciones para acceder a la concesión, sino que ellas

miran sustancialmente al usuario del servicio. Según la propia declaración del representante legal de la denunciada, la entidad que representa cuenta con medidas de seguridad para la prestación de sus servicios, pero que en el caso de autos ellas fallaron o fueron insuficientes. Es más, en la declaración jurada del representante legal, debidamente ratificada, se puede leer textualmente lo siguiente: Por último, cabe señalar que luego de la investigación realizada, se ha podido razonablemente concluir que al cliente lo seguían desde antes de ingresar al estacionamiento, porque según lo muestran las cámaras de seguridad N° 5 y 10 ubicadas en el estacionamiento, no paso más de un minuto desde que el cliente estacionó el vehículo en el box 119 del nivel 2 y entró un sujeto, se dirigió directamente a ese automóvil, en solo dos minutos abrió el la puerta, retiró algunas especies, retirándose del estacionamiento cinco minutos después. Las imágenes captadas por las cámaras de seguridad indicadas permiten apreciar que se trata de un sujeto de aproximadamente 1,70 mts., contextura gruesa, pelo negro de edad aproximada de 35 años y vestía polera negra con rayas y letras anaranjadas, pantalón negro y zapatos negros (fs.7). Conforme con lo anterior, el concesionario indica que cuenta con cámaras de seguridad, pero de esas mismas declaraciones se infiere que respecto de ellas no hay un guardia o funcionario de la concesionaria que esté revisando esas imágenes. Es evidente que las cámaras de seguridad no solo son medios de registrar el pasado, sino que son un elemento indispensable para saber que está ocurriendo en un momento determinado con la precisa finalidad de adoptar medidas oportunas e inmediatas. De nada sirve contar con cámaras de seguridad si no existe alguna persona que esté revisando en el momento las imágenes que ellas captan.

**UNDÉCIMO:** Que, como se ha señalado, el concesionario debe responder de culpa leve, responsabilidad que constituye la regla general en el derecho civil chileno. De modo que al momento de contratar con una persona cualquiera, el acreedor espera no la realización de actos heroicos en su provecho, sino el comportamiento que ordinariamente el deudor despliega en la gestión de sus negocios. Esto implica que la ley, por lo general, no formula una exigencia desmedida, pero tampoco permite una degradación de la diligencia que habitualmente emplea una persona en su vida ordinaria (Pablo Rodríguez Grez, Responsabilidad contractual. Editorial Jurídica de Chile. 2003. Pág. 127). En el caso de autos, la falta de cuidado de la concesionaria,

constitutiva de la culpa leve, radica en la deficiencia del servicio prestado, explicada en este caso por la deficiencia de personal que esté atento a las condiciones del recinto de estacionamiento, atención que debe prestarse a las imágenes que captan las cámaras de seguridad, en los instantes en que ellas se emiten. Dicha atención es razonablemente exigible tanto para evitar la comisión de delitos como para reaccionar prontamente cuando aquellos se han cometido o se están cometiendo.

**DUODÉCIMO:** Que a todo lo expresado debe añadirse que la denunciada no rindió ninguna probanza dirigida a demostrar la existencia de cajas de seguridad para sus clientes y de su ofrecimiento a ellos, como lo aduce en su contestación de fojas 33.

**DÉCIMO TERCERO:** Que de conformidad con lo dispuesto en el art.23, inc.1º de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 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. Las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente son sancionadas con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

**DÉCIMO CUARTO:** Que para los efectos de graduar la pena, no consta en autos que la concesionaria hubiera efectuado actuaciones tendientes a disminuir el perjuicio sufrido por el usuario, y, menos aún, que hubiera restituido el precio del servicio que cobró, el que de acuerdo con el documento de fs.5, ascendió a \$ 1.800. Y vistos, además, de lo dispuesto en el artículo 32 y siguientes de la Ley 18.287, se revoca la sentencia apelada de cuatro de noviembre de dos mil cinco, escrita a fs. 37, y se declara que se condena a **VINCI PARK CHILE S.A.**, como infractor al artículo 23, inciso 1º de la Ley Nº 19.496, al pago de una multa de 5 (cinco) Unidades Tributarias Mensuales.

Redacción del abogado integrante señor Eduardo Morales Robles, Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad. Nº 1258-2006. Pronunciada por la Primera Sala de esta Corte de Apelaciones, presidida por la Ministra señora Gloria Ana Chevesich e integrada por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras y Abogado

Integrante por el Ministro señor Eduardo Morales Robles, quien no firma, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.

#### **4.6. Jurisprudencia sobre los artículos 3º letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496**

##### **4.6.1- Sernac contra Telefónica CTC Chile**

Quilicura, a veinticinco de abril de dos mil cinco.

#### **VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, por resolución N° 399 acompañada a fs. 1 el Servicio Nacional del Consumidor en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley N° 19.496 remitió a este Tribunal una denuncia por infracción a los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la citada ley, en contra de Telefónica CTC Chile, domiciliada en Providencia 111, piso 12, representada por don Carlos Uribe Silva, basada en que la denunciada no respetó los términos y condiciones bajo los cuales se convino la prestación del servicio de bloqueo para llamadas de larga distancia y no entregó información veraz y oportuna al momento de contratarlo;

**SEGUNDO:** Que, por escrito de fs.33 el abogado don Cristian Celis Schneider, en representación de la Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A. interpuso la excepción dilatoria contemplada en el artículo 303 N° 1 del C.P.C., esto es la incompetencia del Tribunal y, en subsidio, contesto la denuncia.

En cuanto a la excepción argumenta que si bien el artículo 50 A de la Ley 19.496 otorga a los jueces de policía local competencia para conocer de todas las acciones que emanan de esta ley, el artículo 2º bis establece una situación de excepción al señalar que las actividades producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o prestación de servicios regulados por leyes especiales, salvo: a) en las materias que éstas no prevean; b) en lo relativo al interés colectivo o difuso y c) en lo relativo al derecho del consumidor para recurrir en forma individual a fin de ser indemnizado de los perjuicios causados por el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dicha leyes especiales.-

Norma de excepción en que se encuentra la denunciada que se rige por la Ley 18.168 General de Telecomunicaciones que es una ley especial y por el Reglamento correspondiente que le da competencia al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y **“la protección de los derechos de los usuarios”** cuestión que resalta el artículo 28 bis de la recién citada ley y que se reitera en los artículos 1, 3, 12 y 16 del reglamento sobre Tramitación y Resolución de los reclamos de servicios de Telecomunicaciones (D. S. N° 556 de fecha 30 de diciembre de 1997).- Relacionado con lo anterior el reglamento establece un procedimiento en virtud del cual los usuarios pueden presentar reclamos a la misma compañía dentro de un plazo determinado, el puede ser acogido o no.- En este último caso se puede insistir en el Ministerio o Seremi quienes tienen los medios para fiscalizar y solucionar los problemas que ellos han implementado, precisamente, para no generar excesos de procesos de judiciales.- Que así lo ha entendido la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago al confirmar un fallo dictado por el Primer Juzgado de Policía Local de Santiago en el proceso rol N° 4.598-YP-2002, caratulado “Sernac con Telefónica”.-

Al contestar la denuncia solicita su rechazo por no ser efectiva la mención a los artículos 12 y 13 de la Ley 19.496, toda vez que el bloqueo que alude el denunciante no es aplicable para el caso de autos dado que conforme al detalle de la documentación acompañada, los llamados efectuados a través del carrier 154,123 o cualquier otro no son llamadas de larga distancia nacional o internacional, sino que son llamadas a números de entretenimiento identificados con el número 600, los cuales son servicios complementarios prestados por los portadores siendo la denunciada sólo intermediaria para el cobro, no pudiendo dichos números ser bloqueados por el usuario si la denunciada puede entregar el servicio de bloqueo, pues al ser un servicio complementario entregado por un tercero distinto a Telefónica CTC Chile, su única intervención en el tema es a través de la cuenta telefónica en la que se les obliga a efectuar los cobros que les informan los respectivos portadores, en este caso Micarrier 154 que está obligada, además, por el Reglamento del Sistema Multiportador para Telefónica pública (D. S. 189 de 1994).-

En mérito a lo anterior y conforme a lo establecido en la resolución exenta N° 1.319 de la SUBTEL, los llamados a los números 600 no era posibles bloquearlos

pues ni la autoridad ni el sistema lo permitía razón por la que no procedía informar a los usuarios algo que no se podía hacer, lo que hace totalmente improcedente la denuncia de autos toda vez que no ha existido llamado de larga distancia nacional o internacional sino solo llamado a servicios de entretención, los que no se podían bloquear y es lo que en definitiva aparece reflejado en la cuenta telefónica no existiendo, pues, de su parte un actuar negligente que haya causado menoscabo al consumidor.

**TERCERO:** Que, las partes no rindieron prueba testimonial para acreditar sus dichos, limitándose a acompañar la documental agregada a fs. 3 a 7 y 37 a 51, entre las que se encuentra copia fotostática del Diario Oficial de fecha 08 de octubre de 2004 en que se publicó la respectiva Resolución de Exención; la boleta de ventas y servicios emitida por la denunciada al denunciante con fecha 07 de agosto de 2004 por un total a pagar de \$ 852.984.- que incluye un valor de \$ 736.691.- por comunicaciones de larga distancia y del contrato de suministro local suscrito por las partes el 22 de octubre de 1998 en el que se establece que el servicio telefónico identificado con el número 002-06279721 del denunciante, es sin acceso a los servicios de larga distancia nacional, internacional, complementarios 600 y móviles;

**CUARTO:** Que, en cuanto a la excepción de incompetencia del Tribunal alegada por la denunciada a juicio del Sentenciador deberá ser rechazada toda vez que el asunto sub lite corresponde a una denuncia de un consumidor quien considera lesionados o conculcados sus derechos como tal por el actuar negligente de la empresa Telefónica CTC Chile en la prestación de un servicio telefónico materia que se encuentra en la letra y espíritu de la Ley 19.496, que establece normas de protección de los derechos de los consumidores cuestión que no se encuentra en las disposiciones de la Ley especial N° 18.168 en que se ampara la denunciada para pedir la incompetencia de este Juzgado de Policía Local pues ella regula el servicio telefónico pero no las situaciones que pueden afectar a las personas en su calidad de consumidores;

**QUINTO:** Que, en cuanto al fondo, analizado el mérito de los documentos acompañados a los autos en conformidad con las reglas de la sana crítica este Tribunal ha llegado a la convicción de la denuncia, esto es, que en la prestación de servicios telefónicos al denunciante Carlos Uribe Silva la denunciada Telefónica CTC

Chile le conculcó sus derechos como consumidor al no entregarle una información básica comercial, en el sentido de que al bloquear las llamadas de larga distancia nacional e internacional no impedía el uso de los servicios de entretenimiento que sirven los carriers con el número 600,. Más aún, era deber de la denunciada no otorgar estos servicios al denunciante, todo lo que lleva a sostener que ésta actuó negligentemente en la prestación del servicio telefónico contratado con el reclamante, infringiendo los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496 y deberá ser sancionada conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la misma ley;

**SEXTO:** Que, para arribar a esta convicción ha tenido especialmente presente que por el contrato de suministro local no impugnado, que rola a fs. 5, suscrito el 22 de octubre de 1998 las partes convinieron que el servicio telefónico identificado con el número 002-06279721 instalado en calle Ramón Rosales Nº 751 Dpto. K 37, sería SIN ACCESO a los servicios de larga distancia internacional, larga distancia nacional, complementario 600 y móviles, configuración que se encontraba vigente a abril de 2004.-

Correspondía, y era obligación de la denunciada, informar al consumidor que tal bloqueo no comprendía los servicios de entretenimiento pues era la voluntad de éste no hacer usos de esos servicios o, al menos, no sabía éste que éstos servicios se efectuaban por los carriers que todo usuario sabe que se usan para los llamados de larga distancia nacional e internacional.

Por otra parte, conforme al Nº 4 letra a) en relación a la letra Nº 1 letra de la resolución Nº 1.319 exenta, agregada a fs. 37, la habilitación de acceso al servicio de entretenimiento **“no puede ser solicitada expresamente por el suscriptor y no podrá ser rehusada por la compañía telefónica respectiva, ni importará costo alguno aquel”** de tal modo que no puede considerarse efectivo lo que sostiene la reclamada en el punto 5 del escrito de contestación en el sentido de que, conforme a la mencionada resolución exenta Nº 1.319 de la Subtel, los llamados al número 600 no eran posible bloquearlos pues la autoridad no lo permitía y el sistema tampoco, razón por la cual no procedía informar a los usuarios de algo que no se podía hacer, toda vez que la señalada resolución exenta establece que los servicios de entretenimiento deben ser proporcionados a solicitud del usuario.



Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la ley 18.287 y 50 y siguientes de la Ley 19.496 se declara:

1.- Que se acoge la denuncia del Servicio Nacional del Consumidor en contra de la empresa Telefónica CTC Chile y se condena al pago de una multa equivalente a 30 Unidades Tributarias Mensuales; y

2.- Que se condena a la empresa Telefónica CTC Chile a eximir del pago a don Carlos Uribe Silva, Rut 7.544.501-6 del pago de las comunicaciones de larga distancia por el monto de \$736.691;

Despáchese, orden de reclusión nocturna si no se cancelare la multa dentro del plazo legal y remítase copia autorizada al servicio Nacional del Consumidor.-

Notifíquese, anótese y archívese.-

Dictó esta sentencia don JUAN ANTONIO GONZALEZ CERON, Juez titular

Autoriza don ANTONIO SAAVEDRA VEAS, Secretario.-

#### **4.7.- Jurisprudencia sobre Daño Moral en la Ley 19.496.-**

##### **Sentencia de la I. Corte de Apelaciones:**

Santiago, quince de noviembre del dos mil cinco.

##### **Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada, de veinticuatro de junio del dos mil cuatro, pero se eliminan sus fundamentos décimo tercero a décimo sexto y la referencia al artículo 23 de la Ley N° 19.496.

Y se tiene en su lugar y además presente:

**PRIMERO:** Que entre **Comercial Tecfin Limitada CPA** y **Claudio Vera Campos** se celebró un contrato de compraventa de una moto que fue entregada al cliente - Vera Campos- con un atraso considerable, lo que fue atribuido por el proveedor – Tecfin - a circunstancias ajenas a su voluntad las que no fueron acreditadas como constitutivas de hechos representativos de fuerza mayor, caso

fortuito o propias de aquellas que la doctrina ha denominado como una expresión de la teoría de la imprevisión. La apelante en esta instancia no ha entregado nuevos antecedentes que permitan desvirtuar las conclusiones del juez de primer grado en cuanto a la infracción al artículo 12 de la Ley 19.496 respecto de los términos y condiciones en que se convino con el cliente la entrega del bien.

**SEGUNDO:** Que, no se ha acreditado que el proveedor haya incurrido en la infracción del Artículo 23 de la citada Ley. En efecto, el cliente Vera Campos recibió la moto, objeto del contrato, sin acreditar que las especificaciones de la mercadería le hayan producido un menoscabo, de allí que la sanción habría de reducirse a la suma que se dirá en lo decisorio.

**TERCERO:** Que se ha deducido apelación en cuanto a la condena a indemnizar por daño moral a Vera Campos en la suma de \$2.000.000. Sobre esto debe decirse que si bien la Ley de Protección al Consumidor permite a los afectados demandar la indemnización al daño moral, no puede entenderse que esta institución tenga características distintas a las que se derivan de la comisión de un delito o un cuasidelito. En efecto, el daño moral supone una afrenta a la dignidad de las personas que provoque un estado psicológico deficitario que resienta la capacidad física y/o síquica de manera tal que sus condiciones de vida, luego de un hecho reprochable por parte de un tercero, configuren para el afectado un cambio tal que se evidencian carencias, antes inexistentes. De otra manera puede decirse que la procedencia del daño moral requiere la existencia de un sufrimiento por parte del afectado que involucre además la sensación de incapacidad para llevar una vida plena en conformidad a sus capacidades y opciones en la vida. En la especie, el demandante ha argumentado que la conducción en motocicleta configura un estilo de vida por lo que el incumplimiento de su proveedor le ha provocado una "negativa carga psíquica", que no ha sido probada. Amigos de afición han declarado que tuvo que sufrir "burla e incomodidades" (fs. 50), "que fue víctima de fuertes bromas" (fs. 52), "una enorme frustración". (fs. 53). Naturalmente que un atraso de parte de un comerciante en el cumplimiento de la entrega de un vehículo provoca enojo, malestar, rabia y otras reacciones similares, aún cuando estas se produzcan, esencialmente, por el impedimento en la ejecución de actividades lúdicas, pero de ahí a concluir que en la especie se ha producido un daño moral, implica desnaturalizar el sentido de esta

consecuencia en las personas, que la doctrina y la jurisprudencia se han preocupado de instituir con prudencia, cautela y reserva dadas las dificultades que implica establecer con objetividad su existencia y magnitud, así como el monto de la reparación. En este sentido el sentenciador de primer grado al decretar una indemnización por daño moral por los hechos consignados en esta causa, equivalente además a un 30% del valor de la compraventa, ha razonado muy equivocadamente en relación a las consideraciones que la jurisdicción debe tener presente al resolver sobre esta materia.

De conformidad a lo expuesto y a lo establecido en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y a los artículos 12 y 24 de la Ley N° 19.496 se declara que se revoca la sentencia de veinticuatro de junio del dos mil cuatro, escrita de fojas 55 a 58, en cuanto condenó a Comercial Tecfin Limitada C.P.A. al pago de una indemnización de perjuicios, y en su lugar se decide, que se rechaza la demanda de don Claudio Vera Campos de fojas 1.

Se confirma en lo demás la referida sentencia con declaración que se rebaja la multa que debe soportar la Sociedad infractora a veinticinco unidades tributarias mensuales. Cada parte pagará sus costas.

Regístrese y devuélvase.

Rol 4577-2004.-

Dictada por la Quinta Sala de esta Corte, integrada por los Ministros señor Carlos Gajardo Galdames, señora Amanda Valdovinos Jeldes y el Abogado Integrante señor Guido Aguirre de la Rivera.

#### **SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA:**

Santiago, tres de abril de dos mil seis.

#### **Vistos:**

Atendido el mérito de los antecedentes, del expediente tenido a la vista y lo informado por los jueces recurridos, se desprende que los sentenciadores no han incurrido en las faltas o abusos graves que se les reprocha; y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se rechaza el recurso de queja de lo

principal de fojas 5, interpuesto por el abogado Patricio Rodríguez Vignoli, en representación de Claudio Vera Campos.

Acordada contra el voto de los Ministros señores Segura y Ballesteros, quienes fueron del parecer de acoger el recurso de queja en estudio, y declarar que procede la indemnización del daño moral solicitado, teniendo presente para ello las siguientes consideraciones:

**1º.-** Que, el presente recurso de queja ha sido deducido por el abogado don Patricio Rodríguez Vignoli en representación de don Claudio Vera Campos, y se dirige en contra de los Ministros de la Corte de Apelaciones de Santiago que revocaron la sentencia de fecha 24 de Junio de 2004, escrita a fojas 55 y siguientes de los autos Rol N° 68.290 del Juzgado de Policía Local de Lo Barnechea sobre infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, en cuanto condenaba a la sociedad denunciada Comercial Tecfin Ltda. C.P.A. al pago de la suma de \$2.000.000 a título de daño moral causado al querellante, rubro de indemnización solicitado en la fase civil de la querrela infraccional interpuesta, fundado en el daño moral que provino de los incumplimientos de la querrellada que causaron en la recurrente frustraciones y angustias, la convicción de haber sido burlado y la conciencia del abuso y manejo de que fue víctima, originándose a consecuencia de esos sufrimientos una negativa carga psíquica. La recurrente había convenido con la querrellada la compraventa de una moto marca Honda, modelo CBR-1100 XX, color plateado, que sería entregada en breve plazo porque se iniciaba en poco tiempo la temporada de salidas de los motociclistas del Club Cualtaco a que pertenece, actividad que constituye su hobby, recibiendo de la querrellada sólo excusas por el injustificado retardo, al extremo que, a la que a la fecha de la demanda infraccional 15 de abril de 2004, la motocicleta no había llegado al país;

**2º.-** Que, el daño moral consiste en la lesión o detrimento que experimenta una persona en su honor, en su reputación, en su integridad física o psicológica, en su libertad, en sus afectos y en su estabilidad y unidad familiar, esto es, en general en los atributos o cualidades morales de la persona, con las consiguientes repercusiones en la normalidad de su existencia. La mercantilización del daño moral. José Pablo Vergara Bezanilla. Revista de Derecho. Año I - N° 1 (Julio 2000);

**3º.-** Que, con los antecedentes de la causa, y en especial con la prueba rendida en la audiencia de 21 de Junio de 2004 rolante a fs. 50 y siguientes de los autos tenidos a la

vista, mediante las declaraciones de Alicia Grohnert Gutiérrez, Leonora Elvira Gajardo González y Ricardo del Río Isarn, que además de reconocer el set fotográfico de fojas de fs. 21 a 36 que muestra algunas de las actividades del Club Cualtaco, que dan cuenta de los sufrimientos, frustración, dolor y preocupación y afectación de la personalidad subjetiva y social causados al querellante, apreciadas todas conforme a las reglas de sana crítica, se acredita la existencia del daño moral sufrido por este, con motivo de los incumplimientos de la querellada;

**4º.-** Que, acreditada la existencia del daño moral causado, corresponde entender que los jueces recurridos, al revocar la sentencia de primer grado en lo concerniente a ese capítulo de la demanda civil, incurrieron en falta o abuso grave que debería enmendarse por esta vía.

Déjese copia autorizada de la presente resolución en el proceso traído a la vista.

Regístrese, devuélvase el expediente traído a la vista y archívese.

RoI Nº 5990-05.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros: Alberto Chaigneau del C., Enrique Cury U., Nivaldo Segura P., Jaime Rodríguez E. y Rubén Ballesteros C.

#### **4.8. Jurisprudencia sobre publicidad falsa o engañosa.**

##### **4.8.1.- Sernac contra de la empresa “D & S S.A.” (LIDER).**

Quilicura, treinta y uno de agosto de dos mil cuatro.-

#### **VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que por el escrito a fs.1 don Luis Pérez Ramírez, en su calidad de jefe del departamento jurídico y representante legal del Servicio Nacional del Consumidor, ambos con domicilio en calle Teatinos Nº 120, piso 11, oficina 30 de Santiago, interpuso denuncia infraccional de la Ley 19.496, en contra de la empresa “D & S S.A.”, representada por su gerente general don Cristóbal Lira, ignoro profesión, ambos con domicilio en Avda. Eduardo Frei Montalva Nº 8301 de esta comuna, ha infringido el artículo 33 de dicha Ley en la campaña publicitaria iniciada en el mes de julio del 2003 destinada a posesionar a su marca Supermercados Líder como los más baratos del mercado “SIEMPRE” campaña que se sustentó en avisaje televisivo,

escrito y radial en que se sostienen frases que contienen elementos de permanencia indefinida en el tiempo, en términos absolutos como por ej.: “EL TOTAL DE SU BOLETA SIEMPRE SERÁ MÁS BAJO”, “EN LIDER ENCONTRARÁS LOS PRECIOS MÁS BAJOS SIEMPRE”, “EN LIDER EL TOTAL DE TU BOLETA SIEMPRE SERÁ MÁS BAJO”, etc., que al no señalarse plazo en los ofrecimientos de la denunciada, los efectos erróneos o engañosos derivados de su publicidad se mantienen plenamente activos con el consiguiente perjuicio para los consumidores.- Termina solicitando se apliquen a la denunciada la multa señalada en el artículo 50 de la Ley de Protección al Consumidor;

**SEGUNDO:** Que por el escrito de fs. 27 don Francisco González Hoch, por la denunciada contesto el reclamo manifestando que efectivamente implementó una política comercial denominada “PRECIOS BAJOS SIEMPRE” destinada a ofrecer a los consumidores precios bajos todos los días análoga a las empleadas por cadenas internacionales de supermercados (retail) cuyo fundamento es ofrecer en forma permanente precios bajos reduciendo para ello unilateralmente sus márgenes comerciales y para ello se evalúan diariamente los precios de la competencia y, en cuanto se identifican los productos más baratos se ajustan los precios los precios de los supermercado LIDER; luego, la denunciada diserta sobre las diferencias entre publicidad e información argumentando que de conformidad a la Ley 19.496 la publicidad no proporciona información comercial objetiva y precisa de bienes, no es susceptible de ser calificada como falsa o engañosa y cita la obra de Hugh Latimer, “False Advertising Consumer Protection” en la que se define como “fanfarronería exagerada o jactancia en la que ningún consumidor razonable podría confiar” o como aquellas “aseveraciones genéricas de superioridad sobre bienes comparables que son tan vagas que serán entendidas solamente como una opinión de un vendedor”.- Termina solicitando el rechazo de la denuncia o, en subsidio, tener por íntegramente subsanadas las infracciones denunciadas;

**TERCERO:** Que la denunciante tachó a los testigos José del Solar Gutiérrez y Manuel López Barranco por las causales N° 5 y 6 respectivamente, del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, tener interés directo en los resultados del juicio y existir vínculo laboral entre el testigo y la parte que lo presenta a declarar, tachas que Tribunal acogerá toda vez que el primero ha declarado que es el Gerente

General de la empresa publicitaria encargada de la publicidad cuestionada y el segundo es empleado de la denunciada lo que les impide a juicio del Sentenciador declarar con imparcialidad en esta causa de tal suerte que han quedado como elementos de convicción los documentos agregados a fs. 6, 7 y 8 por la reclamante y a fs. 33 y siguientes por la denunciada.

**CUARTO:** Que analizado el mérito de esos antecedentes de conformidad con las reglas de la sana crítica, el Tribunal ha llegado a la convicción que la empresa D & S no ha infringido el artículo 33 de la Ley N° 19.496, en cuanto a la publicidad impugnada por el Sernac contenga expresiones que induzcan al consumidor a error o engaño, esto es, que sea una publicidad engañosa entendida la primera como “la divulgación de noticias o anuncios de carácter comercial para atraer a posibles compradores” y la segunda como aquella “que da ocasión a engañarse o equivocarse” según la definición que de ellas encontramos en el Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado (edición 2002) o como lo define la propia Ley de Protección de al Consumidor en su artículo 1º N° 4: “la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio” de tal suerte que la expresión PRECIOS BAJOS SIEMPRE no debiera llevar a engaño del consumidor debiéndose entender que forma parte del dolo bueno con que el comerciante en general hace alarde de sus precios o calidad de sus productos y como se encuentra acreditado en autos con los documentos que rolan a fs. 33, 34 y 35 en la publicidad de las galletas McKay, Gillette y otros que usan expresiones iguales o similares a las cuestionadas;

**QUINTO:** Que, sin embargo, la norma que el Sernac señala como infringida (artículo 33 de la Ley 19.496) obliga a que la información que se consigne en la publicidad, además, de no contener expresiones que induzcan a error o engaño del consumidor sea susceptible de comprobación, requisito que el Tribunal no encuentra en la documentación acompañada por la empresa D & S, ni puede desprender que lo cumple con la protocolización del Compromiso de Igualación de Precios o Devolución de Dinero que se acompañó a fs. 44 pues éste se refiere solamente a la forma en que la denunciada hará devolución de dinero a los clientes que acrediten un precio menor en otro establecimiento comercial compromiso que, además, es aplicable a compras de consumo familiar entendiendo por tal aquellas que no excedan de 12 unidades o

kilos de abarrotes; 12 unidades o kilos de productos frescos; 12 unidades de vestuario o artículos para el hogar; o bien, dos unidades de electrodomésticos;

**SEXTO:** Que, conforme a lo relacionado en los considerandos anteriores, si bien las promesas publicitarias que originan la demanda sub lite: “**LIDER TODOS LOS PRECIOS BAJOS, SIEMPRE**” y otras no son engañosas por usar el vocablo **SIEMPRE o PARA SIEMPRE**, sino porque no se pone a disposición del consumidor la información pertinente para que éste pueda comprobar por sí mismo que cada uno de los productos que la cadena de supermercados LIDER le ofrece son y serán los más bajos del mercado;

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287 y 1, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496 se declara:

1.- Que se acogen las tachas interpuestas en contra de los testigos José del Solar Gutiérrez y Manuel López Barranco;

2.- Que se acoge la denuncia de fs. 1 y se condena a la empresa “D & S”, representada por su gerente general don Cristóbal Lira, al pago de una multa equivalente a 25 Unidades Tributarias Mensuales.-

Despáchese orden de reclusión si no cancelare la multa dentro de plazo legal.-

Notifíquese, anótese y archívese.-

Dictó esta sentencia do JUAN ANTONIO GONZALEZ CERON, Juez Titular.

Autoriza doña VERONICA GONZALEZ VALLEJOS, Secretaria (S).

**Recurso de Apelación presentado ante la Corte de Apelaciones de Santiago**

Recurso: 1832/2005- Resolución: 168737- Secretaria: Especial.

Santiago, catorce de diciembre de dos mil cinco.

De fs.104: a todo, téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de treinta y uno de agosto de dos mil cuatro, escrita desde fs. 76 a fs. 79.

Regístrese y devuélvase.

N° 1835-2005



Pronunciada por la Octava Sala de esta Corte de Apelaciones, integrada por las Ministras Doña Sonia Araneda Briones, doña Dobra Music Nadal y por el Abogado integrante don Angel Cruchaga Gandarillas.

#### **4.8.2.-Sernac contra Hipermercado Maipú Ltda.**

Maipú, primero de agosto de dos mil seis.

##### **VISTOS:**

1.- A fojas 1 y siguientes consta denuncia N° 608 interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), por infracción del artículo 33 de la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, en contra de **Hipermercado Maipú Ltda.**, con domicilio en Avenida Pajaritos N° 4500, Maipú, y a fojas 12 y siguientes, denuncia interpuesta por **Angel Ricardo Lago Reyes**, contra Hipermercado Maipú Ltda., del mismo domicilio, por infracción al artículo 33 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2.- Que en la denuncia de fojas 1 y siguientes, la parte de **SERNAC** declara que con fecha 15 de diciembre de 2005, ha tomado conocimiento del reclamo presentado por ANGEL RICARDO LAGO REYES, en contra de la empresa HIPERMERCADO MAIPÚ LTDA., por inducir a error o engaño al consumidor mediante publicidad, a través de la cual propone al público consumidor adquirir una cámara fotográfica digital supuestamente nueva y que se ofrece a los adquirentes o potenciales compradores refaccionada; ello según constan antecedentes que se acompañan.

3.- A fojas 3, rola la declaración de Angel Ricardo Lago Reyes, quien expresa que llegó a su domicilio un catalogo del Supermercado Líder, en donde se hace una publicidad de una cámara fotográfica digital marca Fuji, modelo A330, a un precio "increíble" (como señala el catalogo acompañado a fojas 5) a un precio de \$49.990 (cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos), la que adquirió por el bajo precio que era ofrecida. En su domicilio, se percató que la cámara fotográfica digital se encontraba con señales evidentes de uso, y le faltaban accesorios que debía traer

según el manual. Al percatarse de esa situación, volvió al local, donde conversó con el administrador de turno, en donde se le señaló que era una cámara refaccionada.

4.- Consta a fojas 5, fotocopia del catalogo que promociona la cámara fotográfica digital, marca Fuji, modelo A330.

5.- Que a fojas 6 y 11 se acompaña fotocopia del original de la boleta que acredita la compra de la cámara fotográfica digital marca Fuji, modelo A330, por un valor de \$49.693 con fecha 15 de diciembre de 2005, respectivamente.

6.- A fojas 12, la demanda interpuesta por Angel Ricardo Lago Reyes, contra Hipermercado Maipú Ltda., representada legalmente por **Juan Carlos Martínez Sánchez**, ambos con domicilio en Avenida Pajaritos N° 4500, Maipú, por infracción al artículo 33 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, y pide que se le pague la suma de \$49.990.- por el costo de la cámara digital; \$18.000.- por la notificación de la demanda; \$10.000, por bencina por los gastos de esta en los traslados al Sernac, Juzgado y Supermercado; \$50.000.- por el día de trabajo perdido y la suma de \$400.000 por daño moral, lo que un total de \$527.990.- (quinientos veintisiete mil novecientos noventa pesos).

7.- A fojas 16, consta notificación de la demanda a Juan Carlos Martínez Sánchez, representante legal de Hipermercado Maipú Ltda.

8.- A fojas 21, consta lista de testigos de Hipermercado Maipú Ltda.

9.- A fojas 22, contestación de la demanda de fojas 12, por Hipermercado Maipú Ltda.

10.- Que a fojas 27, se lleva a efecto la celebración de comparendo de contestación y prueba, con la asistencia del denunciante y demandante Angel Ricardo Lago Reyes, del SERNAC representada por Andrés Vernier Muñoz, y la parte demandada de Hipermercado Maipú Ltda., representada por Paula Romero Miño. Las partes denunciante y demandante ratifican la denuncia de fojas 1 y siguientes y la de fojas 12 y demanda de fojas 12 y siguientes. A fojas 22 y siguientes, la parte demandada presenta sus descargos y contesta la demanda por escrito, rinde prueba testimonial.

La parte demandante acompaña la prueba documental, que consiste en una fotocopia del catalogo otorgado por Líder, que acredita que el producto en cuestión es

una cámara fotográfica Fuji, modelo A330, en la que se señala en idioma inglés que era refaccionada (refurbished).

11.- La parte del Sernac ratifica los documentos que rolan a fojas 1 a 9 y 11.

12.- A fojas 35, la parte demandante acompaña catalogo promocional de la oferta de la cámara fotográfica digital, marca Fuji, con las características de venta.

13.- A fojas 36, la parte demandante acompaña fotocopia de la publicación de la fe de erratas del diario El Mercurio, cuerpo A, hoja 25 de fecha 10 de diciembre de 2005, de la página de Vida Social, y donde se hace la traducción de la palabra “refurbished” del idioma inglés al castellano señalando que significa: “refaccionado”.

14.- A fojas 37, la parte demandada acompaña fotocopia de la misma redacción ampliada; y

**CONSIDERANDO:**

**a) En el aspecto infraccional:**

**PRIMERO:** Que el principal hecho controvertido consiste en determinar si Hipermercado Maipú Ltda., incurrió en una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (19.496) al defraudar al consumidor e infringió el artículo 33 de la misma Ley, al poner a la venta y efectivamente vender un producto electrónico usado y refaccionado sin la debida explicación al consumidor, o si, por el contrario Angel Lago Reyes fue suficientemente informado de las condiciones en que ese producto se ofrecía a los consumidores.

**SEGUNDO:** Que la demandante acompañó en calidad de prueba los documentos agregados a los autos a fojas 35. La demandada acompañó los documentos agregados a fojas 36 y 37. Esta prueba documental permite al sentenciador tener la base de los fundamentos alegados por la parte demandante y la defensa de la parte demandada. Así, sin perjuicio de que en ellos no ha intervenido en su otorgamiento ningún funcionario público que de fe de la autenticidad, y no tener formalidades especiales, al sentenciador le basta de su propia lectura para formarse convencimiento de su valor, y para el efecto de la validez que las partes han querido darle a esos documentos, al agregarlos como fundamento de sus pretensiones.

**TERCERO:** Que los testigos de la parte demandada, fueron tachados por la parte denunciante del SERNAC, en razón del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil. A juicio del sentenciador, se estima acertado ese incidente,

fundándose en que los testigos son trabajadores dependientes de Hipermercado Maipú Ltda., lo que se resolverá en la parte resolutive. Sin perjuicio de lo cual el Tribunal ordenó su interrogación.

**CUARTO:** Que la parte demandada rindió la testimonial de tres testigos, que han depuesto para sustentar la alegación de la parte del Supermercado Líder, a fojas 27: 1.- Comparece el testigo Adrián Andrés Sepúlveda Moraga, C.I. 15.601.776-0, domiciliado en Pasaje Río Choapa N° 135, Villa Nacimiento, Pudahuel, quien declara que en el mes de diciembre de 2005, estuvo en promoción la cámara digital marca Fuji, a un precio de \$49.990, por lo que se procedió a mostrarle e indicar sus características señalándole al comprador que esta era refaccionada, por lo que no la adquirió en ese momento. Más tarde, en la sección servicio al cliente, el comprador habló con el encargado del local señor Patricio Espinoza, solicitándole que se le cambiara la cámara por una de las mismas características al mismo valor de \$49.990, aduciendo que no se le señaló que la cámara era refaccionada, y que no aparecía especificado en el catalogo esta característica. El testigo expresa que se había publicado en el diario El Mercurio la fe de erratas correspondiente.

2.- A fojas 29, se interroga a la testigo Jennifer Alejandra Plaza García, C.I. 15.395.169-1, vendedora, domiciliada en Avenida Arrayán N° 3870, Villa Portales, Estación Central, quien declara que el cliente fue atendido primero por el vendedor Sepúlveda, y que volvió nuevamente al local para ser atendido por ella, señalándole nuevamente que la cámara era refaccionada, instante en que decidió comprarla. Agrega que no recuerda el idioma en que estaba la información que promocionaba la cámara fotográfica digital, pero no era en español. Había un cartel que decía que era refaccionada y que por lo mismo estaba en promoción.

3.- A fojas 31, declara el testigo Patricio Salvador Espinoza Moreno, C.I. 10.515.618-9, empleado, administrador del local, domiciliado en Pasaje El Raulí N° 8622, Villa Comercio, Pudahuel y expresa que ese día se encontraba de turno en el Supermercado, en el área de atención del cliente, donde atendió a un comprador que no estaba conforme con la adquisición de la cámara digital en oferta, interiorizándose por el encargado de la sección electrónica, Adrián Sepúlveda, que se le había informado por ambos vendedores que lo habían atendido que la cámara era refaccionada, dándole la opción de devolverle el dinero o anular la venta, lo que este

no aceptó retirándose del lugar con la cámara. Expresa que la fe de erratas publicada en el diario El Mercurio y en un aviso en la sección de Servicio al Cliente, señalaba que el producto era refaccionado, pero esa característica no se indicaba en la sección de electrónica de manera escrita pero si verbalmente se informaba a los consumidores por los vendedores.

**QUINTO:** Que sin perjuicio de lo expresado por los testigos, Sepúlveda Moraga, Plaza García, Espinoza Moreno, al sentenciador le asiste la convicción que la evidencia de los antecedentes acompañados es tal, que esa prueba no produce el convencimiento requerido por la demandada, toda vez que su validez se aprecia conforme a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.827, estimándose que la declaración de los mismos no desvirtúa el convencimiento que las pruebas aportadas han producido en el sentenciador.

**SEXTO:** Que atendido el mérito de los antecedentes de autos, lo declarado por las partes y las pruebas rendidas, y lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 19.496, y apreciados los antecedentes bajo las reglas de la sana crítica conforme lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.827, se establece la responsabilidad de Hipermercado Maipú Ltda., al consignar una información que induce a error al consumidor en el producto que se ofrece o en la publicidad de este, defraudando al consumidor que compró la cámara fotográfica digital en cuestión. Por ello se establece que la denunciada y demandada incurrió así en la infracción que sanciona el artículo 24 de la Ley 19.496, al publicar en la revista promocional del supermercado y en los volantes de propaganda publicidad falsa o engañosa con difusión en los medios señalados, del producto ofrecido.

**b) En el aspecto civil.**

**Respecto de la demanda civil deducida a fojas 12 y siguientes, por Angel Ricardo Lago Reyes, contra Hipermercado Maipú Ltda.**

**SÉPTIMO:** Que habiéndose acreditado la responsabilidad de Hipermercado Maipú Ltda., también corresponde determinar la responsabilidad civil de esta entidad por los daños y perjuicios causados al demandante, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 19.496 y los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil.

**OCTAVO:** Que la demandante solicita una indemnización ascendente a \$49.990.- por el gasto en la compra de la cámara fotográfica digital, \$18.000 por la notificación de la demanda, \$10.000 por gastos de bencina y traslados, \$50.000.- por el día laboral; y la suma de \$400.000.- por daño moral, rindiendo al respecto la siguiente prueba documental.

a) A fojas 5, fotocopia simple que muestra la publicidad de la cámara fotográfica digital marca Fuji, modelo A330, efectuada por el Supermercado Líder.

b) A fojas 6, fotocopia de la boleta, que acredita la compra de la cámara fotográfica digital, con fecha 15 de diciembre de 2005, por el monto de \$49.693.-

c) A fojas 11, boleta original de la compra de la cámara fotográfica digital.

**NOVENO:** Así, con los antecedentes acompañados, y ponderados prudencialmente el Tribunal ha estimado conceder la suma de \$49.693.- (cuarenta y nueve mil seiscientos noventa y tres) por concepto de daño patrimonial. Respecto de los otros ítems solicitados por el demandante, el sentenciador ha estimado que no es posible concederlos, debido a que no se ha acreditado en autos por el demandante el gasto en bencina y el valor del día laboral, entendiéndose que con respecto a la notificación de la demanda, deberán las partes atenerse a lo resuelto en la parte resolutive en lo referido a las costas.

**DÉCIMO:** La parte demandante solicita que se indemnice por daño moral, el que le habría afectado por el incumplimiento en calidad de la venta efectuada por el proveedor Hipermercado Maipú Ltda., ítem que a juicio del sentenciador, se configura y estima conceder la suma de \$100.000.- (cien mil pesos), por las molestias y desazón que se ha producido una compra que en sí no cumplió con las expectativas que se creó, y de los beneficios que a el mismo y su familia podría producirle.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY Nº 18.827, SE RESUELVE:

1) Se acogen las tachas deducidas por la parte denunciante de SERNAC, respecto de los testigos de la parte demandada de Hipermercado Maipú Ltda.

2) Condénese a **Hipermercado Maipú Ltda.**, representada por **Juan Carlos Martínez Sánchez**, al pago de una multa de 40 UTM (cuarenta unidades de tributarias mensuales) por la infracción cometida y consignada en el considerando sexto.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en contra el representante legal de la demandada por quince noches, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual.

**3)** Ha lugar a la demanda civil interpuesta por **Angel Ricardo Lago Reyes** dirigida contra **Hipermercado Maipú Ltda.**, representada por **Juan Carlos Martínez Sánchez**, sólo en cuanto se le condena a pagar una indemnización de \$149.693 (ciento cuarenta y nueve mil seiscientos noventa y tres pesos), en que han regulado prudencialmente sus perjuicios.

**4)** Que el demandado **Hipermercado Maipú Ltda.**, representada por **Juan Carlos Martínez Sánchez**, ha sido condenada en este juicio, por lo que deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese y déjese copia.

Rol N° 1899-2006

Dictada por LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, Juez Titular.

Autorizada por CYNTHIA FUENTES BÁEZ, Secretaria Abogada.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE MAIPU

### **Recurso de Apelación presentado ante Corte de Apelaciones de Santiago**

Recurso 4547/2006- Resolución 139343- Secretaria: Especial

Santiago, quince de noviembre de dos mil seis.

A fojas 66; téngase presente.

#### **VISTOS:**

**Se confirma** la sentencia la sentencia apelada de uno de agosto de último, escrita a fojas 38 y siguientes.

Regístrese y devuélvase

N° 4547-2006.-

Pronunciada por la Novena Sala, presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda, y conformada por la ministra señora Rosa María Maggi Ducommun y el abogado integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

#### **4.9.- Jurisprudencia sobre la admisibilidad de demandas colectivas.-**

##### **4.9.1.- Sernac contra Metro S.A.**

Santiago, trece de agosto de dos mil siete.

#### **VISTOS:**

Y teniendo, además, presente:

1°) Que el artículo 52 de la ley 19.496 establece requisitos copulativos de admisibilidad de las denominadas acciones “de clase”, creadas por la Ley N° 19.955 de 14 de julio de 2004, que modificó la Ley N° 19.496, acciones que protegen los intereses colectivos o difusos de grandes grupos de consumidores. Uno de estos requisitos de admisibilidad es que la acción haya sido interpuesta por uno de los que tienen legitimación activa de acuerdo al artículo 51 de la Ley N° 19.496, esto es, el Servicio Nacional del Consumidor; una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo; y un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizadas.

2°) Que atendido lo expuesto precedentemente, los demandantes de autos no tienen legitimación activa para deducir demanda en contra de METRO S.A. por el cese de la Promoción de la Tarjeta Multivía de la citada empresa de transporte de pasajeros. En efecto, los actores no han acreditado ser titulares de las tarjetas Multivía que invocaron como título para demandar, por tanto, no concurre el colectivo como legitimado activo del artículo 51 N° 1, letra c), a saber, “*Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizadas*”. Lo anterior se comprobó ante el tribunal a quo, cuando la demandada solicitó a los 51 actores la exhibición de las tarjetas Multivía que alegaron como justo título para litigar, citadas bajo los apercibimientos de los artículos



349 y 277 del Código de Procedimiento Civil, ninguno de los 51 actores compareció a exhibir su respectiva tarjeta Multivía.

**3°)** Que como consecuencia de lo anterior, METRO S.A. solicitó fueran declarados incurso los demandantes en el apercibimiento antes descrito, resolución que no fue impugnada y que se encuentra ejecutoriada. Así las cosas, los actores perdieron su posibilidad de invocar tales instrumentos en juicio, en virtud del artículo 277 del Código de Procedimiento Civil. Por lo tanto, no pudiendo invocar el único título en virtud del cual podían reclamar haber sido afectados por el cese de la Promoción de la Tarjeta Multivía de METRO S.A., no tiene sentido discutir ningún otro aspecto de admisibilidad, ya que la omisión de la exhibición equivalió a hacer dejación del juicio.

**4°)** No obstante, es preciso señalar que los demandantes acompañaron en juicio para acreditar su legitimación activa, un conjunto de fotocopias autorizadas ante notario que daban cuenta de 51 tarjetas Multivía, cada una de ellas asociada a cada uno de los actores de autos, para así justificar la titularidad de éstos sobre aquellas. Sin embargo, dicho documento fue inútil para autorizar la legitimación activa, porque de las 51 tarjetas fotocopias, sólo 30 resultaron legibles, es decir, sólo 29, porque una está repetida.

**5°)** Que teniendo presente que cada tarjeta Multivía posee un código numérico identificador, las fotocopias de las tarjetas Multivía que acompañaron los actores como documentos fundantes de su demanda debían ser legibles. Por cuanto, si sólo 29 fotocopias de tarjetas son legibles, respecto de aquellas que no permiten identificar su código verificador, cabe al menos una duda razonable respecto de si esas tarjetas efectivamente existen, si son las mismas o distintas de las tarjetas legibles y la oportunidad en la cual fueron adquiridas, esto es, si fueron adquiridas antes o después del cese de la Promoción de METRO S.A.

**6°)** Que con lo expuesto precedentemente, no resulta indiferente el tema de la legibilidad de las fotocopias de las tarjetas Multivía, porque si de las 51 fotocopias

acompañadas en juicio, sólo 29 son legibles, quiere decir que sólo existen 29 potenciales demandantes. No obstante lo anterior, se estableció en autos, la fecha de emisión de las tarjetas cuyo código sí resultaba legible en la fotocopias acompañadas por los actores, constatando que de los 29 demandantes que acompañaron tarjetas de código legible, 7 de esas tarjetas fueron adquiridas con posterioridad al cese de la promoción de METRO S.A.

7°) Que, consecuentemente, asumiendo que de las 51 fotocopias de las tarjetas Multavía acompañadas, sólo 29 son legibles y de estas 29, sólo 22 son legibles y adquiridas antes del fin de la Promoción de METRO S.A., estamos en la situación de que sólo habrían 22 eventuales demandantes que se encontraban en posición temporal de alegar algún perjuicio por el cese de la Promoción de METRO S.A., y no estando dentro del presupuesto fáctico del artículo 51 N° 1, letra c) de la Ley N° 19.496, modificada por la Ley N° 19.955 de 14 de julio de 2004, que estableció un procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, en la medida que se cumplan con los requisitos que esa ley dispuso, el primero de los cuales, la legitimación activa, no se da en este caso, y

8°) Que entendiendo inadmisibles las demandas por falta ostensible de legitimación activa del demandante, resulta inoficioso pronunciarse sobre las demás alegaciones hechas por METRO S.A.

Y visto, además, lo dispuesto en el artículo 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** la resolución de veintitrés de abril de dos mil siete, escrita de fojas 443 a 451 de estas compulsas, y de fojas 526 a 534 del original.

Redacción del abogado integrante señora Herrera.

Regístrese y devuélvase con sus agregados.

N° 3.412-2007.-

Pronunciada por la Novena Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro don Juan Eduardo Fuentes Belmar y conformada por la Ministro (S) señora Dora Mondaca Rosales y por la Abogado Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

#### **4.9.2- Anadeus contra VTR Banda Ancha S.A.**

Santiago, seis de junio de dos mil seis.

#### **VISTOS:**

Se reproduce la resolución en alzada con excepción de su primer párrafo y de sus motivos 3° a 9°, ambos inclusive, que se eliminan.

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

**1°)** Que el plazo que tiene el demandado para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción, de acuerdo a lo que previene el inciso segundo del artículo 52 de la Ley N° 19.496, es de “diez días”, lo que lleva, en principio, a entender que, como no hay distinción, debe aplicarse la regla general en materia de plazos de esta naturaleza, establecida en el artículo 50 del Código Civil y, consecuentemente, razonar que se trata de diez días corridos, esto es, que comprende los feriados.

**2°)** Que, sin embargo, empleando una interpretación sistemática del inciso segundo del artículo 52 de la Ley N° 19.496, es decir, velando por respetar los principios generales que rigen esta materia, ilustrando la norma por medio de otras, cuidando que entre ellas exista armonía, unidad lógica y coherencia, se llega a que el plazo establecido en dicha disposición legal es de días hábiles. En efecto, el artículo 51 de la misma legislación señala que el procedimiento para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores se sujetará a las normas del procedimiento sumario, “con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil”, de lo que se desprende que el artículo 66 del mismo cuerpo legal, que también informa el procedimiento sumario, es aplicable al de la especie, pues sólo se exceptúan las tres disposiciones legales citadas, esto es, los artículos 681, 684 y 685 del Código Procesal Civil.

Luego, los plazos de días establecidos en el párrafo 2° del Título IV de la Ley

Nº 19.496, son de días hábiles y tan es así que cuando esta ley ha querido señalar uno de días corridos lo ha dicho expresamente, como sucede con los artículos 54 C, 54 E y 54 F, lo que habría sido innecesario si se entendiera que la regla en esta legislación era la general del artículo 50 del Código Civil, o sea, que el plazo era de días corridos. Es decir, si ha debido especificar que los plazos señalados en tales normas son de “días corridos”, es porque la norma general es la inversa, esto es, de “días hábiles”, razón por la cual al no hacer ninguna distinción el inciso segundo del artículo 52 de la Ley Nº 19.496 está refiriéndose a un plazo de días con exclusión de los inhábiles.

**3°)** Que, consecuentemente, la presentación hecha por VTR Banda Ancha S.A. en lo principal de su escrito de fojas 103, fue deducida dentro del plazo que establece el artículo 52 inciso segundo de la Ley Nº 19.496 y es obligación del sentenciador hacerse cargo de ella.

**4°)** Que la demanda ha sido interpuesta por la Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social, Asociación de Consumidores Anadeus A.C., en adelante “Anadeus”, en contra de VTR Banda Ancha S.A., por sí y como continuadora legal de Metrópolis Intercom S.A., pretendiendo la devolución de un cobro que se dice ilegal por “Soporte de Servicio Técnico”, además de una indemnización de perjuicios, pago de multa y costas.

**5°)** Que la primera alegación de VTR Banda Ancha S.A., en su presentación de fojas 103 que, ya está dicho, fue hecha dentro de plazo, dice relación con la falta de legitimación activa de Anadeus. En efecto, sostiene la demandada, la actora tiene por objeto exclusivo la defensa del derecho a la vida en la vertiente del derecho a la salud, la defensa del derecho a la seguridad social y el libre acceso a la medicina preventiva curativa, de lo que resulta que está obrando, en la especie, fuera de la órbita de su objeto.

**6°)** Que, efectivamente, el artículo 52 de la Ley Nº 19.496 establece requisitos de admisibilidad de las acciones llamadas “de clase”, creadas por Ley Nº 19.955 de 14 de julio de 2004, que modificó la Ley Nº 19.496, acciones que protegen los intereses colectivos o difusos de grandes grupos de consumidores. Uno de estos requisitos de admisibilidad es que la acción haya sido interpuesta por uno de los que tienen legitimación activa de acuerdo al artículo 51 de la Ley Nº 19.496, esto es, el Servicio

Nacional del Consumidor; una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo; y un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizadas.

**7°)** Que es inconcuso, desde que no ha sido controvertido, que Anadeus tiene por objeto la defensa del derecho a la salud y los derechos individuales y colectivos de los usuarios de la salud por lo que surge la controversia acerca de si Anadeus, cuya preocupación está dada por los usuarios o consumidores de los sistemas de salud, tiene legitimación activa para deducir una demanda como la de autos en contra de VTR Banda Ancha S.A. por el cobro ilegal -en su concepto- de un “Soporte de Servicio Técnico” o, dicho de otro modo, si por el sólo hecho de ser una Asociación de Consumidores, Anadeus cumple con el requisito del artículo 52 letra a), en relación con el artículo 51 N° 1 letra b), ambas disposiciones de la Ley N° 19.496.

**8°)** Que en concepto de esta Corte, Anadeus no tiene legitimación activa para deducir demanda en contra de VTR Banda Ancha S.A. En efecto, Anadeus está actuando absolutamente fuera de su objeto, sin que se pueda entender por qué una Asociación de Consumidores de servicios de salud o de entes que tengan que ver con prestaciones de salud, puedan verse afectados por el cobro, ilegal o no, de un supuesto soporte de asistencia técnica de televisión por cable. Desde luego, el elemento de interpretación *ad absurdum* nos lleva a desechar la posibilidad que una organización dedicada a defender los derechos de los consumidores de sistemas de salud, pueda accionar en contra de una empresa de televisión por cable por supuestos cobros abusivos. Pero, además, usando un método teleológico de interpretación, llegamos a la misma conclusión pues la finalidad de la ley no pudo ser otra que propender a la efectiva defensa de los derechos de los consumidores frente al poder que puedan ejercer determinadas empresas, de suerte que tales consumidores, sea defendidos por una Asociación, sea que formen un número no inferior a cincuenta, deben tener un interés actual, legítimo y razonable para iniciar una determinada acción, esto es, tanto los representados por la Asociación o el grupo de cincuenta consumidores deben haber sufrido algún perjuicio con la conducta que se reprocha a la empresa que se demanda. No divisa esta Corte cuál sería el perjuicio de Anadeus.

**9°)** Que tal como lo sostuvo el apoderado de VTR Banda Ancha en estrados, tal tesis fue sustentada en un fallo de la Novena Sala de esta Corte, confirmada por la Excma. Corte Suprema de Justicia, en relación a restarle legitimación activa al Centro Juvenil Ages para accionar de nulidad de derecho público en contra del decreto de autorización de comercialización del fármaco Postinor-2, sosteniéndose en dicho fallo que “...para accionar en este tipo de materias se exige la concurrencia de un interés actual, legítimo y razonable por parte de quien inicia la correspondiente acción, interés que ha de entenderse como una lesión personal o del grupo que demanda o por quien se demanda”.

**10°)** Que lo anterior cobra especial relevancia en el caso que nos ocupa, pues Anadeus voluntariamente restringió su objeto a la protección de los consumidores en sus derechos relacionados con la salud, pudiendo, de acuerdo a la ley, haberse constituido para la defensa general de los derechos de los consumidores, sin limitaciones (párrafo 2° del Título II de la Ley N° 19.496), razón por la cual no se ve como puede ahora deducir demanda en contra de una televisora por cable cautelando los derechos supuestamente amagados por ésta.

**11°)** Que, consecuentemente, cuando el artículo 52 letra a) de la Ley N° 19.496 exige que para admitir a tramitación una demanda de este tipo haya sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 50 y señalándose en esta última disposición, en la letra b) de su N° 1, como uno de estos a una Asociación de Consumidores, debe interpretarse que se trata de una Asociación cuyo objeto sea la defensa de los consumidores perjudicados efectivamente con la conducta desplegada por la empresa a la cual se demanda o, por lo menos, que se trate de una Asociación de defensa general de los intereses de los consumidores, de suerte que si, como en la especie, la Asociación de Consumidores tiene como objeto específicamente los derechos de los consumidores de servicios de salud o de productos relacionados con la salud, no tiene legitimación activa para demandar a una empresa de televisión por cable por supuestos cobros indebidos a sus clientes. Debe recordarse, a mayor abundamiento, que no se está frente a una acción popular, como sucede, por ejemplo, con el llamado recurso de amparo o el amparo económico.

**12°)** Que no es óbice para razonar como se ha hecho el que Anadeus ya haya existido como Asociación de Consumidores al tiempo de entrada en vigencia de la Ley

Nº 19.955 y que se rija, por ende, conforme lo dispuesto por el artículo 3º transitorio de la Ley Nº 19.496 que señala que *“Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4º transitorio de la Ley Nº 19.250”*, pues es lo cierto que la discusión no estriba en si se debe o no considerar a la actora como una asociación de consumidores, pues nadie discute que sí lo es, sino que el conflicto se centra en si puede, atendido su objeto único y preciso de resguardar los intereses de los consumidores de servicios de salud, demandar a una empresa de televisión por cable -VTR Banda Ancha S.A.- por el supuesto cobro indebido de un “soporte técnico”. Y es decisión de esta Corte que para tal efecto, Anadeus carece de legitimación activa, con lo que su acción no puede ser admitida.

**13º)** Que entendiendo inadmisibile la demanda por falta de legitimación activa del demandante, resulta inoficioso pronunciarse sobre las demás alegaciones hechas por VTR Banda Ancha S.A. en su presentación de fojas 103.

Y visto, además, lo dispuesto en el artículo 186 del Código de Procedimiento Civil, **se revoca** la resolución de diez de marzo de dos mil seis, escrita de fojas 165 a 167 y en su lugar se decide:

**1.-** Que el escrito de fojas 103 deducido por la demandada, en cuanto evacua el traslado respecto de la admisibilidad de la demanda, fue interpuesto dentro del plazo a que se refiere el inciso segundo del artículo 52 de la Ley Nº 19.496.

**2.-** Que se declara inadmisibile la acción promovida a fojas 65.

**3.-** Que teniendo presente lo resuelto, no se da lugar a lo pedido en el primer otrosí del escrito de fojas 65.

Acordada, en los puntos 2 y 3 precedentes, con el voto en contra del abogado integrante señor Nelson Pozo Silva, quien estuvo por confirmar la resolución impugnada y entender admisible la demanda y dar lugar a lo pedido en el primer otrosí de fojas 65. Tuvo presente para ello:

**1.-** Que en la especie se ha impetrado una acción de clase o colectiva la cual existe en el derecho comparado desde tiempos remotos y cuya justificación como medio de protección jurídica a grupos de personas frente a hechos de terceros ante la

ineficacia de las acciones individuales a su respecto;

**2.-** Que la Ley N° 19.955 incorpora al derecho nacional este tipo de acciones en defensa de los consumidores, siendo su origen pretérito en el Derecho Romano con la “interdicto pretorio”, en el common law inglés por medio del “bill of peace”, en la Constitución alemana de Weimar (1920), en los países escandinavos y en Europa del Este por intermedio del “Ombudsman”, en Estados Unidos con las “class actions” y en América Latina, en instituciones de México, Brasil y Argentina;

**3.-** Que la acción de clase que establece el artículo 52 de la Ley N° 19.955, es aquella que provee de un mecanismo mediante el cual existiendo un amplio grupo de personas (clase) interesadas en un asunto, una o más pueden demandar o ser demandada como representante del grupo, sin que sea necesario juntar a todos ellos;

**4.-** Que el elemento “intereses difusos” consiste en que los titulares de las acciones son personas indeterminadas o ligadas entre sí sólo por meras circunstancias de hecho. Esto es, que los derechos colectivos son aquellos transindividuales, de naturaleza indivisible, de los que sea titular un grupo, categoría o clases de personas unidas entre sí o con la parte contraria por una relación jurídica de base;

**5.-** Que esta vía o mecanismo de protección de los derechos subjetivos, distinta a la clásica tutela de estos, se logra acreditando una relación directa entre el titular del derecho y la acción a deducir, propio de una filosofía individualista;

**6.-** Que, en sentido inverso, los intereses y derechos de la acción de clase precitada esta basada en un nuevo concepto de solidaridad, que permite que los derechos subjetivos amplíen su esfera de acción o amparen nuevos derechos que de otra manera quedarían indefensos;

**7.-** Que en el derecho comparado el interés común o de una “class” asegura una debida representación, permitiendo vincular al juicio a personas que no pertenecen a dicha class, donde los elementos realmente rescatables son el reconocimiento del control jurisdiccional, el derecho de participación y el derecho a obtener de los tribunales de justicia una tutela efectiva de los intereses difusos y colectivos;

**8.-** Que, a modo de ejemplo la Ley de Enjuiciamiento Civil Española (07.01.2000) posibilita una acción por intereses colectivos o difusos tendiente a



resarcir daños y perjuicios sufridos por consumidores de productos o usuarios de servicios, con la sola exclusión de daños medio ambientales;

**9.-** Que por su lado la Constitución Federal Brasileira (1988), otorgó rango constitucional al Ministerio Público en la promoción de la acción civil pública en defensa del medio ambiente. En igual sentido, la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente (1988) incorpora la “denuncia popular” como acción de masa, lo mismo sucede en la Constitución Argentina de 1994, que reconoce el “amparo” de los derechos de incidencia colectiva-ambiental, como también, la competencia del Defensor del Pueblo para la protección y defensa de los derechos humanos y garantías constitucionales y legales (legitimación procesal)

**10.-** Que la protección de los derechos colectivos e intereses difusos recogidos en la ley de Protección de Derechos de los Consumidores no hace más que reconocer un derecho objetivo público, ya que la propia Constitución Política resguarda la garantía sobre el “medio ambiente libre de contaminación”, donde el recurso de protección ambiental pasa a interesar a todos, y no sólo al directamente afectado sino por cualquiera **“en representación de toda la colectividad”** (sentencia caso Trillium);

**11.-** Que la jurisprudencia amplió la esfera de legitimación activa, derivando esta en un recurso con características “de acción popular”. Que, además, nuestro Código Civil recoge en las acciones posesorias especiales (artículo 935) y acciones de Municipalidades y cualquiera persona del pueblo (artículos 948 y 949), como también, en la acción popular por daño contingente (artículo 2333) y el Código de Procedimiento Civil en la pluralidad de partes o “litis consorcio” y en la intervención forzada en juicios (artículos 18, 19 inciso 1º y 21º). Además, la Ley Nº 19.300 (artículo 54 inciso 2º), la Ley Nº 18.971 que crea el recurso de amparo económico y la Ley Nº 18.378 (artículo 5) sobre Corta de Especie Forestales y sus infracciones y en diversas otras normas se recogen estas acciones de clases;

**12.-** Que atendida la naturaleza del derecho de los consumidores, confluencia este entre el derecho común, el derecho económico y el respecto de las garantías constitucionales, se reconoce que el ejercicio de la acción puede hacerse por cualquier miembro de la comunidad, de modo tal que el sujeto activo sólo está restringido al cumplimiento de los requisitos de las letras a, b, c y d del artículo 52 de la Ley Nº 19.955, y en tal sentido, el singularizar quien ejerce el derecho, su naturaleza y objeto

se encuentran determinados por la acción propiamente tal, donde el elemento primordial es que las facultades de pedir protección jurídica sean análogas a cualquier actor legitimado, de manera individual, al deducir la demanda, y en ese caso, el demandado tendrá derecho a contestarla y el resultado del ejercicio de esa acción colectiva o de clase es la actuación de la ley y la paz con justicia (Ugo Rocco);

**13.-** Que además la acción, cual sea su naturaleza, es la postulación del juicio y por consiguiente, la postulación del derecho. Durante el proceso el derecho es sólo como una aspiración de las partes, aunque indudablemente cada parte desde su punto de vista lo considera cierto para ella. La acción en sí misma, como actividad, no es abstracta ni concreta, la acción procesal se especifica en cuanto se identifica con su ejercicio, con su petición de juicio para un sujeto concreto. La acción de la Ley N° 19.955 es el ejercicio de un “derecho público objetivo”, cuyo bien jurídico protegido interesa a toda la comunidad;

**14.-** Que en cuanto a la pretensión de los actores, en este caso Anadeus, queda satisfecha, cuando el proceso ha llegado a su fin normal y concluye mediante la decisión judicial, lo que no quiere decir otra cosa que la satisfacción de una pretensión o, en palabras más amplias, la declaración de voluntad que decisoriamente examina y actúa o deniega la actuación de una pretensión procesal;

**15.-** Que si bien Anadeus tiene por objeto la defensa del derecho a la salud y los derechos individuales y colectivos de los usuarios de la salud , nada impide o deniega el recurrir o utilizar esta acción de clase en defensa de un derecho público objetivo, a fin de recabar un cobro que ese actor estima abusivo, no debiendo olvidar este órgano, en opinión de este disidente, que la interpretación analógica de la Ley de Defensa de los Consumidores conduce necesariamente, a que esta acción de clase pueda ser utilizada procesalmente por cualquiera de los titulares que regula el artículo 52 de la Ley N° 19.955, bastando sólo el interés solidario.

Redacción del Ministro señor Mera y del voto disidente, su autor.

Regístrese y devuélvase.

N° 1904-2006.

Dictada por la **Primera Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro don Juan Eduardo Fuentes Belmar e integrada, además, por el Ministro señor Juan Cristóbal Mera Muñoz y por el Abogado Integrante don Nelson Pozo Silva.

#### **4.9.3.-Odecu contra Banco Santander Chile.**

Santiago, diecinueve de julio de dos mil siete.

A los autos.

##### **Vistos y teniendo presente:**

1º.- Que según lo previene el artículo 52 apartado d) de la Ley 19.496 Ley del Consumidor, para decidir acerca de la admisibilidad de esta clase de acción es indispensable acreditar que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial, para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Conforme a tal precepto, entonces, para autorizar que el pleito sea tramitado conforme a las normas de excepción el tribunal ha de tener convicción en cuanto a que este procedimiento es el adecuado para cautelar efectivamente los derechos de aquellos, cuestión que, como se ha citado, debe ser decidida atendiendo a los estándares que el mismo precepto establece.

Por lo anterior es conveniente destacar que sólo se requiere un número potencial de afectados que justifique la aplicación del procedimiento. Tal exigencia no dice relación con un alto número de consumidores apersonados al proceso, sino únicamente con un universo de consumidores vinculados por los intereses jurídicos en discusión, quienes de no poder emplear estas regulaciones difícilmente podrían accionar en resguardo de sus derechos, porque el pleito sujeto a las reglas generales las mas de las veces no resultaría económicamente provechoso o, simplemente, sería impracticable, porque esta clase de intereses en lo individual suelen ser ínfimos, pero al mismo tiempo son de enorme significación jurídica social.

2º Que en la especie los oficios solicitados a fs.159 son adecuados a la necesidad de contar con elementos de juicio a los efectos de resolver la admisibilidad de la acción, por cuanto podrán ilustrar acerca de la posibilidad de existir un número apreciable de eventuales consumidores afectados según se expresa en la demanda, toda vez que la aludida información podrá ser contrastada con los hechos fundantes de la acción.

Para tales efectos, porque esta necesidad de prueba no debe confundirse con la del objeto del juicio, basta con la información que pueda proporcionar la

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en los términos señalados en los apartados a) y b) del numeral 1 de fs, 162.

Por estas consideraciones se **revoca** la resolución de veinticinco de enero pasado escrita a fs.176 en cuanto hace lugar a los oficios a los notarios públicos y a los conservadores de bienes raíces, y se rechaza lo solicitado en tal sentido. Se confirma en todo lo demás apelado dicha resolución.

Redacción del Ministro señor Brito

Devuélvanse

Nº 1609-2007.-

Dictada por los Ministros señores Haroldo Brito Cruz, Carlos Fajardo Galdames, y el Abogado Integrante señor Nelson Pozo Silva. No firma el señor Fajardo, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.-

#### **4.9.4.- Conadecus contra Banco del Estado**

Santiago, uno de julio de dos mil cinco.

##### **Vistos:**

Se reproduce la resolución apelada, de fecha catorce de abril de dos mil cinco, escrita a fs. 50, y se tiene además, presente:

**1º.-** Que el artículo 52 de la ley Nº 19.955, que modificó la Ley Nº 19.496, establece que corresponderá al tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, para lo cual verificará la concurrencia de los elementos que dicha disposición legal establece, entre éstos, lo señalado en la letra b) **“Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50;**

**2º.-** Que, por su parte, el artículo 50 indica que las acciones que se derivan de esta ley se ejercerán frente a actos o conductas **que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.** Agrega que el incumplimiento de las normas contenidas en esta ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción.....;

**3º.-** Que las dos disposiciones legales arriba citadas son de gran amplitud en

su aplicación, ya que mientras el artículo 52 de la ley N° 19.955 exige que la conducta perseguida *afecte el interés colectivo o difuso de los consumidores*, el artículo 50, se refiere a actos o conductas que *afecten el ejercicio de los derechos de los consumidores*;

**4º.-** Que, en el caso de autos, se demanda al Banco del Estado por cuanto en los Contratos de Ahorro celebrados con los depositantes, si bien no existe cláusula alguna que le permita al Banco cobrar por concepto de mantención de las Cuentas de Ahorro, no obstante, con fecha 23 de diciembre de 2002, mediante Circular N° 1638, el Banco dispuso, en forma unilateral, que, a contar del día 1º de enero de 2003, cobraría una comisión trimestral de mantención de Cuentas de Ahorro a la vista, equivalente a 0.02 UF, más IVA. Que, además, el Banco del Estado empezó a cobrar dichas comisiones sin que mediara, a lo menos, el plazo de 10 días de anticipación a la fecha que exige el contrato y la misma Circular;

**5º.-** Que la parte demandada sostiene que las normas que regulan las cuentas de ahorro bancarias a la vista y el cobro de comisiones se regulan por una normativa legal especial, constituida por la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central -ley N° 18.840-, y las normas que éste dicta de acuerdo a sus facultades legales; y la Ley general de Bancos, D.F.L. N° 3 de 1997 y las normas reglamentarias dictadas por la Superintendencia de Bancos;

**6º.-** Que la acción colectiva introducida por la ley N° 19.955, busca cautelar, de manera general, como ya se ha dicho, los actos o conductas que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores que, en el presente caso, colisiona, como aduce la parte demandada, con la normativa especial que regula la actividad bancaria;

**7º.-** Que la Ley del Consumidor no colisiona con la normativa bancaria, ya que no busca fiscalizar las operaciones y negocios bancarios, sino únicamente interviene, de acuerdo a lo que dispone su artículo 2º bis, cuando se produce el incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, en el que está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios;

**8º.-** Que, en el caso de autos, se está en presencia de una acción unilateral y sorpresiva del Banco del Estado, que no fue consensuada con los ahorrantes y que altera los derechos que tenían los demandantes al momento de la apertura de sus respectivas cuentas, ya que se les cobrará comisiones “por el manejo de la cuenta”;

**9º.-** Que, en consecuencia, el Banco al establecer condiciones no pactadas, que lesionan el interés de los ahorrantes, se aparta del campo propio de la normativa bancaria, y se adentra en el ámbito de acción propia de la Ley N° 19.955, que norma las infracciones cometidas en perjuicio de los consumidores;

**10º.-** Que, además, en la recopilación actualizada de normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Capítulo 2-4, 14.2.2., que se refiere al aviso anticipado de cambios en los intereses y comisiones, el legislador no se ha puesto en la situación que se ha planteado en estos autos, de que el Banco pueda *crear una comisión*, ya que se refiere, únicamente, *a la disminución o al aumento de las comisiones*, además de que, en el caso de aumento, se anunciará por el Banco en un *plazo no menor de 10 días* de anticipación al inicio del trimestre en que se aplicará la nueva modalidad de cobro, lo que tampoco ha ocurrido en la especie;

Por estas consideraciones y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 2º bis, 5º, 6º, 8º b), 50 y 52 de la ley N° 19.955, que modificó la ley N° 19.496, **se confirma** la resolución apelada, de fecha catorce de abril de dos mil cinco, escrita a fs. 50.

Regístrese y devuélvase.

N° 5104-2005.-

Redacción del Abogado Integrante señor Hugo Llanos Mansilla.

Dictada por la Cuarta Sala de esta Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter, la Ministro Sra. Dobra Lusic y el Abogado Integrante señor Hugo Llanos Mansilla.

#### **4.10.- Avenimiento suscrito entre SERNAC Y DIN**

**EN LO PRINCIPAL:** Solicitan se provea presentación que indica. **PRIMER OTROSÍ:** Avenimiento, copias autorizadas y archivo. **SEGUNDO OTROSÍ:** Acompañan documentos. **TERCER OTROSÍ:** Se tenga presente sobre costas procesales y costas personales.

#### **S. J. L. EN LO CIVIL (23º)**

José Roa Ramírez, por parte del demandante Servicio Nacional del Consumidor (en adelante “Sernac”), asistido por su abogada doña Loreto Urqueta Jacobs; Jorge Id Sánchez, por las demandadas, Distribuidoras de Industrias Nacionales S.A. (en adelante DIN) y Créditos Organización y Finanzas (en adelante “Cofisa”), asistida por su abogado don Jorge Gompertz Pumarino; y Ernesto Benado Rejovitzky, por el tercero coadyuvante del demandante Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores – Conadecus AC- (en adelante “Conadecus”), asistido por su abogado, don Federico Joannon Errázuriz, todos en autos caratulados “**Sernac con Distribuidora Industrias Nacionales S.A. y otro**”, rol Nº 8615-2005, a S.S. Respetuosamente digo:

Procede a proveer derechamente y sin más trámite la presentación de Conadecus de fecha 5 de enero pasado, admitiéndolo derechamente a juicio como tercero coadyuvante del Sernac.

**POR TANTO,**

**SIRVASE S.S.** acceder a lo solicitado.

**PRIMER OTROSÍ:** Que, luego de un acabado estudio de los antecedentes, las partes comparecientes han acordado en forma libre y espontánea poner término al presente litigio en esta etapa procesal previa a la declaración de admisibilidad de la demanda de autos, mediante el presente avenimiento que sometemos a consideración de S.S. y que consta de las estipulaciones siguientes:

**PRIMERO: Antecedentes**

Con fecha 25 de julio de 2005, El Sernac interpuso en contra de DIN conjuntamente con COFISA una demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley 19.496, de

Protección de los Derechos del Consumidores (en adelante “LPC”), la que posteriormente fue rectificada por presentación de fecha 11 de octubre de 2005 (en adelante la “Demanda”).

Con fecha 13 de octubre de 2005, se tuvo por rectificada la Demanda y se dio traslado a las demandadas para los efectos de lo dispuesto en el artículo 52 de la LPC.

Con fecha 17 de octubre de 2005 se notificó la Demanda y su rectificación, y con igual fecha las partes solicitaron la suspensión del procedimiento, solicitud que SS., acogió favorablemente a contar de entonces. Por ende, a la fecha de esta presentación, el procedimiento se encuentra pendiente el término de traslado por 10 días conferido a las demandadas para pronunciarse respecto a la admisibilidad de la demanda, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 52 del la LPC.

**SEGUNDO: Declaraciones de las partes.**

**2.1 Declaraciones del Sernac.**

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 de la LPC, el Sernac tiene dentro de sus funciones legales recopilar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En este marco, ha desarrollado una política pública permanente de análisis del costo del crédito al consumidor, para orientar a la ciudadanía en sus alternativas de mercado en la toma de decisiones de endeudamiento así como para fomentar la cultura de pago.

Para efectos de dicho análisis, desde marzo del año 2000 al mes de septiembre de 2005, el Sernac ha realizado estudios periódicos cuyos objetivos han sido: (i) determinar la tasa de interés aplicada por las multitiendas y casas comerciales en sus ventas a crédito; (ii) vigilar el cumplimiento de la normativa vigente referente a la tasa de interés máximo convencional (“TIMC”); (iii) determinar si las empresas fijan tasas de interés diferenciadas en función del sector comercial en el cual venden sus productos; y, (iv) determinar si en las ventas a crédito estas empresas aplican tasas de interés diferenciadas para las distintas líneas de productos que comercializan.

En este contexto, el Sernac declara haber detectado situaciones en que las casas comerciales efectuarían cobros superiores a la TIMC, conducta que se encuentra expresamente sancionada en la LPC en su artículo 39 lesionando además, a juicio del Sernac, los derechos de un conjunto de consumidores perfectamente determinable,



quienes celebraron ventas a crédito con las casa comerciales cuyas tasas de interés excedieron la TIMC, con lo cual sufrieron un daño patrimonial en cuanto habrían pagado –o aún lo estarían haciendo- un valor monetario superior al legalmente permitido para operaciones de crédito por concepto de intereses.

Atendido estos antecedentes, las funciones legales que le son propias y las disposiciones contenidas en la LPC, el Sernac decidió presentar la demanda que ha motivado el litigio materia de estos autos, el que se ha centrado en los cobros realizados por las casa comerciales –entre ellas la demandada- para las ventas a crédito, pues -a juicio del Sernac- se habrían cobrado intereses superiores a la TIMC, solicitando la aplicación de las normas que sancionan el cobro de intereses que exceden el TIMC, previstas en la LPC y en la Ley N° 18.010.

Los hechos fundantes y los argumentos invocados por el Sernac constan en detalle en los escritos de demanda y rectificación de la demanda, presentados en la presente causa, y en escritos en que se da cuenta del conflicto o controversia al que por el presente avenimiento se viene en poner término.

## **2.2 Declaraciones de las demandadas.**

Din y Cofisa declaran, cada una de manera separada e independiente, que rechazan el criterio y los fundamentos jurídicos y fácticos esgrimidos por el Sernac en la demanda, y en la rectificación de la demanda, dado que ninguna de ellas ha incurrido en alguna de las faltas que les imputa el Sernac, así como tampoco han incurrido en ninguna otra conducta contravencional o ilegal. En particular, Cofisa declara que en las operaciones de financiamiento que otorga a sus clientes, no ha cobrado intereses a tasa mayor que el interés máximo convencional, constituyendo un error del Sernac la pretensión de sumar al concepto de interés otros cobros por diversos productos o servicios que permite la ley. Por su parte, DIN declara que no realiza ventas a crédito, por lo que mal podría haber incurrido en la conducta contraria a la LPC que le imputa el Sernac, no resultando jurídicamente aplicable a su respecto el artículo 43 de la LPC para atribuirle la calidad de sujeto pasivo de la acción. Sin perjuicio de ello, concurre al presente avenimiento y lo acepta en todas sus partes. Finalmente, ambas demandadas declaran que la Demanda y la rectificación de la Demanda no pueden ser declaradas admisibles, dado que no existe una clase o grupo de consumidores determinados o determinables.

Por otro lado, y no obstante lo anterior, a fin de evitar interpretaciones dispares, Cofisa está de acuerdo en implementar un nuevo modelo de cobro y suscribir nuevos contratos que entreguen mayor información sobre los pagos y cobros asociados al crédito que se entrega a los consumidores.

### **2.3 Declaraciones de Conadecus.**

En su calidad de tercero coadyuvante, Conadecus declara que coincide con la posición del Sernac. Asimismo, en su calidad de Asociación de Consumidores que vela por los intereses de éstos, acoge y hace la proposición de las demandadas en orden a celebrar con los clientes nuevos contratos que regulen el crédito directo a los consumidores, con estricta sujeción a la TIMC y a la LPC, de acuerdo a la interpretación de las demandantes en estos autos.

### **TERCERO: Avenimiento.**

**3.1** Con expreso ánimo de poner término al presente juicio, Cofisa se obliga a modificar su actual sistema de otorgamiento de crédito al consumidor a través de la declaración de nuevos contratos de crédito directo que entrega a los clientes, ello con el objeto de garantizar la íntegra y oportuna información a los consumidores y evitar interpretaciones divergentes. El nuevo contrato se recoge en el documento denominado “Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de Tarjeta de Crédito DIN”, en adelante “el Nuevo Contrato”, el que será puesto a disposición del Sernac para su estudio.

El nuevo contrato estará a disposición de los clientes para ser suscrito a partir del 1º de mayo de 2006. Cofisa se obliga a realizar todas las gestiones necesarias y pertinentes para sus clientes celebren estos Nuevos Contratos, según se indica en el numeral 3.3 siguiente.

El Nuevo Contrato recogerá un nuevo modelo de cobros cabalmente ajustado a la normativa de la LPC (en adelante el Nuevo Modelo), el que se estructurará sobre la base de los siguientes cobros: (i) capital; (ii) intereses; (iii) cargo por apertura y/o renovación de líneas de crédito; (iv) cargo anual de administración y/o mantención de líneas de crédito que comprende todos los costos de otorgamiento y mantención del crédito, tales como las evaluaciones crediticias, asesoría financiera y verificaciones de domicilio realizadas en forma habitual para la administración de la tarjeta y/o línea de

crédito; (vi) otros cobros asociados a servicios o productos adicionales o complementarios, que el consumidor pueda aceptar o rechazar libremente.

Los cargos establecidos en los literales (iii), (iv) y (v) anteriores serán informados a los consumidores en el Nuevo Contrato y, además, en pizarras ubicadas en lugares visibles de cada tienda Din.

El cargo individualizado en el literal (iv) será un monto máximo anual y podrá ser cobrado en cuotas periódicas sin interés (mensual, trimestral, semestral o anual) y/o de modo fraccionado y diferenciado de acuerdo a las distintas líneas de créditos concedidas al cliente, resguardando el derecho de los consumidores o usuarios a la no discriminación arbitraria.

En ningún caso el monto del cobro de los literales (iii) (iv) y (v), sea que se cobre en forma anual, periódica o por evento, será determinado en función del monto de la transacción, ni tampoco podrá establecerse un sistema de cálculo alguno vinculado en forma proporcional a la operación, en tanto ello no resulte contrario a la reglamentación aplicable.

Se entiende que la compra de varios productos constituye una misma y única transacción o evento de uso si todos ellos son pagados simultáneamente en un solo monto global que da origen a un solo comprobante o voucher de compra, pudiendo aplicarse el monto correspondiente al cobro de mantención y/o administración de cualquiera de las líneas de crédito.

El Nuevo Modelo y Contrato no considerarán la aplicación de intereses a los montos correspondientes al cargo de apertura y/o renovación de las líneas de crédito y a los cargos por administración y/o mantención, salvo en casos de mora.

El Nuevo Modelo y Contrato tampoco consideran ningún cargo por concepto de administración y/o mantención de las líneas de crédito para aquellos clientes que no las utilicen, es decir, sólo se podrá efectuar dicho cargo a aquellos clientes que utilicen el crédito, sea por transacciones efectuadas en un período determinado o por mantener saldo utilizado de periodos anteriores.

El Nuevo Contrato que se obliga a implementar Cofisa no implica, en modo alguno, renunciar a su derecho a realizar otros cambios o adecuaciones al mismo por motivos de índole legal, reglamentaria, regulatoria o comercial, pero ajustándose siempre a la ley e informando previamente al Sernac.

**3.2** Sin reconocer responsabilidad de ningún tipo en las infracciones que Sernac imputa en la Demanda y rectificación de la Demanda, y con el objeto de motivar la implementación del Nuevo Modelo y la suscripción a éste, todos los clientes activos que a la fecha del presente avenimiento no se encuentren morosos recibirán, al momento de la firma del Nuevo Contrato o en el finiquito del antiguo, un incentivo promocional o “Gift Card” que podrá ser utilizado en cualquier compra futura que efectúen con su tarjeta DIN en las tiendas DIN. Este monto ha sido determinado de acuerdo a una metodología propuesta por el Sernac cuyo resultado es de \$3.070.- y ha sido verificado por un auditor independiente, según consta de certificado de la firma de auditores Circulo Verde Consultores Limitada, que acredita la exactitud del cálculo efectuado, cuya copia se acompaña en el segundo otrosí de esta presentación. Respecto de la determinada metodología de cálculo, Cofisa declara que discrepa de ella y, por ende, no comparte ni aprueba los criterios que Sernac ha propuestos para efecto de determinar el monto del incentivo promocional, la cual se ha utilizado exclusivamente como mecanismo tendiente a la solución de la controversia planteada en autos.

Sin perjuicio de lo anterior, y con motivo de participación de Conadecus, las partes acuerdan que el monto del incentivo promocional ascenderá a la suma de \$3.200.-, y también se hará extensivo a todos los clientes activos que a la fecha del presente avenimiento presenten una mora no superior a 30 días.

El incentivo se otorgará a todos aquellos clientes activos o que a la fecha de este avenimiento no tengan una mora superior a 30 días y que firmen el Nuevo Contrato a más tardar el día 30 de abril de 2007, o bien durante el mismo período decidan finiquitar sus antiguos contratos. El incentivo promocional o “Gift Card” tendrá un plazo de vigencia de seis meses a contar de la fecha de entrega.

**3.3** A fin de informar sobre la implementación del Nuevo Modelo de cobros y los términos del Nuevo Contrato e incentivar el cambio o migración por parte de los clientes al mismo, Cofisa enviará comunicaciones escritas a sus clientes activos e incorporará en el voucher que suscribirán los clientes que realicen operaciones con su tarjeta en las tiendas Din un texto aceptando el cambio del modelo de negocio actual y paso al Nuevo Modelo, como forma de transición hasta la firma del Nuevo Contrato,

ambos documentos del tenor que se contiene en los borradores de carta y voucher que se acompañan en un otrosí.

El Sernac acepta esta forma de dar publicidad a la implementación del Nuevo Modelo, la cual constituye, a su juicio, una forma de comunicación adecuada para que los consumidores tomen conocimiento de sus derechos, en el entendido que la comunicación escrita referida precedentemente está dirigida a todos los clientes de Cofisa antes indicados, a su último domicilio registrado en las bases de datos de Cofisa.

Finalizado el mes de abril de 2007, las demandadas se obligan a entregar certificados emitidos por Auditores Externos con el objeto de verificar el efectivo cumplimiento de las obligaciones asumidas en el presente instrumento e informar al Sernac de sus resultados.

**CUARTO: Consideraciones de los demandantes.**

**4.1** El Sernac concurre al presente avenimiento considerando que: (i) la propia LPC, en su artículo 58 F, asigna al Sernac la función de promover un entendimiento voluntario entre los consumidores y proveedores, y que con la adopción del Nuevo Modelo se solucionan las diferencias de interpretación que pudiere existir bajo el actual Contrato de Apertura y Reglamento y Uso de la Tarjeta DIN; (ii) resulta relevante desde la perspectiva del orden público económico obtener prontamente tanto una modificación de las políticas de cobro y financiamiento aplicadas por las demandadas como una justa solución a cada uno de sus clientes; (iii) el incentivo promocional o “Gift Card” que se otorga a todos los clientes de Cofisa definidos precedentemente es razonable y no discriminatorio; (iv) la publicidad de la que estará revestido el Nuevo Modelo importará un beneficio para los consumidores en cuanto a la información respecto a cuáles serán los cobros que le serán efectuado; (v) en general, a juicio del Sernac, los compromisos y obligaciones asumidos por las demandadas, constituyen una adecuada solución para los consumidores; y, (vi) todo lo expuesto precedentemente, constituye a juicio del Sernac una solución razonable para poner fin a la controversia que ha dado origen a estos autos.

**4.2** Del mismo modo, la Conadecus declara aceptar íntegramente y sin reserva los términos del presente avenimiento, considerando que éste favorece los intereses de los consumidores.

**QUINTO: Actuaciones futuras.**

Se deja expresa constancia que, para el caso en que las demandadas no cumplan en su totalidad o en parte con el avenimiento aprobado y autorizado por el Tribunal, el Sernac y Conadecus podrán ejercer todas las acciones que le correspondan, con el objeto que la LPC se cumpla cabal y efectivamente.

Del mismo modo, en el evento que el avenimiento no sea aprobado por este Tribunal, o si por cualquier causa no produjere el efecto de poner definitivo término al presente juicio, se entenderán subsistentes en plenitud las acciones del Sernac y Conadecus en relación con los hechos materia del pleito, así como también se considerará subsistente el derecho de las demandadas para hacer valer sus derechos y poner las excepciones y defensas que estimen pertinentes.

Por otro lado, el presente avenimiento no limita en caso alguno las facultades que la LPC le concede al Sernac, especialmente la facultad de recopilar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar la toma de decisiones al consumidor. En tal sentido, podrá monitorear periódicamente el costo del crédito otorgado por las demandadas, orientando a la ciudadanía en sus alternativas de mercado en la toma de decisiones.

Las demandadas, por su parte, reconocen las facultades que la LPC confiere al Sernac, pero dejan a salvo su legítimo derecho a discrepar de las interpretaciones que el Sernac haga de ciertas conductas, las que, en caso de existir diferencias, solamente pueden ser resueltas por los Tribunales de Justicia.

**SEXTO: Finiquito.**

Las partes comparecientes acuerdan resolver de la manera antes expresada la controversia de autos, otorgándose amplio, completo, definitivo y mutuo finiquito respecto de los hechos y acciones que motivaron su inicio, produciéndose un avenimiento total entre ellas, con excepción de las controversias que pudiesen surgir por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Avenimiento.

Se deja expresa constancia que el presente avenimiento no se extiende a hechos semejantes o coincidentes a los referidos en la Demanda y rectificación de la Demanda, que pudieran ocurrir con posterioridad a la firma de este instrumento. Por ello, este finiquito no se extiende a la facultad que le asiste al Sernac y Conadecus de ejercer las acciones que le corresponden en esa situación, y en caso alguno, podrán las demandadas excepcionarse de cumplir la LPC –u otras leyes aplicables – y de ser

sancionadas en caso de que ello ocurra, so pretexto de haber celebrado un avenimiento sobre la misma materia.

Asimismo, las partes comparecientes dejan constancia que formulan la presente declaración en forma libre y espontánea, en perfecto y cabal conocimiento de cada uno y de todos sus derechos.

**POR TANTO**, en mérito de lo expuesto, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 53 B de la LPC y demás normas legales aplicables.

**Al Señor Juez de Letras respetuosamente pedimos:** tenga por aprobado el presente avenimiento en todas sus partes, declarando que el mismo no es contrario a derecho ni discriminatorio, anotarlo en el libro de sentencias, dar copia autorizada del mismo y de su proveído a la parte que lo solicite verbalmente, a su costa, y ordenar el archivo de los antecedentes.

**SEGUNDO OTROSÍ:** Sírvase S.S. tener por acompañados los siguientes documentos aludidos en lo principal:

- 1.- Borrador de la carta con información mínima que se dirigirá a los clientes de Cofisa explicando la implementación del Nuevo Modelo y la entrega del incentivo promocional.
- 2.- Borrador con el texto que se incluirá en el voucher que suscribirán los clientes.
- 3.- Certificado de auditoria respecto del cálculo del monto del incentivo promocional que se otorgará a los clientes.

**Sírvase S.S.**, tenerlos por acompañados.

**TERCERO OTROSÍ:** En este acto, rogamos al Señor Juez de Letras tener presente que cada parte asumirá sus costas procesales. Respecto de las personales, las fijará el Tribunal, o aprobará la regulación que de las mismas hagan las demandadas de común acuerdo con Sernac y/o Conadecus, respetándose al efecto los parámetros referenciales del arancel del Colegio de Abogados, para el pago de honorarios profesionales de los Abogados.\*

- Actualmente se encuentra en el 28º Juzgado Civil de Santiago, la causa rol 14.581-2007, caratulada "SERNAC con DIN", cuya materia versa, sobre el cobro de intereses exceso de la tasa de interés máximo convencional y en contravención al avenimiento suscrito con el Sernac. La demanda colectiva fue presentada el 09 de febrero de 2007.

## **CONCLUSION**

Con la promulgación de la Ley 19.955 se logra un significativo avance en materia legislativa de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, con esta norma se incorporaron y complementaron una serie de disposiciones que trajeron importantes innovaciones a nuestro ordenamiento jurídico. Las modificaciones abarcan todos los Títulos de la ley 19.496, especialmente la incorporación del número 26) del artículo único de la Ley 19.955, que sustituye todo el Título IV y establece dos nuevos párrafos que tratan del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley; en el primero se fijan disposiciones procesales de carácter general y en el segundo se regula un procedimiento especial para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Con todas estas reformas se pretende que en nuestra legislación y doctrina nacional, se materialice definitivamente la idea de otorgar una mayor protección y promoción de los derechos de los consumidores, con una ley que sea acorde a la legislación comparada que existe en la materia. A pesar que con estas reformas no se logra poner fin a todas las asimetrías que existen entre los consumidores y proveedores, es un gran progreso para esta incipiente disciplina que emerge y se fortalece en nuestro derecho.

Los principales avances que se encuentran en la actual ley de protección de los derechos del consumidor están en diversos ámbitos, que podemos circunscribir en aspectos sustantivos, orgánicos y procesales, entre estos debemos destacar los siguientes:

- La ampliación del ámbito de aplicación de la ley, convirtiéndose en norma general aplicable a todos los actos de consumo y supletoria de las leyes especiales, principio consagrado en el artículo 2º bis letra a) que exceptúa la aplicación de esta ley a diversas áreas de la actividad económica, cuando éstas se encuentren reguladas por leyes especiales, salvo en aquellas materias que no prevean.
- Se regula el tamaño con que deben escriturarse los contratos de adhesión para que sean legibles, estableciendo que no pueden ser inferior a 2,5 milímetros, lo que significa la eliminación de la llamada “letra chica de los contratos” y se estableció una causal genérica de cláusulas abusivas, que se producen cuando las



disposiciones o estipulaciones vayan en contra de las exigencias de la buena fe y causan un perjuicio al consumidor y un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes derivan del contrato.

- Se estableció el derecho a retracto, reconociendo la facultad del consumidor de poner fin a una relación de consumo que lo une con el proveedor, por su sola voluntad, en los casos, plazos y condiciones que establece la ley en aquellos contratos específicos en que se concede.
- Se aumentaron las multas en los casos de publicidad falsa o engañosa de 50 a 750 U.T.M. en los casos generales y hasta a 1000 U.T.M. cuando este comprometido la salud de los consumidores o el medio ambiente. Se espera que los aumentos de las multas sean un elemento de persuasión frente al incumplimiento de las obligaciones.
- Se modificó la forma de constitución de las Asociaciones de Consumidores, que ahora se constituyen según la ley que regula a las asociaciones gremiales. Se creó un fondo concursable para que estas puedan financiarse y se amplían sus atribuciones, destacando la legitimación activa para la representación de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, y su participación consultiva en la fijación de las tarifas de los servicios básicos domiciliarios, tales como: electricidad, telefonía, agua potable, etc. Se espera con las modificaciones que estas organizaciones puedan educar, representar e informar a todos los consumidores, además de brindarles protección y ser portavoces de los problemas de los usuarios y de la transparencia de los productos y servicios que se encuentran en el mercado.
- Se entregan más atribuciones al Sernac, principalmente como mediador de los conflictos que se susciten en las relaciones de consumo, tratando de promover un entendimiento voluntario entre las partes, el documento donde conste el acuerdo tendrá el carácter de una transacción extrajudicial y se le otorga legitimación activa en los casos que hayan acciones en que se vulneren los intereses colectivos o difusos de los consumidores. Además debe llevar un registro público de las sentencias definitivas y sentencias interlocutorias en los casos que determine la ley, entre otras nuevas atribuciones que posee este organismo.
- Se establece un procedimiento especial para las acciones en donde hayan intereses colectivos o difusos comprometidos, aplicándose un procedimiento sumario con modificaciones. Son competentes para conocer de esta materia los jueces de los

tribunales ordinarios de justicia. Se establece un examen de admisibilidad de la demanda y la sentencia definitiva tiene requisitos especiales; se crea un procedimiento de mínima cuantía, que no requiere patrocinio de abogado y que es de única instancia y se establece otro procedimiento para causas cuya cuantía sea superior a 10 U.T.M. Se puede iniciar la acción a través de una denuncia, querrela o demanda según corresponda y son competentes para conocer de todas estas infracciones a la ley los jueces de policía local.

- Se consagra efectivamente la indemnización del daño moral como forma de reparación en caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, etc.

Sin embargo, a pesar del progreso que significa esta norma, aún existen deficiencias y temas pendientes, que no están regulados en la ley, entre los que debemos mencionar:

No se reguló un sistema de arbitraje como medio de solución de conflictos en las relaciones de consumo, a pesar que en diversas legislaciones existe este mecanismo y goza de gran eficacia.

Otro problema se refleja en el conflicto de intereses que puede suscitarse entre el Sernac y otros servicios u organismos públicos en que pudieran estar infringiendo la Ley 19.496, esto podría inhibir su acción y producir indefensión de los consumidores frente a las abusos que pudieran cometer los organismos del Estado.

En el derecho a retracto, incorporado en los casos de venta por medios electrónicos u otros que operan a distancia puede resultar ineficaz, ya que el legislador reconoce este derecho “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”, si el ejercicio de este derecho queda supeditado a la voluntad del proveedor no tiene sentido la norma. Por otra parte, el derecho a retracto en los contratos de prestación de servicios educacionales es demasiado restringido, porque se reconoce este derecho sólo a los alumnos de primer año de ingreso a los establecimientos de educación superior, en cuanto se publiquen los resultados de las universidades del consejo de rectores y no reconoce otras circunstancias que puedan impedir al alumno continuar sus estudios.

No se pronuncia la ley en cuanto a la responsabilidad objetiva de los proveedores, respecto a productos que sean potencialmente dañinos o peligrosos y puedan afectar la salud o integridad física de los consumidores o del medio ambiente.

En los contratos de adhesión, faltó incorporar una disposición legal que facultara al juez que conoce de la causa ejercer una función integradora del contrato, para garantizar la conmutatividad y subsistencia del contrato en caso de que se declare la nulidad parcial de alguna cláusula de éste.

No se reconoce específicamente como una garantía constitucional la protección de los derechos de los consumidores, como se hace en la legislación del consumidor en casi todos los países de la región.

La tarea para el futuro no es fácil, se debe tratar de buscar mecanismos que agilicen los procedimientos, especialmente aquellos donde hay intereses colectivos o difusos involucrados, porque la ley hasta ahora no ha demostrado ser eficiente ante este tipo de infracciones, que son las más frecuentes y las más masivas.

Se debe, además, potenciar la participación ciudadana para que las personas puedan ejercer todos los derechos que le confiere la ley. Los consumidores deben entender que cuando realizan un reclamo fundado en una infracción a la ley del consumidor, no están pidiendo ningún favor al proveedor y el resultado de esta gestión no depende de la buena voluntad de éste sino de lo que disponga la ley.

En este aspecto la intervención de las asociaciones de consumidores es vital, para fiscalizar y contrarrestar la desidia de los proveedores en el cumplimiento de la norma. La existencia de leyes y diversas normas tendientes a resguardar la protección de los derechos del consumidor no garantiza, por sí misma, su cumplimiento; estas requieren de un sujeto activo, crítico, responsable y participativo que las impulse.

En el fondo lo que pretenden las normas que protegen los derechos de los consumidores es mejorar la calidad de vida de las personas y mantener un desarrollo económico sustentable. Esfuerzo que no sólo depende de una moderna y progresista ley, sino que también de la voluntad de no infringir la norma por parte de los proveedores.

## **BIBLIOGRAFIA**

- AIMONE GIBSON, Enrique. Derecho de Protección al consumidor, Santiago. Editorial Jurídica Conosur Ltda.1998.
- ALQUILEN JARA, Nelly y DIAZ PERALTA, Loreto. Procedimientos Establecidos en la Nueva Ley del Consumidor. Memoria (Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago, Chile. Universidad de Chile. Facultad de Derecho. 2005.
- BACHMAIER WINTER, Lorena. La tutela de los Derechos e intereses Colectivos de los Consumidores y Usuarios en el Proceso Español. En: Las acciones para Tutela de los intereses Colectivos o de grupo. [En línea] En: [www.bibliojuridica.org](http://www.bibliojuridica.org)
- BAMBACH SALVATORE, María Victoria. “Las cláusulas abusivas” en Contratos. Coordinación Enrique Barros Bourie. Editorial jurídica de Chile. Santiago. 1991.
- BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL, Departamento de Estudios. Extensión y Publicaciones. Santiago, Chile. Año X. (229). 2000.
- CACHO GALVEZ, Manuel, MARTINEZ JIMENEZ, Andrés y MORAGA CARRUÑO, Rodrigo. Sistema de defensa del consumidor y análisis crítico del proyecto de reforma de la Ley 19.496. Memoria (Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago. Chile. Universidad de Chile. Facultad de Derecho. 2002.
- COMERCIO. Revista de la Cámara de Comercio de Santiago. Chile, (8.902) abril de 2004.
- CONSTITUCIÓN POLITICA DE LA REPUBLICA DE CHILE (1980). Editorial Jurídica de Chile, abril de 2002.
- CORTEZ MATCOVICH, Gonzalo. El nuevo procedimiento regulado en la ley N° 19.496. Santiago. Chile. Lexis-Nexis. 2004.
- CUADERNO DE ANALISIS JURIDICO. Universidad Diego Portales. “Temas de Derechos del Consumidor” N° 33. 1997.
- CUADERNO DE EXTENSIÓN. Derecho Consumo y Protección al Consumidor. Universidad de los Andes. Escuela de Derecho. 1999.
- DERECHOS CONSUMADOS. Revista de los Consumidores. Organización de Consumidores y Usuarios de Chile. N° 05. Año 2. Octubre-Noviembre 2006.

- FERNANDEZ FREDES, Francisco. Manual de Derecho Chileno de Protección del Consumidor. Santiago de Chile. Editorial Lexis-Nexis. 2003.
- FRANCISCO FREDES, Francisco. La nueva Institucionalidad de la protección de los derechos de los consumidores en nuestro país a partir de la ley N° 19.955. Anuario de Derechos Humanos. 2005
- GUTIERREZ DE CAVIEDES e HIDALGO DE CAVIEDES, P. La tutela jurisdiccional de los intereses supraindividuales: Colectivos y Difusos. Pamplona. Aranzadi, España.1999.
- INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, recaído en el proyecto de ley, en el segundo tramite constitucional, que modifica la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Boletín 2.787-03.
- LARENAS GONZALEZ, Edison Mauricio. Las acciones de Protección a los Consumidores en la Ley 19.496 y en el Derecho Comparado y su Procedimiento. Memoria (Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago. Chile. Universidad de Chile. Facultad de Derecho. 2006
- LAS LEYES DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR COMO HERRAMIENTA DE ACCION Y DE CAMBIO. Talleres y Seminarios de protección legal del consumidor en Argentina, Chile y Uruguay. Consumers Intenational. Santiago de Chile. Diciembre de 2002
- LEY 18.287. Chile. Establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.
- LEY 19.496. Chile. Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción. Santiago. Chile. 07 de marzo de 1997.
- LEY 19.955. Chile. Modifica la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago. Chile. 14 de julio de 2004.
- LEY N° 26. España. Ley de Protección al Consumidor o Usuario. Madrid. España, 19 de julio de 1984.
- MAUREIRA TENERIO, Felipe y PARRA ROMERO, Gabriel. Mecanismo de Protección del Consumidor. Memoria elaborada en taller “defensa de los consumidores”. Santiago, Chile. Universidad de Chile. Facultad de Derecho. 2002.

- MENSAJE DEL MINISTRO DE ECONOMÍA, don Carlos Ominami, durante el gobierno de don Patricio Alwin Azocar, cuando se presentó el proyecto de ley Protección del Consumidor a el primer trámite constitucional, ante la 334 legislatura ordinaria, el día 21 de agosto de 1991.
- MENSAJE DE S. E. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, con el que se inicia un proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Mensaje N° 178-344, a S. E. Presidente de la Honorable Cámara de Diputados. Santiago, 08 de septiembre de 2001.
- MOMBERG URIBE, Rodrigo. Revista de derecho (Valdivia) “Ámbito de Aplicación de la ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Vol. XII, Diciembre 2004.
- MOULIAN, Tomas. Chile Actual: Anatomía de un Mito. 1ª edición Santiago Chile. Ediciones LOM. 1997.
- MOULIAN, Tomas. El consumo me consume. 5ª reimpresión. Santiago de Chile. Ediciones LOM. 1999.
- PFEFFER URQUIAGA, Francisco. Tutela Jurisdiccional de los derechos del Consumidor, en Gaceta Jurídica. N° 205.
- REGLAMENTO del Registro de Sentencias de la Ley 19.496. Decreto N° 18. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Santiago, Chile. 13 de enero de 2006.
- SANDOVAL LOPEZ, Ricardo. Las reformas introducidas por la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Santiago, Chile. 1ª impresión. Editorial Lexis-Nexis. 2004.
- VARGAS N., Sergio. En: SEMINARIO: La ley de defensa del consumidor ¿es necesario reformarla, a tres años de su aprobación? 21 de agosto de 2000. Consumers International. Edificio Diego Portales. Santiago, Chile.

Recursos bibliográficos en línea:

- [anadeus.cl](http://anadeus.cl)
- [anuariocdh.uchile.cl](http://anuariocdh.uchile.cl)
- [bcn.cl](http://bcn.cl)
- [bibliojuridica.org](http://bibliojuridica.org)

- [conadecus.cl](http://conadecus.cl)
- [congreso.cl](http://congreso.cl)
- [consumersinternational.com](http://consumersinternational.com)
- [lasemanajuridica.cl](http://lasemanajuridica.cl)
- [odecu.cl](http://odecu.cl)
- [revistadelconsumidor.cl](http://revistadelconsumidor.cl)
- [sernac.cl](http://sernac.cl)
- [todolex.cl](http://todolex.cl)
- [viajuridica.cl](http://viajuridica.cl)