



**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE DERECHO
DEPARTAMENTO DE DERECHO PRIVADO.**

Derecho del Consumidor

“Análisis crítico de la existencia de un catálogo de derechos básicos de los consumidores en el artículo 3° de la Ley 19.496”

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

MACARENA PAZ CHACC VEGA

Profesor Guía: Nicolás Rojas Covarrubias

Santiago – noviembre de 2016

A Cato, Marcela, Camila y Francisca

Abreviaturas

ONU	Organización de las Naciones Unidas
CBR	<i>The Consumer Bill of Rights</i>
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
CEE	Comunidad Económica Europea
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
LPDC	Ley 19.496 sobre Protección del Derecho al Consumidor
CPR	Constitución política de la República
CC	Código Civil
UTM	Unidad de Fomento
SA	Sociedad Anónima
RUT	Registro Único Tributario
DICOM	Directorio de Información Comercial
CAEC	Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas
SERBANC	Servicio de Control de Créditos SA

Índice General

INTRODUCCION	7
CAPÍTULO I: Fundamentos de la existencia de un catálogo de derechos de los consumidores como mecanismo jurídico de protección de sus intereses	
1.1. Introducción	11
1.2. Fundamentos en la Historia de la Ley 19.496	17
1.2.1. Las principales fuentes materiales de la ley	19
1.2.1.1. Las Directrices de la ONU de 1985	19
§1. Antecedentes	19
§2. Contenido	20
§ Título I: Objetivos	20
§ Título II: Principios	21
§ Título III: Directrices	23
1.2.2.2. El derecho español en material del consumidor	24
§1. Antecedentes	24
§. Contenido	25
§. Constitución española de 1987	25
§ Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios de 1984	26
1.3. La génesis del derecho del consumidor:	
¿Por qué desde una perspectiva desde el reconocimiento de derechos?	28
1.3.1. <i>The Consumer Bill of rights</i>	28
1.3.2. Las primeras Directrices de la Comunidad Económica Europea	30
1.4. Fundamentos extra jurídicos para la adopción de una perspectiva de derechos	34
1.4.1. Fundamentos económicos	34
1.4.2. Fundamentos sociales	37
1.4.3. Fundamentos políticos	38
1.5. La concepción de los derechos de los consumidores	41
1.5.1. Los derechos de los consumidores como derechos humanos	41

1.5.2. Los derechos de los consumidores como derechos constitucionales	43
1.6. Conclusiones Capítulo I	47
CAPITULO II: Análisis crítico del artículo 3° de la Ley 19.496	
2.1. Introducción	48
2.2. Críticas de fondo: críticas al contenido desde un punto de vista dogmático	48
2.2.1. Indeterminación de la naturaleza jurídica de los derechos de los consumidores	48
2.2.2.1. La ambigüedad del concepto de “derechos básicos de los consumidores”	48
2.2.2.2. La regulación de los derechos básicos de los consumidores	50
§1. Existencia de obligaciones correlativas en el Párrafo 3	53
§2. Existencia de obligaciones correlativas fuera del Párrafo 359	
§3. Conclusión del análisis	71
2.2.2. Inutilidad de su consagración	72
2.3. Críticas de forma	76
2.3.1. Concepto de técnica legislativa	76
2.3.2. La ambigüedad del artículo 3°	77
2.3.2.1. Falta de precisión y determinación de su contenido	77
2.3.2.2. Regulación insuficiente respecto a los elementos de una relación de derecho privado	79
§1. Respecto a los sujetos de derecho	79
§2. Respecto al contenido del vínculo jurídico	80
2.3.2.3. Desorden y falta de sistematicidad	82
§1. Las reformas de las cuales ha sido objeto la Ley	82
§2. El reconocimiento de deberes de los consumidores en el mismo precepto	85
2.4. Conclusiones	89

**CAPÍTULO III: Las consecuencias de las deficiencias reconocidas del artículo 3°
y su injerencia en la efectiva protección de intereses de los consumidores**

3.1. Introducción	91
3.2. Planteamiento del problema	91
3.2.1. Otros factores	93
3.2.1.1. Características propias de los Jueces de Policía Local	94
3.2.2.2. Características del procedimiento de acciones de interés individual	96
§1. Sistema de recursos	96
§2. Sistema de valoración de la prueba	96
3.3. Análisis jurisprudencial	98
3.3.1. Sistematización de las sentencias analizadas	99
3.3.2 Resultados del análisis y conclusiones	101
CONCLUSION	107
ANEXO	113
BIBLIOGRAFIA	194

Introducción

No es novedad que en nuestro ordenamiento jurídico existan normas redactadas con mala técnica legislativa y con un contenido que carece de intrínseca armonía y coherencia. Es más, es común en las escuelas de derecho la enseñanza a través de la crítica a textos positivos y el posterior ejercicio de redefinir y sistematizar correctamente las normas contenidas en ellos. La Ley 19.496 -que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores¹- resulta ser especialmente paradigmática en ese sentido. Esto se ve claramente reflejado en su artículo 3°, que consagra un catálogo de derechos y deberes de los consumidores.

De la sola lectura de este precepto se desprende cuan desprolija y poco sistemática fue la enumeración del texto original, características que se han agravado por las reformas de las que han sido objeto.² El artículo 3° LPDC parece haberse transformado en un “cajón de sastre” de la normativa de consumidor en nuestro país.³ En él se han incluido incluso cuestiones ajenas al reconocimiento de un catálogo de derechos, por ejemplo, normas de formación del consentimiento.

Hoy dicho catálogo es más bien un entramado- a lo menos nominalmente- de “deberes” y “derechos” consagrados sin ningún orden lógico y acompañados de reglas que regulan otros aspectos de la relación de consumo.

¹ En adelante, LPDC.

² Siendo probablemente la más relevante la inclusión de los derechos del consumidor de productos financieros por medio de la Ley 20.555, de 2012 (fecha de su entrada en vigencia)

³ Por ejemplo, el artículo 3° a) señala que “el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo”, regla introducida al texto original el año 2004 por el artículo único n° 4 de la ley 19.955. La regulación de este aspecto de la relación de consumo era necesaria, pero su naturaleza jurídica es la de una norma que regula la formación del consentimiento en los actos de consumo, no existiendo justificación razonable para haber sido incorporada en el catálogo de derechos y deberes de los consumidores.

A este desorden, se suman graves problemas de fondo. Primero, la indeterminación – en algunos casos- de los titulares⁴ y del contenido de parte de estos “derechos” y “deberes”, además de la inexistente correlación entre ellos. En el mismo sentido, no existe claridad respecto a los efectos jurídicos- si es que los tienen- que traería el incumplimiento de los deberes de los consumidores, lo que ha llevado a parte importante de la doctrina a cuestionar su verdadera naturaleza jurídica.⁵

Como argumentaré en este trabajo, en la mayoría de los “derechos” de los consumidores, reconocidos en el Párrafo 1° del Título II de la LPDC, no se establecen deberes correlativos y en alguno de ellos, ni siquiera se determinan los sujetos pasivos y activos que conforman la relación jurídica. Más criticable aún ha sido la consagración de “derechos” que al parecer, no tienen ninguna consecuencia práctica, careciendo de alguna utilidad su reconocimiento, sobre todo por no existir en caso de incumplimiento la posibilidad de que el sujeto activo exija su satisfacción de forma coactiva. En suma, pareciese que más que derechos subjetivos de los consumidores se han consagrado meras declaraciones teóricas, proclives a diversas interpretaciones.

Para resumir la deficiente regulación de los “derechos de los consumidores”, a modo ejemplar puede revisarse la consagración del derecho a la educación para un consumo responsable en el artículo 3° letra f). De su tenor, nacen a lo menos las siguientes preguntas para la determinación de los elementos básicos de una relación jurídica. Primero, respecto a la determinación del vínculo: ¿Qué se entiende por derecho a ser educado? ¿Cuál es la prestación exigible? Segundo, para la determinación de los sujetos de la relación: ¿Quién es el sujeto pasivo? Y por último, para determinar los efectos en caso de incumplimiento: ¿Cuál es la sanción que otorga el legislador en caso de no ser respetado? Preguntas que aceptan múltiples respuestas posibles y que no se responden ni en el artículo 3° ni en otros pasajes de la Ley.

⁴ A pesar de que el primer inciso del artículo 3 señala que son “derechos y deberes básicos del consumidor”, en algunos casos pareciera que no puede ser el consumidor el sujeto pasivo de deberes ahí enumerados. Esto se ve claramente ejemplificado en las letras d) y f) del precepto.

⁵ En ese sentido, ISLER Soto, Erika, “La relatividad de los derechos subjetivos de los consumidores” Revista de Derecho, Facultad de Derecho, Universidad Austral, Vol. XXIV N°2, Valdivia, y en FERNANDEZ Fredes, Francisco, “Nueva ley del consumidor: innovaciones y limitaciones” en Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión, Facultad de Ingeniería y Ciencias, Universidad de Chile, Vol.1 N°2 Santiago, 1998.

Sin embargo, la expresa consagración de cuestiones meramente programáticas ha tenido consecuencias prácticas. La indeterminación del contenido de la norma ha creado problemas de certeza jurídica, aumentando la discrecionalidad de los jueces en la resolución de conflictos en esta materia.

Así, las críticas formuladas a los citados preceptos, no sólo tienen importancia desde un punto de vista dogmático. La mala regulación de la piedra angular de la Ley 19.496 ha tenido consecuencias perniciosas para la efectiva protección del consumidor. La consagración de preceptos inútiles y la mala técnica legislativa utilizada inciden especialmente al momento de la resolución de conflictos en materia de consumidor. El sentido de la ley no es claro, lo que ha obligado a los tribunales a realizar un excesivo trabajo interpretativo que permita fijar el verdadero sentido y alcance de los “derechos” consagrados en el artículo 3° y siguientes. La ambigüedad de su redacción, una regulación desordenada y no sistemática, sumado al -en general- pobre bagaje dogmático que ha demostrado tener la doctrina en ésta materia, se ha traducido en la existencia de una jurisprudencia dispar en aquellos casos donde han de utilizarse los citados preceptos. El hecho de que los tribunales traten de forma diferente presupuestos fácticos similares, produce claramente dos graves problemas para el derecho. Primero, se atenta contra la seguridad y certeza jurídica y segundo, se amenaza el respeto a las garantías constitucionales de la igualdad ante la ley y la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.

“Por lo mismo, el rol de la doctrina debe ir hacia la sistematización de los conceptos, con miras a la conformación de principios que informen la aplicación de las distintas normas”.⁶ El trabajo legislativo posterior debe utilizar como base aquel desarrollo doctrinal. La correcta sistematización de los derechos de los consumidores- si es recogida por la ley- coopera para el correcto trabajo de interpretación e integración que realizan los jueces al momento de subsumir las normas al caso concreto, limitando de ese modo la preocupante discrecionalidad que hoy se observa en las resoluciones de los tribunales. La pregunta es ¿cómo se logra este objetivo?

Para contestar correctamente ésta pregunta, parece necesario hacerse algunas interrogantes previas que van más allá de la determinación de una correcta técnica legislativa. Creo que es prudente, además, responder interrogantes dogmáticas relevantes. Primero, la consagración de “derechos subjetivos” y deberes: ¿constituye una buena

⁶ ROJAS Covarrubias, Nicolás. Una propuesta de sistematización de los derechos del consumidor en la ley 19.496, Santiago, Universidad de Chile, s/a, p.1.

aproximación para la efectiva protección del consumidor? Con las características difusas y propias de éstos, ¿es posible desde un punto de vista dogmático concebir siquiera la existencia de “derechos subjetivos “de los consumidores? Si la figura es aceptable ¿es necesaria la existencia de un catálogo de derechos? ¿Cuál sería el fundamento para aquella necesidad?

Para cumplir con aquel objetivo, en el Capítulo I, me haré cargo de revisar el fundamento de la existencia de un catálogo de derechos de los consumidores. Primero, se analizará la Historia de la Ley para examinar si existen referencias respecto al por qué de la adopción de un catálogo de derechos. Se estudiarán sus principales fuentes materiales: las Directrices de la ONU de 1985 en materia de consumidor y el derecho español. Luego, se examinarán los orígenes del derecho del moderno derecho del consumidor, donde se analizarán los primeros cuerpos normativos que adoptan una perspectiva desde el reconocimiento de catálogos de derechos para finalmente estudiar los fundamentos extrajurídicos -que a mi parecer- explican el por qué de la adopción de esta técnica normativa en ellos. Por último, se verá como estas consideraciones políticas, sociales y económicas, fueron entendidos jurídicamente como derechos humanos y constitucionales.

En el Capítulo II realizaré una revisión crítica del Párrafo II de la LPDC sobre “Los derechos y deberes del consumidor”, identificando sus deficiencias de fondo, es decir, aquellas relacionadas con la decisión política de consagrar un catálogo de derechos básicos de los consumidores y se analizarán los principales aspectos negativos de su redacción.

En el Capítulo III, se demostrará cómo aquellas críticas son relevantes no sólo desde un punto de vista dogmático. Con ese fin, se examinarán sentencias definitivas dictadas por Juzgados de Policía Local donde es atingente el precepto en comento, incluidas en el anexo de esta memoria.

Por último, se expondrán la conclusión final de este trabajo. No obstante ello, en pos del orden y claridad de la línea argumentativa, cada capítulo se inicia con su propia introducción y finaliza con sus conclusiones respectivas.

1

Fundamentos de la existencia de un catálogo de derechos de los consumidores como mecanismo jurídico de protección de sus intereses

1.1 Introducción.

La tramitación de la Ley 19.496 que “Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”, se inició con el Mensaje del Ejecutivo que “introduce Proyecto de Ley relativo a los derechos de los consumidores” (Boletín N°446-03°) el 21 de agosto de 1991 y finalizó con su publicación en el Diario Oficial el 7 de marzo de 1997. El texto original se estructuró mediante cinco títulos y un título final que fijó su entrada en vigencia. En el título II de disposiciones generales, párrafo 1°, se regulan los “derechos y deberes de los consumidores” por medio de la enumeración de un catálogo de ellos, contenido en su artículo 3°.

El texto original del artículo 3° de la ley 19.496, señalaba:

“Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio;
- 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;

- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- 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;
- 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 le franquea, y
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido”.

El año 2004, la Ley 19.955, modificó el texto original, agregando en la letra a) del citado artículo la frase: “El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo”.

El año 2012, la Ley 20.555, agregó un inciso al artículo 3° que reconoce especiales derechos al consumidor de productos o servicios financieros. Con la inclusión de aquellas modificaciones, el texto actual dispone:

Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicios. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo.
- 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;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- 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;
- e) 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 le franquea, y

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

Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.

b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.

c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas estas.

d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.

e) Conocer la liquidación total del crédito, a su sólo requerimiento.

Con todo, ¿cuál es la justificación para la existencia de un catálogo de derechos de los consumidores como técnica de regulación y protección de sus intereses en nuestra Ley 19.496?

No encontramos una clara respuesta a esta interrogante en la historia fidedigna del establecimiento de la citada Ley ni en el estudio de la escasa dogmática del consumidor que se ha desarrollado en nuestro país.

De la lectura de la Historia de la Ley⁷, podemos notar que la consagración de un catálogo de derechos no fue objeto de amplio debate parlamentario⁸, sino más bien una respuesta casi automática frente a las tendencias en técnica legislativa adoptadas en el derecho del consumidor comparado e internacional al momento de su redacción, especialmente en el

⁷Historia de la Ley 19.496, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, <<http://www.Leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>> [Consulta el 03 de mayo de 2015]

⁸A pesar de la lata tramitación del proyecto, de la lectura de la Historia de la Ley, podemos concluir que entre los parlamentarios existió, en general, una discusión de poca riqueza dogmática respecto a casi todo el texto normativo. Desde un punto de vista jurídico, sorprende la pobreza argumentativa y la poca profundidad de las escasas discrepancias doctrinales que se dieron en la Cámara durante aquellos seis años.

derecho español y en las Directrices para la protección de los intereses de los consumidores dictadas por las Naciones Unidas de 1985. Pareciera entonces que el examen de los fundamentos de la existencia de catálogos de derechos en estos cuerpos normativos nos podría entregar algunas luces sobre la respuesta a esta interrogante.

Sin embargo, la doctrina comparada e internacional tampoco brinda respuestas muy satisfactorias respecto al fundamento de la adopción de la mencionada técnica legislativa. Es poco lo que se ha escrito al respecto. La mayoría de la literatura jurídica de la cuestión del consumidor se limita a explicar el nacimiento del moderno derecho del consumidor de la post guerra y se ha centrado en desarrollar las razones por las cuales se necesitó una legislación especial que tuviera por objeto la protección de los intereses de los consumidores, mas no se refiere de un modo expreso a la justificación de los mecanismos jurídicos de protección utilizados.

En otras palabras, nadie parece cuestionarse por el cómo: ¿por qué se adoptó un mecanismo de protección de los intereses de los consumidores desde una perspectiva de derechos? ¿Por qué el primer cuerpo normativo del moderno derecho del consumidor, se limita a reconocer un catálogo de derechos y la consagración de mecanismos para su tutela efectiva? Al, desde un punto de vista dogmático- jurídico, no existe un especial interés por esgrimir una respuesta.

Para el objeto de este trabajo, sin embargo, parece ser importante al menos dar luces de las razones de su adopción para determinar hoy si existen razones poderosas para justificar la existencia de un catálogo de derechos en nuestra ley.

En consecuencia, planteo la necesidad de analizar la génesis del moderno derecho del consumidor y su contexto histórico, social, económico y político. Ello, porque en mi opinión, la justificación del nacimiento del derecho del consumidor tiene una explicación que escapa de consideraciones puramente jurídicas.

Es más, desde una perspectiva de las Ciencias Jurídicas, el derecho del consumidor como un todo, es un híbrido que parece contradecir las bases mismas del derecho. En él, se altera la lógica propia del racionalismo jurídico- que entiende el derecho como un todo coherente, racional y sistemático - por consideraciones de orden extra jurídico. “Un derecho así (se refiere al moderno derecho del consumidor), toca el ‘corazón’ del derecho mercantil clásico o codificado, (...), alterando las bases sobre las que este viejo Derecho descansaba, hasta el

punto de complicar o desordenar estructuralmente, de un modo no lógico – pero socialmente más justo- este Ordenamiento liberal, racional y centenario.⁹

Tomando en cuenta lo descrito, planteo la siguiente hipótesis: **que el moderno derecho del consumidor adopte en sus primeros cuerpos normativos una aproximación de protección desde una perspectiva de reconocimiento de catálogo de derechos, se explica igualmente por consideraciones principalmente extra jurídicas y si se quiere, simbólicas.**

1.2 Fundamentos en la Historia de la Ley para la existencia de un catálogo de derechos básicos de los consumidores en la Ley 19.496.

La tramitación de la Ley demoró seis años y a pesar de lo prolongada de la misma, en la Historia fidedigna de su establecimiento, no constan discusiones sobre el punto en análisis, a saber, el por qué de la adopción de una técnica legislativa del reconocimiento de un catálogo de derechos.

Sin embargo, consta con claridad la urgencia del Estado por dictar una nueva ley en materia de consumidor para efectos de responder con la obligación de adecuar el derecho interno, acorde a las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas de 1985 y suscritas por Chile.

Esta idea se plasma en el mensaje del Presidente de la República, con el cual se inicia la tramitación del Proyecto de Ley, al señalar “La experiencia internacional en materia de derechos de los consumidores, culminó con el reconocimiento que la Asamblea General de Naciones Unidas expresó en 1985 mediante una resolución, suscrita por nuestro país y ratificada posteriormente por el Consejo Económico y Social de dicho organismo. En ella se imparten, claras directrices para que los países miembros promulguen leyes de protección a los consumidores.”^{10 11}

⁹ FONT Galaz, Ignacio y LOPEZ Mercado, Francisco, Ministerio de sanidad y consumo, Instituto nacional del consumo, Madrid, (1988), p.15.

¹⁰ HISTORIA DE LA LEY 19.496, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Mensaje de S.E. El Presidente de la República, con el que inicia un Proyecto de Ley que establece Derechos de los Consumidores. Fecha 21 de agosto, 1991. Cuenta en Sesión 32, Legislatura 322 p [en línea] <<http://www.Leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>> [Consulta: 03 de mayo de 2015]

Tradicionalmente se ha señalado que aquel instrumento internacional contiene un catálogo de derechos de los consumidores.¹² Sin embargo, nada obligaba al Estado de Chile a cumplir con lo señalado por medio del reconocimiento de un catálogo de derechos de los consumidores en una ley especial. La adopción de ésta técnica legislativa fue una libre e irreflexiva decisión por parte de nuestros legisladores que adoptaron la supuesta técnica utilizada por las principales fuentes materiales de la Ley, a saber, las Directrices de las Naciones Unidas de 1985 y el Derecho español sobre esta materia.

Parece importante, resaltar desde el carácter preventivo y no punitivo de las Directrices de la ONU. El documento no exhorta a que los Estados establezcan sanciones a los proveedores en el caso que se infrinjan o vulneren los intereses de nuestros consumidores, si no que a que se tomen medidas para establecer normas éticas de conducta que pongan freno a prácticas comerciales que puedan perjudicar a los consumidores. Esta perspectiva era radicalmente diferente a la adoptada en la legislación vigente en nuestro país al momento de la suscripción de las Directrices, a saber, la Ley 18.223 de 1983.¹³ Ésta norma tenía un enfoque claramente punitivo, limitándose a consagrar tipos legales¹⁴ cuya infracción implicaba para los proveedores la imposición de una multa a beneficio fiscal (entre 50 y 100 UTM), teniendo aplicación sólo una vez que la conducta tipificada se hubiere consumado.

¹¹ En el mismo sentido el senador Ominami intervino en la Discusión en sala, señalando: “Señor Presidente, este proyecto de defensa de los derechos de los consumidores ha tenido un largo proceso de preparación y discusión. En mi condición de Ministro de Economía en el Gobierno del Presidente Aylwin, me tocó trabajar muy directamente en este proyecto. Es importante que el Senado sepa que la iniciativa que finalmente se sometió a la consideración del Parlamento fue el resultado de un proceso muy amplio de consultas, y de esfuerzos por incorporarle aspectos contenidos en la legislación más moderna que sobre la materia existe en otros países, y, muy particularmente, las directrices emanadas de la Asamblea General de las Naciones Unidas”. Senado. Legislatura 330, Sesión 49. Fecha 05 de abril, 1995. Discusión general, Historia de la Ley 19.496, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

¹² La existencia de un “catálogo de derechos” en dicho documento se examinará en el acápite siguiente.

¹³ Artículo 3º, Título final, Ley 19.496: “Derógase la Ley Nº 18.223, de 1983, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente Ley, a contar de su fecha de vigencia.”

¹⁴ Por ejemplo, la defraudación de los consumidores en la venta de productos y servicios (artículo 1º), el cobro de precio superior al exhibido o promocionado (artículo 2º), la negativa injustificada de venta (artículo 3º), la no rotulación de bienes cuando ésta fuese exigida (artículo 4º), la negativa de prestar servicio técnico (artículo 5º), la suspensión o paralización injustificada de servicios (artículo 6º).

Así las cosas, para muchos, el artículo 3° de Ley 19.496 es la piedra angular de la nueva legislación del consumidor en nuestro país. Como señala, Francisco Fernández:

“La Ley 19.496 estructura su entramado preceptivo a partir del reconocimiento y enumeración de los derechos de los consumidores que contiene el artículo 3°. Buena parte del resto del articulado, está destinada a regular el ejercicio de esos derechos”.¹⁵

Coherente con ello, el artículo 1° de la misma ley dispone que su primer objeto es “normar las relaciones entre proveedores y consumidores”. Pfeffer plantea- “la ley en comento- busca proteger al consumidor entregando un marco que sirve de referencia para que estos mismos se interesen en defender sus derechos, lo que constituye una novedad en relación con la legislación en vigencia (Ley 18.233).”¹⁶

En consecuencia, la nueva ley se centra en regular principalmente: a los sujetos de derechos en una relación jurídica de consumo: consumidores y proveedores¹⁷ y los efectos de los actos y contratos de consumo celebrados por ellos. Es decir, los derechos y obligaciones que emanan de dichos actos.

“De allí que la nueva normativa centre su preocupación en el reconocimiento y regulación de los derechos de los consumidores, acotando el ámbito de su aplicación a aquellas relaciones jurídicas (contractuales y extracontractuales) que tienen lugar en el mercado entre proveedores profesionales de un lado, y consumidores o usuarios finales, del otro”.¹⁸

¹⁵ FERNANDEZ, Francisco, “Nueva ley del consumidor: innovaciones y limitaciones” en Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión, Facultad de Ingeniería y Ciencias, Universidad de Chile, Vol.1 N°2 Santiago, (1998), p. 114.

¹⁶ PFEFFER Urquiaga, Francisco, Algunos comentarios sobre la ley del consumidor. Gaceta Jurídica n292, Santiago, (1997), p. 8.

¹⁷ La Ley define en el artículo 1°, numerales 1 y 2, quienes son consumidores y proveedores.

1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.

¹⁸ FERNANDEZ Fredes, Francisco, “Nueva Ley del consumidor: innovaciones y limitaciones” en Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión, Facultad de Ingeniería y Ciencias, Universidad de Chile, Vol.1 N°2 Santiago, 1998.p. 2.

Esta necesidad de cambio de perspectiva se observa en pasajes de la discusión parlamentaria y ha de ser quizás, el principal, sino único fundamento esgrimido de forma expresa para justificar la existencia de un catálogo de derechos en el artículo 3° de la Ley 19.496.

Ejemplo del reconocimiento de la necesidad de un cambio de paradigma, se refleja en el primer informe de la Comisión de Economía del Congreso, donde se señala que: “La iniciativa legal consagra los derechos del consumidor, (...) Estas premisas, consagradas en el texto legal en informe, buscan proteger al consumidor entregando un marco que sirva de referencia para que estos mismos se interesen en defender sus derechos, lo que constituye una novedad en relación con la legislación en vigencia.”¹⁹

En suma, el reconocimiento de derechos de los consumidores, es coherente con una legislación que tiene como principal propósito el regular las relaciones jurídicas entre proveedores y consumidores al celebrar actos de consumo. Buscando, mediante una regulación expresa de ellas, la protección de los intereses de los consumidores de un modo que prevenga su infracción.

Sin embargo, a pesar de que era urgente la modificación a la legislación vigente en esta materia para efectos de adoptar una lógica preventiva, ésta no es una justificación suficiente para la existencia del artículo 3°. El reconocimiento de “derechos” no debe necesariamente realizarse mediante un catálogo de los mismos, cuyos deberes correlativos se encuentran regulados a lo largo del texto legal de un modo inorgánico y poco sistemático, tal como sucede en nuestra Ley 19.496. En suma, el reconocimiento de un catálogo de derechos parece responder más bien a una mala interpretación de las principales fuentes materiales de la Ley.

¹⁹ Primer trámite constitucional, Cámara de Diputados (Boletín N°446-03°) Historia de la Ley del consumidor, Biblioteca del Congreso de Chile, p. 28.

1.2.1. Las principales fuentes materiales de la Ley.

1.2.1.1. Las Directrices de las Naciones Unidas de 1985.²⁰

§1. Antecedentes.

Este documento fue producto de una lata discusión que se inició por iniciativa del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas en 1983, haciendo frente a presiones provenientes principalmente de diferentes organizaciones internacionales no gubernamentales avocadas a la defensa de los derechos del consumidor, encabezadas por la Organización Internacional de Uniones de Consumidores²¹. Las mencionadas organizaciones, mediante informes, plantearon la urgencia de la creación de un marco internacional que fijara las bases sobre las cuales los Estados desarrollaran sus políticas de protección al consumidor. Es de recordar, que a pesar de que el moderno derecho del consumidor comenzó a surgir a mediados del Siglo XX, no existía aún en la década del ochenta, ningún instrumento internacional en esta materia vinculante para todos los países miembros de las Naciones Unidas que velara por la unificación de criterios e incentivara la creación de políticas de protección de los intereses de los consumidores en el derecho interno de cada país.

Las Directrices de la ONU de 1985 constituyeron entonces, el primer cuerpo normativo del moderno derecho del consumidor de un carácter propiamente universal. Antes de su dictación sólo habían existido esfuerzos de política internacional a nivel continental, que sedimentaron las bases para la creación de un derecho internacional en materia del consumidor.

Guarda especial importancia como antecedente de las Directrices de la ONU el Programa Preliminar de la Unión Europea de 1975 (documento que se analizará posteriormente en el acápite 1.3.2. de este Capítulo I). Es relevante destacar desde ya, que el Programa de la Unión Europea, diez años antes, ya había reconocido de modo expreso un catálogo de

²⁰ Las citadas Directrices, fueron actualizadas el año 1999 con una nueva sección de consumo y producción sustentables (sección G) y actualmente están bajo revisión con el fin de presentar un reporte de hallazgos y una propuesta de actualización de las directrices el año 2015. Sin embargo, cada vez que cite o mencione a las Directrices de la ONU para la protección del consumidor me referiré a las dictadas originalmente el año 1985, ya que son ellas las que se tuvieron en cuenta en la discusión parlamentaria.

²¹Véase <http://es.consumersinternational.org/who-we-are/un-guidelines-on-consumer-protection/> [Consulta: 15 de mayo, 2015].

derechos de los consumidores casi idéntico. Su análisis comparativo, “lleva a la conclusión evidente de que ambos reconocen los mismos derechos, con la única variante que las Directrices señalan por separado el derecho a la información y el derecho a la educación, aunque los regula conjuntamente. La clara influencia del Programa Preliminar sobre las Directrices se advierte con mayor intensidad en la reglamentación de cada uno de los derechos.”²²

§2. Contenido.

El documento está dividido en distintos títulos correspondiente a Objetivos, Principios generales, Directrices, Cooperación internacional, identificados con los números romanos I, II, III, y IV, respectivamente. Para efectos de éste trabajo importa analizar los tres primeros numerales.

§Título I: Objetivos.

El Título I antes de hacer una enumeración de los principales objetivos del instrumento, intenta resumir en pocas líneas la problemática que encara el moderno derecho del consumidor, al señalar:

“Teniendo en cuenta los intereses y necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo, reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho al acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, las presentes directrices para la protección del consumidor tienen los siguientes objetivos:

- a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores.
- b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores.
- c) Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta.

²² OVALLE Favela, José, Derechos del Consumidor, Editorial Universidad Nacional Autónoma de México, México, (2000) p.14.

- d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores.
- e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor.
- f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de protección al consumidor.
- g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos”.

§Título II: Principios generales.

Como se mencionó anteriormente, el principal rol de las Directrices es servir de base para la adopción de medidas por los países miembros de la ONU, con el objeto de proteger los intereses de los consumidores.

Esta idea base se aprecia claramente en el principio número dos, que señala:

“Corresponde a los gobiernos formular, o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices que figuran más adelante y los acuerdos internacionales, pertinentes. Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ecológicas del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan”.

De lo dicho, podemos concluir que las Directrices reconocen total libertad a cada uno de los países suscriptores para efectos del diseño de una política que proteja los intereses de los consumidores, reconociendo las diferentes realidades de cada uno de los países miembros. El reconocimiento de esta idea como un principio general, descarta el hecho de que la suscripción de las Directrices por parte de nuestro país obligaba a legislar una ley especial sobre la materia y menos a reconocer en ella la existencia de un catálogo de derechos.

En consecuencia, refuerzo la tesis de que nuestros legisladores so pretexto de cumplir la obligación internacional contraída por el Estado de Chile, justificaron la existencia del reconocimiento expreso de derechos básicos de los consumidores, enumerándolos en el artículo 3° de la Ley, bajo la lógica de que las Directrices de la ONU de 1985 los reconocían igualmente mediante un catálogo. Sin embargo, aquello no es del todo preciso. En mi opinión, la clásica interpretación que plantea que en el Título III número tres de las

Directrices se reconoce expresamente un catálogo de derechos -a saber, los derechos a la protección de los intereses de los consumidores, el derecho a la información, a la educación, a la compensación y a la libertad de organización- es antojadiza y parece responder a consideraciones históricas, de orden social, económico y político. El numeral recién citado, se limita a señalar que “las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes:

- a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
- b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.
- c) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual.
- d) La educación del consumidor
- e) la posibilidad de la compensación efectiva del consumidor.
- f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten”.

El texto claramente no utiliza la voz derechos, y menos los reúne ordenadamente bajo una enumeración de los mismos.

A pesar de ello- y a mi parecer forzosamente- la doctrina tradicional ha planteado que el gran aporte de las Directrices en análisis es el reconocimiento los “derechos de los consumidores”, desarrollados posteriormente en el Título III de las Directrices. Sin embargo, de la lectura del texto, podemos concluir que en ellas se siguió más bien un criterio casuístico. El título III, más bien, se encarga de aplicar los principios generales solo en algunas materias concretas de bienes y servicios, por ejemplo, en materia farmacéutica y alimentos, pero no desarrolla su contenido sustancial en términos generales. Difícilmente entonces se puede concluir de un modo inequívoco que hubo un tratamiento sistemático y ordenado de cada uno de los “derechos” consagrados en el Título II, cuestión que se replica en la Ley 19.496.

Esta “deformación en la interpretación” se puede entender si tomamos en cuenta ciertos antecedentes históricos sobre la génesis del moderno derecho del consumidor. Como examinaremos en éste capítulo, los primeros esfuerzos en esta materia tuvieron una aproximación desde el reconocimiento de un catálogo de derechos y el desarrollo de mecanismos para su eficaz protección.

El antecedente más próximo en materia de derecho internacional respecto a la existencia de un catálogo de derechos de los consumidores se encuentra en la Resolución del Consejo de la Comunidad Económica Europea del año 1975 referente a un programa preliminar para una política de protección e información de los consumidores. Él, a su vez, tiene como fuente el primer “catálogo de derechos de los consumidores es *The Consumer Bill Of Rights* del Presidente Kennedy, tal como lo desarrollaremos en los siguientes acápite al examinar ambos documentos.

§Título III: Directrices.

Es el Título III el más extenso y en donde se desarrollan las Directrices propiamente tales. En él se desarrollan específicamente materias relacionadas con:

- a) La seguridad física de los consumidores.
- b) La promoción y protección de los intereses de los consumidores
- c) La seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo
- d) Los sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales
- e) Las medidas que permiten a los consumidores obtener compensación, y
- f) Programas de educación e información.

Luego, el documento establece “Medidas relativas a esferas concretas”, cuales son: alimentos, agua y productos farmacéuticos. Finalmente, se ordena a los países a formular directrices estatales respecto a ellas, en el contexto de las disposiciones del documento.

Llama la atención tanto la elección arbitraria de los “intereses legítimos” que se desarrollan en éste Título. Además de la tendencia casi casuística de desarrollar intereses respecto a determinadas materias. Mismas consideraciones aplican respecto a la regulación sobre determinados bienes y servicios.

1.2.2. La adopción de un catálogo de derechos en el Derecho del consumidor español.

§. Antecedentes.

A pesar de que al momento de la aprobación de la citada resolución de la Comunidad Económica Europea del año 75, que contiene un catálogo de derechos, España aún no era miembro del organismo, esta primera aproximación continental de regulación y protección de los intereses de los consumidores tuvo una indiscutible y notable influencia en el derecho del consumidor de este país. Primero, en la redacción del artículo 51 de la Constitución española de 1978 y posteriormente en la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios de 1984.

“A la vista del citado artículo de la Constitución Española, se desprende claramente que su redacción está apoyada en una resolución del Consejo de la CEE de 14 de abril de 1975, referida a unas directrices de la comunidad sobre la información y protección de los consumidores.”²³ Este análisis es compartido por Alberto y Rodrigo Bércovitz que plantean:

“Los dos primeros apartados del artículo se inspiran directamente en la Resolución del Consejo de la C.E.E., de 14 de Abril de 1975, relativa a un programa preliminar de la Comunidad Económica Europea, para una política de protección e información de los consumidores, la cual, siguiendo en este punto el mismo criterio que informa los documentos anteriores de la O.C.D.E. y del Consejo de Europa, enumera los derechos fundamentales del consumidor, que han de ser debidamente asegurados.”²⁴

De modo más evidente aún, la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios de 1984 contiene un catálogo casi idéntico al contenido en el Programa preliminar de la UE del año 1975.

²³BANDO Casado, Honorio Carlos. Planteamientos básicos sobre la defensa del consumidor, Madrid, Ministerio de Sanidad y Consumo, Instituto Nacional de Consumo, (1983), p.37.

²⁴BERCOVITZ Rodríguez- Cano, Alberto y BERCOVITZ Rodríguez- Cano, Rodrigo, Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores, Madrid, Tecnos, (s/a), p.23.

§. Contenido.

§. Constitución española de 1978.

El artículo 51 de la Constitución de la República Española consagraba:

- “1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.
2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a estas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.
- 3º. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la Ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

Aunque ideológicamente y en términos de contenido podemos reconocer una clara influencia de la propuesta realizada por la Comunidad Económica Europea, la técnica legislativa utilizada en la Constitución española difiere. Nominalmente no se refiere a ellos como derechos. Tal como señala Alfonso Rodríguez de Quiñones y de Torres: La Constitución española “contiene un considerable conjunto de normas de contenido específicamente socio-económico mediante las cuales se establecen los principios que rigen la actividad económica desarrollada por los individuos y por el Estado(...) a este conjunto de normas se le suele denominar la constitución económica”²⁵.

En consecuencia, podemos afirmar que en el texto constitucional, bajo aquella concepción, no sólo se contienen derechos, sino también meras directrices o principios por razones de justicia, que aunque con carácter vinculante, no tienen la naturaleza jurídica de derechos subjetivos coercibles. “El Artículo 51 de la Constitución se encuentra en el Título I de la Constitución (“De los derechos y deberes fundamentales”) pero no en el Capítulo II de este título (“derechos y libertades”) sino en el Capítulo III (“De los principios rectores de la política social y económica”). Ello quiere decir que los derechos de los consumidores constituyen un derecho fundamental no accionable directamente, pues esto es algo reservado para los del

²⁵ BERCOVITZ Rodríguez- Cano, Alberto y BERCOVITZ Rodríguez- Cano, Rodrigo, Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores, Madrid, Tecnos, (s/a), p.24.

Capítulo II. Por eso se habla del “principio constitucional de protección y defensa de los consumidores y usuarios”, que es lo que técnicamente es”.²⁶

En el mismo sentido, Jorge Guillermo Pipaón Pulido señala: “Como es sabido estos principios rectores de la política social y económica, sin perjuicio de su indudable poder inspirador y finalista, no son inmediatamente ejecutivos ni invocables ante el tribunal de modo ajeno a su desarrollo legal pero, en todo caso, tal y como reza el Artículo 53º de nuestra Carta Magna, su reconocimiento, respeto y protección, informará la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos”.²⁷

Sin embargo, esto no significa que dichos principios no tengan un carácter vinculante y por ende, poder normativo. Son normas constitucionales, por lo que las leyes dictadas han de ser coherentes y respetar éstos principios constitucionales. Simplemente no son directamente coercibles y exigibles por parte de los individuos, lo que se resolvió con la dictación de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España que se hace cargo del mandato constitucional.

§. Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios del año 1984.

La Ley señala en su preámbulo: “El artículo 51 de la Constitución de 27 de diciembre de 1978, establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles. Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional, la presente Ley, para cuya redacción se han contemplado los principios y directrices vigentes en esta materia en la Comunidad Económica Europea, aspira a dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento legal de protección y defensa, que no excluye ni suplanta otras actuaciones y desarrollos normativos derivados de ámbitos competenciales cercanos o conexos, tales como la legislación mercantil, penal o procesal y las normas sobre seguridad industrial, higiene y salud pública, ordenación de la producción y comercio interior”.

²⁶ BANDO Casado, Honorio- Carlos. Planteamientos básicos sobre la defensa del consumidor, Madrid, Ministerio de Sanidad y Consumo, Instituto Nacional de Consumo, (1983), p.39

²⁷ PIPAON Pulido, Jorge Guillermo, Derechos de los Consumidores y Usuarios, Editorial Lex Nova, Valladolid, España, (2010), p.26

Para efectos de este trabajo, es importante recalcar el hecho de que en su artículo 2° se encuentra un catálogo de “derechos básicos de los consumidores y usuarios”, cuyo tenor es el siguiente:

“1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- f) La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

2. Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado

3°. La renuncia previa de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y usuarios en la adquisición y utilización de bienes o servicios es nula. Asimismo son nulos los actos realizados en fraude de esta Ley”.

1.3. Análisis de la génesis del moderno derecho del consumidor: ¿Por qué una perspectiva desde el reconocimiento de derechos?

1.3.1. *The Consumer Bill of Rights*: el primer catálogo de derechos de los consumidores.

La doctrina mayoritaria fija como hito fundacional del moderno derecho del consumidor el célebre discurso pronunciado por el presidente J.F. Kennedy ante el Congreso norteamericano el año 1962. En el proyecto presentado, por primera vez en la historia, se busca la dictación de una normativa especial que tenga por objeto la protección de los intereses de los consumidores. Para ello, se reconoce de un modo expreso un catálogo de derechos de los consumidores (*The Consumer Bill of Rights*) como mecanismo de protección.

La génesis de la construcción dogmática y posteriormente la creación de los primeros cuerpos normativos en materia de derecho del consumidor, tuvieron como principal escenario Estados Unidos. Las características propias de su economía y de la sociedad americana de aquel entonces, constituían el ejemplo paradigmático de lo que se entiende teóricamente como una “sociedad de consumo”. La respuesta del derecho frente a esta nueva realidad económica y social no demoró demasiado.

El 15 de marzo de 1962, el presidente John. F. Kennedy presentó al Congreso norteamericano una “Agenda o Carta de los derechos de los consumidores” que contenía el reconocimiento de un catálogo de derechos y una escueta agenda de políticas para garantizar su eficaz protección. En dicho documento, fueron cuatro los derechos reconocidos, a saber, “(1) El derecho a la seguridad- para la protección frente al comercio de bienes peligrosos para la salud o la vida (2) El derecho a ser informado- a ser protegidos contra la información fraudulenta, deficiente o gravemente engañosa contenida en la publicidad, etiquetas y otros medios. (3) El derecho a elegir- a asegurar, siempre que sea posible, el acceso a una variedad de productos y servicios a precios competitivos; (4) El derecho a ser oído- para asegurar que los intereses de los consumidores sean considerados favorablemente para la formulación de la política gubernamental y para que los

consumidores obtengan un trato justo y expedito en los tribunales administrativos”.²⁸ En el discurso pronunciado frente al Congreso, el Presidente Kennedy, fundamentó la necesidad de su especial consagración, afirmando que “la vida moderna es tan compleja que las leyes actuales son insuficientes para asegurar esos derechos (...) para promover la realización más plena de estos derechos de los consumidores, es necesario fortalecer los programas gubernamentales existentes, mejorar la organización del Gobierno, y, en ciertas áreas, que se promulguen nuevas Leyes”.^{29 30}

La *CBR* del presidente Kennedy marca un hito en la historia del derecho del consumidor. Es más, no parece exagerado afirmar que constituye la piedra fundacional de la moderna dogmática en la materia.³¹ Aquel discurso, fijó las bases del moderno derecho del consumidor tanto en la tradición jurídica anglosajona como en el derecho continental europeo. En palabras de Ramsay, “esta agenda fue una inspiración para el desarrollo en otras partes del mundo y el posterior desarrollo de los principios internacionales para la protección del consumidor”³²

La agenda norteamericana influyó particularmente en el quehacer de la CEE de la década del setenta. Tal como plantea Bando Casado:

“Con claros antecedentes en los Estados Unidos, el fenómeno socioeconómico va a tener una clara repercusión a nivel europeo. El primer eslabón sitúa en un órgano de amplio reflejo político al Consejo de Europa, cuya Asamblea Consultiva aprueba, en mayo de 1972 la Carta

²⁸ KENNEDY, *John F. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest*, 1962. <<http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108>> [Consulta: 19 de Agosto, 2015] Traducción propia.

²⁹ Ídem.

³⁰ En la agenda presentada por el Gobierno, se propone una especial regulación en materia de alimentos, remedios y cosméticos. Se argumenta, que como consecuencia de las características propias de aquellos productos se requiere de una mayor fiscalización de la industria. Además, de la necesidad de exigir mayor transparencia respecto a sus verdaderas propiedades y componentes, con el objeto de lograr una eficaz garantía del derecho a la seguridad e información por medio del fortalecimiento de los programas ya existentes, la creación de nuevas Leyes y organismos fiscalizadores

³¹ El organismo “*Consumer international*”, probablemente una de las más importantes ONG en materia de derecho del consumidor, fija el día de la dictación del citado discurso, a saber el 15 de Marzo, como el “Día internacional de los derechos de los consumidores” desde el año 1983. Más información en: <<http://www.consumersinternational.org/our-work/wcrd/>> [Consulta: 19 de agosto de 2015]

³² RAMSAY, *Ian, Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*, Hart Publishing, Oxford, Inglaterra, 2011, p.6. Traducción propia.

de Protección del Consumidor, documento básico a la hora de relacionar las finalidades de la política consumerista.”³³

1.3.2. Las primeras Directrices de la Comunidad Económica Europea en materia de consumidor: el reconocimiento de un catálogo de derechos de los consumidores.

Durante los días 19 y 20 de octubre de 1972, los Jefes de Estado o Gobierno de la Comunidad Económica Europea hicieron un llamado a las instituciones de la Comunidad a reforzar y coordinar las actividades en favor de la protección del consumidor y a presentar un programa para enero de 1974, con el objeto de otorgar mayor protección e información a los consumidores por medio de nuevas leyes o la modificación de las ya existentes en sus respectivos ordenamientos jurídicos. Tal como consta en el instrumento³⁴ finalmente aprobado por el Consejo de Ministros el 14 de abril de 1975, cada miembro de la Comunidad Económica Europea se comprometió a legislar sobre las proposiciones mencionadas en un plazo, a ser posible, de nueve meses a partir de su transmisión por la Comisión.

En el contenido de la Resolución del Consejo del 14 de abril de 1975 referente a un programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores “se tiende a situar al consumidor en orden de poder ejercer los cinco derechos fundamentales que le fueron reconocidos en el programa preliminar, a saber, el derecho a la protección de su salud y seguridad, a la protección de los intereses económicos, a la reparación de los daños, a la información, a la educación y a la representación”³⁵. El objetivo es el reconocimiento de un catálogo de derechos de los consumidores que garantice su protección en una sociedad de consumo en la legislación de

³³ BANDO Casado, Honorio- Carlos. Planteamientos básicos sobre la defensa del consumidor, Ministerio de Sanidad y Consumo, Instituto Nacional de Consumo, Madrid (1983), p.23.

³⁴ Resolución del Consejo del 14 de abril de 1975 referente a un programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores, <[http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:3°1975Y0425\(02\):ES:HTML](http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:3°1975Y0425(02):ES:HTML)>[Consulta 27 de Mayo de 2015]

³⁵ BANDO Casado, Honorio- Carlos. Planteamientos básicos sobre la defensa del consumidor, Ministerio de Sanidad y Consumo, Instituto Nacional de Consumo, Madrid (1983), p.23.

cada uno de los países miembros y consecuentemente, mejorar sustancialmente la calidad de vida de sus habitantes³⁶.

El numeral tres de la introducción de la citada resolución señala: “de ahora en adelante, ya no se considera al consumidor únicamente como un comprador y usuario de bienes y servicios para uso personal, familiar o colectivo, sino una persona involucrada en los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarlo directa o indirectamente como consumidor. Los intereses del consumidor se pueden agrupar en cinco categorías de derechos fundamentales (...)

- a) derecho a la protección de su salud y de su seguridad,
- b) derecho a la protección de sus intereses económicos,
- c) derecho a la indemnización de perjuicios,
- d) derecho a la información y a la educación,
- e) derecho a la representación (derecho a ser escuchado)”

La CEE, pareciera tomar de base lo señalado en el discurso de Kennedy. Aunque ambos documentos difieren en su valor normativo (el discurso no tiene más que un alcance retórico y no es vinculante) tienen un claro hilo conductor. Sin embargo, existen matices en cuanto a su determinación.

La primera diferencia entre el *CBR* y el programa preliminar de la CEE, está en que en este último se amplía el catálogo de derechos. El organismo reconoce adicionalmente los derechos de: la protección de la salud, los intereses económicos, la reparación de los daños, y el de educación. Omite el de elección, que podría sin embargo encontrarse incorporado en el derecho de protección de los intereses económicos. Los derechos a la reparación de los daños y el de educación del consumidor (consagrados especialmente por la CEE y no en la *CBR* del presidente Kennedy), son reconocidos por la doctrina como derechos instrumentales. El primero, del derecho a la seguridad del consumidor y el segundo, el de la información, tal como señala Gómez Segade: “El reconocimiento y regulación de los derechos fundamentales del consumidor, implica que para la protección eficaz y el ejercicio efectivo de los mismos, se necesitan unos derechos fundamentales, sin los cuales resultaría

³⁶ El “mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes” es uno de los principales objetivos de la Comunidad Económica Europea, tal como se consagra en el artículo 2 del Tratado de Roma, instrumento fundante de la organización.

ilusoria la protección y garantía de tales derechos fundamentales”³⁷. Por ello, en el programa preliminar de la CEE no se reconocieron nuevos derechos, sino más bien se amplió el catálogo con el objeto de poder proteger eficazmente los derechos del consumidor, ya reconocidos en Estados Unidos. En suma, fuera de aquellas precisiones y matices de diferencias entre ambas, podemos afirmar no existen discrepancias sustanciales.

¿Por qué la primera normativa del derecho del consumidor tiene un acercamiento a la regulación de ésta materia desde una perspectiva de derechos?

En mi opinión, parece ilusorio poder desmarcarse del fundamento histórico, económico, político y social de los orígenes del derecho del consumidor y realmente comprender el porqué de su adopción como mecanismo de protección de los intereses de los consumidores.

En la tradición jurídica occidental, podemos situar el origen del derecho del consumidor- como disciplina jurídica- a mediados del siglo XX. Sin embargo, no es correcto señalar que la problemática del consumidor no haya existido antes. Tal como señala Iam Ramsay, “Muchos asumen que la sociedad de consumo es un fenómeno reciente, que comenzó a desarrollarse después de la Segunda Guerra Mundial. No obstante, en las últimas dos décadas los historiadores han postulado que ‘el nacimiento’ de la sociedad de consumo fue al menos en el siglo XVIII”.³⁸ Sin embargo, no es menos cierto que fue en aquel momento histórico- a mediados del siglo XX- en el que indiscutiblemente nace la dogmática del derecho del consumidor que nos permite entender las actuales reglas adoptadas en el derecho comparado y consecuentemente, las de nuestro país.

Para explicar la génesis del moderno derecho del consumidor, la doctrina tradicional plantea el siguiente sencillo silogismo³⁹:(a) Con posterioridad a la Segunda Guerra Mundial, las

³⁷ BANDO Casado, Honorio- Carlos. Planteamientos básicos sobre la defensa del consumidor, Ministerio de Sanidad y Consumo, Instituto Nacional de Consumo, Madrid (1983), p.37

³⁸ RAMSAY, Iam, *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*, Hart Publishing, Oxford, Inglaterra (2011), p. 1. Traducción propia. En el mismo sentido: MICKLITZ, Hans-W., STTUJYCK, Jules y TERRY, Evelyn. *Consumer Law: Ius Commune Casebooks for a Common Law of Europe (Ius Commune Casebooks for the Common Law of Europe)*. Tomo 1. Hart Publishing, Inglaterra (2010). Traducción propia.

³⁹ Por ejemplo en: LORENZETTI, Ricardo Luis, *Consumidores*, Rubinzal - Culzoni Editores, Buenos Aires, Argentina (2003). STIGLITZ, Gabriel A., *Derechos y Defensa del Consumidor*, Editoriales La Roca, Buenos Aires, Argentina (1994). AIMONE Gibson, Enrique. *Protección de Derechos del Consumidor*, LegalPublishing, Santiago, Chile (2012). RAMSAY, Iam, *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*, Hart Publishing, Oxford, Inglaterra (2011). En el mismo sentido: MICKLITZ, Hans-W., STTUJYCK, Jules y TERRY, Evelyn. *Consumer Law: Ius*

nuevas tecnologías y los cambios sociales- entre otros factores- modificaron de un modo dramático la lógica de las relaciones comerciales entre consumidores y proveedores. La producción masiva de bienes y servicios, el mayor poder adquisitivo de la sociedad de masas, la existencia de bienes de consumo durables y la complejidad de las nuevas formas de producción - entre otras razones- tuvieron como consecuencia el nacimiento de las denominadas “sociedades de consumo”, (b) En aquel contexto, en las modernas relaciones de consumo, las partes contratantes se encuentran en posiciones de clara asimetría (debido principalmente a la desigualdad en el acceso a la información y el consecuente desequilibrio en el poder negociador). En otras palabras, en las nuevas relaciones contractuales entre proveedores y consumidores, se quiebra el supuesto básico de las relaciones jurídicas del derecho privado, a saber, que ambos están en posiciones de igualdad, presupuesto necesario para el respeto al principio de la autonomía de la voluntad y el sub principio de la libertad contractual. “Bajo este escenario, el Derecho Civil fue incapaz de subsanar estas diferencias y proteger a la ‘parte débil’, toda vez que las características de la contratación y consumo masivos no son subsumibles en una regulación que presupone una relación igualitaria”⁴⁰ Debido a este desigual poder negociador, que permite el abuso, (ab) el Estado responde a la necesidad de protección del sujeto más débil por medio de un nuevo derecho, elaborado y pensado en base a otros supuestos.

Nace así, la moderna cuestión del consumidor que tendrá su máxima manifestación en la dictación de cuerpos normativos que regulan la materia, ya analizados: CBR y las Directrices de la CEE de 1975. ¿Por qué desde una perspectiva de derechos?

Es hipótesis de éste trabajo, que la respuesta aquella interrogante responde más bien a consideraciones que escapan de lo puramente jurídico, sino más bien tiene fundamentos económicos, políticos y sociales. Fenómenos contemporáneos al nacimiento del moderno derecho del consumidor.

Commune Casebooks for a Common Law of Europe (Ius Commune Casebooks for the Common Law of Europe), tomo 1, Hart Publishing, Inglaterra (2010)

⁴⁰ SANDOVAL LOPEZ, Ricardo. Derecho del Consumidor, Protección del Consumidor en la Ley N° 19.496 de 1997, modificada por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004 y en la legislación comparada. Editorial Jurídica de Chile. Santiago de Chile (2004), p.4.

1.3. Fundamentos extra jurídicos para la adopción de una perspectiva de derechos en el moderno derecho del consumidor.

1.4.1. Fundamentos económicos.

En la época de dictación de los documentos objetos de este análisis, los países occidentales -en su mayoría- experimentaban la transformación del sistema económico imperante o por lo menos, la discusión en torno a la necesidad de una “tercera vía” entre el liberalismo clásico y la planificación económica propia del comunismo, ya estaba planteada en un nivel teórico. Comienza a dibujarse un nuevo sistema económico, posteriormente conocido como neoliberalismo o sistema neo capitalista o de capitalismo atenuado.⁴¹⁴² Teóricamente este difiere del capitalismo clásico o puro, pero no abandona uno de sus principales postulados, a saber, que el óptimo en la economía se alcanza cuando existe un mercado que funciona libremente bajo las propias leyes de la oferta y de la demanda. En consecuencia, “el consumo en el neocapitalismo es un elemento esencial, cuyo crecimiento determina el de la

⁴¹ El concepto de neoliberalismo no es pacífico. Tradicionalmente se señala que en el Coloquio *Walter Lippman* celebrado en París de 1983, donde se reunieron intelectuales liberales (de la talla de: Budín, Rueff, Hayek, Von Mises, Rustow, Röpcke, Detauoff, Condliffe, Polanyi, Lippman, entre otros), se acuñó por primera vez el concepto de “neoliberalismo”. No obstante ello, dependiendo del momento histórico y la visión que se adopte, el concepto guarda diferentes acepciones. Al respecto GUERSI, Enrique, *El mito del neoliberalismo*, Estudios Públicos, n° 95, (2004).

⁴² Dentro del concepto de neoliberalismo como modelo económico propio del Estado de Bienestar, existen distintas categorías. La principal diferencia está en el Estado neoliberal de bienestar y la concepción social demócrata. En el primero el Estado sólo se busca garantizar a los ciudadanos un mínimo de bienestar pero sin promover la disolución del mercado, sino simplemente intervenir en él con el objeto de asegurar el mínimo señalado, normalmente por medio del subsidio a la demanda. En cambio, en una concepción social demócrata, se postula que hay ciertos aspectos del bienestar del individuo que no pueden ser entregados al mercado, por lo que se sustrae su satisfacción a aquellas lógicas y se incorpora el concepto de derechos. Mientras el primero reconoce como principal problema social la pobreza, la social democracia va más allá en la justicia social y entiende que el problema es la desigualdad. (En ese sentido: ESPING- ANDERSEN, Gosta, *Three Worlds of Welfare Capitalism*, *Oxford Polity Press*, (1990)) Sin embargo, para el objeto de éste capítulo, se tratará de un modo unívoco ambos conceptos, sabiendo que respecto a la magnitud de la intervención estatal, no es indiferente la adopción de una u otra política. A pesar de ello, tanto el Estado de Bienestar como el Estado social demócrata ven la cuestión del consumidor como un aspecto que exige la intervención del Estado por consideraciones de justicia social y no puramente por una mayor eficiencia del mercado en general, planteamiento propio del capitalismo duro. Para el planteamiento retórico ya postulado, es aquel aspecto común de ambos tipos de neoliberalismo el relevante para entender el moderno derecho del consumidor desde un punto de vista económico.

producción, y ésta genera riqueza y bienestar favoreciendo, de nuevo, el consumo.”⁴³ Es más, bajo esta concepción, el consumidor es una pieza clave en el mercado (a diferencia de lo que se plantea en una concepción capitalista clásica, donde era un elemento accidental, en tanto la producción y el beneficio, se hacía depender de los costos, desde un punto de vista netamente utilitarista). Las conductas de consumo del individuo fijarán la demanda, y en consecuencia, determinarán la oferta. La plena libertad de elección del consumidor, por ende, condicionará radicalmente el comportamiento de las empresas y del funcionamiento del mercado en general.

“Sin embargo esta privilegiada posición del consumidor ya no es cierta en el actual capitalismo avanzado: la complejidad y tecnificación de los mercados, la internacionalización y globalización del mismo mercado y su dominio por cada vez más grandes estructuras empresariales, con creciente frecuencia multinacionales, junto a la insistente tendencia a la concentración empresarial y a las cada vez más penetrantes y agresivas técnicas de marketing, han derrocado al consumidor como soberano del mercado”.⁴⁴ En otras palabras, la realidad produce que el correlato de fuerzas entre la oferta y la demanda no sea tal, ya que los consumidores están claramente en una posición de desventaja frente a la empresa.

“Países como Inglaterra⁴⁵, Bélgica y Suecia en la década del sesenta, habían promulgado disposiciones legales que trataran de hacer efectiva la protección de los consumidores en relación con las normas generales de actuación a las empresas.”⁴⁶ Sin embargo, estas leyes más que situar al consumidor como un sujeto que requiere de una especial protección, lo reconocen como un elemento más dentro del libre mercado (*laissez faire*) bajo un orden económico netamente capitalista (capitalismo liberal o clásico). La construcción de una política del consumidor hasta aquel entonces tenía como único fundamento la existencia de fallas de mercado que han de ser corregidas para el funcionamiento de un mercado perfecto. Para ello, no puede obviarse la existencia del consumidor como un factor más que

⁴³ RODRIGUEZ De Quiñones y DE TORRES, La protección del consumidor en la Constitución española de 1978, en Revista Justicia y derecho año 2, número 2, Universidad Autónoma del Sur, España, (2002), p.33.

⁴⁴ Ídem.

⁴⁵ En Inglaterra, por ejemplo, el Reporte Final del Comité sobre la Protección de los Consumidores, conocido como el “*Molony Report*” de 1962.

⁴⁶ BERCOVITZ Rodríguez- Cano, Alberto y BERCOVITZ Rodríguez- Cano, Rodrigo, Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores, Madrid, (s/a), p.2.

condiciona su funcionamiento. Su protección se justificará en la medida que luego de un examen costo/ beneficio, podamos concluir que el beneficio para el funcionamiento del mercado en general es mayor al costo que trae consigo la protección del consumidor.

La protección del consumidor bajo un sistema neoliberal antes descrito, por ende, se justifica porque se han visto menoscabados los supuestos del mercado, donde los sujetos han de actuar de manera libre, fundada y racional. No obstante, se aleja del sistema económico clásico, ya que no será la corrección de las fallas del mercado el único fundamento para la protección del consumidor.

“Se trata de encontrar un compromiso entre la libertad económica y la igualdad social, sin renunciar a la intervención de los poderes públicos, para mantener el mercado y la competencia económica y para alcanzar las finalidades sociales, cuando estas resulten frustradas por el acontecer del mercado, compromiso que significa intentar aunar la eficacia económica con la justicia social”.⁴⁷

Como sucede, por ejemplo, frente a la necesidad de protección del consumidor promedio, que se encuentra en una posición desmedrada, que hace probable y posible la vulneración de sus intereses.

“Tengamos en cuenta el aspecto fundamental de nuestras vidas que estamos analizando desde el punto de vista jurídico. Mediante el consumo (en cualquiera de sus niveles) procuramos satisfacer nuestras necesidades elementales y alcanzar una adecuada calidad de vida. Ello nos lleva a buscar en el ámbito llamado mercado, los bienes y servicios que necesitamos”.⁴⁸

Por ende, desde la perspectiva de la búsqueda de la justicia social que propende la satisfacción de las necesidades del individuo para aceptar un mínimo nivel de calidad de vida admisible (neoliberalismo propio de un Estado de bienestar) o una vida digna y justa (neoliberalismo propio de un Estado social demócrata), el abuso sufrido por el consumidor al celebrar actos de consumo es inaceptable y en consecuencia, es imperativo tomar medidas

⁴⁷ BERCOVITZ Rodríguez- Cano, Alberto y BERCOVITZ Rodríguez- Cano, Rodrigo, Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores, Madrid, (s/a), p.31.

⁴⁸ TAMBUSSI, Carlos Eduardo, Los derechos del consumidor como derechos humanos, En Gordillo, Agustín Alberto Derechos humanos / Agustín Alberto Gordillo; Adelina Loianno; Gregorio Flax. - 6a ed. - Buenos Aires: Fund. de Derecho Administrativo, 2007, p VII 3° <http://www.gordillo.com/pdf/der_hum/Capitulo_IX.pdf> [Consulta: 5 de Mayo de 2015]

para su protección. Sobre todo, si tomamos en cuenta que en los siglos XX y XXI, los individuos satisfacen sus miserias en el mercado, celebrando actos de consumo.

En estos términos, se justifica la adopción de ciertas medidas que a pesar de no favorecer al mercado en su totalidad, sean efectivas para los fines de protección de los intereses de los consumidores. **Postulo que esto se refleja claramente en el reconocimiento de un catálogo de derechos de los consumidores. “El concepto de derecho para la regulación de la protección de los intereses de los consumidores, contrasta con el enfoque utilitarista de análisis de fallas de mercado, negando la legitimidad de las ventajas y desventajas implícitas en el cálculo utilitario.** Por ejemplo, el derecho a la seguridad del consumidor elimina la cuestión de la seguridad del mercado y el análisis de costo-beneficio. Los derechos triunfan frente a las consideraciones en relación con la competencia (del mercado)”.⁴⁹ En otras palabras, -como planteamos, este nuevo modelo económico busca equilibrar la eficiencia económica como las consideraciones de la justicia social y en ese afán, la protección del individuo en tanto consumidor es un imperativo. El concepto de derechos, no hace más que ser coherente con aquella teoría que reconoce al individuo ciertos derechos cuya protección no puede estar condicionada a consideraciones de orden económico, si que los tienen por el sólo hecho de ser humanos. Ésta concepción de derechos inherentes al ser humano es propia de la teoría de los derechos humanos, como examinaremos al finalizar éste capítulo. Planteo desde ya, que todas estas consideraciones de carácter extra jurídico se materializan en la dogmática jurídica dentro de una concepción amplia de los derechos humanos y su técnica de consagración en textos positivos por autonomía, a saber, el reconocimiento de catálogo de derechos a un nivel constitucional.

1.4.2. Fundamentos sociales.

Es plausible plantear, además, que la política adoptada por Estados Unidos y posteriormente por la Comunidad Económica Europea son reflejo de las transformaciones sociales y políticas que se estaban gestando en el mundo occidental desde mediados del siglo XX. “Las profundas transformaciones que los aludidos cambios operan en la Sociedad, la Economía y

⁴⁹RAMSAY, Ian, Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets, Hart Publishing, Oxford, Inglaterra. p.77. Traducción propia.

el Derecho, preparan y abonan el terreno donde va a crecer una nueva sementera de ideales o imperativos sociales de defensa del consumidor”.⁵⁰

Como sabemos, en las décadas del sesenta y setenta nacen movimientos sociales que demandan profundas transformaciones con el objeto de alcanzar no sólo la igualdad formal ante la ley sino también la igualdad material. Para ello, exigen al Estado, la modificación del statu quo imperante y destruir el desequilibrio fáctico de los poderes dentro de la sociedad. Se busca una sociedad más igualitaria, donde el Estado ha de intervenir para la protección de los más débiles. Los consumidores eran-colectivamente- considerados un grupo que requería de especial protección.

“Se podría decir que el tema de la protección del consumidor es un tema que surge como expresión social y jurídica de la ‘rebelión de las masas’ (consumidoras) organizadas, ya en un ‘movimiento social’ abanderado por el Estado social y un tiempo en vertiginosa marcha histórica, marcado por imperiosos cambios y profundas crisis”.⁵¹

En ese contexto, “la adopción de un ‘enfoque de derechos’ (en la política del consumidor) era importante simbólicamente en el desarrollo político del consumo y en la demanda de los consumidores de la necesidad de redistribución del poder en la sociedad”.⁵²

1.4.3. Fundamentos políticos.

De un modo contemporáneo a los fenómenos sociales descritos, desde un punto de vista político, se comienza a consolidar la idea de un Estado social de derecho que reemplaza al Estado liberal clásico. Tal como describe Nash:

“En el contexto de la crisis del Estado liberal, es que surge el Estado social, cuyo objetivo es superar la ceguera del Estado liberal frente a las desigualdades materiales existentes entre las personas. Los primeros atisbos en este sentido los podemos encontrar en la segunda mitad del siglo XIX, al agudizarse los conflictos sociales producidos por las reivindicaciones de los grupos empobrecidos y excluidos del capitalismo liberal. A finales del siglo XIX y

⁵⁰FONT Galaz, Ignacio y LOPEZ Mercado, Francisco, Ministerio de sanidad y consumo, Instituto nacional del consumo, Madrid, (1988), p.18.

⁵¹ Ibídem, p.16.

⁵² RAMSAY, Ian, Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets, Hart Publishing, Oxford, Inglaterra. (2011), p.78.

comienzos del XX las críticas dan un impulso definitivo a una serie de reformas sociales con vocación igualitaria”.⁵³

Bajo esa concepción, la protección del individuo por parte del Estado, ha de asumir nuevos desafíos.

“El Estado asume la responsabilidad de la transformación del orden económico- social, en el sentido de una realización material de la idea democrática de igualdad, reconocida no solo a través de las libertades tradicionales sino que también mediante el reconocimiento de derechos fundamentales de carácter económico, social y cultural (...) lo que trae como consecuencia la necesidad de incluir en el sistema de derechos fundamentales a éstos últimos, como categorías accionables y no como meros postulados pragmáticos”.⁵⁴

En otras palabras, el Estado abandona su rol de mero guardián y asume la responsabilidad de garantizar un mínimo de bienestar, lo que se materializa, principalmente, mediante el reconocimiento de los derechos de segunda generación o también denominados derechos económicos, sociales y culturales. “El fin político es, en comparación con el pasado, un compromiso de intereses más social y menos injusto, en el cual el Estado intenta armonizar interés privado y bienestar general, a la vez que se amolda a las reglas que impone la economía privada y su internacionalización”⁵⁵.

El moderno del derecho del consumidor, es una respuesta a esa nueva necesidad. La protección del individuo en cuanto consumidor es un imperativo bajo esta nueva concepción del Estado Social de Derecho. Se parte del siguiente supuesto básico: en el siglo XX, la realidad social y económica, trae como consecuencia que la satisfacción de las necesidades del individuo sean mediante la celebración de actos de consumo en el mercado de bienes y servicios. El acceso a bienes básicos que permiten un mínimo de bienestar es por medio del consumo. La alimentación, vestimenta, la salud y otros aspectos que permiten una vida digna, son satisfechos por el individuo en el mercado. En consecuencia, “lo que nació como protección del consumidor se está convirtiendo en protección del individuo, y no es sino una

⁵³ NASH Rojas, Claudio, Estado social y democrático de derechos en Chile. Tan lejos, tan cerca, Revista Derecho y Humanidades, Universidad de Chile, N° 18, Santiago (2011), p.73.

⁵⁴ RODRIGUEZ DE QUIÑONES y DE TORRES, La protección del consumidor en la Constitución española de 1978, en Revista Justicia y derecho año 2, número 2, Universidad Autónoma del Sur, España, (2002), p.15.

⁵⁵FERNANDEZ De la Gandara, Luis y CALVO Caravaca, Alfonso, Derecho Mercantil Internacional, Editorial Tecnos, Madrid, (1995), p.255.

nueva forma de manifestación de la evolución social del derecho que obliga a abandonar el principio de igualdad formal ante la ley, para tratar de proteger a la parte más débil. Hoy se considera preciso proteger al consumidor o más exactamente al individuo particular, que se encuentra generalmente indefenso frente a las empresas y los profesionales con los que se relaciona”.⁵⁶

Teniendo presente lo planteado en el párrafo anterior es plausible concluir que en el siglo XX la protección del consumidor es una forma de proteger al individuo y su dignidad. A mi parecer, esta idea se resume magistralmente en la frase pronunciada por Kennedy y que da inicio a su célebre discurso del año 1962: *Consumer by definition includes as all*.⁵⁷

“El reconocimiento de la idea de que los derechos humanos protegen el bienestar del individuo, el honor y su desarrollo, hace adecuado declarar que los derechos del consumidor sean entendidos como derechos humanos (...)”⁵⁸ En una sociedad de consumo, la protección de individuo en tanto consumidor es una forma de mantener la dignidad humana”.⁵⁹

Frente a ello, cabe preguntarnos: ¿Es propio hablar de los derechos de los consumidores como derechos humanos? ¿Podemos encontrar en aquella concepción de derechos la justificación para la existencia de un catálogo de derechos de los consumidores como mecanismo de protección de sus intereses?⁶⁰

⁵⁶ BANDO Casado, Honorio- Carlos. Planteamientos básicos sobre la defensa del consumidor, Madrid, Ministerio de Sanidad y Consumo, Instituto Nacional de Consumo, (1983), p.35.

⁵⁷ No planteo con esto que Kennedy en su discurso haya propuesto reconocer los derechos de los consumidores como derechos humanos o como derechos subjetivos que han de reconocerse legalmente. Más bien, los enunció como principios, o si se quiere, ideas directrices de la necesidad de una nueva política que trate la cuestión del consumidor. Sin embargo, aquella frase, a mi parecer, resume la idea que postula que proteger al consumidor en el siglo XX es una forma de proteger al individuo

⁵⁸ RAMSAY, Ian, *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*, Hart Publishing, Oxford, Inglaterra. p.76.

⁵⁹ Idem.

⁶⁰ En ese sentido: JAGIELSKA, Monika y JAGIELSKLI, Mariusz. *Are consumer rights human rights? European Consumer Protection: Theory and Practice*, Cambridge University Press, Inglaterra (2012), p. 336–353.

1.5. La concepción de los derechos de los consumidores en el moderno derecho del consumidor.

Todas estas cuestiones de carácter extrajurídico tuvieron un reconocimiento de carácter jurídico en la creación de normativa interna e internacional respecto a la materia. El reconocimiento de derechos, responde a una concepción particular y categoría especial de los derechos de los consumidores en la doctrina jurídica, lo que explica la técnica de la creación de catálogos de derechos.

1.5.1. Los derechos de los consumidores como derechos humanos⁶¹

“La noción de derechos humanos se corresponde con la afirmación de la dignidad de la persona frente al Estado. El poder público debe ejercerse al servicio del ser humano: no puede ser empleado lícitamente para ofender atributos inherentes a la persona y debe ser vehículo para que ella pueda vivir en sociedad en condiciones cónsonas con la misma dignidad que le es consustancial”.⁶²

Si concedemos que el elemento esencial de los derechos humanos es la protección de la dignidad del individuo y asumimos una concepción del derecho del consumidor como una forma de protección del individuo en una sociedad de consumo, es intuitivo concluir que: **“los derechos de los consumidores eran y son parte de un nuevo rango de derechos sociales reclamados por la sociedad moderna”**.⁶³

⁶¹Para parte de la doctrina, los conceptos de derechos humanos y fundamentales son perfectamente sinónimos. No obstante, existen voces que reconocen ciertos matices entre ambos conceptos o incluso radicales diferencias. Para otros, existiría entre ambos una relación de género y especie. Por ejemplo para Gregorio Peces – Barba los derechos fundamentales son los derechos humanos reconocidos en normas positivas. De ahora en adelante se tratan de un modo indistinto. Entenderemos por derechos fundamentales el concepto meramente formal o estructural de Luigi Ferrajoli, que conceptualiza a los derechos fundamentales como **“todos aquellos derechos subjetivos que corresponden universalmente a todos los seres humanos en cuanto dotados del status de personas, de ciudadanos o personas con capacidad de obrar”** en FERRAJOLI Luigi, Los fundamentos de los derechos fundamentales, cuarta edición, Editorial Trotta, Madrid (2009). p.19

⁶² NIKKEN, Pedro, “El concepto de derechos humanos”, en Estudios Básicos de Derechos Humanos, IIDH, Costa Rica, pp. 34-48, 1994 Versión publicada en <http://www.iidh.ed.cr> (visitada en enero de 2006).

⁶³ RAMSAY, Ian, Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets, Hart Publishing, Oxford, Inglaterra. p.78. Traducción propia.

Los derechos sociales mencionados en el texto de Ramsey, son los llamados derechos fundamentales de segunda generación, en el lenguaje de la clásica categorización de los derechos humanos realizada por Karel Vasak.⁶⁴ Escapa del objeto de este trabajo interiorizarnos en la discusión respecto a qué tipo de derechos fundamentales son los derechos del consumidor. Para éstos efectos, poco importa en qué generación de derechos situamos estos derechos fundamentales de los consumidores. Haciéndonos parte de la postura de Abramovic y Courtis en su texto “Los derechos sociales como derechos exigibles”, cualquier derecho al cual se le da el carácter de fundamental, tanto de primera, segunda o tercera generación implican un deber de abstención y también de prestación por parte del Estado. En su opinión, esta clásica distinción entre derechos sociales, económicos y culturales como prestacionales v/s derechos políticos como de abstención, es meramente aparente. El reconocimiento de derechos tanto los de derechos de primera y segunda generación implican necesariamente un rol pasivo y además de acciones positivas del Estado para garantizar su protección.⁶⁵

⁶⁴Este jurista del derecho internacional elaboró una sistematización de los derechos humanos por medio de “generaciones de derechos”. Para ello, distinguió entre derechos de primera, segunda y tercera generación. Los de primera generación, son aquellos derechos fundamentales civiles y políticos reivindicados en la época de la Ilustración como resultado de una construcción teórica del racionalismo y recogidos en textos positivos durante el siglo XIX. Son los llamados “derechos liberales” frente a los cuales nacen deberes correlativos de no interferencia y que garantizan una participación democrática de cada miembro de la sociedad en un plano de igualdad. Los de segunda, son los denominados “derechos económicos políticos y sociales” y los de tercera, los “derechos colectivos de los pueblos”. Los de segunda generación, son resultado de una reivindicación y construcción dogmática de la ideología del socialismo- que en palabras de Manfred Nowak- intentan redefinir el rol del Estado. Por lo tanto, la tarea del Estado era garantizar los derechos al trabajo, protección social, seguridad, alimentación, vivienda, salud, educación, etc. mediante la concesión de beneficios positivos El Estado pasa de un rol de mero guardián que debe velar por el respeto de los derechos fundamentales sin interferir en los espacios de libertad de cada individuo, a tener la obligación de garantizar el bienestar de sus ciudadanos. Por último, reconoce la existencia de derechos de tercera generación o también llamados derechos colectivos de los pueblos. “Los más importantes son el derecho a la autodeterminación, que es primariamente interpretado por las colonias como un derecho a la independencia de las fuerzas coloniales europeas y la libre disposición de sus recursos naturales. Veáse: NOWAK, Manfred “The International Covenant on Civil and Political Rights”, en *An introduction to the international protection of Human Rights: a textbook*, HANSKI, Raija et. al. (editor), 2nd, rev. ed. – Turku/Abo: Abo Akademi University, 2002 p. 24.

⁶⁵“Entendiendo que todo derecho genera al Estado un complejo de obligaciones positivas y negativas, cabe analizar entonces qué tipo de obligaciones, brinda la posibilidad de su exigencia a través de la actuación judicial. El problema remite a una de las discusiones clásicas en materia de definición de derechos, consistente en la relación entre un derecho y la acción judicial existente para exigirlo. Algunas dificultades conceptuales que plantea esta discusión, fuente de constante de respuestas circulares, tiene directa relación con la estrecha vinculación de la noción clásica de derecho subjetivo, la noción de propiedad y el modelo de Estado Liberal” en ABRAMOVICH, Víctor Y COURTIS, Christian Los derechos sociales como derechos exigibles, Editorial Trotta, Madrid, (2004) p.39.

En conclusión, el expreso reconocimiento de un catálogo de derechos fundamentales pone al consumidor en el centro de la discusión y adopta el postulado que plantea que en el siglo XX la protección del individuo no puede separarse de la protección del consumidor y que su simple reconocimiento no agota el rol del Estado en esta materia. En otras palabras, los derechos de los consumidores entendidos como derechos fundamentales no pueden ser vistos simplemente como postulados políticos de buenas intenciones, sino que deben ser postulados accionables o a lo menos, derechos programáticos considerando las propias limitaciones de los Estados.

1.5.2. Los derechos de los consumidores como derechos constitucionales.

Entender los derechos de los consumidores como derechos humanos con expresa consagración en el ordenamiento interno de los países, permite que hablemos de derechos fundamentales propiamente tales, entendiendo- tal como plantea Gregorio Peces Barba- que los derechos fundamentales son los derechos humanos reconocidos en normas positivas.

El reconocimiento de ellos en la Constitución de los respectivos países se realizó mediante una técnica propia del constitucionalismo liberal escrito desde fines del SXVIII, a saber, la existencia en los textos constitucionales de catálogos de derechos individuales, en el que se concibe el reconocimiento de ellos como una forma de control de poder.⁶⁶ Tal como señala Guzmán Brito:

“Mas, por una tradición, la idea moderna de Constitución empezó a reservar un departamento en su interior, continente de lo que llamamos ‘declaración de derechos’ de las personas. Con ello, aparentemente la Constitución se apartó de su objeto propio. Pero su inclusión quedó justificada, porque la ‘declaración de derechos’ fue concebida al principio como una limitación al poder político de la sociedad, en cuanto él no debía vulnerar los derechos declarados.”⁶⁷

⁶⁶ Tal como señala el constitucionalista Karl Lowenstein: “La historia del constitucionalismo no es sino la búsqueda por el hombre político de las limitaciones al poder absoluto ejercido por los detentadores del poder” LOEWENSTEIN, Karl, Teoría de la Constitución, Editorial Ariel Barcelona, Barcelona, (s/a) p.150

⁶⁷ GUZMÁN Brito, Alejandro. “El Derecho Constitucional de Chile”, Ediciones Universitarias de Valparaíso de la Universidad Católica de Valparaíso, 2011, Valparaíso p.26.

Bidart explica el mismo fenómeno del siguiente modo: “Desde el ángulo normativo, la potencia que se valora como justa se considera como derecho subjetivo, titularizando en quien es sujeto activo. Y la impotencia se considera como obligación del sujeto pasivo en relación con el activo”⁶⁸. En principio existe un claro binomio de derechos y obligaciones, donde el sujeto activo es el constituyente y el pasivo el constituido. Sin embargo, “la parte dogmática también adjudica impotencia a los hombres cuando limita la potencia que a ellos mismos asigna (por ej.: estableciendo la funcionalidad social de la propiedad privada), y cuando los perjudica con cargas u obligaciones (por ej.: estableciendo el pago de impuestos, el servicio militar, etc., o prohibiéndoles hacer algo) La potencia e impotencia del reparto constituyente en el orden de las conductas, tienen su descripción fundamental en las normas constitucionales de la declaración de los derechos.”⁶⁹ “El hecho en sí de la formulación declarativa y los derechos que en catálogo o *bill* se enumeran, dependen de supuestos históricos que les proporcionan sentido y circunstancialidad”.⁷⁰

Tal como fundamentamos, en el siglo XX en que nace el moderno derecho del consumidor, las circunstancias históricas, sociales y políticas tuvieron como resultado el reconocimiento de los derechos individuales de los consumidores en los textos constitucionales, incluyéndolos en los catálogos de derechos. Tal como sucedió de modo expreso en países como Portugal, España, México, Bolivia, Ecuador, Brasil, Argentina y Perú, lo que se tradujo en la mayoría de los ordenamientos jurídicos en la dictación de una ley especial en la materia que se hiciese cargo del mandato constitucional.⁷¹

⁶⁸ BIDART Campos, Germán, Filosofía del derecho constitucional, Sociedad, EDIAR, Buenos Aires Argentina, (1969), p.268.

⁶⁹ Ídem.

⁷⁰ Íbidem, p.290.

⁷¹ Por citar algunos ejemplos latinoamericanos: En Argentina, a la fecha, se reconocen en los artículos 42° y 43° de la Constitución nacional los derechos de protección de la salud y la seguridad; protección de los intereses económicos; a la información adecuada y veraz; a la libertad de elección; a las condiciones de trato equitativo y digno; educación para el consumidor; calidad y eficacia de los servicios públicos; el derecho a la constitución de Asociaciones de Consumidores, a procedimientos eficaces y mecanismos de solución de conflictos; a la existencia de marcos regulatorios de los servicios públicos y Participación de los consumidores y Asociaciones de Consumidores. A nivel legal, en la Ley 24.240: de “defensa del consumidor” del año 1993, no se reconoce de un modo expreso un catálogo de derechos, entendida como una enumeración de ellos, sino más bien se encuentran dispersos en el cuerpo legal, separados claramente por títulos. De esta sistematización se puede concluir que se reconocen los siguientes derechos: a la Información cierta, clara, detallada y gratuita; Protección salud e integridad física; Condiciones de atención y trato digno y equitativo; Exigir el cumplimiento, aceptar otro producto o rescindir el contrato; Derecho legal de garantía; Respeto de

En el caso de nuestro país, no hubo un reconocimiento de derechos a un nivel constitucional, sino meramente legal. Sin embargo, pareciese que el fundamento político, social y económico de su reconocimiento, justificó la utilización de la mencionada técnica de reconocimiento mediante catálogos de derechos subjetivos.

En ese sentido, Enrique Almone Gibson explica de este modo el por qué de la técnica legislativa empleada en nuestra ley del consumidor:

términos y condiciones de un servicio; Reciprocidad en el trato; Revocación de la aceptación e Información específica en contratos financieros. En Perú, a la fecha el reconocimiento de derechos de los consumidores existe a nivel constitucional y legal. El artículo 65 de su Constitución, reconoce de un modo expreso los derechos a la información sobre bienes y servicios, a la salud y a la seguridad en el consumo. Por su parte, en el Código de Protección y defensa del consumidor peruano, Ley 29.571, en su Capítulo I de los derechos de los consumidores, se contiene un largo catálogo de derechos. A saber, la protección de salud y seguridad, el acceso a la información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente, derecho a la protección de sus intereses económicos, Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados, derecho de garantía, de libre elección, a la protección mediante procedimientos eficientes, gratuitos y ágiles, a ser escuchados de manera individual y colectiva, a la reparación y a la indemnización de los daños, al derecho de asociarse y el derecho al pago anticipado o prepago. Interesante parece recalcar, que en el caso de la legislación peruana, parece claro el carácter de derechos subjetivos de los "derechos" enumerados en el Capítulo I, toda vez, que la Ley en el artículo V del Título preliminar, señala los principios a los que ha de sujetarse el código. Aunque la conclusión parece ser apresurada y se podría argumentar que esa diferencia es meramente nominal, creo que la intención del legislador es clara. Con independencia de la interpretación jurisprudencial que se la haya dado al texto de la Ley, la intención del legislador es clara: la distinción entre principios y derechos es clásica en la teoría del derecho, donde los primeros son normas materiales no accionables y los segundos, son exigibles y como consecuencia de ello, la Ley ha de otorgar los medios suficientes para poder ser satisfechos de forma coactiva. En Brasil, la Constitución de 1988, conocida como "Constitución ciudadana", protege los intereses del consumidor, en sus artículos 5° y 170°, sin realizar, sin embargo, una enumeración de sus derechos. Mientras que en la Ley 8.078 de "La defensa del consumidor", en su artículo 6° enumera los siguientes derechos básicos del consumidor: la protección de su vida, salud y seguridad contra riesgos provocados por prácticas en el suministro de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos; la educación y divulgación sobre el adecuado consumo de los productos y servicios, garantizándole la libertad de elección y la igualdad en las contrataciones; la información clara y adecuada sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como los riesgos que puedan presentar; la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos o desleales, así como prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el suministro de productos y servicios; la modificación de las cláusulas contractuales que establezcan cuotas desproporcionadas o su revisión en razón de hechos supervenientes que las hagan exageradamente onerosas; la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales, colectivos y difusos; el acceso a los órganos judiciales y administrativos para la prevención o reparación de daños patrimoniales y morales, individuales, colectivos o difusos, asegurando la protección jurídica, administrativa y técnica a los necesitados; la facilitación de la defensa de sus derechos, inclusive con la inversión de la carga probatoria en su favor en el proceso civil, cuando a criterio del juez la alegación es verosímil o cuando fuera hiposuficiente, según las reglas ordinarias de experiencias; la adecuada y eficiente prestación de servicios públicos en general. En el artículo séptimo, sin embargo, señala de un modo expreso que aquel catálogo no tiene un carácter taxativo, ya que son igualmente derechos de los consumidores todos aquellos reconocidos también por tratados internacionales suscritos por Brasil, otras Leyes e incluso reglamentos vigentes en el país. Además de reconocer todos los derechos que emanan de principios generales del derecho, analogía, costumbres y equidad.

“Ella se inspira, obviamente, en aquella que usan técnicas constitucionales al proclamar derechos, facultades y garantías básicas. Tiene aquella técnica, en el caso de las constituciones, una justificación, toda vez que existen dos poderes distintos: uno, el constituyente, que establece el listado, y otro, el constituido, para el cual aquella lista aparece como un marco que debe observar y respetar”.⁷²

El reconocimiento de un catálogo de derechos, tiene el mismo sentido en los instrumentos internacionales – tales como las Directrices de protección al Consumidor de las Naciones de 1985 - donde el sujeto activo indiscutiblemente identificado es cualquier individuo y el sujeto pasivo es el Estado, que en principio contrae al menos la obligación de adecuar su normativa interna a las obligaciones internacionales contraídas.⁷³ En suma, el sujeto activo es cualquier individuo y los deberes y obligaciones son sin duda contraídos por el Estado.

Escapa de dicha lógica la existencia de un catálogo de derechos y deberes en una ley que pretende regular de un modo específico actos jurídicos entre dos sujetos de derecho privado, lo que como veremos en el Capítulo II hace que el artículo 3° de la Ley 19.496 sea objeto de críticas tanto de forma como de fondo, lo que tiene consecuencias negativas para la eficaz tutela de los intereses de los consumidores, tal como demostraremos en el Capítulo III.

⁷²AIMONE Gibson, Enrique, Derecho de Protección del Consumidor, Editorial Jurídica ConoSur Limitada, Santiago, Chile, (1998), p.63.

⁷³Tal como apunta Cecilia Medina, “la primera obligación del Estado es la asegurarse que las normas internacionales operen dentro de su jurisdicción. Esto podrá hacerse por el medio que le parezca más conveniente (...) También, naturalmente, deberá hacer una cuidadosa revisión de su legislación interna con el propósito de eliminar las discrepancias que puedan existir entre ella u las normas internacionales, es decir, deberá hacer un proceso de adecuación a la misma”. En MEDINA, Cecilia y otros (editores), Sistema Jurídico y Derechos humanos: El Derecho Nacional y las Obligaciones internacionales de Chile en materia de Derechos Humanos.”, (2011), Santiago, p.32.

1.6. Conclusiones Capítulo I:

- i. No existe en la Historia de la ley constancia respecto al por qué de la adopción de un catálogo de derechos en el artículo 3°, más que una referencia a las principales fuentes materiales de la ley. A saber, las Directrices de la ONU de 1985 y el derecho español en materia del consumidor. En consecuencia, se concluye que la adopción de ésta técnica legislativa no fue más que una irreflexiva decisión de parte de nuestros legisladores en pos de seguir las tendencias en derecho comparado e internacional de la materia por medio de la consagración de catálogos de derechos de los consumidores
- ii. Por su parte, el reconocimiento de catálogos de derechos de los consumidores en los citados cuerpos normativos tiene, en mi opinión, fundamentos de carácter histórico y responde a consideraciones extrajurídicas e incluso simbólicas. La adopción desde una perspectiva de derechos en los primeros cuerpos normativos en esta materia consumidor, es consecuencia del contexto social, político y económico de su nacimiento.
- iii. Estas consideraciones de carácter extrajurídico, se traducen jurídicamente en el reconocimiento de los derechos de los consumidores como derechos humanos, que conllevan un reconocimiento de carácter constitucional en el ordenamiento interno de algunos países. Es propio de la técnica constitucional y del derecho internacional de los derechos humanos, el reconocimiento de derechos mediante la mera enumeración de los mismos, lo que explicaría el por qué de la utilización de ésta técnica en los cuerpos normativos que sirvieron de fuentes materiales principales de nuestra ley. Sin embargo, estas razones parecieren no ser fundamento suficiente para su existencia en el artículo 3° de la Ley 19.496 de nuestro ordenamiento jurídico. Esto nos permite hacer un análisis crítico del mismo y plantearnos si los beneficios que trae su consagración son mayores a sus desventajas.

Análisis crítico del artículo 3° de la Ley 19.496.

2.1. Introducción.

En el presente capítulo, se examinará el artículo 3° de la Ley 19.496, desde una perspectiva de *lege data*, con el objeto, de poder plantear- desde un punto de vista teórico- ciertas críticas de *lege ferenda*. Una vez identificadas sus deficiencias de fondo, en el Capítulo III, se demostrará cómo ello tiene relevancia no sólo desde un punto de vista dogmático, examinando cómo la técnica jurídica empleada y el contenido mismo del precepto ha afectado la eficaz protección de los intereses de los consumidores en nuestro país. Con aquel fin se citaran algunos fallos de nuestros tribunales donde se observan las consecuencias perniciosas que en la práctica ha tenido la existencia de un catálogo de derechos en el artículo 3° de la Ley de Protección de los Consumidores.

2.2. Críticas de fondo: críticas al contenido del artículo 3° desde un punto de vista dogmático.

2.2.1. Indeterminación de la naturaleza jurídica de los “derechos básicos de los consumidores”.

Una de las principales al artículo 3° tiene relación con la ambigüedad del concepto “derechos básicos de los consumidores”, lo que ha llevado a parte de la doctrina nacional a cuestionar cuál es su verdadera naturaleza jurídica. Crítica no menor, si se toma en cuenta que su determinación tiene consecuencia prácticas para la efectiva protección de los intereses de los consumidores.

De lo dicho en el Capítulo I podríamos concluir- en principio- aunque no de forma expresa- nuestros legisladores han entendido los derechos básicos de los consumidores como

derechos subjetivos.⁷⁴ El concepto de derechos, como reconocimiento de espacios de autonomía del individuo (derechos subjetivos) garantizados por el Estado con el objeto de la satisfacción de sus propios intereses, es coherente con el fundamento histórico y político del reconocimiento de la existencia de un catálogo de derechos en las principales fuentes materiales de nuestra ley.

La legislación chilena vigente en 1997, se alejaba de la tendencia comparada de legislar para la protección de los intereses de los consumidores por razones de justicia social, como consecuencia de nuevas concepciones sobre el Estado y economía. Como sabemos, a mediados de siglo XX, las normas que regulan el moderno derecho del consumidor no se justifican sólo en la medida que corrijan el funcionamiento anormal del mercado. Su funcionamiento perfecto, no es por sí sólo, garantía suficiente para la protección de los intereses de los consumidores. La Ley 18.223 de 1983, vigente en nuestro país al momento de la dictación de la Ley en comento, respondía a una ideología puramente liberal y obviaba el cambio de paradigma que se había producido en la materia, a saber, que el derecho del consumidor no puede construirse de la base de existir entre proveedores y consumidores relaciones de derecho privado en plano de igualdad, por lo que se requiere de la existencia de normas proteccionistas a favor del consumidor que puedan restituir aquel desequilibrio contractual. En otras palabras, el derecho no puede regular de igual manera situaciones fácticas que difieren, por lo que se requiere de una normativa que regule de un modo específico las relaciones entre proveedores y consumidores.

Sin embargo, el límite para poder concluir inequívocamente que en el artículo 3° se consagran verdaderos derechos subjetivos es su expresa regulación en el texto legal. Para poder interpretar— es decir, fijar el verdadero sentido y alcance— de los derechos básicos de los consumidores, no se ha de agotar el análisis en la búsqueda de la *ratio legis* de la norma, sino que debe realizarse un trabajo de interpretación que tome primariamente en cuenta el

⁷⁴Probablemente el concepto de derechos subjetivos es uno de los conceptos jurídicos cuya definición ha generado mayor controversia. Sin embargo, existe relativo consenso sobre la idea de que es **el poder o señorío que le otorga el derecho objetivo al sujeto para la satisfacción de sus propios intereses**. (tal como se señaló en el Capítulo I, salvo prevención en contrario, se manejará éste concepto de “consenso”). La clásica discusión sobre la naturaleza jurídica respecto a determinar si estos derechos pueden ser entendidos simplemente como un poder de la voluntad concedido a un sujeto o si se trata de un interés jurídicamente protegido. Representantes de la primera postura, por ejemplo Savigny y Windscheid, entendido como interés jurídicamente protegido: Ihering. Sobre la evolución del concepto de derechos subjetivos ver: GARCÍA DE ENTERRÍA, Eduardo, La lengua de los derechos. La formación del Derecho Público europeo tras la revolución francesa, Alianza Editorial, S.A, Madrid, (1994).

texto mismo de la ley.,”La actividad interpretativa se orienta a captar y determinar la voluntad de la ley, objetivamente manifestado en su texto y no la del legislador”.⁷⁵ Así, teóricamente, todo cuerpo normativo una vez que entra en vigencia adopta fuerza propia, y en consecuencia, su espíritu y sentido debe fijarse primeramente por su texto que se independiza de la voluntad del legislador. Una buena técnica legislativa será entonces, aquella que sea fiel reflejo de la decisión política que fundamentó su decisión, aspecto que es particularmente objetable respecto a la forma de la regulación de los derechos básicos de los consumidores del artículo 3° de la ley en comento.

En suma, su regulación hace cuestionable- desde un punto de vista estrictamente teórico y dogmático- poder concebirlos como derechos subjetivos. Primero, por el tenor mismo del precepto y segundo, por el tratamiento que se les otorga a lo largo de la Ley. Como veremos, para algunos derechos no se regulan deberes correlativos para los proveedores. Respecto a otros, no existe una precisa limitación de su contenido prestacional y tampoco se contemplan verdaderos mecanismos para exigir su eficaz cumplimiento. Aspectos esenciales para parte de la doctrina del concepto de derechos subjetivos.⁷⁶

2.2.2.1 La ambigüedad del concepto “derechos básicos de los consumidores”

Un correcto trabajo interpretativo - que tiene como objeto fijar el verdadero sentido y alcance de un precepto legal considerado en sí mismo de un modo abstracto- debe primero analizar las palabras utilizadas por la Ley.

El Código Civil en su artículo 20° dispone que, por regla general, “Las palabras de la ley se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas palabras”,

⁷⁵ VODANOVIC, Antonio, Manual de Derecho Civil, Tomo I: Parte preliminar y General, Editorial LexisNexis, Santiago, 2006, p.98.

⁷⁶ Para Kelsen, es esencial para que estemos frente a un derecho subjetivo propiamente tal, la existencia de determinadas garantías. Una primaria: que se refiere a la existencia de un sujeto pasivo que contrae una obligación correlativa (“No hay derecho subjetivo en relación con una persona sin el correspondiente deber jurídico de otra”) y una garantía secundaria en el sentido de que en caso de violación de un deber por parte del sujeto pasivo, el juez debe aplicar una sanción (“el derecho subjetivo consiste no en el presunto interés, sino en la protección jurídica”). En KELSEN, Hans, Teoría General del Derecho y del Estado, Universidad Nacional Autónoma de México, México DF, (1995), p.94 y ss.

salvo la existencia de una definición legal⁷⁷ o tratase de palabras técnicas de una ciencia o arte, que se interpretarán como las entienden quienes profesan dicha ciencia o arte.

Como sabemos, el concepto de derecho no es unívoco y existen diferentes acepciones. En consecuencia, la norma adolece de ambigüedad. Según Jeremy Bentham esto se produce “cuando el efecto de la expresión empleada encierra varios significados al mismo tiempo de tal forma que, aunque a la mente individual en cuestión le aparezca bastante claro que alguno de ellos ha de ser significado que el legislador intentó transmitir, sin embargo será dudoso de cuál de ellos se trata”⁷⁸

La más importante distinción conceptual de la voz “derecho” es la clasificación entre derecho objetivo y subjetivo. No obstante, normalmente el contexto en que es utilizada la voz “derecho” da suficientes luces respecto a cuál de éstas dos acepciones se está utilizando. Claramente, en el precepto en comento no tendría sentido que se entendiera que se está hablando de derechos “objetivos” de los consumidores.⁷⁹

Sin embargo, existen otros conceptos jurídicos, cuya titularidad otorgan a la persona el carácter de sujeto activo de una relación jurídica –por ejemplo, privilegio, facultad, potestad e inmunidad- que no son perfectamente sinónimos con el concepto de derecho subjetivo y cuya consagración legal tienen efectos distintos para el sujeto titular de ellos. La radical diferencia–y la que nos interesa para el análisis del artículo 3º– entre los mencionados conceptos y el concepto de derecho subjetivo, es el hecho de que la titularidad de éste último conlleva necesariamente una implicancia práctica que no es esencial en los otros conceptos, toda vez que otorga siempre al sujeto activo una acción- desde un punto de vista del derecho civil- para exigir su cumplimiento. En otras palabras, el derecho subjetivo implica la existencia de una prestación cuyo cumplimiento puede ser exigido ante los tribunales de justicia cuando ésta no es satisfecha de un modo voluntario por parte del deudor con el fin de que sea condenado a pagarlo de forma coercitiva. Como consecuencia de ello, una posición activa dentro de una relación jurídica que no está reforzada con una acción civil no constituye un derecho subjetivo en un sentido técnico.

⁷⁷ No existe en la Ley 19.496 definición alguna del concepto derechos básicos de los consumidores, como tampoco en nuestro Código Civil.

⁷⁸ BENTHAM, Jeremy, *Nomografía o el arte de redactar leyes*, Boletín Oficial del Estado: Centro de Estudios políticos y constitucionales, Madrid, (2004), p.17.

⁷⁹ El derecho objetivo, es tradicionalmente definido como el “conjunto de normas imperativas que con el objeto de mantener, la convivencia pacífica y ordenada entre los hombres en la sociedad, regulan las relaciones entre ellos determinadas por esas mismas normas”.

A pesar de la esencial diferencia teórica entre los mencionados conceptos y que trae importantes consecuencias prácticas, la doctrina, nuestra jurisprudencia y también nuestros parlamentarios, frecuentemente incurren en el error de tratarlos de modo indistinto; lo que lleva a cuestionarnos válidamente al momento de interpretar las palabras de la ley ¿Cómo ha de entenderse el concepto de “derechos básicos de los consumidores” utilizada en el artículo 3° de la Ley 19.496?

W.N Hohfeld, reconoce que existen diversos conceptos que otorgan posiciones activas en una relación jurídica que no son sinónimos del concepto de derechos subjetivos, pero que sin embargo el legislador y el constituyente tratan de un modo indistinto. Señala sobre este punto:

“Es interesante observar, también, que podemos hallar una tendencia a no hacer distinciones en muchas cláusulas constitucionales y legales. Por supuesto que es imposible decir en qué medida quienes proyectaron los textos respectivos pudieron haberse representado con precisión las distinciones que nos ocupan. Si reconocemos, como tenemos que hacerlo, el uso muy amplio y sin discriminaciones que se hace la palabra `derecho` (subjetivo) cabe preguntarse qué indicio o pista hallamos en el lenguaje jurídico ordinario que sugiera una limitación de ella en la dirección de un sentido definido y apropiado. Esa pista o indicio consiste en un `deber` correlativo, porque no cabe duda de que aun aquellos que emplean la expresión y el concepto `derecho` (subjetivo) en la forma más amplia posible, están habilitados a pensar en `deber` como un correlativo invariable”.⁸⁰

¿Qué significa tener el deber correlativo? En palabras del mismo autor: “Un deber jurídico o una obligación jurídica es aquello que uno debe o no debe hacer. `Deber` y `derecho` son palabras correlativas. Cuando se invade un derecho, se incumple un deber”.⁸¹

Si consideramos que el criterio utilizado por Hohfeld es el correcto, la siguiente pregunta que hemos de hacernos para despejar la interrogante respecto a la naturaleza jurídica de los derechos básicos de los consumidores es si efectivamente existe para cada uno de los derechos básicos consagrados, deberes correlativos a lo largo del texto legal. Esto guarda coherencia con el elemento lógico de interpretación contenido en el artículo 22° del Código Civil, que señala: “El contexto de la ley servirá para ilustrar el sentido de cada una de sus

⁸⁰ HOHFELD, Wesley Newcomb, Conceptos jurídicos fundamentales, Distribuciones Fontamara SA, (s/a), p.49.

⁸¹ Ibídem, p.50.

partes, de manera que haya entre todas ellas la debida correspondencia y armonía”. En consecuencia, cuando el sentido de la ley no es claro, ha de buscarse tomando en cuenta las relaciones lógicas que unen a diversas partes de la ley. No se puede limitar el análisis del sentido de la palabra “derechos básicos” en la sola lectura del artículo 3°, sino ha de tenerse presente los otros pasajes de la norma. Parece pertinente entonces, examinar la Ley 19.496 y buscar a lo largo de su regulación si existen tales obligaciones correlativas.

2.2.2.2 La regulación de los derechos básicos de los consumidores a lo largo de la Ley.

§1. Existencia de obligaciones correlativas en el Párrafo 3° Título Primero: de las obligaciones de los proveedores.

Un buen punto de partida para despejar la interrogante sobre la existencia de obligaciones correlativas a lo largo de la ley, es el análisis del Párrafo 3°, Título Primero de la Ley, que en sus artículos 12°, 13°, 14° y 15° reconocen de modo expreso “obligaciones de los proveedores”. Éstas son:

- a) Artículo 12°: Obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. (Consagra el principio de integración del contenido publicitario al contrato)
- b) Artículo 13°: Prohibición de la negativa injustificada de la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.
- c) Artículo 14°: Obligación de advertir la condición defectuosa o usada de los productos.
- d) Artículo 15°: Obligación de respetar la dignidad y derechos de las personas en el uso de los sistemas de seguridad.

Pero ¿son correlativas a los derechos del artículo 3°? Es decir, ¿es posible afirmar con propiedad que se consagran en aquellos artículos, verdaderas obligaciones que puedan considerarse como correlativas a los derechos básicos de los consumidores?

Ante todo, ha de advertirse que existe una clara disparidad en la forma de regulación de los derechos básicos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores reconocidos en el Título primero, Párrafo tercero de la Ley. Del sólo tenor de la regulación de unos y otras se observan marcadas diferencias. Mientras que los derechos básicos se consagran de un modo particularmente indeterminado, prefiriéndose la abstracción de la norma, el tenor de los artículos 12° y siguientes da a entender que alguna de aquellas obligaciones nacen en el caso de ser proveedores de determinados ciertos bienes y servicios y respecto a determinados aspectos de ellos, respondiéndose a criterios bastantes casuísticos para su consagración. Por ejemplo, el artículo 13° contempla una obligación cuyos sujetos son sólo aquellos proveedores que comercializan bienes que tengan el carácter de defectuosos o usados. Por su parte, el deber de respeto de la dignidad y derechos de las personas se limita a su posible infracción referida únicamente respecto al uso del sistema de seguridad. Del mismo modo, en el artículo 12° a) se regulan ciertas obligaciones sólo para aquellos proveedores que celebren contratos por medios electrónicos y en aquellos actos de consumo en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

En suma, debemos rechazar desde ya la idea de perfecta correlación en el catálogo de derechos del artículo 3° y las obligaciones de los proveedores de los artículos 12° y siguientes. En el Párrafo 3° del título primero se regulan obligaciones específicas cuya consagración no goza de un tenor abstracto como el utilizado en el artículo 3° y porque la mayoría de las obligaciones nacen para determinados proveedores que venden, comercializan o distribuyen determinados bienes y servicios y no todos los proveedores. En cambio los derechos básicos de los consumidores, tienen como titular todas aquellas personas naturales que quepan dentro de la definición de consumidores del artículo 1° de la LDPC. El ejercicio de búsqueda de obligaciones correlativas dentro de la misma ley, será entonces un trabajo de integración e interpretación.

Ha de hacerse una prevención **respecto al tratamiento de las obligaciones correlativas de los derechos garantizados en la letra a) y b) del artículo 3° LDPC**. Es particularmente difícil separar en términos absolutos el tratamiento de las obligaciones correlativas de éstos derechos, ya que podríamos señalar que son dos caras de una misma moneda. El derecho a la información es un derecho instrumental a la libre elección y viceversa. Por lo mismo, entendemos que las obligaciones identificadas para un derecho puede ser igualmente

entendido para el otro. Así se ha entendido en Chile por la jurisprudencia y doctrina mayoritaria.

“Jurisprudencialmente en Chile, la aplicación de este artículo 3° a) ha sido a propósito de la información de los servicios que se ofrecen en el mercado, la que debe ser plenamente veraz, oportuna y transparente, con la finalidad de que no induzca a error al consumidor y con ello se limite su libertad a la elección. Esto debe ser observado, dada la posición de superioridad que tiene el proveedor anunciante sobre el consumidor, ya que conoce las cualidades y atributos del servicio prestado. (Corte Suprema, 08/09/2009, 7855-2009 N° LegalPublishing: 42474)”⁸².

Así también se ha entendido doctrinalmente: “no sólo es importante la libertad de escoger entre distintas opciones que ofrece el mercado, sino también que esa libertad se ejerza de manera reflexiva por parte del consumidor. De allí que éste derecho ha de engarzarse necesariamente con el derecho a la información que establece la letra b) del artículo 3°”.⁸³ En ese mismo sentido, Íñigo De la Maza señala:

“Desde luego, el más evidente es lo que podría denominarse la ‘libertad contractual’ de los consumidores, entendida como la libertad de decisión, es decir que las personas sólo quedan vinculadas por un contrato cuando así lo deciden y que esa decisión no sólo debe ser libre en el sentido que no sea coaccionada, sino además de que sea querida y esto último precisa que la decisión se haya tomado con la información suficiente”.⁸⁴

Por ello, para efectos de lograr una correcta sistematización y evitar repeticiones innecesarias, hago extensiva las obligaciones correlativas identificadas para el derecho a la información a las de libertad de elección y viceversa. La categorización de obligaciones propias de una u otra tiene que ver con un criterio de especificidad entendiendo estos derechos de un modo estricto. Así, serán identificadas como correlativas a la libertad de

⁸²BARRIENTOS Zamorano, Marcelo, Artículo 3 a) en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores). La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile, (2013) p.266.

⁸³FERNANDEZ, Francisco, “Nueva ley del consumidor: innovaciones y limitaciones” en Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión, Facultad de Ingeniería y Ciencias, Universidad de Chile, Vol.1 N°2 Santiago, (1998), p.114.

⁸⁴ DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo, El suministro de información como técnica de protección de los consumidores. Los deberes precontractuales de información, Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, vol. 17, número 2, Coquimbo, (2010), p.19.

elección todas aquellas que de su consagración “se deriva que un consumidor puede elegir libremente las relaciones contractuales con cualquier otro sujeto o de terminar legalmente las que ya posea”⁸⁵ y de la información entendido como:

“Un elemento de conocimiento suministrado obligatoriamente por una de las partes contratantes (deudor de la obligación de información) a la otra parte (acreedor de la obligación de información), teniendo como objeto principal la adecuada formación del consentimiento contractual de este último; en lo referente a los aspectos tanto jurídicos como materiales del negocio”.⁸⁶

Así, todas aquellas obligaciones que tienen un contenido prestacional de suministro de información por parte del proveedor al consumidor serán catalogadas como correlativas al derecho a información, a pesar de que tengan un estrecho vínculo con el derecho a la libre elección del artículo 3° a). Del mismo modo, todas aquellas que signifiquen evitar que un consumidor quede vinculado contractualmente con un proveedor sin libertad, se identificarán como correlativas al derecho a la libre elección del artículo 3° b).

Respecto al derecho a libre elección del bien o servicio del **artículo 3° a)**⁸⁷, la más estrecha relación que existe entre éste derecho y las obligaciones del proveedor del Párrafo 3° es la obligación consagrada en el **artículo 12°**, norma que reconoce el principio de intangibilidad de la oferta, sub principio de la autonomía de la voluntad en materia de la contratación en el derecho del consumidor. Este artículo constituye una excepción a lo dispuesto en el artículo 105° del Código de Comercio en el cual se consagra que las ofertas indeterminadas no obligan a quien las hace antes de la aceptación del destinatario de la oferta y viene a reforzar tanto el derecho a la libre elección del bien o servicio, como también la otra cara de aquel derecho: el derecho a ser informado. De ello se deriva que los derechos de las letras a) y b) del artículo 3°, estén estrechamente vinculados.

⁸⁵ BARRIENTOS Zamorano, Marcelo, Artículo 3 A), en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal PublishIng, Santiago de Chile, (2013) p.91.

⁸⁶ LLOBET Aguado, Josep, El deber de información en la formación de los contratos, Editorial Marcial Pons, Madrid, España, (1996) p.33.

⁸⁷ Este inciso fue modificado por el artículo único número 4°a) de la Ley 19.955, que introdujo la expresión “El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo”. Frase que claramente no tiene por objeto reconocer un derecho básico del consumidor, sino más bien es una norma que se refiere a la formación del consentimiento en actos de consumo, por lo que sólo será examinará el derecho a la libre elección o servicio.

Respecto al derecho de la información reconocido en el **artículo 3° b)**, el **artículo 12° a)** regula la formación del consentimiento en los contratos celebrados por medios electrónicos y en aquellos que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia. Éste precepto consagra una obligación correlativa al derecho de información del consumidor, en ese sentido Pinochet señala:

“El consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo, se trata de una exigencia de entrega unilateral de información y además de forma comprensible e inequívoca, lo que nos llega indefectiblemente al derecho a la información como uno de los derechos básicos del consumidor”.⁸⁸

Por su parte, el **artículo 14°**⁸⁹ consagra la obligación del proveedor que expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se utilizan partes o piezas usadas de informar de manera expresa éstas circunstancias, antes que el consumidor decida su operación de compra.

El derecho a la no discriminación arbitraria del **artículo 3° c)** tiene claramente una obligación correlativa, contemplada en el **artículo 13°**⁹⁰ que regula la prohibición de la negativa injustificada de venta. Así lo ha entendido la doctrina y jurisprudencia.

Por ejemplo, el Primer Juzgado de Policía Local de Ñuñoa, en autos ROL N°4.410.XL-2006, considero que los siguientes hechos configuraban una infracción a la obligación del artículo 13° de la Ley por no respetar el derecho básico a no ser discriminado arbitrariamente, contemplado en el artículo 3 letra c) de la misma ley. Un grupo de personas con síndrome de

⁸⁸ PINOCHET Olave, Ruperto, Artículo 12 A, en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile, (2013), p.266.

⁸⁹ Artículo 14.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en 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.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

⁹⁰ Artículo 13.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

Down, miembros de una compañía de teatro, fueron al bar Budapest de la comuna de Ñuñoa donde se les negó la atención, aduciendo que eran personas menores de edad. En palabras del tribunal:

“Los hechos descritos constituyen una abierta infracción a los artículos 3° letra c) y 13°, que establece como derechos y deberes básicos de los consumidores ‘no ser discriminados arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios’, de tal forma que los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación del servicio comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas”.⁹¹

Este razonamiento que fue acogido por la Corte Suprema, conociendo de los hechos mediante Recurso de Queja.⁹²

Por su parte, respecto a los derechos básicos de los consumidores del artículo 3°, letras d), e) y f), a saber, derecho a la seguridad en el consumo, el derecho a la indemnización y reparación y el derecho a la educación para el consumo responsable, respectivamente. En suma, no existen en el Párrafo 3° obligaciones de los proveedores que se pueda entender correlativa a los derechos en comento.

⁹¹ Primer Juzgado de Policía Local de Nuñoa, ROL N°4.410. XL- 2006.

⁹² Recurso de Queja interpuesto por la parte demandante, que revocó finalmente el fallo absolutorio dictado por la Corte de Apelaciones de Santiago en segunda instancia. Específicamente en los considerandos 14 y 15 de la Sentencia dicada por la Excelentísima Corte Suprema, ROL 68368, dictada el 9 de Julio del 2000, que señalan:

“Décimo Cuarto: Que en consecuencia, en la especie, se han infringido los artículos 1°, 3° letra c) y 13 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en cuanto define la primera norma como consumidor o usuario a ‘las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatario finales, bienes o servicios’. Por su parte el artículo 3 letra c) del precepto garantiza: ‘El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios’, y a su vez, el artículo 13 del cuerpo legal dispone: ‘Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas’.”

“Décimo Quinto: Que las referidas normas han resultado vulneradas atendido el presupuesto fáctico acreditado, como ya se ha demostrado, en atención a que se ha discriminado en la atención a los consumidores por parte de un proveedor de servicios que en su giro específico no prestó aquel al cual está obligado en virtud de la naturaleza y actividad que realiza cotidianamente”.

§2. Obligaciones correlativas a los derechos básicos de los consumidores del artículo 3° fuera del Párrafo III de la Ley 19.496.

Las obligaciones del proveedor no se agotan en las enumeradas en el Párrafo 3° y se encuentran esparcidas a lo largo del cuerpo legal de un modo bastante casuístico.

Respecto al derecho a la libre elección del bien o servicio del **artículo 3° a)** podemos encontrar obligaciones correlativas en los **artículos letras h) y f)**. Ambas letras fueron agregadas por la Ley 20.555 y vienen a reforzar el derecho a la información de los consumidores de bienes y servicios financieros, garantizando el derecho a la libre elección del artículo 3° letra a). Se ve una clara alusión a éste último derecho en las letras h) y f) del citado artículo. Referidas a obligaciones que tienen como principal objeto la libertad de elección en su fase de conclusión. Es decir, protegen el derecho del consumidor de escoger libremente con quién y qué contrato celebrar.

En el **artículo 17° letra h)**⁹³ se prohíbe y regula el ofrecimiento y venta de productos y servicios de manera atada, obligación correlativa al derecho a la libre elección del consumidor. No existe libertad contractual, en los casos en que se celebran contratos forzosos vinculados a la contratación de un bien o servicio. En aquella hipótesis, los proveedores plantean una especie de “presunción de voluntad” por el hecho de haberse manifestado previamente para efectos de adquirir un bien o servicio con el mismo proveedor.

⁹³Artículo 17 H.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:

a) Impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y

b) No lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.

Los proveedores no podrán efectuar aumentos en los precios, tasas de interés, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resolución de este último por parte del consumidor, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor.

Tratándose de aquellos contratos con el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el servicio de atención al cliente, el mediador o el árbitro financiero acoge un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y devolver al consumidor los montos cobrados en exceso.

El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar que la compra de bienes o servicios de consumo se realice exclusivamente con un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro. Lo anterior es sin perjuicio del derecho del proveedor a ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.

Esta práctica comercial, es atentatoria del sub principio de la autonomía de la voluntad de la libertad contractual.

Por su parte, el **artículo 17° letra f)**⁹⁴, contiene una obligación correlativa al derecho en comento, toda vez que prohíbe a los proveedores de servicios o productos financieros y de seguros al público en general, enviar productos o contratos representativos de ellos que no haya sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del consumidor. Tal como señala Guillermo Caballero:

“el bien jurídico protegido por esta norma es el derecho de los consumidores a la libre elección del bien o servicio establecido expresamente en el artículo 3° de la Ley 19.496 (...) La libertad de elección del consumidor alcanza no sólo a la manifestación de voluntad libre de vicios- tutelada adecuadamente por el Derecho común- sino a la protección del consumidor ante cualquier conducta que pueda inducirlo a contratar un servicio o producto no deseado como cabalmente ocurre si recibe en el domicilio o lugar de trabajo una tarjeta de crédito con su nombre impreso lista para ser utilizada”.⁹⁵

Respecto al derecho de información del **artículo 3° b)** se pueden entender como correlativas las obligaciones contenidas en el **artículo 17°, letras b), c), d), j) y l)**. Estos fueron introducidos por la Ley 20.555 y establecen obligaciones especiales a los proveedores, derivadas del derecho básico a la información veraz y oportuna de los consumidores. Como señala Goldenberg:

“El otorgamiento de la mayor cantidad de información posible a esta suerte de consumidor calificado por la complejidad del contrato celebrado parece una obsesión de la Ley N° 20.555 (...) En este sentido, pareciera necesaria una regulación particular sobre el punto, que no sólo se centrara en el desequilibrio en el poder negociador de las partes, sino que

⁹⁴ Artículo 17 F.- Los proveedores de servicios o productos financieros y de seguros al público en general, no podrán enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.

⁹⁵ CABALLERO Germain, Guillermo, Artículo 17 f) en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores), La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile, (2013) p.443.

pretendiese, hasta donde fuera posible, evitar los perniciosos efectos de la asimetría informativa derivados de la complejidad de las operaciones financieras⁹⁶

Específicamente, el **artículo 17° b)**⁹⁷, regula controles de forma de los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros, y en general, por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y toda persona natural o jurídica

⁹⁶ En GOLDENBERG Serrano, Juan Luis, Artículo 17 d) en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile, (2013) p.419.

⁹⁷ Artículo 17 B.-Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.

b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.

c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.

d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, en el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.

e) Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.

f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.

g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.

Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor con treinta días hábiles de anticipación, al menos, respecto de su entrada en vigencia.

proveedora de dichos servicios o productos con el objeto de promover su simplicidad y transparencia.

Por su parte, el **artículo 17°c)**⁹⁸, establece la obligación para los proveedores de bienes y servicios financieros en contratos de adhesión de contener una “hoja resumen” que garantice el acceso a una información clara y sencilla.

“Ahora, para que la hoja resumen pueda cumplir con su propósito de informar en términos sencillos las condiciones más importantes de dichos contratos de adhesión y que dicha información permita una comparación con productos y/o servicios de la competencia, se precisa que la información convenida en dicha hoja sea estandarizada para todos los operadores del mercado financiero. Ello justifica que el artículo 17 C requiera que la hoja resumen cumpla con el formato, el contenido y las demás características que establezca el o los reglamentos dictados en conformidad a ésta Ley”.⁹⁹

El **artículo 17°d)**¹⁰⁰, establece una obligación correlativa al derecho a la información para los proveedores de bienes y servicios financieros que se contraten por medio de contratos de

⁹⁸ Artículo 17 C.- Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros.

⁹⁹ FERNANDEZ Acevedo, Fernando, Artículo 17 c) en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores), La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile, (2013) p.109.

¹⁰⁰ Artículo 17 D.- Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato.

Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión.

adhesión. La particularidad de esta obligación viene dada porque se entiende que el deber de información ha de cumplirse de modo periódico, mientras se mantenga la relación contractual. Todo cambio en el contenido del contrato no puede ser unilateral y cualquier modificación que los proveedores quieran incluir en él, han de ser debidamente informada a los consumidores de la forma regulada en el precepto.

El **artículo 17° j)**¹⁰¹, establece una obligación para el proveedor de productos o servicios financieros, con independencia de si se contrataron o no por medio de un contrato de adhesión. Para su aplicación se requiere que exista un tercero garante de una obligación principal que ha contraído un consumidor con el proveedor de bienes y servicios financieros. Consiste en la formulación de un folleto explicativo que ha de entregarse al tercero (persona natural).

Los proveedores de créditos no podrán retrasar el término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso cualquier demora superior a diez días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de diez días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad.

En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el contrato de mutuo otra hipoteca que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico.

Extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a otorgar la escritura de cancelación de la o las hipotecas, dentro del plazo de quince días hábiles.

Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta.

¹⁰¹ Artículo 17 J.- Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmado por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple:

a) Los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar.

b) Los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso.

c) Los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.

El **artículo 18**¹⁰², regula la obligación correlativa de respetar el precio informado, exhibido o publicitado por el proveedor, prohibiéndose de forma expresa el cobro de un precio superior.

En el **artículo 28**¹⁰³, se consagra el ilícito de la publicidad falsa y engañosa. En términos positivos, podemos señalar que se consagra la obligación al proveedor de no incurrir a error o engaño por medio de un mensaje publicitario¹⁰⁴ de ciertas características del producto, enumeradas en el mismo precepto. Obligación claramente correlativa al derecho de información veraz y oportuna. En ese sentido, el autor Íñigo de la Maza menciona éste artículo y siguientes como correlativos al derecho a la información del consumidor, al señalar:

“Si se presta atención a los artículos 28 y siguientes de la Ley 19.496 se advierte que además de la libertad contractual se disciplina el suministro de información a través de la publicidad. Una de las principales cuestiones que preocupan al legislador es que la publicidad no sea engañosa, es decir, que no induzca error o engaño”.¹⁰⁵ Por su parte, el

¹⁰² Artículo 18.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

¹⁰³ Artículo 28.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

- a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;
- b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;
- c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;
- d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes;
- e) Las condiciones en que opera la garantía, y
- f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.

¹⁰⁴ Se entiende por publicidad- según lo dispone el artículo 1 de la ley – “la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad Art. único N° 1 d) hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28”.

¹⁰⁵ DE LA MAZA Gazumuri, Íñigo, El suministro de información como técnica de protección de los consumidores. Los deberes precontractuales de información, Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, vol. 17, número 2, Coquimbo,(2010), p.39.

artículo 28° A¹⁰⁶, tipifica una forma específica de publicidad engañosa, estableciendo la prohibición de generar confusión entre los proveedores respecto a los distintos competidores. Me remito a lo señalado respecto al precepto anterior.

El **artículo 28° B**¹⁰⁷, establece deberes de información especiales para aquellos proveedores que realicen publicidad por medio de correos electrónicos para efectos de evitar el “spam” y así garantizar la posibilidad al consumidor de solicitar que cese el envío.

El **artículo 29°**¹⁰⁸, regula especiales deberes de información para aquellos proveedores que en virtud de lo regulado en la LPD o en una ley especial, estén obligados a rotular los bienes o servicios que produzca, expendan o preste, sancionándose de modo expreso el no cumplimiento de ésta obligación como también un cumplimiento imperfecto en caso de que se realice pero no conforme a la verdad. Esta última hipótesis tiene sentido, toda vez que el derecho del consumidor no se cumple con la entrega de cualquier información por parte del proveedor, ya que tal como dispone el Artículo 3° letra b), esta ha de ser veraz.

El **artículo 30°**¹⁰⁹, contiene el importante deber de información al público consumidor del precio o tarifa, exceptuándose solamente aquellos que se regulan convencionalmente. “Los

¹⁰⁶ Artículo 28 A.- Asimismo, comete infracción a la presente 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

¹⁰⁷ Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, 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.

¹⁰⁸ Artículo 29.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendan o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

¹⁰⁹ Artículo 30.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

instrumentos señalados (se cita además de la LDPC al Código de Ética Publicitaria) establecen así,- de cargo del proveedor- una obligación de información, la que encuentra su primer fundamento en el derecho básico a una información veraz y oportuna (artículo 3° letra b) LDPC), al cual la misma Ley N° 19496 le ha otorgado el carácter de básico, razón por la cual tiene como sujeto activo, a todos los consumidores, aun cuando no mediare contrato de consumido alguno”.¹¹⁰

El **artículo 32**¹¹¹, dispone controles de forma respecto a la forma de suministrar la información básica comercial¹¹² que han de respetar todo proveedor sea de servicios o productos y de procedencia nacional o extranjera.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento. Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.

¹¹⁰ ISLER Soto, Erika, Artículo 30, en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile, (2013),p. 609.

¹¹¹ Artículo 32.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles en moneda de curso legal, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor.

Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.

¹¹² Esta está definida en el artículo 1° de la LPDC como: “los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.

En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo

El **artículo 33**¹¹³, contiene el importante principio de comprobabilidad, esto es “debe existir una base científica que permita determinar la efectividad de sus aseveraciones”¹¹⁴ y además la prohibición de que éstas induzcan a error o engaño a los consumidores. En otros términos, esta disposición dispone de modo correlativo al derecho a la información veraz de los consumidores la obligación de los proveedores de que las declaraciones objetivas contenidas tanto en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión sean susceptibles de ser comprobadas científicamente y además que las expresiones que se utilicen han de ser claras y no produzcan una falsa representación de la realidad en los consumidores.

En el **artículo 35**¹¹⁵ se establece la obligación de informar respecto a la duración de ellas y las bases de la mismas, señalando el inciso segundo, que no se entenderá cumplida con ésta obligación con el sólo hecho de depositarlas ante Notario.

El **artículo 36**¹¹⁶, regula deberes de información en aquellas promociones que el incentivo consista en la participación de concursos o sorteos. Se establecen exigencias formales y el

uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.”

¹¹³ Artículo 33.- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor. Expresiones tales como "garantizado" y "garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas.

¹¹⁴ ISLER Soto, Erika, Artículo 33, en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile, (2013) p.755.

¹¹⁵ Artículo 35.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración. No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario. En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

¹¹⁶ Artículo 36.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos.

deber de suministrar información sobre el monto o número de premios, sobre el plazo para su reclamo y una difusión adecuada de los resultados de los concursos o sorteos.

En el **artículo 37**^{o117 118}, se establecen obligaciones especiales correlativas al derecho de información para aquellos proveedores que otorguen créditos al consumidor.

¹¹⁷ Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor 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 expresamente aceptados por el consumidor.
 5. Cualquier otro importe permitido por 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 impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.

No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.

El proveedor del crédito deberá realizar siempre a lo menos una gestión útil, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, dentro de los primeros quince días siguientes a cada vencimiento impago. Si el proveedor no realizara oportunamente dicha gestión, la cantidad máxima que podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos indicados en el inciso anterior, se reducirá en 0,2 unidades de fomento.

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 N° 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 de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

El **artículo 41° inc. 1**¹¹⁹, establece una obligación especial correlativa al derecho de información para todos aquellos proveedores prestadores de servicios respecto al plazo que se hace responsable del servicio o reparación.

El derecho a no ser discriminado arbitrariamente del **artículo 3°c**), tiene un claro correlativo en el **artículo 37° inc. 9°**¹²⁰, a propósito de la regulación del crédito al consumidor y en específico respecto a la cobranza extrajudicial, en el que se establece una obligación de no discriminar entre distintos consumidores para efectos de las modalidades y procedimientos de cobranza.

Respecto al derecho a la seguridad del **artículo 3° d)**¹²¹ no encontramos obligaciones correlativas en el Párrafo 3° Título Primero, de las obligaciones de los proveedores. Sin embargo, ello no es suficiente para denegar el carácter de derechos subjetivos. Señala Corral sobre este punto:

Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos 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 durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la 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 vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

¹¹⁸ En virtud del epígrafe donde se ubica la norma (Párrafo 3°: Del crédito al consumidor) podría uno creer razonablemente que en él se regulan obligaciones especiales para los proveedores de bienes y servicios que otorguen créditos al consumidor. Sin embargo, el artículo 39° C dispone: "No obstante lo señalado en el epígrafe del presente párrafo 3°, se aplicará lo dispuesto en el inciso quinto del artículo 37 a todas las operaciones de consumo regidas por esta ley, aun cuando no involucren el otorgamiento de un crédito al consumidor. A saber, "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 N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal".

¹¹⁹ Artículo 41.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación. dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley.

¹²⁰ Artículo 37 inc.9.- 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 de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

¹²¹ CORRAL Talciani, Hernán, Artículo 3 d) en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores), La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile, (2013) p.109 y 110.

“La afirmación que hace la ley sobre los derechos y deberes del consumidor, en este caso, referidos al concepto de seguridad, debe considerarse no como una mera declaración de intenciones, sin repercusiones concretas y normativas, sino efectivamente como un derecho subjetivo fundamental sobre el cual se edifica todo el resto de la disciplina legal”. “Normalmente, este derecho se verá reafirmado por otros preceptos de la misma ley ,en especial los del Párrafo 5° del título 3°, que se refiere justamente a la seguridad de los productos y servicios (artículos 44° a 49°). Pero nada impide que el precepto sirva para interpretar otras normas (ej. artículos 20°, 23°), que también aluden a la seguridad, o incluso que sirvan de manera autónoma para resolver un conflicto que no se encuentra contemplado en alguna regla expresa de la Ley”.

Nos limitaremos a examinar aquellas normas que -según Corral- establecen obligaciones correlativas. Éstas generalmente se vinculan con el derecho a la información del artículo 3° b), toda vez que el principal mecanismo para velar por el derecho a la seguridad es el suministro de mayor información sobre aquellos productos y servicios que por su naturaleza conllevan un riesgo para la seguridad de las personas.

El **artículo 45**¹²², regula deberes especiales de información para aquellos proveedores que produzcan, fabriquen, importen, construya, distribuyan o comercialicen bienes o servicios cuyo uso sea potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes. Por su parte, el **artículo 46**¹²³ establece la obligación a todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios a informar a la autoridad competente y a los consumidores, la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, aun cuando los productos o servicios ya hayan ingresado al mercado.

¹²² Artículo 45.- Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos en idioma español, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

¹²³ Artículo 46.- Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo precedente.

No se encuentran obligaciones correlativas para los proveedores en relación con los derechos consagrados en las letras e) y f) del artículo 3°, a saber, el derecho a indemnización y reparación y el derecho a la educación para un consumo responsable.

§3. Conclusión.

Podemos señalar que, utilizando el criterio de Hohfeld, son derechos subjetivos los consagrados en el artículo 3°, letras a), b), c) y d). Sin embargo, es difícil concebir a los derechos básicos de educación y a la reparación e indemnización como tales -entre otras razones- por no existir obligaciones correlativas reconocidas a lo largo de la Ley.

Respecto al derecho básico de una indemnización y reparación adecuada, Contardo señala:

“Debe descartarse la idea de una atribución legal de un derecho subjetivo (o poder) al consumidor por parte de éste artículo. En efecto, por la sola virtud de este artículo el consumidor no tiene un poder para ejercer la reparación e indemnización en contra de alguien. La norma adquiere individualidad cuando se concretiza por la violación de otras normas de la LPDC, por ejemplo, la falta de conformidad de un producto (artículos 20 y 21) o servicio (artículos 40, 41 y 43), normas de seguridad (artículos 44 y ss.), entre otras. Una opción interpretativa podría ser que la reparación e indemnización oportuna y adecuada es una aspiración programática del derecho del consumo”¹²⁴.

Similares observaciones han de hacerse respecto a la existencia a lo largo de la ley de obligaciones correlativas para los proveedores al derecho a la educación para un consumo responsable de los consumidores. Primero, ¿tiene sentido entender que sean los proveedores quienes están obligados a educar al consumidor para un consumo responsable? Más bien, parece ser coherente entender que el sujeto obligado a satisfacer dicho derecho es el Estado por medio de organismos que tengan como una de sus funciones la educación de los consumidores. Por ejemplo el Servicio Nacional del Consumidor, que tiene entre las funciones enumeradas en el artículo 58 de la Ley 19.496 la de “formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor, especialmente

¹²⁴ CONTARDO González, Juan Ignacio, Artículo 3° e) en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile, (2013) p.755.

sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias” (letra a); Sin embargo, nada regula el legislador al respecto. “Podemos concluir que a pesar de la consideración del derecho a la educación como un derecho básico del consumidor, su regulación concreta en la Ley desde un punto de vista cualitativa y cuantitativo es muy escasa. Es por ello que resulta complejo hablar de `derecho básico`, en el sentido de derecho subjetivo en este caso, convirtiéndose más bien en una declaración de intenciones del legislador, en un deseo bien intencionado”.¹²⁵

En mi opinión, el hecho de que estos derechos no puedan concebirse como derechos subjetivos, traiciona la *ratio legis* de la norma y transforma su reconocimiento como “derechos básicos” en un mero postulado de intenciones en pos de la protección de los intereses de los consumidores. El hecho de que carezcan de un sentido prestacional claro, que no tengan deberes correlativos reconocidos en la ley, los transforma en meros principios, lo que afecta su eficacia normativa. En términos prácticos, podrían servir como norma de interpretación, sin embargo, no se puede condenar a una persona por infracción a la Ley del Consumidor y en consecuencia, ser merecedora de una multa por la sola infracción al artículo 3° letras f) y e) de la Ley de Protección de los derechos de los consumidores.

2.2.2. Inutilidad de su consagración.

Una de las más reiteradas críticas a la existencia de un catálogo de derechos básicos de los consumidores es la inutilidad e innecesaridad de su consagración, por estar estos derechos ya positivados en otras normas dentro de nuestro ordenamiento jurídico, especialmente en nuestra Constitución Política de la República.

Pfeffer señala sobre este punto: “En nuestra opinión se trata de una redundancia innecesaria del legislador (se refiere a los derechos consagrados en el artículo 3° de la Ley 19.496), no se hace más que repetir las garantías constitucionales que los consumidores tienen como ciudadanos”.¹²⁶

¹²⁵ AIMONE Gibson, Enrique, Derecho de Protección al Consumidor, ConoSur Ltda, Santiago, (1998), p.64.

¹²⁶ PFEFFER, Francisco. Algunos comentarios sobre la ley del consumidor. Gaceta Jurídica n°292, (1997), p.13.

Según el autor, cada derecho básico del consumidor reconocido en el catálogo del artículo 3°, ya tiene una consagración constitucional en el catálogo de garantías del artículo 19° de la Constitución Política de la República. El derecho a la libre elección del artículo 3°a), encontraría su consagración en los numerales 21° y 23° del artículo 19° de la Constitución, que consagran, respectivamente, el derecho a desarrollar cualquier actividad económica y el derecho a adquirir el dominio de toda clase de bienes. El derecho a una información veraz y oportuna, reconocido en el artículo 3° b), no sería más que una manifestación del principio constitucional de libertad económica, consagrado en el artículo 19° numerales 12° y 22°, que consagran la garantía de emitir opinión y la de informar sin censura previa. Del mismo modo, el derecho a no ser discriminado arbitrariamente del artículo 3° letra c), ya está reconocido constitucionalmente en el numeral 2° inc. 2° y en el derecho a la igualdad ante la ley contenido en el numeral 3°. El derecho básico del consumidor consagrado en la letra d) del artículo 3°, a saber, la seguridad en el consumo, ya estaría consagrado en el artículo 19° número 1°, que consagra el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona. Por su parte, los numerales 8° y 9°, consagran los derechos a la salud y a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, respectivamente. Del mismo modo, el derecho de la letra e) a la reparación e indemnización adecuada del artículo 3°, tendría consagración constitucional en el artículo 19° número 1°, ya citado, y en el derecho a la propiedad del numeral 24°. Por último, el derecho a la educación para un consumo responsable, no sería más que una manifestación al derecho a la educación garantizado a nivel constitucional en el artículo 19° número 10°.

Algunos autores, opinan en el mismo sentido, pero enfocándose a la innecesaridad de consagración de alguno de los derechos básicos y no de todo el catálogo. Por ejemplo, respecto al derecho a no ser discriminado arbitrariamente, Barrientos plantea:

“Nos parece innecesaria la norma del artículo 3 letra c), al menos en la forma como ha sido publicada, porque sólo repite conceptos que ya están en la CPR y no cumple con lo que habría sido un real aporte al ordenamiento civil y del consumo, dar criterios para llenar su contenido y reglamentación. La norma no dice qué es discriminación arbitraria por parte de proveedores de bienes y servicios, cuales son los supuestos, su alcance, en definitiva, sólo enuncia un principio ya consagrado”.¹²⁷

¹²⁷ BARRIENTOS, Marcelo, Artículo 3° C) en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores), (2013) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile. p.106.

En el mismo sentido, Corral, señala respecto a la consagración del derecho básico de la seguridad en el consumo de bienes o servicios del artículo 3° d) “(hay una especificación innecesaria sobre la seguridad en el consumo y de un derecho consagrado a nivel constitucional (artículo 19 n1 8 y 9 CPR)”.¹²⁸

Ha de tenerse presente, que la redacción de la Ley 19.496 coincide temporalmente con el doctrinalmente denominado proceso de “Constitucionalización del derecho civil” que podría sencillamente definirse como la “transformación de un ordenamiento al término del cual este resulta totalmente impregnado de las normas constitucionales”¹²⁹ y que tiene múltiples expresiones y consecuencias en nuestro derecho civil nacional. Tal como expone Correa:

“Favoreu divide los efectos de este proceso en directos e indirectos. Entre los primeros señala tres. La ‘constitucionalización-judicialización’ consiste en someter la política a reglas jurídicas eficaces. La ‘constitucionalización-elevación’ es el desplazamiento del sistema de fuentes desde la ley hacia la constitución. El último efecto directo, la ‘constitucionalización-transformación’, se refiere a la impregnación de las distintas ramas del derecho así como una transformación de esas por la jurisprudencia constitucional en materia de derechos y libertades. Favoreu destaca como efectos indirectos de la constitucionalización, la modernización, unificación y simplificación del derecho”.¹³⁰

El mismo Hernán Corral, señala que este fenómeno se manifiesta por medio de tres vías principales: la reforma de leyes, la de interpretación de las leyes a las luces de la Constitución y por último, la aplicación de la Constitución como una ley al caso concreto.¹³¹ La consagración de un catálogo de derechos de los consumidores, constituiría una manifestación de esta tendencia por la vía de la reforma de leyes, en el sentido de adecuar la legislación a la luz de los derechos constitucionales, reconocidos en la Constitución

¹²⁸ CORRAL Talciani, Hernán, Artículo 3° D) en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores) (2013) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal PublishIng, Santiago de Chile. p.114

¹²⁹ GUASTINI, Ricardo, La constitucionalización del ordenamiento jurídico: El caso italiano, en CARNONELL, Miguri, Neoconstitucionalismo, Editorial Trotta, Madrid, (2003), p.49.

¹³⁰ FAVOREU, Louis Joseph, La Constitucionalización del Derecho, en Revista de Derecho de la Universidad Austral de Chile, vol. 12, (2011), p 31-43 en CORREA, Rodrigo, Vulgarización por constitucionalización, Revista derecho y humanidades, N°11, p 161-175, p.162.

¹³¹ CORRAL Talciani, Hernán, Algunas reflexiones sobre la constitucionalización del derecho privado, Derecho Mayor, Universidad Mayor, N°3, Octubre, Santiago de Chile, (2004), p.49.

Política de la República de 1980. En ese sentido, las garantías constitucionales del artículo 19°, se concretizan en miras de garantizar sus derechos ciudadanos en cuanto consumidores.

Pero, ¿por qué se critica con fuerza la innecesaria y reiteración en el reconocimiento de estos derechos?

En opinión de Barrientos:

“En cualquier caso, esta norma que comentamos aquí (se refiere al artículo 3° letra c) aparece como innecesaria y peligrosa a nuestro juicio, desde el punto de vista de la seguridad jurídica. Esto puede predicarse también, que a pretexto de constitucionalizar el derecho civil, no aporta sino enunciados programáticos, sin directrices claras y que en cierto modo desprecia más de veinte siglos de rica evolución del Derecho Civil.”¹³²

Aquel efecto de la constitucionalización se ha denominado “vulgarización del derecho”, lo que trae como consecuencia- según la opinión de Correa- el hecho de que “la argumentación jurídica tiende a hacerse menos institucional y por tanto más abierta a consideraciones generales, sean económicas o propiamente morales”¹³³, lo que atenta contra la igualdad ante la ley y la seguridad jurídica, idea que se desarrollará en detalle en el Capítulo III de este trabajo.

Me parece importante plantear desde ya la hipótesis de que, al menos en teoría, parece problemático el hecho de consagrar derechos generales sin normas que complementen la determinación del contenido a nivel legal. A nivel constitucional, la técnica de consagración de derechos, tiene una justificación política, ya desarrollada en el Capítulo I de ésta investigación. La ambigüedad e indeterminación responden a una lógica de reconocimiento de derechos de un modo programático que contiene un mandato principalmente para el Estado. Tal como se justificará, pareciera que la adopción de esta técnica legislativa ha traído consecuencias perniciosas para la eficaz garantía de los intereses de los consumidores en la práctica.

¹³² BARRIENTOS, Marcelo, Artículo 3° C) en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores), (2013) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile.p. 106.

¹³³ CORREA, Rodrigo, Vulgarización por constitucionalización, Revista derecho y humanidades, N°11, (2005), p 161-175, p.162

2.3. Críticas de forma al artículo 3° (técnica legislativa empleada)

2.3.1. Concepto de técnica legislativa.

“El concepto de Técnica Legislativa es más fácil de captar que de volcar en una definición. Pero como una aproximación, podemos decir que la Técnica Legislativa es el arte de elaborar textos normativos sin defectos, o con la menor cantidad posible de defectos.”¹³⁴

Pérez Bourbon¹³⁵, señala cuáles han de ser las principales características de un cuerpo legal para determinar que la técnica adopta fue correcta o buena. A saber, el texto de la ley “a) Debe ser coherente con el resto del ordenamiento jurídico, b) Debe ser un fiel reflejo de la decisión política que motivó al legislador y c) El texto debe ser interpretado de la misma manera por cualquier lector, condición sine qua non para garantizar los derechos elementales de seguridad jurídica y de igualdad ante la ley.”¹³⁶

Sobre éste último punto se encuentran las mayores deficiencias del texto legal en comento, no obstante existir otros aspectos negativos que incumplen igualmente las características mínimas exigidas por este autor para considerar como óptima la calidad de la técnica legislativa utilizada. Sin embargo, nos remitiremos especialmente a éste punto por ser importante para efecto de nuestra hipótesis. A saber, el artículo en estudio ha contribuido para una deficiente protección de los intereses de los consumidores y su tutela efectiva. Además, ya nos hemos referido tangencialmente a los puntos a) y b) en el acápite 2.2 de éste mismo capítulo. Sobre el punto a) al referirnos al proceso en que se enmarca la dictación de la Ley 19.496 y el fenómeno de la constitucionalización del derecho privado y las críticas que se han realizado por la innecesaridad de la consagración de éstos derechos, por no ser más que la concreción de derechos de rango constitucional para la materia en específico desarrollada en un rango legal.

Respecto al punto b)- a saber, si la norma es el fiel reflejo de la decisión política que motivó al legislador, partiremos con la tesis expuesta al inicio de éste capítulo: la intención de los

¹³⁴ En 2° Congreso Argentino de Administración Pública: Sociedad, Gobierno y Administración Pública: Reconstruyendo la estatalidad: transición, instituciones y gobernabilidad, (Córdoba, Noviembre del 2013), panel de SVETAZ, María Alejandra, RONA, Nicolás, UBERTON, Fermín y PEREZ, Héctor, Asociación Argentina de Estudios de Administración Pública.

¹³⁵ PEREZ Bourbon, Héctor. Manual de Técnica Legislativa, Editorial Konrad. Adenauer Stiftung, Buenos Aires, (2007). [en línea]<http://www.kas.de/wf/doc/kas_12398-544-4-30.pdf>, [Consulta: 28 de Septiembre, 2015].

¹³⁶ Ibídem, p.18.

legisladores era consagrar verdaderos derechos subjetivos de los consumidores, lo que lleva a la regulación sea del todo criticable. Toda vez que la doctrina, ha cuestionado si los derechos básicos contenidos en el catálogo de derechos del artículo 3º tienen verdaderamente el carácter de derechos subjetivos (crítica desarrollada en el presente capítulo, en el acápite 2.2.1).

Por ende, se analizará el punto c), respecto a la ambigüedad del artículo 3º, los consecuentes problemas de interpretación y el atentado a las garantías de la seguridad jurídica y la igualdad ante la ley.

2.3.2. La ambigüedad del artículo 3º

Para Jeremy Bentham existen imperfecciones de primer y segundo orden en la técnica legislativa empleada en cualquier fragmento legislativo desde el punto de vista de la forma. Las de primer orden son: “1. Ambigüedad; 2. Oscuridad; 3. Voluminosidad”.¹³⁷

“Ambigüedad: se produce cuando el efecto de la expresión empleada encierra varios significados al mismo tiempo de tal forma que, aunque a la mente individual en cuestión le aparezca bastante claro que alguno de ellos ha de ser significado que el legislador intentó transmitir, sin embargo será dudoso de cuál de ellos se trata”

El sentido del texto no es claro, lo que evidentemente obsta a que pueda ser interpretado de la misma forma por cualquier persona, lo que consta al revisar fallos de los tribunales de nuestro país en los cuales se cita el precepto en comento. Su falta de claridad, a mi parecer, es consecuencia de dos deficiencias fundamentales: (1) la poca precisión y coherencia de su redacción (2) la falta de orden de las cuestiones allí reguladas. El artículo 3 se ha convertido en el “cajón de sastre” de la LPDC.

2.3.2.1. Falta de precisión y determinación de su contenido

Como ya señalamos en el capítulo I, la redacción del texto original del artículo en comento, tuvo como principal fuente el catálogo de derechos de la resolución para la protección del consumidor de la ONU de 1985. Éste instrumento, presenta características especiales, que responden a su naturaleza internacional, de carácter programático, y al hecho de que va dirigida a los Estados miembros de la mencionada organización internacional.

¹³⁷ BENTHAM, Jeremy, *Nomografía o el arte de redactar leyes*, Boletín Oficial del Estado: Centro de Estudios políticos y constitucionales, Madrid, (2004), p.17.

Escapa de dicha lógica la existencia de un catálogo de derechos y deberes en una ley que pretende regular de un modo específico actos jurídicos entre dos sujetos de derecho privado. Estas relaciones jurídicas se caracterizan por la existencia de un vínculo interpersonal que normalmente tiene un fundamento de reciprocidad que se expresa en la existencia de derechos y deberes que suelen estar interrelacionados.¹³⁸

Los sujetos de derecho de una relación jurídica de derecho privado, en consecuencia, generalmente son recíprocamente acreedores y deudores unos de otros y los sucesos que afectan a la obligación de una parte repercuten sobre lo que ocurre con la obligación de la contraparte. Éstas características propias de las relaciones de derecho privado, hacen particularmente difícil concebir la existencia de un simple catálogo de derechos y deberes, bajo la lógica de un simple binomio propia de los textos constitucionales y tratados internacionales. Tal como señala Enrique Barros: “La relación jurídica (de derecho privado) es compleja, pues comprende un conjunto de relaciones específicas que están relacionadas entre sí”. En otras palabras, normalmente reúnen un conjunto de deberes y obligaciones que se modifican y afectan recíprocamente”.¹³⁹

Sin embargo- al parecer- nuestros legisladores, obviaron éstas importantes diferencias. Consecuencia de ello, el artículo carece de claridad y precisión en la determinación de los elementos básicos de una relación de derecho privado -a saber- los sujetos de derecho: acreedor y deudor y el vínculo jurídico que los une: los derechos subjetivos y correlativas obligaciones. Del sólo tenor literal del artículo 3º, se reconoce la indeterminación respecto a

¹³⁸ La “interdependencia de las obligaciones” es propia de los contratos bilaterales, ya que en virtud de lo dispuesto en el artículo 1439 del Código Civil, es en aquel tipo de contratos donde ambas partes se obligan recíprocamente. De ello se deriva, que el legislador civil haya contemplado ciertas instituciones aplicables exclusivamente para aquel tipo de contratos. Por ejemplo, la excepción de contrato no cumplido del artículo 1552 del CC y la condición resolutoria tácita del artículo 1489 CC.

¹³⁹ BARROS, Enrique. Apuntes Cátedra Derecho Civil I, Tercera Parte “Relación Jurídica y derechos subjetivos”, Universidad de Chile, (2007), Santiago, p.2. Barros ejemplifica ésta característica con la compraventa, al señalar: “El contrato de compraventa, por ejemplo, es una institución que crea entre comprador y vendedor un conjunto de derechos y obligaciones recíprocas, interdependientes entre sí: el comprador tiene, entre otros, el derecho a que le sea transferida la cosa vendida, a que el vendedor le garantice la posesión si un tercero reclama derecho preexistente sobre ella, a que la cosa sirva para su uso convenido o natural; el vendedor por su parte tiene el derecho principal a recibir el precio y otros derechos conexos. Por otra parte, los derechos y deberes del comprador y del vendedor están internamente conexos entre sí, de modo que se influyen recíprocamente; así el comprador no paga el precio, el vendedor puede suspender la tradición de la cosa (artículo 1.552 CC) o pedir la resolución del contrato con indemnización de perjuicios (artículo 1489 y 1826 inc. 2 CC)”.

quiénes son los sujetos pasivos de los derechos básicos de los consumidores y obligación contraída por éste. Precisión que es esencial para entender el texto de un modo indudable e inequívoco.

2.3.2.2. Regulación insuficiente respecto a los elementos de una relación jurídica de derecho privado.

§1. Respecto a los sujetos de derecho.

En principio, si se tiene en cuenta el sólo tenor del encabezado del artículo en análisis (son derechos y deberes básicos de los consumidores), parte de ésta crítica no tendría ningún asidero. En otras palabras, parece extraño cuestionar quiénes son los sujetos de derechos y deberes si de la redacción debiese inferirse que ambos – tanto derechos como deberes- son de los consumidores. Sin embargo, la estructura básica de las relaciones jurídicas de derecho privado, presupone que si un individuo tiene un derecho como sujeto activo, ha de existir un sujeto pasivo que se ve en la necesidad jurídica de dar, hacer o no hacer algo en favor del primero. En caso de no cumplirse voluntariamente con la obligación, el ordenamiento jurídico otorga mecanismos para realizarse de un modo coercitivo, mediante el ejercicio de una acción civil.

Uno podría concluir, entonces, que el sujeto pasivo es el proveedor, toda vez, que el artículo 1° de la Ley 19.496 señala de modo expreso que “tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores”. Sin embargo, del sólo tenor de la norma no se puede llegar inequívocamente a la conclusión de que es el proveedor el sujeto pasivo de todos los derechos ahí consagrados. Por ejemplo, respecto al derecho consagrado en la letra f) del precepto en comento.

La letra f) del artículo 3°, dispone: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido”

¿Tiene sentido entender que sean los proveedores quienes están obligados a educar al consumidor para un consumo responsable? Más bien, parece ser más coherente entender que el sujeto obligado a satisfacer dicho derecho, es el Estado por medio de organismos que tengan como una de sus funciones la educación de los consumidores. Por ejemplo el

Servicio Nacional del Consumidor, que tiene entre las funciones enumeradas en el artículo 58° de la Ley 19.496 “la de formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor, especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias (letra a)”.

De lo dicho, se refleja la falta de precisión y coherencia en el texto legal. Si el objeto de la misma es precisamente regular los actos de consumo que se celebren entre proveedores y consumidores, deben de regularse de forma precisa y coherente los supuestos que conforman la relación de consumo. Es un claro despropósito que el legislador erre en determinar los supuestos básicos de toda relación jurídica de derecho privado, a saber, la existencia de dos sujetos de derechos y un vínculo jurídico entre ellos. La falta de determinación del sujeto pasivo transforma en la práctica la existencia de derechos sin que nadie esté claramente obligado a cumplir su contenido prestacional que supuestamente conlleva su consagración.

§2. Respecto al contenido del vínculo jurídico.

Toda relación jurídica de derecho privado, presupone la existencia de un vínculo jurídico que una a los sujetos de derecho- a saber, acreedor y deudor, que son uno o más derechos subjetivos y uno o más deberes correlativos.

Tal como planteamos en la introducción de éste capítulo, la *ratio legis* del artículo 3° es reconocer derechos subjetivos básicos de los consumidores de carácter irrenunciable. Sin embargo, parece claro que el artículo por sí sólo no basta para delimitar el contenido mismo de aquellos derechos, ni para identificar los mecanismos para exigir su cumplimiento. A lo largo de la ley, de un modo -a mi parecer - desordenado y poco sistemático, se desarrollan algunos aspectos de éstos derechos sobre materias determinadas. Por ejemplo, en el Título III de Disposiciones especiales, en su Párrafo 1, denominado de Información y publicidad (artículos 28° y siguientes LPDC) se da un desarrollo especial al deber de información veraz y oportuna del artículo 3° letra b).

Del solo tenor de la regulación del artículo 3°, es imposible para un intérprete determinar cuál es ese contenido obligacional, por lo que ha de interpretarse la norma en su conjunto, ejercicio realizado en este Capítulo II en el acápite 2.2.2.2. Para evitar reiteraciones

innecesarias, nos remitimos a lo ahí señalado para efectos de criticar la insuficiente determinación del contenido prestacional de los deberes correlativos de los mencionados derechos.

Durante el debate parlamentario se reconoció éste carácter “indeterminado” de los derechos allí enumerados, cuestionándose incluso su verdadera naturaleza jurídica y los verdaderos beneficios de su reconocimiento. El entonces diputado Jorge Schaulsohn señaló:

“En el caso específico que nos ocupa, en muchas disposiciones se insinúa la forma en que se protegen estos derechos, de modo que el hecho de que no se diga cómo se aseguran no es necesariamente prohibitivo para incorporar en un Proyecto de ley disposiciones de carácter general en relación con la enunciación de derechos o de valores. Esto ha sucedido en cientos de iniciativas que ha tratado la Cámara”.¹⁴⁰ Señalando que será el propio legislador quien deberá buscar la forma de materializarlos.

A pesar de coincidir respecto al punto -en el sentido de que no obsta a su indeterminación la posibilidad de consagrar un derecho o principio general- es importante que existan normas que delimiten su contenido y que hagan posible su aplicación, evitando la indeterminación jurídica. “En definitiva, se pueden consagrar principios generales en normas especiales, pero si ellos no van acompañados de elementos que definan su alcance y contenido, el legislador debiera abstenerse de consagrarlos y legislarlos tan abiertamente, estará creando problemas de certeza jurídica, y ahí donde la hay, se iniciará o aumentará la especulación en la litigación¹⁴¹

En otras palabras, es importante que el legislador de criterios para llenar de contenido su reglamentación y determinar su alcance, con el objeto de otorgar ciertas guías interpretativas al juez para el momento de aplicar la ley al caso concreto. Sin embargo, la forma de materialización de estos derechos fue poco lógica, coherente y sistemática, lo que produjo que su regulación tenga un carácter casuístico y arbitrario, en el sentido de excluir la especificación de los derechos en determinadas materias, a pesar de existir en la práctica infracción de ellos en otros aspectos. Respecto a éste punto, Almone Gibson señala:

¹⁴⁰ Cámara de Diputados. Legislatura 325, Sesión 33. Fecha 22 de diciembre, 1992. Discusión general, Historia de la Ley 19.496, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, p.209.

¹⁴¹ BARRIENTOS, Marcelo, Artículo 3° C) en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores), (2013) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile. p.106.

“Existe el riesgo de que tal listado no sea sino un compendio o una enumeración de las materias, que luego desarrolle la propia ley y que, en consecuencia, no tenga funcionalidad alguna. Algo de lo expuesto sucede en el listado de nuestra ley. En ella vemos el doble peligro: por una parte, el de una reiteración inútil de derechos y deberes desarrollados en el texto legal, por otra, el de la mera formulación de un “ derecho” no regulado, cuya efectiva vigencia será más que dudosa” .¹⁴²

2.3.2.3. Desorden y falta de sistematicidad.

En pos de la estructura y orden del contenido del articulado, en el Manual de Técnica Legislativa de Pérez Bourbon ya citado, se establece como regla que “en los incisos no deben incluirse otras normas ajenas a la simple enumeración”¹⁴³. Dicha regla, se respetó en el texto original, sin embargo, como consecuencia de modificaciones legales y de la regulación conjunta de deberes básicos de los consumidores, hoy el artículo en comento, es un entramado de distintas materias.

§1. Las reformas de las cuales ha sido objeto la Ley 19.496.

El texto original del artículo 3° se estructuraba en base a un enunciado y seis incisos que contenían la enumeración de los derechos y deberes básicos de los consumidores, ordenados de la letra a) a la f). El texto actual ha sido modificado principalmente por las reformas de los años 2004 y 2011, por las leyes 19.955 y 20.555, respectivamente.

La Ley 19.955 en su Artículo único numero 4) estableció:

“En el artículo 3°: Reemplázase la letra a) por la siguiente:

"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;"

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente.

¹⁴² AIMONE Gibson, Enrique, Derecho de Protección del Consumidor, Editorial Jurídica ConoSur Limitada, Santiago de Chile, (1998), p.63.

¹⁴³ PEREZ Bourbon, Héctor. Manual de Técnica Legislativa, Editorial Konrad. Adenauer Stiftung, Buenos Aires, (2007). [en línea] <http://www.kas.de/wf/doc/kas_12398-544-4-30.pdf>, [Consulta, 28 de Septiembre, 2015].

e) 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 le franquea, y".

La Ley 20.555, por su parte, en relación con el artículo 3° de la Ley 19.496, dispuso en su artículo 1°:

1. Agrégase en el artículo 3° el siguiente inciso segundo: "Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.

b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.

c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.

d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.

e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento."

No cuestiono la necesidad de éstas reformas. Es más, parece indiscutible, por ejemplo, que se requería urgentemente una norma clarificadora que regulara de modo expreso que el silencio no tiene valor en materia de consumo, para poner fin a conductas abusivas por parte de los proveedores e interpretaciones judiciales antojadizas. Porque, a pesar de que, por regla general, el silencio no constituye manifestación de voluntad en el derecho privado, en las relaciones de consumo parecía necesaria la existencia de una norma en ese sentido, que limitase la autonomía de la voluntad en pos de la protección del consumidor. La práctica sostenida en el tiempo por parte de los proveedores, de contemplar cláusulas contractuales que otorgaban valor al silencio del consumidor (tal como sucedió en el famoso caso

SERNAC con CENCOSUD)¹⁴⁴ o incluso en ausencia de ellas, hacían que en la práctica, la regla general en actos jurídicos de consumo fuera que la actitud completamente omisiva del consumidor se interpretara como una manifestación de voluntad en sentido positivo. Es decir, en los contratos entre proveedores y consumidores, normalmente “la nada” era interpretado como una aceptación por parte del consumidor a la introducción unilateral de modificaciones dentro del contrato original o incluso para dar por celebrados nuevos contratos accesorios a contratos anteriormente celebrados entre las mismas partes.

Mi crítica apunta más bien a por qué dicha norma – si tiene por objeto regular la formación del consentimiento– se incorporó en el artículo 3° que pretende enumerar los derechos y deberes básicos del consumidor. No existe justificación alguna y su incorporación, no hace más que aumentar el desorden y la poca sistematización de los verdaderos derechos básicos de los consumidores.

Cuestión similar se produjo con la incorporación de los nuevos “derechos del consumidor de productos o servicios financieros” agregados en el inciso 2 del artículo 3°-a saber- “el derecho a recibir la información del costo total del producto o servicio financiero, a conocer por escrito las causas de un rechazo en la contratación de un servicio financiero- las cuales deben basarse en razones objetivas- , el derecho a conocer dichas condiciones objetivas para acceder a un crédito y el derecho a conocer la liquidación total del crédito, cuando lo solicitaran”. A mi parecer, su enumeración era completamente innecesaria, ya que más que la inclusión de “nuevos derechos”, éstos no son más que la repetición o especificación de algunos ya reconocidos en el mismo catálogo del Artículo 3° o a lo largo de la Ley del consumidor- principalmente del derecho a la información y la no discriminación arbitraria - pero aplicado a los actos de consumo que tienen por objeto productos o servicios prestados por Bancos e Instituciones financieras.¹⁴⁵

Las excesivas repeticiones y el desorden que implica tratar de forma conjunta normas de distinta naturaleza no sólo es criticable desde un punto de vista de sistematización. La poca claridad del texto dificulta la tarea del operador del derecho y a mi parecer, produce una

¹⁴⁴ Sobre el silencio en derecho al consumidor y el caso CENCOSUD: BARRIENTOS, Francisca, Silencio y aceptación tácita. Aumento unilateral. Prescripción. Corte Suprema (SERNAC con Cencosud), Tercera Sala de la Corte Suprema, 24 de abril de 2013, rol N° 12.355-11, Revista Chilena de Derecho Privado N° 20, Julio 2013, p.225-261.

¹⁴⁵ Sobre el SERNAC financiero y la Reforma introducida por la Ley 20.555: LORENZINI, Jaime, SERNAC Financiero, Revista de Derecho: Escuela de Posgrado. Universidad de Chile N°2, Diciembre 2013, p.267-280.

distorsión del fin original perseguido por el legislador, al redactar el artículo 3 de la LDPC, a saber, el reconocimiento de derechos básicos de los consumidores.

§2. El reconocimiento de deberes de los consumidores en el mismo precepto.

El artículo en comento tiene la particularidad de consagrar algunos derechos básicos que traen consigo deberes correlativos, cuyo sujeto de derecho son los mismos consumidores. Esta característica, desordena aún más el texto, agudizando la falta de claridad de su contenido.

El reconocimiento de deberes en el mismo articulado, fue consecuencia de una deliberada decisión política defendida mayoritariamente por aquellos parlamentarios que -bajo una matriz liberal- criticaban la óptica proteccionista de la nueva ley que tenía como principal objeto garantizar la protección de los consumidores por medio del reconocimiento de derechos, sin cargas u obligaciones para ellos. De hecho, el reconocimiento de la existencia de estos deberes fue una verdadera concesión para aquellos parlamentarios que eran contrarios a la idea de legislar sobre la materia, bajo la férrea convicción de que el libre mercado era por sí sólo suficiente para velar por la protección los derechos de los consumidores en nuestro país.

Por ejemplo - tal como consta en el primer informe de la Comisión de Economía- el entonces presidente de la Cámara Nacional de Comercio: Francisco Errazuriz, argumentó en ese sentido señalando que “cualquiera que sea legislación que se dicte, debe contener un carácter equitativo, de manera que junto con consagrar derechos en favor de los consumidores, debe contemplar también deberes de estos mismos”¹⁴⁶. De hecho, en la Comisión de Economía, donde tuvo la oportunidad de intervenir, se llegó a la conclusión de que había de modificarse el tenor del artículo 3° contenido en el Mensaje presentado por el Gobierno, en el cual se consagraban sólo derechos básicos del consumidor y no deberes. El citado Informe, señaló que:

“Con el objeto de precisar que esta ley no sólo se preocupa de los derechos del consumidor sino que también de sus obligaciones, vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros

¹⁴⁶ Primer Informe Comisión de Economía, Senado. Fecha 15 de marzo, 1995. Cuenta en Sesión 45, Legislatura 330, Historia de la Ley, Biblioteca del Congreso Nacional, p.324.

presentes, HH, Senadores señores Bitar, Prat y Romero, acordó agregar y deberes en el nombre de este párrafo”.¹⁴⁷

Modificación que fue introducida en el texto final. Éstos deberes quedaron finalmente consagrados en el texto original juntos a sus a lo menos “aparentes” correlativos derechos del artículo 3°, letras b), e) y f).

El artículo 3° letra b), junto con consagrar el derecho a una información veraz y oportuna establece el deber de informarse por parte de los consumidores. La letra e), por su parte, reconoce el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna y el deber del proveedor a accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea. Por último, en la letra f), se consagra el derecho a la educación para un consumo responsable y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Sin embargo, podemos concluir que en aquellos incisos en el que el legislador realiza esta correlación de “derechos y deberes” de los consumidores, falla en criterios de sistematización y orden. La técnica legislativa es claramente deficiente y el texto da entender que si están incorporados en un mismo inciso tienen una correlación que no es necesariamente cierta desde un punto de vista teórico. Del tenor de la consagración se habría que entender que en caso de no cumplirse con los deberes no sería posible exigir el derecho consagrado en el mismo inciso, lo que claramente no es efectivo.

Por ejemplo, en la letra f) puede observarse claramente ésta falta de correlación entre los derechos y deberes reconocidos en un mismo inciso antes descritas. En él, se consagra el derecho a la educación para un consumo responsable y correlativamente (o por lo menos, lo que da a entender el tenor del artículo) el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido. Sin embargo, “si se sigue un criterio de ordenación sistemática de la ley, ésta correlación entre el derecho y el deber debería producirse, pero en la práctica en ésta norma esa correlación no se produce. De hecho, esa correlación se hubiera podido conseguir si se hubieran vinculado el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido con el derecho a compensación o resarcimiento (letra e del mismo

¹⁴⁷ Ibídem, p.352.

artículo)”¹⁴⁸ Toda vez, que el derecho a la reparación e indemnización puede ejercerse sólo respecto a los daños que se generan en las operaciones de consumo celebradas en el comercio establecido. Así al menos lo ha entendido invariablemente la jurisprudencia.

Esto ha llevado a parte de la doctrina a cuestionar cuál es la naturaleza jurídica de estos deberes. Así, algunos autores han planteado que es dudoso que tengan un contenido prestacional que nos permita concluir que el artículo 3° contiene una regla imperativa, dirigida a los consumidores, que los mandate a dar, hacer o no hacer favor de un sujeto activo. Es decir, es cuestionable que estos deberes constituyan verdaderas obligaciones objeto de una relación jurídica de derecho privado.

Francisco Fernández Fredes es concluyente en ese sentido y les niega tajantemente dicha naturaleza jurídica, al señalar: “Los deberes consagrados en el artículo 3 no constituyen obligaciones propiamente tales, obedeciendo su consagración únicamente a un propósito didáctico y programático, vinculado al fomento de una actitud diligente y responsable por parte de los consumidores”.¹⁴⁹ En la misma línea, Guerrero Becar concluye:

“Atendido que la LPDC no contempla sanciones a la inobservancia de los deberes que ella misma enuncia en su artículo 3, no se los puede caracterizar como deberes jurídicos; y más bien parecer tener la connotación de conductas de consumo, los deberes impuestos por la LDPC a los consumidores, más que una imposición o carga al consumidor, parecen estar redactadas en forma de declaración de principios o conductas esperadas, que el legislador aspira como actitud de un consumidor frente a un incumplimiento de su proveedor, pero, al parecer, no previó el supuesto de un incumplimiento propiamente imputable al consumidor, lo que constituiría una importante omisión”.¹⁵⁰

No es objeto de este trabajo ahondar en dicho análisis. Sin embargo, nos parece importante recalcar que, el hecho de que en el artículo 3° se reconozcan, conjuntamente con los

¹⁴⁸ ESPADA Mallorquin, Susana en PIZARRO Wilson, Carlos y DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile, (2013), p.133.

¹⁴⁹ FERNANDEZ, Francisco, “Nueva ley del consumidor: innovaciones y limitaciones” en Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión, Facultad de Ingeniería y Ciencias, Universidad de Chile, Vol.1 N°2 Santiago, (1998), p.115.

¹⁵⁰ GUERRERO Becar, José Luis, La acción temeraria en la Ley N°19.496 sobre protección de los Derechos del Consumidor, en Revista de Derecho, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Valparaíso, 2008, p.193.

derechos, deberes de los consumidores, ha propiciado al desorden y falta de sistematización. Lo que, indudablemente, dificulta la correcta subsunción de la norma al caso concreto por parte de nuestros magistrados.

2.4 Conclusiones Capítulo II:

- i. En el Capítulo I se planteó que la existencia de un catálogo de derechos en las primeras normas del moderno derecho del consumidor, respondió a consideraciones de carácter social, económico y político. Ésto se tradujo jurídicamente en el reconocimiento de derechos de los consumidores como derechos humanos y constitucionales. Es propio del derecho constitucional y del derecho internacional de los derechos humanos, consagrar catálogos de derechos. Un ejemplo de ello, son las Directrices de la ONU en materia del consumidor de 1985, que constituyó la principal fuente material de nuestra Ley y que mandataba al Estado de Chile a adecuar su legislación a la luz de sus principios. Sin embargo, la Ley 19.496 tiene objetivos y características muy disímiles, toda vez, que busca regular relaciones de derecho privado entre proveedores y consumidores. La adopción de ésta técnica legislativa es entonces cuestionable. Ello da paso a la posibilidad de realizar un análisis crítico del mismo y preguntarnos si realmente se justifica su consagración.

- ii. Las principales críticas de fondo tienen relación con la indeterminación de la naturaleza jurídica de los “derechos básicos de los consumidores”. Se puede concluir que los legisladores -en razón con los argumentos esgrimidos en el Capítulo I, primordialmente en razón de la concepción de los mismos en las fuentes materiales de la ley- pretendieron consagrar derechos subjetivos. Sin embargo, el mero reconocimiento nominal de los mismos, no nos permite concluir inequívocamente que tienen aquella naturaleza jurídica. Existen diversos conceptos que otorgan posiciones activas en una relación jurídica que no son sinónimos del concepto de derechos subjetivos. Siguiendo el criterio de Hohfeld, la forma de despejar esta interrogante es examinar si en el cuerpo normativo existen deberes correlativos.

- iii. Como consecuencia de un ejercicio de sistematización e interpretación, se concluye que los derechos básicos de los consumidores de las letras e) y f), del artículo 3°, no pueden ser concebidos como derechos subjetivos propiamente tales. Lo que tiene relevancia, si se toma en cuenta que la radical diferencia existente entre los otros conceptos que otorgan titularidad activa a un sujeto de derecho y los derechos subjetivos, es que estos últimos otorgan una acción para su cumplimiento de un modo coactivo. El que no exista dicha posibilidad, obsta a una tutela efectiva de los intereses de los consumidores. Además, se critica la inutilidad del precepto en

comento. Toda vez, que constituirían meras repeticiones innecesarias de derechos constitucionales ya consagrados en la Constitución chilena de 1980. El fenómeno se explica por ser la Ley contemporánea al proceso de “constitucionalización del derecho privado”. Dicha crítica tiene una importancia no sólo teórica, ya que el reconocimiento de preceptos ambiguos sin concreción y desarrollo legislativo pertinente, produce normalmente problemas relacionados con la seguridad jurídica y el principio de igualdad ante la ley.

- iv. Las críticas de forma apuntan a identificar las deficiencias en la técnica legislativa empleada en la redacción de la Ley. Se critica principalmente el hecho de que entendemos que el empleo de una buena técnica legislativa permite que el texto sea interpretado de la misma manera por cualquier lector, cuestión que no es posible en el artículo en comentario. Este defecto se produce por su ambigüedad, principalmente causada por la poca precisión y determinación de su contenido, al no regular los elementos que configuran una relación de derecho privado. Además de la falta de orden y sistematización, causada por las múltiples reformas de la cual ha sido objeto y por el tratamiento conjunto que se hace en el mismo precepto de los deberes de los consumidores. Se concluye que estos defectos en la redacción de la norma, pueden producir problemas en los derechos de igualdad ante la ley y seguridad jurídica.

3

Las consecuencias de las deficiencias reconocidas y su injerencia en la efectiva protección de los intereses de los consumidores.

3.1. Introducción.

Lo planteado en el Capítulo II no sólo tiene relevancia desde un punto de vista de la dogmática jurídica. Las deficiencias de la técnica legislativa empleada y las críticas al contenido mismo del artículo en análisis- en mi hipótesis- conllevan consecuencias perniciosas para la eficaz garantía de los intereses de los consumidores.

Como intentaré evidenciar en los siguientes párrafos, la redacción del artículo 3° y de la Ley de protección de los derechos de los consumidores en general, en mi opinión, ha contribuido para que los jueces, fallen de forma diferente casos similares.

Esto atenta contra la garantía de la igualdad ante la ley consagrada en el artículo 19° número 2° de nuestra Constitución Política de la República y ha dado paso a la incertidumbre jurídica. “La jurisprudencia es exuberante en cuanto hipótesis de aplicación, contradictoria, y en ciertos casos, desconcertante en su discrecionalidad”.¹⁵¹ Para demostrar este punto, se examinarán sentencias definitivas dictadas por los Jueces de Policía Local en los cuales se cita la disposición en examen para efectos de fundamentar la sentencia. En los siguientes acápite se planteará el problema y se examinarán otros factores que a mi parecer han influido para su desarrollo.

¹⁵¹BARRIENTOS Zamorano, Marcelo, Artículo 3 c) en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile, (2013), p.106.

3.2. Planteamiento del problema.

Tradicionalmente se ha atribuido la preocupante arbitrariedad que se observa en los fallos de los tribunales en ésta materia a la amplia existencia de vacíos legales en el derecho del consumidor del nuestro país, que ha permitido a sus aplicadores- so pretexto de llenar dichos vacíos- fallar de un modo arbitrario.

Otros, señalan que aquella arbitrariedad es consecuencia más bien de la particular indeterminación del contenido del artículo 3°, ya identificada a lo largo de éste trabajo. Barrientos identifica éste fenómeno y crítica duramente la técnica legislativa empleada, al señalar que “se pueden consagrar principios generales en normas especiales, pero si ellos no van acompañados de elementos que definan su alcance y contenido, el legislador debería abstenerse de consagrarlos y legislarlos tan abiertamente. Está creando problemas de certeza jurídica, y ahí donde la hay, se iniciará o aumentará la especulación en la litigación”.¹⁵²

No obstante lo señalado, creo que es errado atribuirle puramente a la calidad de la legislación un ejercicio de la jurisdicción de espaldas a los principios constitucionales de igualdad de la ley. Es innegable que la deficiente redacción y sistematización de la legislación del consumidor en nuestro país ha propiciado la existencia de verdaderas lagunas legislativas, lo que lleva al juez a fallar sin una ley que resuelva de modo claro un caso concreto. Es cierto también, que el contenido mismo del artículo 3° es particularmente indeterminado en el lenguaje, y en consecuencia, el juez tiene más discrecionalidad al momento de determinar su verdadero sentido y alcance al momento de subsumir la norma a un caso concreto.

Sin embargo, de ello no habría de seguirse necesariamente que los jueces han de fallar de forma arbitraria. Para sostener aquello, Atria, señala que en cualquier lenguaje natural utilizado en términos abstractos implicará necesariamente la existencia de casos de penumbra donde la aplicación de la ley al caso concreto es al menos conflictiva, pero esto no significa que el aplicador del derecho puede fallar de modo arbitrario. En su opinión, las lagunas normativas, en caso de existir, no implican que el juzgador pueda fallar arbitrariamente.¹⁵³ En palabras de Hart:

¹⁵² Ídem.

¹⁵³ ATRIA, Fernando, *On law and Legal Reasoning*, Oxford, Inglaterra, (2011), p.32.

“En cualquier sistema legal siempre habrá casos no reglamentados por la ley en que, en un determinado punto, el Derecho no imponga una decisión en uno u otro sentido y que, en consecuencia, el Derecho es parcialmente indeterminado e incompleto. No obstante, habrá casos en que el Derecho vigente no imponga ninguna decisión considerada como la correcta, y para fallarlos el juez deberá ejercer sus facultades de crear el Derecho. Pero no debe hacerlo arbitrariamente, esto es, siempre debe tener razones generales que justifiquen su decisión.”¹⁵⁴

En suma, es cierto que el ejercicio correcto de subsunción de la norma del operador del derecho al caso concreto es más complejo, frente a una ley obscura en su contenido y que no regula claramente en su abstracción la forma de resolver conflictos entre consumidores y proveedores que se suscitan frecuentemente en la práctica. Sin embargo, no sólo el legislador ha sido responsable de la arbitrariedad que se ha observado en el ejercicio de la jurisdicción por parte de los jueces al momento de fallar estas materias. En mi opinión, existen otros factores que explican éste fenómeno y que no han de obviarse para realizar un correcto análisis de él. Ello no obsta a la consideración de que es urgente una reforma de la legislación vigente, sino que han de tomarse en cuenta también otros elementos que igualmente requieren ser examinados, para poder lograr una tutela efectiva de los intereses de los consumidores en nuestro país.

3.2.1. Otros factores que propician la arbitrariedad en la aplicación del artículo 3°.

Primero, creo necesario precisar que existen dos tipos de acciones que emanan de la Ley 19.496, a saber, las de interés individual¹⁵⁵ y las de interés colectivo o difuso¹⁵⁶.

¹⁵⁴ CENTRO DE ESTUDIOS PÚBLICOS, En Post Scriptum, Traducción de HART, HLA, *The concept of law*, Oxford Univeristy Press, Inglaterra, 2da edición, (1994) [Consulta 19 de Noviembre, 2015] <http://www.cepchile.cl/dms/archivo_1090_690/rev65_hart.pdf>, p.259.

¹⁵⁵ En virtud del artículo 50 LPDC son de interés individual “las acciones que se promuevan exclusivamente en defensa de los derechos de los consumidores”.

¹⁵⁶ El mismo artículo define a las acciones de interés colectivo como “las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual y de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos”.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 50° A de la Ley de protección del consumidor, son competentes del conocimiento de las acciones de interés individual los Jueces de Policía Local. Específicamente, aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor. Estas acciones se conocen por medio del procedimiento regulado en la Ley 18.287 que regula el funcionamiento de los Juzgados de Policía Local, aplicando en subsidio las normas del Código de Procedimiento Civil.

Por su parte, son competentes para el conocimiento de las acciones de interés colectivo o difuso los Jueces de Letras en lo civil, según las reglas generales de competencia relativa y bajo el procedimiento señalado en la misma Ley 19.496. Siendo las acciones individuales más comunes y frecuentes en la realidad, podemos concluir que son los Juzgados de Policía Local los tribunales que conocen en primera instancia de la mayoría de los asuntos del consumidor en nuestro país.

3.2.1.1. Características propias de los Jueces de Policía Local.

Los jueces que componen los Juzgados de Policía Local de nuestro país tienen ciertas características que agudizan el problema ya identificado.

Primero, la escasa preparación que tienen los magistrados, producto de la no especialización en la materia. “La jurisprudencia de consumo es fragmentada y, en general, las resoluciones- particularmente las de juzgados de policía local-muestran una falta de manejo de conceptos preocupante”¹⁵⁷.

Además, trata una materia particularmente novedosa, ya que a pesar de existir cuerpos normativos en materia del consumidor antes de 1997, ésta es la primera ley dictada acorde a los modernos principios del derecho del consumidor que escapan de la lógica del derecho común y adopta un enfoque completamente distinto al de la legislación vigente al momento de su dictación.

Con fecha 4 de mayo de 2004 se aprobó la Ley 19.955 que introdujo importantes reformas a la ley del consumidor del año 1997, entre ellas, la introducción de la posibilidad de iniciar procesos colectivos para los intereses de los consumidores.

¹⁵⁷ ROJAS, Nicolás, Una propuesta de sistematización de los derechos de los consumidores en la Ley n° 19.496, Universidad de Chile, (s/a), p.3.

Por último, ha de tenerse en cuenta que ésta disciplina del derecho ha tenido en la práctica un limitado desarrollo dogmático, que supone un conocimiento de carácter interdisciplinario para su cabal comprensión y es normalmente ajena a la formación profesional tradicional de la mayoría de los Jueces de Policía Local.¹⁵⁸

¹⁵⁸ Las características de los Juzgados de Policía Local, plantean la interrogante respecto a la conveniencia de que sean otros los tribunales que detenten la competencia para el conocimiento, fallo y ejecución de los litigios que tengan por objeto materia del consumidor.

En la Historia fidedigna del establecimiento de la Ley se observa que respecto a éste punto hubo poca discusión. Primero, se tomó en cuenta, que hasta antes de la entrada en vigencia de la ley, los asuntos regulados en la antigua Ley del consumidor 18.223 eran competencia de estos tribunales, obviando la disímil naturaleza de ellas. La antigua Ley del consumidor tenía una perspectiva claramente punitiva, donde se contemplaba en su regulación tipos cuya infracción, acarrearía como consecuencia una sanción para el proveedor infractor. De ello se sigue, que la antigua ley sólo contemplara acciones de tipo infraccional, por lo que otorgarle la competencia para el conocimiento de estos asuntos, era completamente coherente con el sistema procesal penal vigente de aquel entonces, en el que las faltas eran de competencia exclusiva de los Juzgados de Policía Local. La nueva Ley, en cambio, incluye acciones de resarcimiento y responde a una lógica preventiva más que punitiva, por lo que en mi opinión, aquel no es un buen argumento para otorgarle la competencia los tribunales mencionados.

Durante la tramitación del proyecto de ley, podemos observar además, que se tomaron en cuenta ciertas consideraciones prácticas para determinar cuál habría de ser el tribunal competente para conocer de las acciones de la Ley 19.496. Por ejemplo, el hecho de que los Juzgados de Policía local, conocen por medio de procedimientos sumarios y de expedita tramitación, contemplando sólo algunas modificaciones en cuanto a su tramitación en el Artículo 47° de la LDPC , que apuntan a facilitar aún más el acceso a la justicia por partes de los consumidores: eliminando ciertos requisitos para la interposición de la demanda, ampliando la posibilidad de comparecer personalmente, eliminando ciertos requisitos formales para ofrecer prueba y aclarando cual será el sistema de valoración de la prueba, entre otros aspectos. En virtud de ésta disposición legal, podemos concluir que se buscó establecer un procedimiento que garantizara un mejor acceso a la justicia y una expedita solución de los conflictos con relevancia jurídica en ésta materia, por medio de procedimientos sumarios y menos formalizados. Sin embargo, lo señalado tiene más relación con las características del procedimiento por el cual se conocerá el asunto que aspectos propios de los Juzgados de Policía Local. Claramente, si se buscaba que estos asuntos se conocieran de un modo concentrado y sumario existen otras alternativas, que evitaran los aspectos perniciosos de éstos tribunales. Otros supuestos beneficios esgrimidos por algunos parlamentarios para otorgarle competencia a los Juzgados de Policía Local, fue el hecho – de que al menos en teoría- son desformalizados en cuanto a su funcionamiento administrativo y al tener un carácter comunal, garantizar un acceso territorial expedito e igualitario para todo individuo.

3.2.2.2. Características del procedimiento aplicable al conocimiento de acciones de interés individual en materia de protección al consumidor.

§1. Sistema de recursos.

Para las acciones de interés individual, se contempla un Sistema de Recursos muy limitado. Ello implica, que exista un escaso pronunciamiento por parte de los tribunales superiores de justicia.¹⁵⁹ Por ejemplo, sólo 4.870 causas de consumidor fueron conocidas por la Corte de Apelaciones de Santiago y sólo 1.399 por la Corte de San Miguel, durante el año 2011, según el informe Anual de justicia del Instituto Nacional de Estadísticas de 2011. El año 2013, la tendencia se mantuvo, conociendo la Corte de Apelaciones 4.187 causas y la Corte de San Miguel sólo 800. Respecto al máximo tribunal de nuestro país, su competencia está limitada a conocer sólo de acciones colectivas, vía Casación.

Esto importa, porque la regulación del procedimiento, limita al extremo una importante garantía del debido proceso, cual es, el derecho a recurrir. En consecuencia, frente a un error del tribunal que vulnere los derechos de los consumidores, éste cuenta con limitadas posibilidades de que sea enmendado o anulado.

§2. Sistema de valoración de la prueba.

En virtud de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 14° de la Ley 18.287¹⁶⁰, los Jueces de Policial Local, apreciarán la prueba rendida bajo el sistema de valoración de la prueba de la sana crítica.

Barrientos postula que los problemas de arbitrariedad que se aprecia en los fallos de estos tribunales, se agrava por la adopción de éste sistema de valoración de la prueba, al señalar, “por la apreciación rendida en autos de acuerdo a la sana crítica en los tribunales de Policía Local, sana crítica que aparece más cerca de la discreción que de las reglas o principios de

¹⁵⁹ En <http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario_de_publicaciones/pdf/justicia_informe_anual_2011.pdf>, [Consulta 19 de noviembre, 2015]

¹⁶⁰ Artículo 14° Ley 18.287: “Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En especial, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”.

la lógica, las máximas de las experiencias y los conocimientos científicamente afianzados, a juzgar por las sentencias de nuestros tribunales”.¹⁶¹

Sin embargo, no ha de confundirse lo que se critica: si es la institución jurídica en abstracto o la aplicación de ella en la realidad. El sistema de valoración de la prueba de la sana crítica- en teoría- efectivamente permite mayor libertad en la apreciación de la prueba, en relación con la prueba legal o tasada. No obstante ello, se establecen claros límites al razonamiento del juez, a saber, las máximas de la experiencias, las reglas de la lógica y los conocimientos científicamente afianzados, lo que está expresamente reconocido en el inciso segundo del artículo 14° de la Ley 18.287.

El problema que pareciera reconocer Barrientos, recae más bien, en que los Jueces de Policía Local, han interpretado el sistema de la sana crítica como un sistema de libre o íntima convicción sin respetar los límites anteriormente señalados.

Sin embargo, creo que el problema de la arbitrariedad no se ve agravado especialmente por la mala comprensión del sistema de valoración de la prueba, sino por la **tendencia a una deficiente fundamentación de las sentencias que apoyan la decisión del asunto controvertido.**

En ciertos fallos se observa una completa omisión a la obligación de señalar los fundamentos de hecho y de derecho y las leyes o principios de equidad en los que se apoya la decisión, lo que contradice la naturaleza misma de un sistema de la sana crítica.

En otras palabras, un sistema de la sana crítica, motiva a que frente a la necesidad de “objetivar” la certeza subjetiva alcanzada, por medio de la aplicación de los límites de las máximas de la experiencia, las reglas de la lógica y los conocimientos científicamente afianzados, se refuerce el deber de fundamentación de las sentencias con el objeto que se demuestre a la sociedad toda, como el juez o tribunal ha alcanzado aquel grado de convicción.

Es más, una correcta aplicación de él, debiera lograr menores niveles de discrecionalidad, en virtud de la fuerte exigencia respecto a la necesidad de sociabilización de las sentencias por parte del juez o tribunal. Éste aspecto fue especialmente reconocido por la Corte Suprema,

¹⁶¹ BARRIENTOS Zamorano, Marcelo en PIZARRO Wilson, Carlos / DE LA MAZA Gazmuri, Íñigo. (Directores) (2013) La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Legal Publishing, Santiago de Chile p.106-107.

que al caracterizar el sistema de la sana crítica en una sentencia del 25 de abril de 2011, en autos ROL N° 7.213-2010 señaló que:

“El sistema impone mayor responsabilidad a los jueces y -por lo mismo- una determinada forma en que deben ejercer sus funciones, que ésta referida a motivar o fundar sus decisiones de manera racional y razonada, exteriorizando las argumentaciones que le han provocado la convicción en el establecimiento de los hechos, tanto para admitir o desestimar los medios probatorios, precisar su validez, a la luz del ordenamiento jurídico, como el mérito mismo que se desprende de ellos”.

Contrario a lo que el sistema pareciese promover, del estudio de las sentencias dictadas por los Juzgados de Policía Local, pareciera que se interpreta como una invitación a fallar de acuerdo a su íntima convicción, incluso a espaldas de la ley y los principios generales del derecho, sin la obligación de expresar en sus fallos el cómo han llegado a la convicción de fallar en determinado sentido. En el análisis jurisprudencial realizado queda en evidencia la poca riqueza argumentativa o incluso el nulo razonamiento que se expresa en algunas sentencias, donde no se observa ningún tipo de ejercicio racional para justificar por qué se ha adoptado un fallo absolutorio o condenatorio.

3.3. Análisis jurisprudencial.

En este acápite se busca demostrar cómo la aplicación del actual artículo 3° de la Ley 19.496 ha traído consecuencias negativas para la protección de los intereses de los consumidores en sede judicial.

Con aquel objeto, se examinaron sentencias definitivas pronunciadas por Juzgados de Policía Local en los cuales se citó el artículo 3° de la Ley 19.496 entre los años 2010 y 2015. Se investigaron 185 resoluciones, que corresponden a aquellas disponibles en la página web del Servicio Nacional del Consumidor (<www.sernac.cl>) en el Buscador avanzado de Registro de Sentencias Judiciales, como resultado de la búsqueda “Artículo 3°”, con fecha 15 de octubre de 2015. Se analizaron pormenorizadamente 60 de ellas según el orden en que se arrojaron los resultados. En el análisis de cada una de las sentencias definitivas se señala: el tribunal que la dictó, fecha de su dictación, materia, carátula, ROL, las cuestiones de hecho (relato de los hechos según se consignan en la parte expositiva de la sentencia) y de derecho (acciones hechas valer y fundamentos de derecho), la resolución propiamente tal del tribunal y observaciones en relación al precepto en comento. Estas fichas se encuentran en el final de este trabajo como ANEXO del mismo. Primero, se hará un análisis meramente

cuantitativo, para luego analizar si las críticas al precepto en estudio, realizadas en el Capítulo II, se evidencian en ellas.

3.3.1. Sistematización de las sentencias analizadas.

Para efectos de realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de las sentencias definitivas, éstas se clasificarán según las observaciones que se realizaron respecto a la utilización del precepto. Para ello, se han individualizado de los números 1) al 60).

1. Sentencias definitivas en que no se hace referencia al artículo 3°. En estos fallos analizados, sin embargo, los hechos descritos en las denuncias y demandas respectivas, configuran una infracción a lo regulado en el artículo 3°. En todos ellos se solicita indemnización de perjuicios, por lo que sería al menos atinente citar el artículo 3° letra e).

Sentencias: 1) ,3) ,7) ,20) ,24) ,33) ,34) ,35),36), 39),57). Total: 11.

2. Se hace mención al artículo 3° en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara) sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

Sentencias: 2), 4), 5), 8), 16), 17), 18), 25), 26), 31), 40), 41), 42), 47). Total: 14.

3. A pesar de que en la parte expositiva se cita el artículo 3° como fundamento de las acciones hechas valer, el tribunal no hace referencia él en ninguna parte de la sentencia definitiva, ni en la parte considerativa ni resolutive del fallo.

Sentencias: 11), 21), 58). Total: 3.

4. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

Sentencias: 9), 10), 19), 22), 23), 27), 28), 29), 30), 32), 37), 38), 46), 48), 49), 50), 52).Total: 17.

5. Se cita al artículo 3° de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo como fundamento de derecho hecho valer por la actora.

En la parte considerativa, se cita el artículo 3° y se transcribe su contenido, sin embargo no existe ejercicio de subsunción de la norma y no se declara infringido para efectos de acoger las acciones hechas valer

Sentencias: 43), 54), 59).Total: 3.

6. En la parte considerativa se cita el precepto, refiriéndose a su contenido, señalando que se ha infringido como fundamento para acoger las acciones hechas valer. Existencia de subsunción de la norma.

Sentencias: 12) ,55), 56) ,60). Total: 4.

7. Se hace mención al artículo 3° de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. En la parte considerativa se cita el precepto, refiriéndose a su contenido, señalando que se ha infringido como fundamento para acoger las acciones hechas valer. Existencia de subsunción de la norma.

Sentencias: 6) ,13) ,14) ,15) ,51) ,53). Total: 6.

8. Se hace mención al artículo 3° de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

En la parte considerativa se refiere el tribunal al artículo 3° de la Ley 19.496 para señalarse que estamos frente a un caso de producto defectuoso sin explicar por qué.

Sentencias: 44) ,45). Total: 2.

3.3.2. Resultados del análisis y Conclusiones Capítulo III.

1. De esta clasificación de las sentencias definitivas, se puede observar que por regla general, **los Jueces de Policía Local utilizan el precepto como un criterio de interpretación, más que reconocer una norma que contiene un derecho que puede ser vulnerado.**

A pesar de que en la mayoría de los fallos se condena a la parte denunciada y demandada y que los hechos- a mi parecer- infringen claramente al menos alguno de los derechos del artículo 3º, no se declara de ese modo para acoger las pretensiones hechas valer por el sujeto activo, sino que se acogen en virtud de la infracción de otros preceptos.

Sólo en 10 fallos (según la clasificación anterior, correspondientes a las categorías 5) y 6) de las sentencias definitivas) se declara infringido el precepto y en consecuencia, se acogen las acciones hechas valer.

En la mayoría de las sentencias (39 en total), sin embargo, simplemente se menciona en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara), sin señalar que el derecho ha sido infringido.

Si los jueces entendieran, sin embargo, que en el artículo 3º se consagran derechos subjetivos, bastaría la infracción de los mismos para que naciera, al menos, responsabilidad de carácter infraccional. Para efectos de la responsabilidad civil, dependerá del cumplimiento de otros requisitos de la responsabilidad contractual y extracontractual- según la fuente generadora de responsabilidad- además de la posibilidad de acreditarlos en juicio. Sin embargo, la responsabilidad infraccional supone que existirá sanción frente a la sola infracción de un precepto de la ley y la prueba de los hechos que lo configuran. En consecuencia, entender que en el catálogo del artículo 3º existen meros principios y no normas dispositivas, hace más complejo el que se configuren infracciones a la Ley.

Especial consideración ha de tenerse respecto a los derechos a la educación para el consumo responsable y el derecho a la indemnización y reparación, reconocidos en las letras f) y e) del precepto en comento, respectivamente. Ello por las consideraciones que se hicieron respecto a su naturaleza jurídica en el Capítulo II.

En su oportunidad se señaló que no existían para los proveedores obligaciones correlativas reconocidas a lo largo de la Ley y en, consecuencia, según W.N Hohfeld no estaríamos

frente a derechos subjetivos propiamente tales. Así, su infracción no conllevaría una sanción. Según la doctrina estos “derechos básicos” no son más que normas de carácter programático o meramente postulados de buenas intenciones. Veremos si el tratamiento jurisprudencial de aquellos preceptos difiere de los derechos reconocidos en los otros numerales del artículo 3°.

En las 49 sentencias definitivas de las 60 analizadas, en que efectivamente se cita el precepto en análisis, sólo en 8, se citó el artículo 3° sin distinguir a que letra en específico se refería.

La letra d), que se refiere al derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente, es la letra en específico más citada. En un total de 49 sentencias se cita 20 veces. 17 veces es citado como un criterio de interpretación y sólo en 3 sentencias se señala de un modo expreso que los hechos denunciados o demandados infringen aquel derecho y en consecuencia, se dicta una sentencia condenatoria.

La letra e), que se refiere al cuestionado derecho subjetivo 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, se cita en 13 sentencias, en 12 de ellas como criterio de interpretación y en sólo 1 de ellas se declara su infracción.

Respecto a la letra b), que se refiere al 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, llama la atención de que fue citada en 4 sentencias y en todas, se declaró su infracción para efectos de condenar al sujeto pasivo y nunca fue citada como una mera norma de interpretación.

En 3 sentencias, se citan conjuntamente dos letras del precepto. En una sentencia, la letra b) y e), en otra la letra b) y d) y por último la letra a) y b). En todas se utiliza como criterio de interpretación.

Llama la atención que en ninguna sentencia se cita separadamente la letra a) y en ninguna sentencia, de las 60 pormenorizadamente analizadas se cita la letra f), si quiera como criterio de interpretación. Esto puede, dar luces, de la criticada inutilidad de su consagración como “derecho básico de los consumidores” y además, confirma la objeción de falta de sistematicidad en su consagración en el artículo 3°, toda vez que su deber correlativo no es

propio de los proveedores, sino más bien del Estado mismo, por medio de instituciones como el SERNAC.

En suma, pareciera que la discusión teoría respecto a su naturaleza jurídica, no tiene demasiada importancia jurisprudencialmente. En el sentido, de que independiente del cuestionamiento respecto a si en las letras e) y f) del artículo 3° se consagran derechos subjetivos o meros principios, su tratamiento judicial es similar en lo que respecta a la letra e) en comparación con las otras letras del artículo en análisis. Cuestión distinta ocurre con el artículo 3° f), que no fue citado en ninguna de las sentencias definitivas analizadas. Esto sin embargo, puede explicarse por consideraciones adicionales y no sólo por no tener el carácter de derechos subjetivo. Como planteamos en el Capítulo II, pareciera que el sujeto pasivo de la correlativa obligación es el Estado y sus organismos que tienen en sus tareas otorgar educación al consumidor para un consumo responsable y no los proveedores, quienes son los sujetos pasivos de las demandas analizadas.

2. El análisis, deja en evidencia la **existencia de formatos pre hechos para la elaboración de las sentencias**, donde el artículo 3° en la mayoría de los fallos se toma en consideración, al ser enumerado como uno de los preceptos “vistos”, al final de la parte considerativa. Sin embargo, no se analiza en la parte considerativa su contenido ni se hace ejercicio de subsunción de la norma al caso concreto. En general, llama la atención la falta de fundamentación y ejercicio de sociabilización de la sentencia en los 60 fallos analizados. Es excepcional notar en ellos un proceso de argumentación y de expresión del razonamiento que los llevó al estado de convicción en cada uno de los casos, Este fenómeno es contrario a la decisión de adoptar un sistema de la sana crítica, que precisamente busca incentivar el proceso de argumentación de la decisión judicial.

Esto podría entenderse por el alto volumen de causas que han de tramitarse en los Juzgados de Policía Local, pero además, se puede explicar, por las características de los jueces que conforman estos órganos, ya explicitados en este capítulo en el acápite 3.2.1.1. Especialmente, el hecho de que los jueces no están especialmente letrados respecto a las materias propias del moderno derecho del consumidor. Ello hace que la calidad argumentativa de los fallos, sea al menos cuestionable, desde un punto de vista teórico.

3. Se observa además, que en 11 fallos **no hay referencia alguna al precepto**, a pesar de ser atingente por las acciones hechas valer y los fundamento de hecho de la pretensión. Este hecho hace que recordemos la crítica respecto a la inutilidad de consagrar los derechos

básicos de los consumidores mediante un catálogo de derechos. Normalmente, el ejercicio realizado por los jueces, es de una lógica infraccional bastante restringida. Es común ver, como se citan las obligaciones de los proveedores incumplidas, que han sido expresamente consagradas a lo largo de la Ley de protección a los consumidores. Sin embargo, una buena comprensión de la *ratio legis* de la norma, permite concluir que la infracción del derecho en específico, bastaría para que se dictara una sentencia condenatoria, al menos desde el punto de vista infraccional. Una errada comprensión de la norma, lleva consigo su inobservancia, lo que puede abrir objeciones en relación con su utilidad.

No obstante, dogmáticamente, la crítica que se ha realizado en relación con su inutilidad tiene que ver con el hecho de que se ha entendido que es una norma meramente repetitiva, ya que aquellos derechos básicos de los consumidores, no son sino derechos constitucionales especificados para efectos del individuo en una relación de consumo. A pesar de ello, en ninguno de los fallos analizados, se observa que se citen preceptos constitucionales para efectos de argumentar la absolución o condena del proveedor, según sea el caso.

4. Respecto a fallos diversos frente a casos similares, se observa que la diferencia radica en la condena de la parte denunciada, más que en la obtención de una definitiva absolutoria o condenatoria. Sin embargo, esto igualmente vulnera la garantía de igualdad ante la ley del artículo 19 número 3° de la Constitución y da luces de cómo el operador del derecho sanciona de modo disímil hechos similares.

Por ejemplo, en las sentencias analizadas 13) y 14), frente a hechos similares la condena es radicalmente diferente. Lo interesante es que ambas resoluciones fueron dictadas el mismo día 28 de diciembre de 2014, por el Juzgado de Policía Local de Coyhaique, ambos procesos se iniciaron por medio de una denuncia infraccional hecha por valer por don Jorge Godoy Cancino, Director Regional (Región de Aysén) del SERNAC. En el primer proceso (sentencia analizada número 13)) se denunció al proveedor Empresas Corona y en el segundo (sentencia analizada número 14)) a Turismo Prado. En la sentencia número 13) se señala- resumidamente- que la parte denunciante se apersonó en las dependencias de la empresa, constatando que en los lugares interiores de la tienda, se encontraban letreros de publicidad con ofertas y promociones, sin indicación del *stock* del producto ni de la duración de las mismas. Además, el denunciante señala que figuraban en dichos carteles ofertas con restricciones, sin señalarse precisamente su contenido. En la sentencia número 14) los hechos eran similares, igualmente producto de una observación personal, la parte

denunciante constata, que ésta no cumplía con mantener a la vista de los consumidores las tarifas de los servicios que ofrece, como asimismo cuando se entrega cotización de servicios ofertados se entrega valores en otra moneda, distinta a la de curso legal. En ambos casos la parte denunciante señaló que los hechos constituían una infracción al artículo 3° b) de la Ley 19.496 en relación con los artículos 30° y 32° del mismo cuerpo legal. En ambas sentencias igualmente en la parte considerativa se cita el precepto, refiriéndose a su contenido, señalando que se ha infringido como fundamento para acoger las acciones hechas valer. Existe un ejercicio de subsunción de la norma. Sin embargo, en la sentencia número 13) se condena a la parte denunciada al pago de una multa abeneficio fiscal y en la sentencia número 14) a una simple amonestación. La diferencia en la sanción llama la atención, ya que una implica un sacrificio pecuniario, y la otra tiene un contenido meramente simbólico. Más allá de esto, sorprende que el mismo tribunal, no haga un ejercicio de fundamentación que permita siquiera entender el por qué del tratamiento desigual frente a hechos similares.

En otros, existen diferencias en el monto procedente, por conceptos de indemnización, a pesar de que la magnitud del daño es similar. Por ejemplo, en la sentencia analizada 23) la parte denunciante señala que el 7 de noviembre de 2012, su médico le diagnosticó un estado de *stress*, otorgándole una licencia médica por 20 días, razón por la cual optó mandar el respectivo documento a su empleador a través de la empresa Chilexpress, la que se comprometió efectuar la entrega el día 9 de noviembre (2 días más tarde). Además, explica que contrató los servicios de mensajería celular para dar cuenta de la entrega, no obstante lo cual ésta se realizó el día 14 de noviembre (10 días más tarde) y tampoco nada se le avisó. Añade que el atraso imposibilitó hacer uso de la licencia, ya que su entrega fue fuera de plazo, quedándose sin sueldo, lo que produjo serios problemas económicos adicionales. Se interpone denuncia infraccional, solicitando que se condene a la empresa denunciada al máximo de multa que proceda, con costas y se demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Chilexpress solicitando se le condene al pago de 200 mil pesos por daño material, más 500 mil pesos por daño moral, más reajustes, intereses y costas. En este caso se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios, respecto a lo contemplado por daño emergente por falta de prueba. Se concede la indemnización de daño moral, por las molestias propias que producen los hechos descritos en la demanda por el monto de 50 mil pesos. Señalando el tribunal “y no en la exagerada cantidad pedida que, más que un afán reparatorio, revela en ánimo de lucro inaceptable”. Se acoge denuncia infraccional y se condena a la parte denunciada al pago de 4 UTM a beneficio fiscal con reajustes e intereses,

por infracción de los artículos 23° y 24° de la Ley 19.496. No se condena a la parte denunciada en costas.

Llama la atención, las consideraciones de valor realizadas por el tribunal por el monto solicitado por la parte demandante, por conceptos de daño moral. Al señalar que existe un “ánimo de lucro inaceptable”, ya que frente a casos similares, los Juzgados de Policía Local otorgan indemnización por este concepto, incluso por montos más elevados. Además, porque por las características del caso, es dable asumir que exista una importante vulneración a intereses extra patrimoniales. Por ejemplo, en la sentencia 29) en que los hechos que se relatan son -a grandes rasgos- la compra de un automóvil, lo que incluía el servicio de mantenimiento gratuito al alcanzar los 10.000 mil kilómetros. Al llevarlo, el auto sufrió un accidente al ingresar al pozo del taller, produciéndose daños de consideración, motivo por el cual suspende el servicio contratado. En este caso, se acogió la acción de indemnización de perjuicios por concepto de daño moral, ascendiente a la suma de 300 mil pesos. A pesar de que las características del proveedor y del servicio otorgado son disímiles, en ambos casos hubo un servicio deficiente que produjo menoscabos de carácter extra patrimonial. En una se deniega su indemnización e incluso se critica su solicitud, por considerarse que atenta contra el principio de enriquecimiento sin causa y el otro caso, se concede su reparación por la suma citada por el sólo hecho de que lo producido, conlleva “molestias” al consumidor.

5. Llama la atención, que en 2 fallos (44 y 45), se cita el precepto para efectos de señalar **que los hechos que fundamentan la pretensión no configuran un caso de producto peligroso si no defectuoso**, sin mayor explicación. La lógica, sin embargo, nos da a entender que se cita al artículo 3° como una norma de carácter general, a diferencia de normas especiales de seguridad, a propósito de los productos peligrosos.

6. A pesar de la mala calidad de nuestra legislación, existen otros factores que cooperan a la ineficaz protección de los intereses de los consumidores en nuestro país. Entre otros factores, las características propias de los Jueces de Policía Local y de su procedimiento. Sin embargo, niquiera cumplen con los que la ley los obliga en relación con el ejercicio de fundamentación de las sentencias definitivas y la expresión del proceso de racionalización que los permitió pasar de un grado de certeza a uno de convicción.

CONCLUSIÓN

El principal objeto de este trabajo era analizar críticamente la existencia de un catálogo de derechos en el artículo 3° de la Ley 19.496.

Para ello, en el Capítulo I se parte por buscar el fundamento de su existencia, con el fin de determinar si hay argumentos suficientes para justificar su actual consagración. En dicho examen, se revisó la Historia fidedigna del establecimiento de la ley, lo que nos llevó a la conclusión de que no existe expresa mención a fundamento alguno del por qué de la adopción de esta técnica legislativa, más que una referencia a la obligación internacional que había contraída el Estado de Chile por suscribir a las Directrices de la ONU en materia del consumidor de 1985. Instrumento, que sin embargo, dudosamente reconoce un “catálogo de derechos de los consumidores” propiamente tal y que no mandata a los Estados a consagrarlo en el derecho interno de cada uno de sus países. En consecuencia, se concluye, que la redacción del artículo 3°, no fue más que una decisión automática por parte de nuestros legisladores, que optaron por seguir las tendencias en derecho comparado e internacional en materia de derecho del consumidor. En otras palabras, no hubo un cuestionamiento profundo respecto al cómo, sino más bien fue una respuesta irreflexiva frente a la urgencia de adecuar nuestra normativa interna y cumplir con las obligaciones internacionales en las que el Estado de Chile estaba en deuda.

Así las cosas, la siguiente interrogante fue ¿cuál es el fundamento de la adopción de ésta técnica normativa en las principales fuentes materiales de nuestra Ley?

Se concluye que el reconocimiento de catálogos de derechos de los consumidores en los citados cuerpos normativos tiene fundamentos de carácter histórico y que responden a razones de caracteres extrajurídicos e incluso simbólicos. “El enfoque de garantía de derechos era importante simbólicamente en el desarrollo de una política de consumo y para el planteamiento de los consumidores sobre la necesidad de una redistribución del poder dentro de la sociedad”.¹⁶² En suma, la adopción desde una perspectiva de derechos, responden al contexto social, político y económico, existente al momento de su dictación.

Estas consideraciones de carácter extrajurídico, tuvieron como consecuencia jurídica, el concebir los derechos de los consumidores como derechos humanos. Sin importar la

¹⁶² RAMSAY, Ian, *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*, Hart Publishing, Oxford, Inglaterra, p.78. Traducción propia.

disolución en torno a la generación de derechos humanos de la que pertenecen, el hecho de que se los reconociera dicha naturaleza jurídica, trajo consigo la consagración de ellos a un nivel constitucional en varios países como derechos subjetivos. Por ejemplo, en la Constitución española de 1978, que junto a las citadas Directrices de la ONU, constituyeron la principal fuente material de nuestra Ley.

Es propio de la técnica constitucional y del derecho internacional de los derechos humanos, el reconocimiento de derechos mediante la mera enumeración de los mismos. El reconocimiento de un binomio de derechos y deberes es adoptado como un mecanismo de limitación del poder.

Sin embargo, la principal razón que justifican la existencia de catálogos de derechos de los consumidores en aquellos cuerpos normativos - como una forma de limitar el poder del Estado- no coincide con la finalidad de la Ley, a saber, regular relaciones jurídicas de derecho privado entre proveedores y consumidores, para resguardar los intereses de éstos últimos.

Las consideraciones anteriores, dieron paso a un análisis crítico del precepto, y cuestionarnos si la existencia del artículo 3º, contribuye o nos aleja del objeto de la Ley.

En el Capítulo segundo, se exponen las críticas realizadas por la doctrina nacional al precepto. Las principales críticas de fondo tienen relación principalmente con la indeterminación de la naturaleza jurídica de los “derechos básicos de los consumidores”. Se puede concluir que los legisladores – en razón con los argumentos esgrimidos en el Capítulo I, primordialmente en razón de la concepción de los mismos en las fuentes materiales de la ley- pretendieron consagrar derechos subjetivos. Sin embargo, el mero reconocimiento nominal de los mismos, no nos permite concluir inequívocamente que tienen aquella naturaleza jurídica. Existen diversos conceptos que otorgan posiciones activas en una relación jurídica que no son sinónimos del concepto de derechos subjetivos y que la doctrina y los legisladores utilizan indistintamente. Siguiendo el criterio de Hohfeld la forma de despejar esta interrogante es examinar si en el cuerpo normativo se consagran deberes correlativos. Como consecuencia de un ejercicio de sistematización e interpretación, se concluye que los derechos básicos de los consumidores de la letra e) y f) del artículo 3º no pueden ser concebidos como derechos subjetivos propiamente tales. Ello tiene relevancia, si se toma en cuenta que la esencial diferencia entre cualquier conceptos que otorga titularidad activa y los derechos subjetivos, es que estos últimos otorgan una acción para su exigir su

cumplimiento de modo coactivo. El que no exista dicha posibilidad, obsta a una tutela efectiva de los intereses de los consumidores.

Además, se critica la inutilidad del precepto en comento. Toda vez, que no son meras repeticiones innecesarias de derechos constitucionales ya consagrados en la Constitución chilena de 1980, lo que se explica por ser la redacción de la ley contemporánea al proceso de “constitucionalización del derecho privado”. Esto se critica no sólo desde un punto de vista teórico, ya que el reconocimiento de preceptos ambiguos, sin concreción y desarrollo legislativo pertinente, es dable a producir problemas de seguridad jurídica y poner en riesgo la garantía de igualdad ante la ley.

Por su parte, las críticas de forma apuntan a identificar las deficiencias de la técnica legislativa empleada en la redacción de la Ley. El empleo de una buena técnica legislativa, permite que el texto sea interpretado de la misma manera por cualquier lector, cuestión que no es posible en el artículo en comento. Este defecto se produce por su ambigüedad, principalmente causada por la poca precisión y determinación de su contenido, al no regular los elementos que configuran una relación de derecho privado.

Así mismo, se critica la falta de orden y sistematización, agravada por las múltiples reformas de la cual ha sido objeto y por el tratamiento conjunto que se hace en el precepto de los deberes de los consumidores. Se concluye que estos defectos en la redacción de la norma, pueden tener injerencia en la efectiva tutela de los intereses de los consumidores.

La redacción del artículo 3° y de la Ley de protección de los derechos de los consumidores en general, en mi opinión, ha cooperado para que los jueces fallen de modo diferente casos similares. Esto atenta contra la garantía de la igualdad ante la ley y ha dado paso a la incertidumbre jurídica.

Para demostrar este punto, se examinaron sentencias definitivas dictadas por Jueces de Policía Local en los cuales se cita la disposición en examen. Se observa que existen diferencias en las sanciones aplicadas en casos similares y el monto de la indemnización. Además, se puede concluir que los Jueces de Policía Local utilizan el precepto mayoritariamente como un elemento de interpretación, no reconociendo que en él se consagran derechos subjetivos susceptibles de ser vulnerados. Si los jueces entendieran, sin embargo, que en el artículo 3° se consagran derechos subjetivos, bastaría la infracción de los mismos para que naciera, al menos, responsabilidad de carácter infraccional. Normalmente, el ejercicio realizado por los jueces, es de una lógica infraccional bastante

restringida. Es común observar, que para declarar la infracción de la Ley, los jueces se refieren a las obligaciones de los proveedores incumplidas y que han sido expresamente consagradas a lo largo de la Ley de protección a los consumidores. Sin embargo, una buena comprensión de la *ratio legis* de la norma, permitiría que se entendiera que la infracción del derecho en específico, bastaría para que se dictara una sentencia condenatoria. Una errada comprensión de la norma, lleva consigo su inobservancia, lo que puede abrir objeciones en relación con su utilidad. Se observa, que en muchos fallos, a pesar, de ser atingente el artículo 3°, por las acciones hechas valer y los fundamentos de hecho de la pretensión, no se tiene si quiera en cuenta como criterio de interpretación, lo que avalaría la crítica de que su consagración es inútil.

Además, el análisis jurisprudencial, deja en evidencia una cuestión aún más grave. Las pocas veces que se cita el precepto, pareciera responder a la utilización de formatos pre hechos para la elaboración de las sentencias, donde el artículo 3° en la mayoría de los fallos se toma en consideración, al ser enumerado como uno de los artículos “vistos”, al final de la parte considerativa. Sin embargo, no se analiza su contenido ni se hace ejercicio de subsunción de la norma al caso concreto. En general, llama la atención la falta de fundamentación y ejercicio de sociabilización de la sentencia en los 60 fallos analizados. Es excepcional notar en ellos un proceso de argumentación y de expresión del razonamiento que los llevó al estado de convicción en cada uno de los casos.

Esto podría entenderse por el alto volumen de causas que han de tramitarse en los Juzgados de Policía Local, pero además, se puede explicar, por las características de los jueces que conforman estos órganos, reconocidos en el Capítulo III como “otros factores que explican la arbitrariedad de los juzgados de policía local en materia de consumidor”. Entre ellos, las particularidades del procedimiento y de los jueces que conforman estos tribunales, especialmente, el hecho de que los jueces no son especializados en derecho del consumidor. Lo que produce, la calidad argumentativa de los fallos, sea al menos cuestionable.

En este estado de las cosas, debemos cuestionarnos la necesidad de una reforma del artículo 3° y buscar mecanismos más eficaces para la protección de los intereses de los consumidores y su tutela efectiva. Sin embargo, el trabajo dogmático no debe obviar el rol que tiene judicialmente el precepto en análisis. En otras palabras, la doctrina no puede formular planteamientos teóricos a espaldas de la realidad práctica.

Este trabajo concluye, que jurisprudencialmente el artículo 3° es utilizado como un criterio de interpretación, más que como una norma que contiene derechos subjetivos, como pretendía el legislador. Esto responde, a mi parecer, al hecho de que la Ley contiene vacíos importantes en muchas materias de relevancia práctica, lo que obliga al aplicador del derecho a acudir a las pocas normas generales y abstractas contenidas en la Ley, como es el artículo 3°.

Como consecuencia de ello, creo que existe una imperativa necesidad de perfeccionar la norma, para efectos de cooperar con un correcto ejercicio de integración e interpretación de la Ley 19.496. Podría ser útil, entonces, que el artículo 3° se transformara más que un catálogo de derechos, el precepto donde se consagran los principios generales que iluminen la obscuridad de la Ley. Se pueden consagrar normas abstractas que contengan principios generales, sin atentar contra la seguridad jurídica y la igualdad ante la ley, siempre y cuando su tenor limite su sentido y alcance. Como señala Barrientos, un buen ejemplo de ello es el artículo 1546 del Código Civil, que consagra el principio de buena fe objetiva en materia de contratación y cuya utilidad como criterio de interpretación e integración es innegable en la práctica jurisprudencial.

En consecuencia, “el rol de la doctrina debe ir hacia la sistematización de los conceptos, con miras a la conformación de principios que informen la aplicación de las distintas normas”¹⁶³ para que posteriormente se reconozcan mediante la enumeración de los mismos, con una redacción que permita fijar su contenido y alcance. La existencia de estos principios, permitirá entender y aplicar nuestra ley del consumidor como un todo ordenado, coherente y sistemático y no simplemente como un entramado de soluciones casuísticas. Este trabajo, aspira ser un esfuerzo en ese sentido. “Á este respecto, creo posible afirmar que bajo la LPDC el consumidor goza de tres derechos básicos: a) el derecho a la autonomía en la decisión de consumo b) el derecho a la seguridad en el consumo y c) el derecho a un trato digno”¹⁶⁴ El desafío está en buscar una forma de consagración de los mismos que permita limitar su contenido y alcance que sea reconocido por nuestra legislación.

No obstante, creo que no se puede obviar lo que ya reconocimos en el Capítulo III, como otros factores que cooperan para la deficiente tutela de los intereses de los consumidores en sede judicial. Quizás, el más importante, el poco manejo teórico sobre esta materia de los

¹⁶³ ROJAS, Nicolás, Una propuesta de sistematización de los derechos del consumidor en la Ley n° 19.496, Universidad de Chile, (s/a) p1.

¹⁶⁴ Ídem.

jueces que conformar los Juzgados de Policía Local. La tendencia comparada ha ido en el sentido de crear tribunales especiales en esta materia. Sin embargo, asumiendo realidad chilena, el esfuerzo ha de canalizarse en redactar una Ley más clara, que facilite el trabajo de los operadores del derecho. Un buen comienzo, es reformar el artículo 3° de la Ley 19.496: piedra angular de nuestra actual normativa en materia de derecho del consumidor.

ANEXO: Revisión sentencias definitivas dictadas por Juzgados de Policía Local.

1)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	26 de agosto, 2013.	Demanda civil de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Aldanes Rojas/ Rescate del Norte SA.	N° 14.692/12-7

Hechos:

La parte denunciante señala que en febrero de 2007 suscribió un contrato con "EMA 911", ahora "Rescate del Norte"; mediante el cual ellos se obligaban a asistirle en su domicilio en caso de enfermedad, por un pago de 19 mil mensuales, cuota en la que estaba al día. En junio de 2011, requirió los servicios porque una hija se había enfermado y la denunciada no llegó al llamado. Señala que los esperó por más de una hora, optando finalmente por llevarla al Hospital Militar. Luego en septiembre del mismo año, llamó por su nieta que estaba enferma, esperó casi una hora, no llegaron optando por llevarla al Hospital Militar. A raíz de estos hechos, decidió poner término al contrato, lo que desde esa fecha no ha logrado porque el proveedor ha cambiado de domicilio y teléfono sin que pueda ubicarlos.

La actora señala que trabaja en Cormeduso y le descuentan por planilla este servicio. Que a la fecha no ha podido contactarse con nadie de la empresa para estampar la denuncia; que ha mandado la carta renuncia al domicilio donde estaban primero, pero se habían cambiado. Luego la mandó a otro domicilio, nuevamente se habían cambiado; que comprobó otro domicilio y también le fue devuelta la carta.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por considerar que los hechos infringen los artículos 12° y 23° de la Ley 19.496 y se solicita que se condene al pago del máximo de la multa estipulada en la ley.

Se demanda indemnización de perjuicios y se exige el pago de 1 millón de pesos por concepto de daño emergente y 500 mil pesos por concepto daño moral y la resolución del contrato.

Resolución:

Se declara la resolución del contrato. Además se acoge la demanda de indemnización de perjuicios por concepto de daño material por la suma de 342 mil pesos correspondiente a los descuentos de 19 mil efectuados a la denunciante desde enero del 2012 a junio de 2013 y se acoge el daño moral en la suma de 800 mil.

Se condena al pago de 10 UTM por infringir los artículos 12° y 23° de la Ley 19.496.

Observaciones: No se hace referencia al artículo 3° en ninguna parte del fallo.

2)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	24 de septiembre, 2013.	Demanda civil de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Rojas Rojas/ Inmobiliaria Turi SA e Inmobiliaria Comercial Biaggini SA.	N° 58.542.

Hechos:

La parte demandante señala que con fecha 29 de Julio de 2011 se contactó con la Inmobiliaria Turi SA para manifestar su interés de comprar un departamento de uno de sus proyectos inmobiliarios, cuya comercialización estaba a cargo de Inmobiliaria Comercial Biaggini SA. En sus oficinas, solicita una cotización por dicho departamento. En aquella oportunidad le señalaron que debía pagar 500 mil pesos por la reserva y 1 millón y medio de

pesos por el pie, ambos montos fueron pagados por la parte demandante. Sin embargo, nunca se celebró el contrato de promesa de compraventa, a pesar de que la demandante acudió a las oficinas mostrando su interés de contratar.

El 18 de febrero de 2013, acude a las oficinas, donde le señalan que no existe reserva alguna a su nombre y que ya no hay disponibilidad de venta de departamento con las características requeridas por la demandante.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional señalando que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 12° y 23° de la Ley 19.496 y solicita que se condene a una multa por el máximo estipulado en la ley.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios que exige el pago de 22 millones de pesos, 2 millones por concepto de daño emergente y 20 millones por daño moral, con expresa condena en costas.

Resolución:

Se acoge parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios y se condena al pago de una suma de 7 millones de pesos, 2 millones por concepto de daño emergente y 5 millones por daño moral.

Se condena al pago de 15 UTM con expresa condena en costas.

Observaciones:

Se hace mención al artículo 3° letra e) de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. No se declara infringido para efectos de acogerse las acciones hechas valer.

3)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	2 de agosto, 2013.	Demanda civil de indemnización de	Campos / Easy SA.	N° 56.359.

		perjuicios y denuncia infraccional.		
--	--	---	--	--

Hechos:

La denunciante señala, que el día 15 de septiembre de 2012, concurrió al local EASY con su pareja. Luego de dejar su vehículo en el estacionamiento y al hacer ingreso a la sala de ventas, la actora tropieza con un fierro tubular el cual no contaba con señalización apropiada. Producto del accidente la actora presenta lesiones de tipo fractura de rotula izquierda la cual hasta la fecha está en tratamiento.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por considerar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 1° número 3 inciso 4, solicitando que se le condene al máximo de multa que establece la ley, con costas.

Se interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando la suma de 50 millones de pesos, argumentando que producto del accidente ha quedado limitada en sus movimientos, impidiendo sus labores diarias como también su actuar diario, acompañado de un cuadro depresivo, señala además que la demandada fue mera espectadora de los hechos no prestando ayuda oportuna a la persona de la demandante.

Resolución:

Se condena a la denunciada al pago de una multa de 15 UTM.

Se acoge parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios y se condena a la demanda al pago de 5 millones de pesos por concepto de daño moral.

Cada parte pagará sus costas.

Observaciones: No se hace referencia al artículo 3° en ninguna parte del fallo.

4)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	1 de julio, 2014.	Demanda civil de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Bautista Lobera/ Ortiz.	N° 75.185.

Hechos:

La parte denunciante y demandante señala que dejó su vehículo (Patente PF6824-7) en el taller de la denunciante para reposición de foco derecho y cambio de parachoques, pintura de estos y detalles que pudieran haber de pintura. El valor del trabajo fue de 450 mil pesos. La denunciante señala que pagó el total de 350 mil pesos y que le señalaron que el trabajo se realizaría en doce días. Señala que el denunciado y demandado no cumplió con dicho cometido y por el contrario, lo perjudicó al no poder sacar su revisión técnica, provocando además otros gastos.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por considerar que los hechos denunciados infringen lo dispuesto en los artículos 3°, 12° y 23° de la Ley 19.496.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios por la suma de 450 mil pesos por concepto de daño moral y 450 mil por concepto de daño emergente más intereses, reajustes y costas. Funda su pretensión en lo dispuesto en el artículo 3°.

Resolución:

Se condena a la parte denunciada al pago de una multa de 5 UTM por la infracción al artículo 23° de la Ley 19.496.

Se acoge la demanda civil y se condena al demandado al pago de 100 mil pesos por concepto de daño moral y 300 mil pesos por concepto de daño emergente más intereses, reajustes y costas.

Observaciones:

Se hace mención al artículo 3° letra e) de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante para fundar ambas acciones.

Se hace mención al artículo 3° letra e) de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance.

En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

5)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	11 de octubre, 2013.	Demanda civil de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Reyes Gallardo/ Salfa Salinas y Fabra SA.	N° 64.574.

Hechos:

La parte demandante señala que con fecha 24 de enero de 2013, adquirió un vehículo en un local de la Sociedad demandada, el cual dejó reservado, dejando un pie de 100 mil pesos. Sin embargo, el 27 de abril del mismo año, la jefa de local le informa que el vehículo tiene daños y que le será entregado el día 2 de mayo. Al concurrir en la fecha indicada, la parte demandante se percató que el auto tenía desperfectos mecánicos y que era de distinto color al reservado. El 4 del mismo mes lo lleva para un arreglo y el 8 solicita cambio de vehículo, lo que le fue negado.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional por considerar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 3°, 19°, 20°, 21° y 23° de la Ley 19.496 y los artículos 1° y 7° de la Ley 18.287.

Se interpone demanda por indemnización de perjuicios, exigiendo el pago 18 millones de pesos por daño emergente y 6 millones de pesos por conceptos de daño moral con expresa condena en costas.

Resolución:

Se rechaza la denuncia infaccional por considerarse que no existe conducta negligente por parte del proveedor y en consecuencia, no se infringe lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley 19.496. Se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios por señalar que no se cumplen con los requisitos de la responsabilidad extracontractual al no acreditarse en autos la existencia de perjuicios. Cada parte deberá pagar sus costas.

Observaciones:

Se hace mención al artículo 3° de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el precepto, letra d) en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

6)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	7 de abril, 2014.	Demanda civil de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	San Martín González / Supermercado Jumbo.	N° 75.707.

Hechos:

La parte demandante señala que con fecha 28 de septiembre de 2013 compró 15 jugos Watts tamaño familiar en el local de la parte demanda y denuncia. Al día siguiente dos de sus hijas, consumen el jugo, encontrándose en su interior una sustancia gelatinosa y oscura y de mal sabor. El 30 de septiembre ambas niñas comienzan a manifestar molestias

(vómitos, diarrea, cuadro febril y deshidratación) siendo diagnosticadas en el hospital de Gastroenteritis aguda.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, solicitando que se condene a la denunciada al máximo de multas que contempla la ley, en virtud de lo dispuesto en los artículos 1° y 7° de la Ley 18.287 y el artículo 24° de la Ley 19.496.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios por el monto de 64 mil pesos por concepto de daño emergente y la suma de 4 millones de pesos por daño moral.

Resolución:

Se condena a la denunciada al pago de una multa de 15 UTM.

Se acoge la demanda y se condena al pago de setenta y cuatro mil pesos por concepto de daño emergente y dos millones quinientos mil pesos por daño moral, con expresa condena en costas a la parte vencida.

Observaciones:

En la parte expositiva del fallo no se cita el artículo 3°.

En la parte considerativa de la sentencia (considerando cuarto) se citan los artículos 3° y 23° de la Ley 19.496, para fundamentar que se acoge la denuncia infraccional, por considerar que los hechos descritos los infringen. No se hace mención al contenido y alcance del artículo 3°.

Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo el artículo 3° d) (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara). No se declara infringido el derecho para efectos de acoger las acciones hechas valer.

7)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	7 de abril, 2014.	Demanda civil de indemnización de perjuicios y denuncia	Fernández Tabilo / Empresa Pullman.	N° 76.685.

		infraccional.		
--	--	---------------	--	--

Hechos:

Señala la actora que desde Antofagasta hacía Calama se embarca en bus Empresa Pullman. Tres cuadras antes de llegar a la Sub agencia, el conductor del bus se trasladaba solo, por lo que él recibe su equipaje y lo hecha al maletero, sin darle ticket, menciona que al llegar sólo le pida la maleta. Hace dos paradas antes de llegar al Terminal de Calama, y al bajarse y pedir su equipaje, no se encontró, recordando el chofer que lo habla entregado a otra persona. Señala que fue a solicitarlo en la sub agencia de calle O'Higgins y no fue entregado. Después hace el reclamo, debiendo esperar una respuesta desde Santiago que aún no ha llegado.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional por considerar que los hechos descritos infringen a la Ley 19.496 en sus artículos 1° y 7° y demás pertinentes de la Ley N°18.287, por lo que se solicita que se multe a lo máximo estipulado en la ley.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios, basándose en los mismos fundamentos de hecho y de derecho por la suma de 300 mil pesos más reajustes, intereses y costas.

Resolución:

Se condena al pago de una multa de 5 UTM.

Se señala que no se han acreditado los daños, pero igualmente se condena al pago de 5 UTM con reajustes e intereses, por concepto de indemnización de perjuicios por ser la "regla consuetudinaria" en estos casos. Cada parte pagará sus costas.

Observaciones: No se hace referencia al artículo 3° en ninguna parte del fallo.

8)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	1 de julio, 2014.	Demanda civil de indemnización de	Masana Petersen /	N° 79.729.

		perjuicios y denuncia infraccional.	Santander Consume Finance Chile SA.	
--	--	-------------------------------------	-------------------------------------	--

Hechos:

En julio de 2010 el demandante compró en la automotora Prime un auto por 7 millones de pesos. Para su pago, solicitó un crédito ante la misma automotora, cuyo costo total era de 10 millones 398 mil 96 pesos, pagadero en cuotas, cuyo pago finalizó el mes de junio de 2013. A la parte demandada le correspondía el alzamiento de la prenda, para efectos de poder vender el vehículo a un tercero. Sin embargo, a pesar de los requerimientos de la parte demandante, la empresa demandada a la fecha de la interposición de la demanda, aún no realizaba los trámites de alzamiento de la prenda.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional por considerar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 3°, 12° y 24° de Ley 19.496 y solicita que se condene al máximo de las multas estipuladas en la ley.

Se interpone demanda por indemnización de perjuicios la suma de 2 millones 700 mil pesos por daño emergente y 1 millón de pesos por concepto de daño moral, fundándose en los mismos fundamentos de hecho y de derecho.

Resolución.

Se rechaza la indemnización de perjuicios por conceptos de daño emergente por falta de prueba y se acoge la indemnización del daño moral por la suma de un millón de pesos.

Se acoge la denuncia infraccional, siendo condenada la parte demandante a la suma de 5 UTM. Cada parte pagará sus respectivas costas.

Observaciones:

En la parte expositiva se cita el artículo 3° como fundamento de las acciones hechas valer. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo la letra d) del citado precepto (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos.) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara), sin hacer mención alguna a su contenido

ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

9)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	1 de agosto, 2014.	Demanda civil de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Pueblas Colante/ Rendic Hermanos SA.	N° 78.505.

Hechos:

El demandante dice haber pagado una deuda con la parte demandada por el monto de 42 mil 711 pesos por medio de un cheque. El documento fue protestado por el proveedor, por lo que el consumidor hizo un depósito en la cuenta corriente del supermercado por la suma de 45 mil pesos el año 2010.

Sin embargo, el Banco Corpbanca por medio de un llamado telefónico se contacta con el cónyuge de la parte demandante para dar aviso de que el cheque fue protestado y que debía pagar 42 mil 711 pesos al supermercado para efectos de retirar el cheque. Pasados 3 meses, sin embargo, el cheque no fue devuelto, ya que en el Supermercado le señalaron que se había extraviado.

Con fecha 23 de enero de 2014, la demandante dice concurrir al supermercado para dar aviso del doble pago y exigir la devolución del cheque. El supermercado se compromete a devolver lo adeudado pero sin indemnización.

Derecho:

La parte demandante interpone demanda de indemnización de perjuicios por el monto de 42 mil 711 pesos por daño emergente, esgrimiendo la existencia de un doble pago y el monto de 2 millones de pesos por efecto de daño moral.

Interpone denuncia infraccional, ya que a su parecer, los hechos denunciados, infringen los artículos 1° y 7° de la ley 18.287 por lo que solicita que se multe al máximo estipulado en ley, en virtud de lo dispuesto en el artículo 24° de la Ley 19.496, con expresa condena en costas.

Resolución:

Se condena al pago de una multa de 5 UTM, por haber infringido el artículo 23° de la Ley 19.496.

Se acoge la demanda de indemnización de perjuicios, pero se limita al monto de 250 mil pesos por concepto de daño moral y no se da lugar a la indemnización de daño moral por falta de prueba. Cada parte pagará sus costas.

Observaciones:

Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

10)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	25 de agosto, 2014.	Demanda civil de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Benavente Rojas/ Empresa Salinas y Fabre SA.	N° 81.722.

Hechos:

La parte demandante señala que el día 28 de noviembre de 2013 compró un vehículo nuevo, tipo furgón, marcha Chevrolet, color blanco, en la suma de 5 millones 66 mil 500 pesos, compra que pagó en dinero efectivo y de contado. Al día siguiente de la compra, el vehículo presentó varios problemas de fabricación, específicamente en su transmisión, lo que en definitiva hizo imposible el uso convenido para el cual estaba destinado. El 2 de diciembre de 2013, concurrió a dependencias de SALFA, donde personal del local deciden revisar el vehículo, detectando que el problema se origina en el sistema de transmisión del mismo, por lo que deciden cambiar el aceite. Sin embargo, el vehículo siguió presentando problemas, por lo que parte demandante tuvo que concurrir en 8 oportunidades hasta febrero de 2014,

con el objeto de exigir que se arreglara el desperfecto. Sin embargo, la parte demandante señala que los problemas incrementaron con la supuesta reparación, ya que se dañó el sistema de frenos, emana olor a bencina y las correas quedaron sueltas.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional por considerar que los hechos denunciados infringen lo estipulado en los artículos 3°, 12°, 20°, 21° y 23° de la Ley 19.496, Solicitando que se condene a la contraria al máximo de las multas establecidas en la ley, con costas.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios, solicitando por concepto de daño emergente el pago la de 5 millones 66 mil 500 pesos, 5 millones de pesos por concepto de lucro cesante y el mismo monto por concepto de daño moral.

Resolución:

Se condena al pago de una multa de 15 UTM por infracción de lo dispuesto en los artículos 20° y 23.

Se acoge demanda de indemnización de perjuicios y se condena pago de 1 millón 266 mil 625 pesos por concepto de daño emergente y la suma de 500 mil pesos por concepto de daño moral. Cada una de las partes paga sus costas.

Observaciones:

Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

11)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó.	12 de abril, 2013.	Demanda civil de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	SERNAC, Chacana Chacana/ Aguas Chañar S.A.	N° 4101/2012.

Hechos:

La parte demandante señala que el día 10 de febrero de 2012, siendo las 15:00 horas y encontrándose en su domicilio con su hijo, ingresó sorpresivamente una gran cantidad de agua a su vivienda inundándola por completo, a una altura considerable sobre el nivel del suelo. Buscando la causa se percata que una empresa contratista de Aguas Chañar, estaba realizando labores y producto de ello rompieron una matriz de agua potable lo que ocasionó el incidente Indica que anunció inmediatamente a la empresa Aguas Chañar por vía telefónica, pero a pesar de ello la empresa se hizo presente en el lugar a las 18:00 horas, casi tres horas después del aviso.

Indica que existe negligencia por parte de la denunciada al demorarse o tener un tiempo de reacción tan prolongado, lo que ocasionó que sus bienes muebles fueran muy dañados, y otros con pérdida total.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, señalando que los hechos enunciados configuran una infracción de los artículos 3° letra d) y 23° de la Ley 19.496. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la ley.

Demanda civilmente indemnización de perjuicios por el daño directo consistente en la pérdida de todos sus bienes muebles dañados como aquellos que quedaron con pérdida total por la suma de 5 millones 774 mil pesos, más la suma de 1 millón 500 mil pesos, por reparación del daño moral sufrido, con costas.

Resolución:

Se condena a la denunciada al pago de una multa de 10 UTM, por infringir el artículo 23° de la Ley 19.496.

Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de Aguas Chañar por la suma de 3 millones de pesos, a título de reparación del daño directo, más la suma de 1 millón 500 mil pesos a título de reparación del daño moral.

Observaciones:

En la parte expositiva se cita el artículo 3° letra d) como uno de los fundamentos de derecho que cita la parte demandante y denunciante el ejercicio de sus acciones.

Además, se señala que en la audiencia de discusión, prueba y conciliación, la parte demandante solicita que se rechace la denuncia infraccional y la indemnización de perjuicios por no encontrarse infringido dicho precepto. Parece interesante destacar, que esgrime que “el derecho a la seguridad en el consumo tiene un trasfondo extrapatrimonial, siendo su objetivo proteger la vida, la integridad física y salud de las personas, y en el presente caso la denunciante reclama únicamente un daño patrimonial”. Refiriéndose al parecer, al derecho del artículo 3° letra d), a pesar de no citarlo de un modo expreso.

Sin embargo, el tribunal nada dice al respecto en la sentencia definitiva, ni en la parte considerativa ni resolutive del fallo.

12)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Tercer Juzgado de Policía Local de Maipú.	17 de enero, 2013.	Demanda civil de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	SERNAC, Hernández Vela- Ruiz/ Supermercados Hiper Limitada.	N° 2956-2012.

Hechos:

Milva Elena Hennández Vela- Ruiz señala que el día 27 de febrero de 2012 dejó su vehículo, marca Chevrolet, modelo Vivant, año 2005, PPU YF-41914, en los estacionamientos que la parte denunciada dispone para el uso de sus clientes, ubicados en Avenida Américo Vespuccio N° 1955, Comuna de Maipú. Ese mismo día y luego de hacer compras dentro de las dependencias de la denunciada, salió desde el interior del Supermercado hacia los estacionamientos. Al llegar a su vehículo notó que se habían roto las cerraduras de las puertas, que la alarma estaba inutilizada y que se habían sustraído desde su interior diversas especies, avaluados en 500 mil pesos.

Derecho.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios por 700 mil pesos, 200 mil por conceptos de daño moral y 500 mil pesos por concepto de lucro cesante.

Se presenta denuncia infraccional y se solicite que se condene al máximo de multas establecido en la ley.

Resolución:

Se condena a la parte demandada al pago de la indemnización de perjuicios, por el monto solicitado y al pago de una 30 UTM como multa.

Observaciones:

No se hace referencia al artículo 3° en la parte expositiva del fallo.

En la parte considerativa, el tribunal cita el artículo 3° d) para fundamentar que la parte demandada sea condenada al pago de la indemnización de perjuicios, al señalar: “Administradora de Supermercados Hiper Limitada RUT N° 76.134.941-4, ha sido responsable al no cumplir al momento de la prestación de bienes y servicios, con la obligación de mantener a la parte denunciante de Milva Elena Hemández Vela Ruiz, cédula nacional de identidad N° 13.029.675-0 segura en el consumo de bienes y servicios, infringiendo por tanto lo prescrito en el artículo 3° letra d) y 23° de la Ley 19.496, esto es, no cumplir con la obligación del proveedor de suministrar la debida seguridad en el consumo de bienes o servicios actuando con negligencia en la prestación de un servicio, causando con ello menoscabo al consumidor y perjuicio respecto de la propietaria de las especies al interior del vehículo”. Es decir, se declara su infracción para efectos de fundamentar el acoger las acciones hechas valer.

13)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Coyhaique.	28 de diciembre, 2014	Denuncia infracional.	Jorge Godoy Cancino, Director Regional (Región de Aysén) del SERNAC/ Multitiendas Corona.	N° 65.278- 2014.

Hechos:

La parte denunciante señala que en virtud de la obligación que le impone el inciso 10 del artículo 58° de la Ley 19.496 y en calidad de ministro de fe conforme a lo dispuesto en el artículo 59 bis de la misma ley, el día 8 de agosto de 2014 a las 11:55 am, se apersonó el en

las dependencias de la empresa constatando que en los lugares interiores de la tienda de la denunciada, se encontraban letreros de publicidad con ofertas y promociones, sin indicación del *stock* del producto ni de la duración de las mismas. Además, el denunciante señala que figuraban en dichos carteles ofertas con restricciones, sin señalarse precisamente su contenido.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional por señalar que los hechos denunciados infringen lo dispuesto en los artículos 3° letra b), artículo 30° y 35° de la Ley 19.496. Se solicita que se multe a la parte denunciante por el máximo que señala la ley y se le condene al pago de las costas.

Resolución:

Se condena a la parte denunciada al pago de una multa de 1 UTM a beneficio fiscal.

Observaciones:

En la parte expositiva del fallo, se cita al artículo 3° como fundamento de derecho para la interposición de la denuncia infraccional.

En la parte considerativa del fallo, se cita el artículo 3°, al señalarse en el segundo considerando: “Que, en cuanto al fondo de la denuncia infraccional, cierto es que el artículo 3° letra b) de la Ley 19.496 impone la obligación de todo proveedor a entregar información de carácter veraz y oportuna a los consumidores sobre los bienes ofrecidos, su precio y demás condiciones de contratación, como asimismo otras características relevantes de ellos; imposición legal que se relaciona con los artículos 30° y 35° todos de la Ley 19.496.” Es decir, su infracción es utilizada como fundamento para acoger la denuncia infaccional.

14)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Coyhaique.	28 de diciembre, 2014	Denuncia infraccional.	Jorge Godoy Cancino, Director Regional (Región de Aysén) del SERNAC/ Turismo Prado.	N° 60.360-2014.

Hechos:

El Director Regional del SERNAC de la Región de Aysén, Jorge Gody Cancino, señala que en uso de las facultades que le confiere el artículo 58° y 59° bis de la Ley 19.496, constató en dependencias de la denunciada, el día 28 de enero de 2014, que ésta no cumplía con mantener a la vista de los consumidores las tarifas de los servicios que ofrece, como asimismo cuando se entrega cotización de servicios ofertados se entrega valores en otra moneda, distinta a la de curso legal.

Derecho:

La parte denunciante, funda su denuncia por infracción a lo dispuesto en el artículo 3° letra b) en relación con los artículos 30° y 32° de la Ley 19.496 y solicite que se condene al pago del máximo de multas que señala la ley.

Resolución:

Se condena a una amonestación.

Observaciones.

En la parte expositiva de la sentencia, se señala que la parte demandante se refiere al artículo 3° como la norma que fundamenta su acción, al señalar “Agrega en su libelo que la denunciada, al constatare los hechos relatados en el párrafo que precede, contraviene la normativa del rubro, específicamente lo dispuesto en los artículos 3 letra b) en relación a los artículos 30° y 32° sobre protección de derechos del consumidor, por cuanto su actuar afectaba al derecho de todo consumidor a acceder a información veraz y oportuna respecto del bien o servicio ofrecido;”

En la parte considerativa, nuevamente el fallo cita el precepto como fundamento de la denuncia infraccional interpuesta. Sin ninguna referencia a su contenido y alcance.

Llama la atención como en este caso simplemente se amonesta a la parte denunciada. A pesar de que los hechos fundantes de la denuncia son similares a los relatados en la causa ROL N° 65.278-2014 (13), conocida y fallada por el mismo tribunal. En dicho caso, sin embargo, se condenó al proveedor denunciado al pago de 1 UTM.

15)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
----------	-------	---------	------------	-----

Juzgado de Policía Local de Coyhaique.	22 de octubre, 2014.	Denuncia infraccional.	Jorge Godoy Cancino, Director Regional (Región de Aysén) del SERNAC/ Buses Águilas Patagónicas.	N° 63.023- 2014.
--	----------------------------	---------------------------	---	------------------------

Hechos:

La parte denunciante, señala que doña Doris Ximena Carrasco Hauenstein, en su calidad de ministro de fe del SERNAC (En virtud de lo dispuesto en los Artículos 58° y 59° de la Ley 19.496) constató en dependencias de la denunciada, el día 5 de mayo de 2014 que ésta no cumplía con entregar a los pasajeros comprobante por cada bulto que se transporta.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por señalar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 3° letra b) y 23° de la Ley 19.496, en relación con el Artículo 701° del Decreto Supremo N° 212/92 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Se solicita que se sancione a la denunciante con el máximo de multas que señala la ley, con costas.

Resolución:

Se condena al pago de una multa a beneficio fiscal por el monto de 1,5 UTM.

Observaciones:

En la parte expositiva de la sentencia se cita al artículo 3° letra b) de la Ley 19.496 como fundamento de derecho de la denuncia hecha valer, al señalar “Agrega en su libelo que la denunciada, al constatar los hechos relatados en el párrafo que precede, contraviene la normativa del rubro, específicamente lo dispuesto en los artículos 3° letra b) y 23° de la Ley de protección de derechos del consumidor, por cuanto su actuar negligente, afecta al derecho de todo consumidor a acceder a información veraz y oportuna respecto del bien o servicio ofrecido.”

En la parte considerativa del fallo (considerando segundo) se señala que el artículo 3° letra b) fue infringido, sin mención alguna respecto a su contenido y alcance, pero como fundamento para acoger la acción hecha valer.

16)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	8 de enero, 2014	Querella infraccional y demanda de indemnización de perjuicios.	Pizarro Pizarro/ Estacionamiento Astore.	N° 229- 2013.

Hechos:

El día 31 de julio de 2012, a eso de las 07,15 horas, la parte denunciante estacionó su camioneta marca Toyota, modelo Hilux D CAB 2.5, patente ZS.5895, en el tercer nivel del local de estacionamiento del proveedor querellado. A las 17:15 horas, el actor regresó al local a retirar su camioneta la que no encontró a pesar de haberla buscado en los tres niveles que éste tiene. Al percatarse de ello, se dirigió a la garita ubicada a la entrada del estacionamiento donde había dos personas, la cajera y el guardia que entrega los tickets de ingreso al recinto, ocasión en que les informó que le habían robado su camioneta. Ellos le informaron que el vehículo había salido del estacionamiento alrededor de las 16: 00 horas de forma rápida, sin pagar el ticket del estacionamiento, luego de lo cual el actor procedió a llamar a Carabineros quienes iniciaron el procedimiento realizando el encargo por robo del vehículo.

Derecho:

Deduca querella infraccional, en virtud de lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley 19.496, por infringir lo dispuesto en el artículo 3° letra e).

Interpone demanda de indemnización de perjuicios por la suma de 11 millones 700 mil pesos, por concepto de daño emergente, y 1 millón de pesos, por daño moral, con los reajustes e intereses que correspondan, y costas de la causa.

Resolución:

Se condena al denunciado al pago de una multa a beneficio fiscal por el monto de 5 UTM.

Se acoge demanda de indemnización de perjuicios por la suma de 4 millones 810 mil pesos por conceptos de daño emergente y 900 mil pesos por daño moral.

Cada parte es condenada al pago de sus costas.

Observaciones:

En el fallo, se cita el artículo 3° letra e) en la parte expositiva, como fundamento de derecho de la interposición de la querrela infraccional. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

17)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	20 de febrero, 2014	Denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios.	Ayarte Saavedra/ Walmart Chile Comercial Limitada.	N° 21.262- 2013.

Hechos:

La denuncia señala que el 15 de agosto del año 2013, recibió en su domicilio una oferta que consistía en obtener un “súper avance” en efectivo de 5 millones de pesos, pagaderos en cuarenta y ocho cuotas de \$150.190 pesos cada una, con una tasa de interés de 1,48%, y un CAE de 18,72%, oferta que tenía vigencia entre el 10 y el 31 de agosto de 2013. Señala que hizo efectiva la solicitud de crédito obteniendo el avance ofrecido según la oferta recibida” concurriendo al servicio al cliente de “Presto Líder Antofagasta”, iniciando el trámite correspondiente. En dicha ocasión, la denunciante señala que se negó a tomar el seguro de desgravamen ofrecido insistentemente sin embargo, igualmente la ejecutivo incorporó al crédito un seguro. Además, señala que no se respetó en el contrato la tasa de interés señalada en la publicidad, cargando el crédito con una tasa de interés del 2,10%, distinta a la

ofrecida que era de 1,48%, lo que en los hechos significó aumentar la cuota a 15 mil 502 pesos.

Manifiesta que al día siguiente presentó el reclamo correspondiente en las oficinas de "Presto", logrando por escrito la renuncia al seguro de desgravamen, y con el compromiso verbal que se respetaría la cuota de 150 mil 190 pesos y la tasa de 1,48%. Agrega que a pesar de lo acordado, en el mes de agosto se le facturó un exceso de 2 mil 159 pesos, que no debía ser cobrado de acuerdo a lo publicitado, percatándose igualmente que el valor de la cuota no fue respetado ya que se le facturó 158 mil 502 pesos cuando debiese ser 150 mil 190 pesos.

Ante esta situación concurrió al SERNAC, al que la denunciada responde diciendo que el crédito fue regularizado figurando con la tasa correspondiente a la oferta, que las cuotas del súper avance incluyen cargos por seguros que hacen aumentar el valor de la cuota, permitiéndosele la opción de renunciar a los mismos, concluyendo que los cobros son legítimos y rechazan su solicitud.

Finalmente, expresa que el 10 de octubre de 2013 llega a su domicilio el estado de cuenta del período respectivo, el que incluye la primera cuota por un valor de 158 mil 502 pesos, y no 150 mil 190 pesos que correspondía al ofrecido, introduciéndose en el estado de cuenta un valor de 284 mil 294 pesos a título de una supuesta devolución. La misma situación se repite en el estado de cuenta de noviembre.

Derecho:

La parte denunciante interpone denuncia infraccional en virtud de los artículos 3° letra e), 12° y 23° de la Ley 19.496.

En los mismos preceptos funda su demanda de indemnización de perjuicios por las sumas de 16 mil 624 pesos por concepto de daño emergente, y 1 millón de pesos por concepto de daño moral, más intereses y reajustes, y costas de la causa.

Resolución:

Se condena al pago de una multa de 5 UTM por infringir los artículos 12° y 23° de la Ley 19.496.

Se acoge demanda de indemnización de perjuicios por la suma de 516 mil 624 pesos, 16 mil 624 pesos por daño material, y 500 mil por daño moral.

Observaciones:

Se hace mención al artículo 3° letra e) de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

18)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Tribunal Tercer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	6 de agosto, 2014	Denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios.	Pizarro Salazar/ Clínica Antofagasta.	N° 22.246- 2013.

Hechos:

El demandante señala que con fecha 16 de agosto de 2013, concurrió con su señora al Servicio de Urgencia de la Clínica Antofagasta para ser atendido, al sufrir una complicación producto de un resfrío, lo que es particularmente delicado, ya que es enfermo de cáncer pulmonar. Agrega que luego de atenderlo el médico indicó que debía ser hospitalizado para un tratamiento intravenoso, por lo que concurrieron a la oficina de admisión a realizar el trámite. La persona que lo atendió en ese lugar les señaló que la hospitalización no era posible pues estaba en un DICOM interno de la clínica, a causa de una deuda por uso de ambulancia, de fecha diciembre de 2012. Dicho cobro- que según el demandante- era incorrecto pues la deuda total, incluida la ambulancia, fue pagado en abril de 2013. Manifiesta que a pesar de entregar dicha información igual llamaron a la jefa doña Marisol Malatesta, quien corroboró que no podía ingresar a hospitalización hasta que se pagara lo que se indicaba como deuda y, si no correspondía, posteriormente se haría devolución de lo pagado. Expresa que ante lo ocurrido decidió retirarse del lugar junto a su familia, afectado con una fiebre y con diagnóstico de neumonía, y en la noche concurrieron a otro centro asistencial en donde permaneció hospitalizado hasta el 30 de agosto de 2013, es decir,

veintiún días. Hace presente que cuenta con el seguro CAEC de Consalud y éste sólo cubre la atención en la Clínica Antofagasta, por lo que al verse obligado a acudir a la Clínica La Portada, el costo de la atención recibida ascendió a 6 millones de pesos. En consecuencia, con fecha 22 de agosto de 2013, gestionó a través de su cónyuge un reclamo en la Clínica Antofagasta y, pasados tres días, el gerente de dicho centro hospitalario se comunicó con ella quien, sin dar excusas por lo ocurrido ni algún tipo de disculpa, sólo se limitó a señalarles que esta situación los había ayudado a mejorar como empresa. Señala que acudió a la Superintendencia de Isapres donde don Javier González inició una investigación en contra de la Clínica Antofagasta. Con fecha 23 de agosto de 2013 la parte demandante recurrió a SERNAC para una mediación con la empresa sin éxito.

Derecho

Interpone denuncia, por infracción de los artículos 3° letra e), 12° y 23° de la Ley 19.496 y se solicita que se condene al máximo de multas establecido en la ley.

Deduca demanda de indemnización de perjuicios por el monto de 6 millones de pesos por concepto de daño material, representado por los gastos realizados en la Clínica La Portada, la que no cubre el seguro catastrófico al que se encuentra adherido, el que sólo se paga en la Clínica Antofagasta, y 1 millón de pesos por los gastos en que ha debido incurrir y por todo aquello que ha dejado de percibir a consecuencia de los hechos denunciados, lo que hace un total de 7 millones de pesos. Además, demanda el pago de la suma de 5 millones de pesos por daño moral, representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta del proveedor denunciado y demandado, como consecuencia de la atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación expuesta, todo ello con más los intereses y reajustes que estas cantidades devenguen, con costas.

Resolución:

Se acoge la acción de indemnización de perjuicios por la suma de 2 millones de pesos por concepto de daño moral y se rechaza la indemnización del daño material, ya que el tribunal considera que no ha den indemnizarse los 7 millones de pesos por conceptos de indemnización del daño material, ya que considera que la Clínica Antofagasta no tiene responsabilidad alguna en el pago de 6 millones de pesos que tuvo que incurrir la parte demandante por acudir a otro centro asistencial que no está dentro de la Red CAEC y señala que éste es un conflicto más bien entre la Isapre Consalud y el afiliado, lo que es hoy materia

de arbitraje ante la Superintendencia de Salud. Respecto al millón de pesos por conceptos de los gastos en que hubo de incurrir la demandante, se rechaza por falta de prueba.

Se condena a la parte denunciada al pago de una multa de 6 UTM, por infringir los artículos 13° y 23° de la Ley 19.496.

No se condena en costas a la parte denunciada por considerar el tribunal que existían legítimas razones para litigar.

Observaciones:

Se hace mención al artículo 3° letra e) de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

19)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	8 de junio, 2012.	Denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios y resolución del contrato.	Mufioz Villarroel/ Autos Surnmit Chile.	Ilegible.

Hechos:

Con fecha 17 de enero de 2011 la demandante compro un vehículo Station Wagon, modelo New Explorer por la suma de 20 millones 990 mil pesos. El cual se ofreció y vendió con equipamiento completo lo cual incluía equipamiento de sistema SYNC y sistema GPS motivo principal de la compra del móvil. Luego de adquirir el vehículo la demandante intento hacer funcionar los mencionados sistemas enterándose que estos no eran funcionales en territorio chileno por carecer de licencia.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por infringir el artículo 23° de la Ley 19.496.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios y de resolución del contrato de compraventa. En consecuencia de ésta última pretensión, la parte demanda ha de restituir los 20 millones 999 mil pesos pagados por concepto de precio.

Resolución:

Al respecto el tribunal falla rechazando la resolución del contrato. Señalando en la parte considerativa del fallo: “Que no obstante haberse acreditado la responsabilidad infraccional, el tribunal sólo dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil a una suma equivalente a \$ 2.099.000 (dos millones noventa y nueve mil pesos) equivalente al 10% del precio de venta del móvil que se considera suficiente para compensar las carencias objetivas que tenía el vehículo ofrecido a la venta, todo ello en consideración a la marca y año del móvil adquirido por la actora; toda vez que en estos autos no se ha establecido la existencia de daños distintos de los que venimos indicando, derivados del incumplimiento del proveedor; y por lo demás, en lo que se refiere a las demás prestaciones del móvil, estas parecen estar acordes con lo que se ofrecía y no han arrojado problemas. En cuanto al sistema de navegación, este puede ser adquirido en cualquier tienda dedicada a ese rubro; mismo que puede ser financiado con las sumas que deberá cancelar la demandada en estos autos”.

Se acoge denuncia infraccional y se condena a la parte denunciada al pago de 30 UTM, por infracción de lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley 19.496. Cada parte ha de pagar sus costas.

Observaciones:

Se cita el artículo 3° en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

20)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
----------	-------	---------	------------	-----

Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	12 de marzo, 2013.	Denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios.	Philip Ruiz/ Empresa Expreso Norte.	N° 10.284/12-3.
---	--------------------	---	-------------------------------------	-----------------

Hechos:

La actora señala que, el día 7 de junio del 2012, debía viajar desde Antofagasta a Santiago para lo cual compró un pasaje a la denunciada para dicha fecha a las 20:00 horas. Que llegó al terminal con una hora de anticipación, y cuando eran casi las 21:00 horas y como el bus no llegaba se acercó a la oficina de ventas, donde se informó que el bus venía retrasado, que luego a las 22:00 horas consultó nuevamente donde se le informó que el bus había quedado en pana; que luego a las 22:45 horas consultó nuevamente, indicándosele que se subiera al bus, que había llegado, que cuando quiso subir, se le informó que su bus se había ido, por lo que le solicitó la devolución del dinero; \$ 20.000 para comprar un pasaje en otra empresa y viajar a Santiago, la que se negó a ello, señalándolo como culpable de haber perdido el bus.

Que llamó a Carabineros los que se constituyeron en el lugar, pero la vendedora no cambió de actitud. Que se vio obligado a comprar por su cuenta otro pasaje logrando viajar al día siguiente. Que hizo el reclamo ante el SERNAC y que la demandada no respondió a dicho organismo.

Derecho:

Se realiza denuncia infraccional, por considerar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en el artículo 12° de la Ley 19.496 y se condene al máximo de las multas estipuladas en la ley.

Se demanda indemnización de perjuicios por la suma de 1 millón de pesos, 500 mil por conceptos de daño moral y 500 mil por concepto de daño emergente.

Resolución:

Se acoge la denuncia infraccional por considerarse infringidos los artículos 12° y 23° de la Ley 19.496 y se condena al pago de 3 UTM.

Se acoge la demanda civil y se condena al pago de 20 mil pesos por concepto de daño emergente y 200 mil pesos por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Observaciones:

No se hace referencia al artículo 3° en ninguna parte del fallo

21)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	24 de mayo, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Zorrilla Castillo/ Banco BBVA.	N° 13.866- 2012.

Hechos:

La parte denunciante señala, que el 16 de octubre de 2012, se comprometió con una empresa de cobranza llamada SERBANC a acercarse a pagar un crédito atrasado por un total de 620 mil pesos. Pago que no pudo realizar con un documento de otro banco, exigiéndosele que lo hiciera de contado en efectivo, aduciendo que el sistema no permite lo primero.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por considerar la actora que los hechos descritos infringen los siguientes preceptos de la Ley 19.496: artículos 3° letra e), 12°, 22° y 23°. Se solicita que se multe a la empresa denunciada.

Deduca demanda de indemnización de perjuicios por la suma total de 2 millones 900 mil pesos. 2 millones 100 mil pesos por concepto de daño emergente y la suma de 800 mil pesos por daño moral.

Resolución:

Se acoge denuncia infraccional y se condena a la parte denuncia al pago de una multa a beneficio municipal por el monto de 10 UTM, por haberse infringido los artículos 23° y 24° de la Ley 19.496.

Se acoge demanda de indemnización de perjuicios. Se condena al Banco a pagar la suma de 300 mil pesos por concepto de daño moral. Se rechaza la indemnización de daño emergente por falta de prueba.

Observaciones:

A pesar de en la parte expositiva se cita el artículo 3° e) como fundamento de las acciones hechas valer, el tribunal no hace referencia en ninguna parte de la sentencia definitiva, ni en la parte considerativa ni resolutive del fallo

22)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	15 de mayo, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Valencia Serna/ Ripley SA.	N° 149-2013.

Hechos:

Sostiene el denunciante que el 14 de noviembre de 2011 adquirió un juego de comedor en la empresa denunciada, el cual fue entregado el 19 del mismo mes y año. Añade que al armar el comedor, se constató que una silla tenía una pata quebrada, la cual fue sustituida por otra, quedando sin desperfecto alguno. No obstante lo anterior, el 16 de enero de 2012 otra silla presentó una falla en el respaldo, por lo que se dio aviso a la denunciada cambiándose la silla afectada que llegó cuando otras dos sillas habían presentado la misma falla, por lo que se realizó un nuevo procedimiento de reclamo que no fue atendido por la empresa

denunciada, alegando posteriormente que el reclamo estaba fuera de garantía. En todo caso, reconoce que el 19 de mayo del 2012, fueron a buscar las sillas descompuestas, llevándose las dos sillas afectadas y quedando otra que había tenido igual desperfecto. El 3 de junio se llevaron las sillas y el comedor para reparar el conjunto sin que nada se informara al respecto, por lo que el 9 de agosto fue al SERNAC a reclamar, obteniendo como respuesta del proveedor que el producto estaba fuera de garantía. Asimismo, explica que en la tienda en esta ciudad le dijeron que recibiera el comedor como llegara y que aquí lo cambiarían por otro producto, sin que, a la fecha de presentación de la demanda, se le haya entregado el comedor ni las sillas.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional y se solicita multa por el máximo que estipula la ley, por infracción a lo dispuesto en la Ley 19.496.

Se demanda indemnización de perjuicios, solicitando que se condene al pago de 280 mil pesos por daño emergente más 210 mil pesos por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Resolución:

Se condena a la parte denuncia al pago de una multa de 5 UMT a beneficio municipal, por considerarse infringidos los artículos 23° y 24° de la Ley 19.496.

Se condena a indemnizar el daño moral por 600 mil pesos. Se rechaza en los demás la demanda. No se condena en costas a la parte denunciada y demandada, por no haber sido totalmente vencida en el juicio.

Observaciones:

Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

23)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Segundo Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	19 de abril, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Carvajal Hollares/ Chilexpres SA.	N° 14.870-2013.

Hechos:

La parte denunciante señala que el 7 de noviembre de 2012, su médico le diagnosticó un estado de *stress*, otorgándole una licencia médica por 20 días, razón por la cual optó mandar el respectivo documento a su empleador a través de la empresa "Chilexpres" en la sucursal de Ovalle, la que se comprometió efectuar la entrega el día 9 de noviembre (2 días más tarde). Además, explica que contrató los servicios de mensajería celular para dar cuenta de la entrega, no obstante lo cual ésta se realizó el día 14 de noviembre (10 días más tarde) y tampoco nada se le avisó. Añade que el atraso imposibilitó hacer uso de la licencia, ya que su entrega fue fuera de plazo, quedándose sin sueldo, lo que produjo serios problemas económicos adicionales.

De la contestación de la demanda queda en autos que el contenido del encargo no fue declarado.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, solicitando que se condene a la empresa denunciada al máximo de multa que proceda, con costas.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa "Chilexpres" solicitando se le condene al pago de 200 mil pesos por daño material, más 500 mil pesos por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Resolución:

Se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios, respecto a lo contemplado por daño emergente por falta de prueba. Se concede la indemnización de daño moral, por las molestias propias que producen los hechos descritos en la demanda por el monto de 50 mil pesos. Señalando el tribunal "(...) y no en la exagerada cantidad pedida que, más que un afán reparatorio, revela en ánimo de lucro inaceptable.

Se acoge denuncia infraccional y se condena a la parte denunciada al pago de 4 UTM a beneficio fiscal con reajustes e intereses, por infracción de los artículos 23° y 24° de la Ley 19.496. No se condena a la parte denunciada en costas, por no ser totalmente vencida en juicio.

Observaciones:

Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

Llama la atención, las consideraciones de valor realizadas por el tribunal por el monto solicitado por la parte demandante, por conceptos de daño moral. Al señalar que existe un “ánimo de lucro inaceptable”, ya que frente a casos similares, los Juzgados de Policía Local otorgan indemnización por este concepto, incluso por montos más elevados. Además, porque por las características del caso, es dable asumir que exista una importante vulneración a intereses extrapatrimoniales.

24)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	26 de mayo, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Zavala Inostroza/ ADT <i>Security Service.</i>	N° 92-2013.

Hechos:

Señala la actora, que el 21 de agosto del 2010 celebró con la denunciada un contrato de prestación de servicios de supervisión remota de alarmas para su casa habitación con el objeto de resguardar la seguridad del inmueble y su grupo familiar, verificando permanentemente que desde el comienzo éste tuvo desperfectos reiterados y continuos por lo que debió solicitar de ADT las visitas técnicas las que ascienden a nueve, sin contar las

innumerables llamadas telefónicas para que el personal técnico resolviera las deficiencias. Que, el sistema de alarma no es confiable y el servicio técnico no es de buena calidad pues luego de repararlo, este vuelve a averiarse.

Que, frente a los reclamos, se le informó que con la instalación de un expansor, dos terminales y el cambio de conexión de línea telefónica a GPRS terminarían los inconvenientes, por lo que con fecha 4 de enero de 2012, contrató la instalación de lo sugerido pues se le dijo que con ello el sistema funcionaría perfectamente, lo que no ocurrió, quedando la casa desprotegida, continuando los desperfectos.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional por considerar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 23° y 28° letra b) de la Ley 19.496 y se condene al máximo de multas que contempla la ley.

Se demanda indemnización de perjuicios por la suma 861 mil 420 pesos por concepto de daño emergente y 20 millones de pesos por concepto de daño moral con intereses, reajustes y costas.

Resolución:

Se condena a la denunciada al pago de una multa de 3 UTM por infringirse el artículo 23° de la Ley 19.496.

Se acoge parcialmente la demanda interpuesta y se condena a la demandante al pago de 1 millón 500 mil pesos por concepto de daño moral, se rechaza la indemnización del daño material.

Cada parte pagará sus costas.

Observaciones:

No se hace referencia al artículo 3° en ninguna parte del fallo

25)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Segundo Juzgado de Policía Local de	(Ilegible) de agosto, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y	Cañas Silva/ (Ilegible)	N° 3544-2013.

Antofagasta.		denuncia infraccional.		
--------------	--	---------------------------	--	--

Hechos:

El denunciante señala que en una fecha que no precisa, adquirió diversos artículos en el supermercado denunciado pagando con un cheque a fecha. Añade que antes del cobro del aludido documento, cerró su cuenta corriente por lo que se dirigió al supermercado donde le señalaron que, como la fecha del documento estaba tan cerca, lo mejor era esperar que se proteste para rescatarlo y que le avisarían por teléfono. Agrega que esperó hasta el 4 de enero de 2013 y como - no le llamaron fue nuevamente al supermercado y pagó el valor del documento depositando su importe en la cuenta corriente que al efecto le dieron, luego de lo cual le bloquearon su RUT, impidiéndole hacer nuevas compras y rechazándole otro pago con cheque.

Explica que frente a ello fue al SERNAC a efectuar la denuncia manifestando que el cheque sólo se lo entregaron el 5 de febrero y que en el tiempo intermedio, se le envió a DICOM causándole problemas para obtener un crédito hipotecario.

Derecho:

Interpone denuncia infraccional, solicitando al tribunal que se condene a la denuncia al pago del máximo de multas que dispone la ley, por infringirse los artículos 23°, 12° y 3° de la Ley 19.496 y se le condene en costas.

Se interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se le condene a pagarle la suma de 500 mil por concepto de daño emergente, más 500 mil por daño moral, todo con intereses, reajustes y costas.

Resolución:

Se condena al denunciado al pago de una multa a beneficio a fiscal por la suma de 3 UTM por infracción de los artículos 23° y 24° de la Ley 19.496.

La demanda de indemnización de perjuicios se acoge parcialmente. Se condena a la parte demandada al pago de 150 mil pesos por daño moral, rechazándose en lo demás la demanda.

No se condena en costas a la parte denunciada y demandada por no resultar totalmente vencida.

Observaciones:

Se hace mención al artículo 3° de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

26)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	5 de abril, 2012.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Navea Montenegro/ Multitiendas Ripley.	N° 36.416.

Hechos:

Que con fecha 28 de agosto de 2011, la denunciante señala haber comprado en Tiendas Ripley y una lavadora a crédito, la cual presento problemas en el censor del motor. Ella se presentó a las tienda a dar conocimiento de ésta situación. Señala que le ofrecieron una revisión del producto por un técnico contratado a domicilio, el cual retiraría la lavadora, acompañada de un papel de retiro el cual daba la posibilidad de devolución del dinero o el cambio de lavadora. Esto no se concretó, ya que finalmente la parte denunciada ofreció solamente devolverle la lavadora reparada, solución que no fue aceptada por la denunciante. Como consecuencia de esta situación, ingresa reclamo en el SERNAC el cual no fue respondido por la empresa.

Derecho:

Se interpone denuncia por considerar que los hechos relatados constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 20ºe) y 23º inciso primero de la Ley 19.496, solicitando la interposición de las de penas de dicha ley, con expresa condenación en costas.

Se interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en virtud de los artículos 3º, 50º A, B y C de la Ley 19.496. Se solicita por concepto de daño material la suma de 220 mil 229 pesos y por concepto de daño moral la suma de dinero que el tribunal estime pertinente.

Resolución:

Se acoge denuncia infraccional, por infracción del artículo 23º de la Ley 19.496 y se condena al pago de una multa de 5 UTM.

Se ordena a la parte demandante la restitución de una nueva lavadora sin uso y si no es posible, el pago de 229 mil 990 pesos, por concepto de daño emergente.

Observaciones:

Se hace mención al artículo 3º letra e) de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el Artículo 3º para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta

27)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	8 de agosto, 2012.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Gonzáles Varas/ Banco BBVA.	Nº 39.102.

Hechos:

Según la actora, los hechos habrían consistido en que en el mes de diciembre del año 2011 solicitó un crédito de consumo por la suma de 2 millones 762 mil 597 pesos en 38 cuotas de

10 mil 474 pesos, las que serían descontadas de su cuenta vista de banco BBVA. El día 21 de diciembre de 2011, solicitó la liquidación total de la deuda en donde le informaron que en caso de pagarla suma de 2 millones 910 mil 891 pesos, quedaría sin deuda, por lo cual en el acto pagó con un vale vista. El mismo día del pago, le fue descontada la primera cuota correspondiente a 101 mil 474 pesos. Consultó al banco respecto a la fecha de la devolución, quienes le informaron que volviera el día 20 de enero de 2012 para que esta se llevara a cabo, situación que hasta el día de hoy no ha ocurrido.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional y se solicita que se condene al pago de una multa de 50 UTM.

Se deduce demanda de indemnización de perjuicios por la suma de 500 mil pesos por conceptos de daño emergente y daño moral. Se solicita expresa condena en costas.

Resolución:

Se condena a la parte denunciada al pago de 5 UTM por infracción a lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley 19.496.

Se acoge parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios sólo por efectos de indemnización de daño emergente por la suma de 101 mil 474 pesos y se rechaza la indemnización del daño moral. Cada parte pagará sus costas.

Observaciones:

Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo el artículo 3° letra d) (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

28)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	20 de septiembre, 2012.	Demanda de indemnización de perjuicios y	Villalobos Anza/ Cencosud Retal SA.	N° 40.292.

		denuncia infraccional.		
--	--	---------------------------	--	--

Hechos:

La parte denunciante y demandante señala que con fecha 3 de marzo de 2012, se encontraba al interior de Supermercado Jumbo SA, en compañía de un compañero de trabajo, para la adquisición de variados productos produciendo se un altercado entre los guardias del establecimiento y un tercero que fue aprehendido por los vigilantes. En dicho altercado un guardia pasó a llevar al denunciante, con una especie de bastón, golpeando su cabeza y brazo derecho, provocando fractura en su mandíbula. Señala en su denuncia que lo ocurrido se debió a que se encontraba a corta distancia del sujeto aprehendido y que el guardia no actuó con el debido cuidado y delicadeza para con los demás clientes. En el lugar, la parte denunciante hizo notar la conducta errada al guardia, siendo por esto golpeado por uno de los guardias del establecimiento el cual no ha podido ser identificado hasta el momento. A pesar de existir denuncia previa al SERNAC, hasta la fecha, Supermercado Jumbo no ha entregado respuesta respecto a lo ocurrido.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por considerar la parte denunciante que los hechos descritos infringen lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley 19.496 y solicite que se multe a la denunciada al pago de 50 UTM.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios por la suma de 1 millón 500 mil pesos por conceptos de daño emergente y lucro cesante con costas.

Resolución:

Se condena a la parte denunciada al pago de una multa por el monto de 50 UTM.

No se acoge en todas sus partes la demanda de indemnización de perjuicios, por considerar el tribunal que la demandante no probó la existencia de daño emergente. Sin embargo, considera que los hechos descritos claramente vulneran la dignidad e integridad física del consumidor, por lo que condena la indemnización del daño moral por un monto de 2 millones 500 mil pesos.

Se condena a la parte denunciada y demanda en costas.

Observaciones:

Se cita el artículo 3ºd) en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3º para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

En el considerando quinto del fallo el tribunal señala respecto al deber de los proveedores de respetar la dignidad de los consumidores, consagrado en el artículo 15º de la Ley 19.496 del siguiente modo: "Por lo demás el artículo 15º de la ley es bastante explícito en que se debe respetar la dignidad y los derechos de las personas, cuestión que a juicio del tribunal no ha ocurrido en los presentes autos, razón por la cual condenará en definitiva" Sin referirse a que es correlativo al derecho básico del consumidor del artículo 3º d).

29)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	21 de agosto, 2012.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Araya Astorga/ Autos Summit.	Nº 40.295.

Hechos:

El 1 de Septiembre de 2011, la parte denunciante y demandante señala haber comprado un automóvil marca Mitsubishi modelo Lancer RS 1.5, año 2012, P.P.U: DJCK-30, cero kilómetros a la automotriz Autos Summit. Junto con la compra del vehículo señala que se le otorgó el servicio de mantenimiento gratuito al alcanzar los 10.000 mil kilómetros. Expone que dicha mantención no se llevó a cabo, puesto que el señor Araya se encontraba fuera del país.

En consecuencia, la actora decide llevarlo al servicio técnico de Autos Summit para hacerle el mantenimiento correspondiente a los 14.000 mil kilómetros por lo cual se cobra una suma

de 194 mil pesos, dejando el móvil en el mencionado taller. Con posterioridad el actor recibe una llamada telefónica de servicio técnico Summit por una urgencia. Enterándose de esta forma que el vehículo había sufrido un accidente al ingresar al pozo del taller, produciendo daños de consideración en el vehículo, motivo por el cual suspende el servicio contratado.

Derecho:

Se interpone demanda civil de indemnización de perjuicios. Exige el pago de 3 millones de pesos por concepto de daño emergente y daño moral por 300 mil pesos.

Se realiza denuncia infraccional, por considerarse que los hechos descritos infringen lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley 19.496.

Se acoge denuncia infraccional y se condena al pago de una multa de 50 UTM.

Se condena a la demandada al pago de las siguientes sumas y por los siguientes conceptos: Al pago de 2 millones de pesos por concepto de daño emergente; a la suma de 928 mil 990 pesos por concepto de desvalorización del móvil y de 300 mil por concepto de daño moral. Se condena a la parte denunciante al pago de las costas.

Observaciones:

Se cita el artículo 3° letra d) en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

30)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	1 de octubre, 2012.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Aróstica Villegas / Viajes Falabella Ltda.	N° 40.674.

Hechos:

En la denuncia se señala que con fecha 6 de enero de 2012, la actora contrató a Viajes Falabella Ltda., para realizar viaje turístico para cuatro personas. Sin embargo, por razones de salud de sus familiares no pudo realizarlo, presentando su situación a la empresa, la cual no le dio favorable respuesta a sus solicitudes (reprogramación del viaje o cancelación del mismo).

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por considerar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 12°, 16° letra g) y 23° de la Ley 19.496 y solicita el pago de una multa por 50 UTM.

Interpone demanda de indemnización de perjuicios, por concepto de daño moral la suma de 5 millones de pesos y por daño emergente la suma de 4 millones 980 mil 864 pesos. Solicita expresa condena en costas.

Resolución:

Se acoge denuncia infraccional, en virtud de lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley 19.496 y se condena a la denunciada al pago de 50 UTM.

Se acoge parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios, por considerarse que sólo 2 de las personas que serían usuarios del plan de viajes tenían efectiva imposibilidad viajar por problemas de salud. En suma, se condena al pago de 2 millones 500 mil pesos por concepto de daño moral y 2 millones 490 mil 432 pesos por conceptos de daño emergente. Por considerarse que ambas partes tenían razones para litigar, cada una pagará sus respectivas costas.

Observaciones:

Se cita el artículo 3° d) en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

31)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	4 de octubre, 2012.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Marcelo Miranda Cortes (Director Regional del SERNAC, Región Antofagasta)/ Cencosud S.A.	N° 42.362.

Hechos:

Según lo relatado por la parte denunciante, el 29 de febrero de 2012 se dirigió a Supermercado Jumbo, estacionando su móvil P.P.U CQDS-26, en las instalaciones destinadas para este objeto. Luego de realizar algunas compras regresa asu móvil, percatándose que había sido reventada la chapa de una puerta y sustrayendo diversas especies desde su interior, las cuales tienen un avalúo estimado de 600 mil pesos además de tener gran valor sentimental.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por considerarse que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12° y 23° de la Ley 19.496, solicitando que se condene al pago de una multa de 50 UTM.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios, se pretende el pago de una suma de 575 mil pesos por concepto de daño moral.

Se solicita expresa condena en costas. Se condena a la parte denunciante al pago de una multa de 50 UTM por infracción a los preceptos ya citados.

Se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios por considerarse extemporánea. Se condena en costas a la parte denunciada y demandada.

Observaciones:

Se hace mención al artículo 3° d) de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

32)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	31 de agosto, 2012.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Reinaga Abarca/ Rendic Hermanos SA.	N° 43.878.

Hechos:

Según los hechos denunciados, con fecha 18 de febrero de 2012, mientras el actor compraba en dependencias de la querellada y demandada Rendic Hermanos SA (Unimarc) dejo su vehículo estacionado en el subterráneo de dicho supermercado, al regresar de las compras encuentra su automóvil abierto con la chapa de la puerta reventada sustrayendo la radio del vehículo un bolso con documentos, celular, y otros artículos como billetera con 30 mil pesos y documentos personales incluyendo llaves de la casa.

Derecho:

Se interpone denuncia por infracción a lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley 19.496.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios. Se pretende el pago de un monto de 400 mil pesos por daño emergente, correspondiente al valor de las cosas sustraídas y 100 mil pesos por concepto de daño moral. Se solicita expresa condena en costas.

Resolución:

Se acoge denuncia infraccional y se condena al pago de 15 UTM.

Se acoge parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios. Por falta de prueba, sólo se condena por concepto de daño emergente a la suma de 50 mil pesos, costo equivalente al arreglo de la chapa y 100 mil pesos por concepto de daño moral. Se condena en costas a la parte denunciada.

Observaciones:

Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo letra d) (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

33)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	19 de octubre, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Escobar Elgoeda / Viajes Fallabella.	N° 10.951/13-5.

Hechos:

La actora señala que el día 26 de enero de 2013, el vuelo desde Santiago a Camboriú, Brasil, que salía a las 16:30 horas, se retrasó saliendo a las 20:45 horas, lo que le ocasionó que llegaran al Hotel en Brasil a las 03:15 horas de la madrugada, restando un día de viaje de un total de 8, y además, no asistir al matrimonio al que estaban invitados el día 26 de enero de 2013, y que fue el motivo del viaje, incurriendo en gastos de comida. Que, además, ello le causó a toda la familia una depresión lo que le repercutió en toda la estadía. Que, hizo los reclamos respectivos sin solución. Que, por el viaje de 8 días y 7 noches, todo incluido pagó 3 millones 700 mil pesos por un grupo familiar de 5 personas.

Derecho:

Interpone denuncia infraccional por considerar que los hechos descritos infringen los artículos 12° y 23° de la Ley 19.496 y solicita que se condene al máximo de multas que señala la ley.

Demanda indemnización de perjuicios por 540 mil 500 pesos por concepto de daño emergente y 2 millones 700 mil por concepto de daño moral.

Resolución:

Se acoge denuncia infraccional, por considerar que los hechos infringen los artículos 12° y 23° de la Ley 19.496 y se condena al pago de una multa de 2 UTM.

Se acoge parte de la demanda de indemnización de perjuicios, se rechaza la indemnización del daño material por considerarse que no se ha acreditado en autos. Se condena al pago de 800 mil pesos por concepto de daño moral más reajustes, intereses y costas.

Observaciones:

No se hace referencia al artículo 3° en ninguna parte del fallo.

34)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
(Sin identificación de número) Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	16 de abril, 2014.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Bastidas Henríquez/ Supermercados Santa Isabel.	N° 23.590/ 13-7

Hechos:

Que, el día 25 de octubre de 2013, se dirigió a comprar en el supermercado Santa Isabel, había disponible una caja para cancelar más de diez productos y tres cajas para cancelar hasta diez productos, una de estas era la N°10 y tenía a solo una persona, por lo que se puso allí porque solo llevaba 12 productos y además estaba acompañada de su hijo de seis años ya cansado e intranquilo.

En la caja para más de diez productos había una fila demasiado larga. Al momento de llegar a la caja, la cajera le niega tajantemente la atención por lo que conversó con la jefa de cajas quien le indicó que pasara a la caja N° 9, la que estaba cerrada por lo que no pudo recibir el pago. Que, esperó como 40 minutos, lapso en que la cajera solicita a la caja N° 8 en reiteradas ocasiones que la atienda, la que en forma muy alterada y descortés le indica que

se ponga en la larga fila para ser atendida, por lo que se retiró sin hacer la compra. Que, hecho el reclamo en SERNAC, fue citada por el supermercado, pero la persona que la atendió dijo no estar en conocimiento de los hechos. Que, sin embargo, la denunciada, en respuesta a SERNAC, señala que le dieron las disculpas y una atención comercial, que no es efectivo.

Derecho:

Interpone denuncia infraccional por considerar que los hechos descritos infringe el artículo 23° de la Ley 19.496 y solicita que se condene al máximo de multas que señala la ley.

Demanda indemnización de perjuicios por 10 millones de pesos, por concepto de daño moral.

Resolución

Se condena al pago de 70 mil pesos por concepto de daño moral.

Se acoge la denuncia infraccional, por considerar que se infringe el artículo 23° de la Ley 19.496 y se condena al pago de una multa de 1,5 UTM.

Observaciones:

No se cita el artículo 3° de la Ley 19.496 en ninguna de sus partes.

35)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	25 de junio, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Licuime Osorio/ Cencosud SA.	N° 14.228/ 12-5.

Hechos:

La actora señala que, los días 25 de cada mes se presenta a pagar la cuota mensual de su tarjeta de crédito, que tiene hace diez años con un cupo de 1 millón de pesos para compras o avances en efectivo. Que efectuó un avance hace diez meses por 100 mil pesos el que

paga los días 25 de cada mes, cuota por 21 mil 120 pesos, siendo lo único que debe a la fecha. El giro lo hizo directamente en la caja central de Almacenes París en donde la ejecutiva le hizo firmar un *voucher*, que tiene firmado y reconocido, y que ha pagado cuatro de ellas. Que, en el mes de Septiembre pasado al realizar el pago, la ejecutiva le informó que era más alta la cuota, al consultar la razón, le informó que era por unos avances realizados en distintos cajeros del Banco Santander, haciéndole presente su asombro, por cuanto, no tiene clave y nunca la ha solicitado y que tampoco sabe hacer transacciones mediante cajero; que hizo de inmediato el reclamo y le dijeron que volviera en tres semanas. Al regresar por la respuesta, le informaron que efectivamente los avances se habían hecho con clave personal que habría solicitado; lo que no reconoce. Señala que fue al SERNAC a estampar la denuncia. Agrega que no tiene tarjeta adicional, ni clave, que tiene la tarjeta hace más de diez años.

Derecho:

Interpone denuncia infraccional por considerar que los hechos descritos infringe el artículo 23° de la Ley 19.496 y solicita que se condene al máximo de multas que señala la ley.

Demanda indemnización de perjuicios por 150 mil pesos, por concepto de daño moral y 600 mil pesos por daño material.

Resolución:

Se condena al pago de 150 mil pesos por concepto de daño moral.

Se acoge la denuncia infraccional, por considerar que se infringe el artículo 23° de la ley 19.496 y se condena al pago de una multa de 1,5 UTM.

Observaciones:

No se cita el artículo 3° de la Ley 19.496 en ninguna de sus partes.

36)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	3 de julio, 2014.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia	Retamales Tabilo/ Empresas Pullman.	N° 76.685.

		infraccional.		
--	--	---------------	--	--

Hechos:

Que la actora señala que desde Antofagasta hacía Calama se embarca en bus Empresa Pullman, tres cuadras antes de llegar a la Sub agencia, el conductor del bus se trasladaba solo, por lo que él recibe su equipaje y lo hecha al maletero, sin darle ticket, menciona que al llegar sólo le pida la maleta. Hace dos paradas antes de llegar al Terminal de Calama, y al bajarse y pedir su equipaje, no se encontró, recordando el chofer que lo había entregado a otra persona que lo pidió en la sub agencia de calle O'Higgins. Después hace el reclamo, debiendo esperar una respuesta desde Santiago.

Derecho:

Interpone denuncia infraccional por considerar que los hechos descritos infringe el artículo 50° c) inciso 3° y letra d) de la Ley 19.496 y solicita que se condene al máximo de multas que señala la ley.

Demanda indemnización de perjuicios por la suma de 3 millones de pesos.

Resolución:

Se condena al pago de una indemnización de 5 UTM con reajustes e intereses.

Se acoge la denuncia infraccional, por considerar que se infringe el artículo 50° de la Ley 19.496 y se condena al pago de una multa de 5 UTM.

Observaciones:

No se cita el artículo 3° de la Ley 19.496 en ninguna de sus partes.

37)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	14 de diciembre, 2012.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Gutiérrez Ramos/ Banco Fallabella.	N° 44.183.

Hechos:

La parte demandante y denunciante señala que con fecha 29 de diciembre de 2009, suscribió con la demandada un crédito de consumo por el monto líquido de 400 mil pesos, y que junto con ese crédito debía contratarse un seguro de desgravamen y vida de un año de duración. No obstante la demandada a seguido cobrando en forma indebida el valor del contrato de seguro, en circunstancias que el plazo de vigencia terminó el día 29 de diciembre del 2010, argumentando que la renovación se había realizado vía telefónica con la persona de la querellante y por tal razón se había repactado su cobro desde el mes de diciembre del 2010. Dicho acto señala que le ha provocado un gran daño por considerarlo un pago injusto.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, ya que la actora señala que los hechos descritos vulnera la ley 19.496 en sus artículos 12°, 16°, 17°, en lo relativo a la duración del contrato, el artículo 17° N°3 en lo relativo al derecho a poner término anticipado al contrato y finalmente el artículo 17° H, en lo relativo a los productos o servicio vendido en forma atada. Solicita que se restituya la suma de 400 mil pesos y que se condene a la denunciada a las suma de 750 UTM de conformidad al artículo 17° K.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios, por concepto de daño emergente solicita la suma de 40 mil pesos y por concepto de daño moral la suma de 1 millón de pesos o la suma que estime de acorde a derecho el tribunal, con reajustes interés y costas.

Resolución:

Se acoge denuncia infraccional, por infringir en el artículo 17° k) en relación con los artículos 17 letras c) y h) y se le condena al pago de una multa de 150 UTM.

Se acoge íntegramente la demanda de indemnización de perjuicios por las sumas pretendidas. Se condena en costas al demandado.

Observaciones:

Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo, letra d) (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta

38)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	16 de octubre, 2012.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Carvajal Campos / Gimnasios Sportlife.	N° 45.997.

Hechos:

El actor señala que el día 16 de agosto de 2012, el hizo ingreso al gimnasio hacer clases de *Spinning*, dejando sus pertenencias en un casillero con su respectivo candado. Al retirarse se percata que el casillero se encontraba sin candado y le había sustraído diversas especies. Luego hace denuncia ante Carabineros y hasta la fecha no ha tenido respuesta satisfactoria

Derecho:

Se presenta denuncia infraccional y se solicita que se multe a la denunciante.

Se demanda por indemnización de perjuicios la suma de 500 mil pesos por concepto de daño moral.

Se solicita condena en costas.

Resolución:

Se acoge denuncia infraccional y se condena al pago de una multa de 5 UTM por infracción del artículo 23° de la Ley 19.496.

Se acoge la demanda de indemnización de perjuicios. Se señala que cada parte pagará sus costas.

Observaciones:

Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo, letra d), (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

39)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	12 de junio, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Ebenito Albacer / Claro comunicaciones S.A.	N° 1564-13-5.

Hechos:

Señala la actora, que en diciembre de 2012 contrató el Servicio Pre-pago de TV Satelital con la empresa CLARO, vía telefónica, quien se comprometió a instalarlo el día 15 de Diciembre del 2012, previo pago de la suma de 25 mil pesos. Ese día no fue instalado y cuando lo hicieron, duró unas horas, dejando de funcionar quedando sin señal. Al día siguiente, comenzó a llamar al proveedor, en reiteradas oportunidades, contestando distintas personas, que quedaron en solucionar el problema, lo que nunca hicieron. Después de esperar un mes, le dijeron que si quería dejar nulo el contrato, sólo tenía que no recargarlo. Señala que nunca le devolvieron los 25 mil pesos pagados.

Derecho:

Interpone denuncia infraccional y solicita que se condene a la denunciada al pago del máximo de las multas que señala la ley.

Se demanda indemnización de perjuicios, 108 mil pesos por concepto de daño emergente y 200 mil pesos por daño moral.

Resolución:

Se acoge la demanda de indemnización de perjuicios y se condena a pagar por concepto de daño emergente la suma de 25 mil pesos y por daño moral 300 mil pesos con intereses, reajustes y costas.

Se condena al pago de 4 UTM por considerar que los hechos infringen el artículo 12 de la Ley 19.496.

Observaciones:

No se hace referencia al artículo 3° en ninguna parte del fallo.

40)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	29 de julio, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Corro Saaverdra / Lan Chile S.A.	N° No figura.

Hechos:

La parte denunciante y demandante señala que el día 19 de febrero de 2013, viajó de Santiago a Antofagasta, en el vuelo LAN 120, al llegar a Antofagasta y certificar su equipaje, le faltaba una maleta, dejando la constancia. Después de varias llamadas a LAN sin respuesta, el 21 de febrero realiza una denuncia ante el SERNAC. El 28 de marzo, LAN le hizo una oferta que no aceptó. En abril le hicieron una segunda propuesta por la suma de 807 dólares, que acepto vía correo electrónico. LAN le envió un finiquito por medio de un

correo electrónico, pero sin embargo no le pagaron dicha suma de dinero. La empresa le señaló que a principio de año habían encontrado su equipaje y que en consecuencia, no harían efectivo el pago de la indemnización. Lo que no aceptó porque ya había comprado la ropa, las tarjetas de crédito ya habían sido bloqueadas, ya había dado orden de pago a un cheque que se encontraba en la maleta. Además, la maleta se había extraviado en febrero y recién en Mayo le avisan que la habían encontrado.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, en virtud de que los hechos descritos infringen lo dispuestos en los artículos 23°, 12° y 3° letra e) de la Ley 19.496 y solicita que se multe a la empresa con lo máximo que señala la ley.

Se demanda de indemnización de perjuicios, exigiendo el pago de 550 mil pesos por concepto de daño moral y 400 mil por concepto de daño emergente.

Resolución:

Se acoge parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios, condenando a la parte demandan el pago de una suma de 400 mil por concepto de daño emergente y 200 mil por concepto de daño moral con reajustes, intereses y costas.

Se acoge denuncia infraccional y se condena al pago de una multa por 3 UTM por infringir lo dispuesto en los artículos 12° y 23° de la Ley 19.496.

Observaciones:

Se cita el artículo 3° e) de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como uno de los fundamentos de derecho utilizado por la actora.

En la parte considerativa se cita el artículo 3° de la Ley 19.496, señalándose cuál es su contenido, relacionándolos con lo dispuesto en el artículo 12° y 23° del mismo cuerpo legal.

Llama la atención, sin embargo, que el tribunal posteriormente no señala que el Artículo 3° fue infringido. Al señalar “Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente, los antecedentes aportados por la denunciante y a la falta de prueba por la parte denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara don Corro Saavedra, habiendo incurrido la empresa denunciada Lan, en infracción a los artículos 12° y 23° de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que se ha acreditado

que no respetó los términos del contrato y que actuó negligentemente en la prestación del servicio en las condiciones ofrecidas”.

41)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Tercer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	11 de enero, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Ararya Torreblanca / Cencosud Retail SA.	N° 14.244/ 2013.

Hechos:

Señala la actora, que con fecha 24 de septiembre del año 2011 adquirió en el establecimiento de la denunciada una aspiradora marca Thomas TH2210, en el precio de 69 mil pesos , la que en enero del año 2013, presentó problemas técnicos con el encendido no pudiendo ser utilizada nuevamente, por lo que se dirigieron a la tienda para hacer efectiva la garantía donde les indicaron que en la página web aparecían los servicios técnicos en esta ciudad, por lo que se dirigieron al local de Calle Esmeralda N° 2000, que era el que figuraba en dicha información, donde fue recepcionada e intervenida, siendo entregada como un mes después sin que le dieran ningún informe ni constancia del trabajo realizado. Agrega que posteriormente la aspiradora volvió a fallar, quedando sin encendido por lo que concurrieron al servicio de atención al cliente de la denunciada, donde recepcionaron el artículo, informando que lo mandarían a Santiago, extendiéndoles un comprobante de esta recepción. Una vez retirada la aspiradora ésta volvió a fallar por tercera vez, sin encender ni funcionar, por lo que fue llevada al servicio de atención al cliente el 26 de agosto de 2012, oportunidad en que se solicitó la devolución del dinero o el cambio del producto, indicándoles que por procedimiento debería enviarse nuevamente al servicio técnico quienes decidirían que hacer, por lo que el artículo quedó en la tienda sin informarles de ninguna solución a pesar de haber transcurrido el plazo señalado en el comprobante de recepción que les fue entregado. Expresa que ante estos hechos se interpuso un reclamo ante el SERNAC, con fecha 27 de septiembre de 2012, y posteriormente recibió un llamado de la denunciada en que se le

informa que puede ir a cambiar el producto, lo que a su entender no entregaría una solución completa de lo ocurrido a satisfacción del cliente.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, señalando que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 20°, 21° y 23° de la Ley 19.496.

Se interpone demanda de indemnización de perjuicios. Exigiendo el pago de 200 mil pesos por concepto de daño emergente y 100 mil pesos por daño moral, originado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que este problema le ha causado a ella y su familia, originado por la conducta de la empresa denunciada y demandada, además de la atención descortés e indiferente para resolver este asunto, así como las infructuosas diligencias realizadas y tiempo invertido en procurar se respetaran sus derechos como consumidora, indemnización que deberá pagarse con reajustes e intereses, con costas.

Resolución:

Se acoge la denuncia infraccional y se condena al pago de una multa de 4 UTM por infringir lo dispuesto en los artículos 20° y 23° de la Ley 19.496.

Se acoge parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios, se condena a la demanda al pago de 69 mil pesos por concepto de daño emergente y 200 mil por concepto de daño moral con intereses, reajustes y costas.

Observaciones:

Se hace mención al artículo 3° letra e) de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo, letra e), (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

42)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	7 de junio, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Muñoz Contreras/ Paris Retail.	N° 1.801/2013.

Hechos:

Señala que contrató en el establecimiento denunciado un Seguro Hogar mediante la tarjeta Cencosud, el que de no usarlo en cinco años se le devolvía el dinero pagado, es decir, era un ahorro. Señala que pagó dos meses sin problemas, y al tercer mes la cuenta venía un Seguro Integral que no había contratado por lo que, muy molesta, reclamó en la tienda París y en el SERNAC, pero igual tuvo que pagarlo, y desde el mes de septiembre. Señala que esta situación o se ha resuelto, debiendo realizar innumerables diligencias sin obtener resultados, en circunstancias que lo único que pedía era la devolución del dinero pagado por este seguro no contratado. Agrega detalladamente todas las gestiones y requerimientos que le hicieron para solucionarle esta anómala situación, sin que le aclararan lo ocurrido.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, ya que la actora señala que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 12° y 23° de la Ley 19.496 y solicita que se le condene al pago del máximo de multas que señala la ley.

Interpone demanda de indemnización de perjuicios y exige el pago de 27 mil 400 pesos por concepto de daño material y la suma de 150 mil pesos por el daño moral causado por las molestias y sufrimientos psíquicos o físicos que este problema le ha causado a ella la conducta de la empresa denunciada y demandada, además de la atención descortés e indiferente para resolver este asunto, así como las infructuosas diligencias realizadas y tiempo invertido en procurar se respetaran sus derechos como consumidora, indemnización que deberá pagarse con reajustes e intereses, con costas

Resolución:

Se condena al denunciado al pago de 1 UTM por infringir lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley 19.496.

Se acoge la demanda de indemnización de perjuicios.

La parte denunciada y demandante no es condenada en costas por no haber sido totalmente vencida.

Observaciones:

Se hace mención al artículo 3° letra e) de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

43)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt.	14 de febrero, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Vera Torres/ Ripley S.A.	N° 8.224-2010.

Hechos:

El actor señala que el mes de diciembre del año 2009 recibió llamadas de una persona de nombre Raúl quien se identificó como ejecutivo de Ripley, quien le promocionó la tarjeta de la tienda y le habló sobre sus beneficios, en especial a una rebaja de tasas, para lo cual debía corroborar sus datos, antecedentes que el ejecutivo sabía y que este le iba diciendo sus datos personales a lo que el actor se limitaba a señalarle que eran los correctos. Luego este ejecutivo le pidió que le dictara los números de la tarjeta y la clave secreta, a lo que le dictó los números de la tarjeta, señalándole que no tenía conocimiento de la clave secreta ya que al comprar en la tienda pasaba la tarjeta junto a su carnet y firmaba un *voucher*, a lo que

le dijo que no se preocupara y que bastaba con los números de la tarjeta. Posteriormente, el día 5 de enero de 2010, se acercó a la tienda Ripley a pagar lo adeudado, y al pasar a una caja la señorita que lo atendió se demoraba mucho y al consultarle esta le dijo que mantenía una deuda de 1 millón 195 mil 45 pesos, por lo que el actor le indicó que era un error ya que nunca ha tenido ese monto de dinero en sus manos, por lo que le aconsejó que se dirigiera a "atención al cliente" para que averigüe. En el módulo le dicen que la deuda corresponde a transacciones efectuadas por Internet a través de la página de Servipag. El señala que lo que considera extraño ya que no maneja un computador ni menos Internet, por lo que le aconsejaron concurrir al SERNAC a solicitar ayuda. El SERNAC se comunicó con Ripley quienes se limitaron a responder que efectivamente mantenía una deuda y que no era posible revertir las transacciones ya que era el consumidor quien habría proporcionado la clave de Internet y que ellos no podían hacerse responsables. Sin embargo, el actor insiste en que nunca fue informado que tenía una clave secreta para acceder a Internet y que esta se encontraba en la misma tarjeta. Que luego averiguó que las transacciones se refieren a pago de cuentas de luz de la empresa CGE de la región del Maule y que se trató de 3 transacciones efectuadas por Internet.

Derecho:

Interpone demanda de indemnización de perjuicios y solicita que se le pague la suma de 1 millón 195 mil 45 y pesos por concepto de daño material y la suma de 500 mil por daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Se interpone denuncia infraccional y se exige que se condene por el máximo estipulado en la ley.

Resolución:

Se acoge denuncia infraccional y se condena a la denunciada al pago de una multa de 100 UTM, en calidad de reincidente.

Se acoge demanda de indemnización de perjuicios, señalándose que se deje sin efecto lo cobrado al actor por la cantidad de 1 millón 195 mil 45 pesos, correspondiente a las transacciones no consentidas, lo anterior más los reajustes e intereses que haya generado dicha deuda, o en caso de que a la fecha de la dictación de esta sentencia haya pagado, deberán ser devueltos los dineros pagados por dicho concepto, y al pago de una indemnización de 500 mil pesos por concepto de daño moral, esto último más reajustes, intereses.

Observaciones:

Se cita al artículo 3° de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo como fundamento de derecho hecho valer por la actora.

En la parte considerativa, se cita el artículo 3° y se transcribe su contenido, sin embargo no existe ejercicio de subsunción de la norma y no se declara infringido para efectos de acoger las acciones hechas valer.

44)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	11 de enero, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Hidalgo Zúñiga / Salinas y Fabres S.A.	N° 45.458.

Hechos:

Señala la actora que adquirió un vehículo marca Chevrolet modelo captiva, P.P.U DCYS-47, cero kilómetros, el cual a la fecha ha tenido más de nueve intervenciones debido a diversas fallas. Hasta la fecha de la interposición de la demanda y denuncia la automotora no le ha dado ninguna solución.

Derecho:

Interpone denuncia infraccional, señalando que los hechos descritos constituyen infracción a la Ley N° 19.496 en sus artículos 45°, 46°, 47°, 48° y 49° y los artículos 1° y 7° de la Ley 18.287. Solicitando que se condene a la contraria al máximo de las multas establecidas por la Ley N° 19.496, todo con costas.

Interpone demanda de indemnización de perjuicio, en consideración a los mismos argumentos de hecho y de derecho expuestos en su denuncia. Solicita el pago de 20 millones de pesos por daño emergente y 20 millones de pesos por concepto de daño moral. Funda su actuación en lo dispuesto en el artículo 3° de la ley 19.496.

Resolución:

Se condena al pago de una multa de 5 UTM.

Se acoge la demanda de indemnización de perjuicios parcialmente. Se condena al pago de 2 millones de pesos por concepto de daño moral y 3 millones de pesos por daño emergente.

Cada parte pagará sus costas.

Observaciones:

Se hace mención al artículo 3° de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo, letra d), (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

En la parte considerativa se refiere el tribunal al artículo 3° de la Ley 19.496 para señalarse que estamos frente a un caso de producto defectuoso (considerando cuarto), sin explicar por qué. No se refiere al contenido mismo de la norma ni su alcance, al señalar “No estamos en el presente caso frente a las hipótesis de producto peligroso sino de producto defectuoso de conformidad a los artículos 3° y 20 1) de la ley N° 19. 496; 1) ello constituye una infracción al artículo 23 de la Ley del Consumidor. Dicha conducta es sancionada por la mencionada ley en su artículo 24 con una multa de hasta 50 UTM., además se ha establecido que el vehículo fue entregado como cero quilómetro y además por estos mismos medios probatorios se ha establecido la existencia de un deficiente funcionamiento del mismo. No es común que los móviles en la actualidad contengan este tipo de deficiencias; los requisitos de control de calidad son cada día más rigurosos lo que ha hecho que en no pocas oportunidades sean retirados de circulación cientos y hasta miles de vehículos que presentan un desperfecto”.

45)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	7 de octubre, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y	Espinoza López / J.C País y CFA Ltda.	N° 56.944.

		denuncia infraccional.		
--	--	---------------------------	--	--

Hechos:

Señala el actor que adquirió un vehículo marca Lifan, modelo 620 EX1.6, el cual ha tenido numerosas intervenciones, debido a presentar diversas fallas, especialmente lo referido a la filtración en un radiador que se ha establecido debía ser reemplazado.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, solicitando que se condene en costas al máximo que establece la ley, ya que señala que los hechos descritos constituyen infracción a la Ley N° 19.496 en sus artículos 46°, 47°, 48°, y 49, del mismo cuerpo legal.

Interpone demanda civil solicitando que se le entregue un nuevo vehículo de la misma marca y características o en subsidio que se le devuelva el dinero total equivalente al valor del producto equivalente a 6 millones 290 mil pesos y 2 millones de pesos por concepto de daño moral, en virtud de lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley 19.496.

Resolución:

No acoge el tribunal la demanda que solicita la devolución del producto y la entrega de otro nuevo de igual características por encontrarse prescrita la acción de garantía. Acoge la demanda civil condenando a pagar 1 millón de pesos por concepto de daño moral y 2 millones de pesos de daño emergente para efectos de que repare la pieza defectuosa.

Se condena al pago de 5 UTM por los hechos infringir lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley 19.496.

Cada una de las partes pagará sus costas.

Observaciones:

Se cita el artículo 3° de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como fundamento de derecho hecho valer por la actora. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo, letra d), (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer

mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

En la parte considerativa (considerando cuarto) se cita para señalar que este es un caso de producto defectuoso y no peligroso en virtud de lo dispuesto en el artículo 3° y 20° f) de la Ley 19.496. Sin expresión de su contenido ni alcance.

46)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Calama.	7 de octubre, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Paredes Michea / Cencosud.	N° 66.500.

Hechos:

Señala el actor, que en el mes de junio de 2011, adquiere de la denunciada la tarjeta París, con un cupo por 500 mil, incluye seguro de desgravamen y seguro de cesantía. En esa fecha la deuda era de 360 mil pesos. Con fecha 25 de julio de 2011, quedó cesante por término de contrato. Ese mismo mes presentó los antecedentes en Almacenes París, para hacer efectivo el seguro de cesantía. Después de 10 días le dijeron que debiese preguntar para hacerlo efectivo, posterior a esto presentó nuevamente en dos ocasiones y mostró a distintas personas los mismos documentos. Con fecha 11 de Octubre del 2011 se le entrega un cupón que manifiesta que la deuda quedó saldada por completo, en estado de pago aparece abonada el total de la deuda. Desde esa fecha no recibió llamado, carta u otro tipo de cobranzas.

El mes de abril de 2013 postuló a subsidio habitacional, al cual no pudo acceder por estar en Dicom por deuda impaga de Almacenes París, ese mismo mes recibe en la oficina de Almacenes París, certificado por error en las cobranzas, con ello se regularizaría situación en Dicom. Al pasar los días comienzan a cobrar telefónicamente esta deuda. Posterior a esto aparece impago un convenio de repactación que no solicitó. Realizó denuncia en Sernac sin respuesta satisfactoria por parte de la Empresa.

Derecho:

Interpone denuncia infracción, por considerar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 1° y 7° de la Ley 18.287 y solicita que se le condene a lo máximo de las multas establecidas en la ley.

Demanda de indemnización de perjuicios y exige el pago de una suma de 6 millones de pesos por concepto de daño emergente y 6 millones de pesos por concepto de daño moral con reajustes, intereses y costas.

Resolución:

Se condena a la denunciada al pago de una multa por 30 UTM.

Se acoge parcialmente la demanda condenándolo al pago de un suma de 5 millones de pesos por concepto de daño moral y no concediéndose la indemnización por concepto de daño emergente.

No se condena la parte denunciada a costas por entenderse que tenía legítimos motivos para litigar y no encontrarse absolutamente vencida en juicio.

Observaciones:

Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo, letra d), (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el Artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

47)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	7 de octubre, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Marín Burgeño / Tur Bus cargo Ltda.	N° 18.438- 2013.

Hechos:

Señala la actora, que el día 24 de julio de 2013, encontrándose en la ciudad de Santiago, se trasladó hasta las dependencias del proveedor con el objeto de enviar mercaderías compradas en la capital, consistentes en tres bultos según se expresa en la orden de flete N° 710.454.618, con un peso total de 66 kilos, envió que lo realizó a nombre de don Rody Marcelo Villarroel Geraldo, RUT N° 6.323.249-1, quien retirarla los tres bultos y él le entregaría, uno de ellos que contenía sólo ropa. Agrega que el destinatario, con fecha 27 de julio de 2013, concurrió a las oficinas del proveedor a buscar los bultos, luego de esperar varias horas le informaron que no podían hacerle entrega de ellos porque faltaba uno y estaban tratando de saber que pasaba con él, citándolo para el día 29 del mismo mes. Expresa que como a esa fecha ella ya se encontraba en la ciudad, concurrió conjuntamente con el señor Villarroel a las oficinas del proveedor denunciado pero el bulto faltante no aparecía por ninguna parte, a pesar que en los registros del denunciado figuraba que los bultos habían ingresado a Antofagasta. Manifiesta que, como pasaba el tiempo sin encontrar una solución, pidió que le hicieran entrega de los dos bultos que habían llegado, por los que pagó la suma de 26 mil 760 pesos, dejando constancia en la orden de flete que quedaba pendiente un bulto, el que hasta la fecha no ha aparecido. Tampoco le han dado una solución al problema por lo que estampó su reclamo en el SERNAC, el que no tuvo resultados favorables, debiendo iniciar acciones judiciales a fin de obtener un resarcimiento adecuado a los perjuicios sufridos.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por considerar que los hechos infringen lo dispuesto en los artículos 3° letra b) y e), 12° y 23° de la Ley N° 19.496

Por las mismas consideraciones se demanda indemnización de perjuicios por la suma de 310 mil pesos por concepto de daño emergente y 210 mil por concepto de daño moral con reajustes, intereses y costas.

Resolución:

Se acoge denuncia infraccional, por considerar que se infringe lo dispuesto en el artículo 12 y 23° y se condena al pago de 4 UTM.

Se acoge parcialmente la demanda, se condena al demandante al pago de 33 mil pesos por concepto de daño emergente y 100 mil pesos por daño moral.

Se condena en costas a la parte demandada.

Observaciones:

Se hace mención al artículo 3° b) y e) de la Ley 19.496 en la parte expositiva del fallo, como un argumento de derecho hecho valer por la parte denunciante y demandante. Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

48)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Viña del Mar.	30 de enero, 2014.	Denuncia infraccional.	Director Regional SERNAC (Nicolás Corvalán Pino) / Undurraga & Hjertonsson.	N° 6.332- 2013.

Hechos:

La parte denunciante y demandante señala que ante SERNAC, se instruyó reclamo administrativo N° 6763547 interpuesto por doña Rossana Maturana Tapia, quien compró a través de la página web www.groupon.cl un cupón de descuento para la impresión de fotografías en las empresas Valck de Viña del Mar, estableciéndose como característica relevante de la oferta, la entrega de fotografías en 48 horas; habiendo el cliente entregado las fotografías para su impresión el día 15 de febrero de 2013, lo que no fue respetado por la empresa que según la oferta debía prestar el servicio, señalándosele a la consumidora que las fotografías le serían entregadas el 18 de Marzo.

Derecho:

Se realiza denuncia infraccional, solicitándose que se multa a la parte denunciante por el máximo que establece la ley.

Resolución:

Se condena al pago de una multa de 50 UTM, por considerarse que los hechos infringen lo dispuesto en los artículos 12° y 23° de la Ley 19.496.

Observaciones:

Se cita en la parte considerativa (considerando dieciocho) "Que el consumidor tiene el derecho a indemnización y reparación adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496."

Se cita el en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta.

49)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.	3 de marzo, 2013.	Demanda de indemnización de perjuicios y denuncia infraccional.	Rossi Halty / Tur Bus cargo Ltda.	N° 12.357/13-6.

Hechos:

Señala la actora que el día 1 de abril de 2013, envía encomienda desde Antofagasta a Santiago a través de la Empresa Tur Bus Cargo; el 5 de abril de mismo año, se recibe la encomienda, y contenido era totalmente diferente, en lugar de un Notebook avaluado en la suma de mil pesos, se encuentra con la caja de Notebook y en su interior tres libros de educación básica. Siendo el peso de su envío de 2,32 kilos y lo que se recibió de 1,6 kilos. Se realiza el reclamo correspondiente en Turbus cargo bajo el N° 949571. La Empresa denunciada no se hace responsable.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por considerar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en la Ley 19.496 y la Ley 18.287 en sus artículos 1°,7° y 12°.

Se demanda civilmente indemnización de perjuicios, por concepto de daño emergente 339 mil pesos más gastos varios de 70 mil pesos y por concepto de daño moral, 250 mil pesos o la suma que encuentre ajustada a derecho todo con reajustes, intereses y costas.

Resolución:

Se condena a la denunciante al pago de una multa de 5 UTM.

Se acoge parcialmente la demanda civil. Se concede el pago de 250 mil pesos por concepto de daño moral, pero se rechaza la indemnización de daño emergente por deficiencias probatorias.

Observaciones:

Se cita el artículo 3° de la Ley 19.496 en la parte final considerativa antes de dictar la resolución del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...), sin hacer expresa mención a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta

50)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Iquique.	11 de diciembre, 2012.	Denuncia infraccional.	Herrera Cortés / Keeny bus.	No figura.

Hechos:

Señala el denunciante que 22 de mayo de 2012 a las 23:00 horas abordó en la ciudad de Iquique el bus de la empresa de transportes Kenny Bus, con destino a la ciudad de Antofagasta, en su pasaje se le había asignado el asiento N° 37. Al interior del bus se percata de que había otro pasajero ocupando su asiento, quien tenía un boleto con la misma numeración. Frente a esta situación el auxiliar del bus, le asigna otro asiento, sin embargo,

posteriormente aborda otro pasajero con el asiento que fue reasignado, quedando nuevamente sin asiento y sin posibilidad de utilizar otro dado no quedaban más asientos disponibles en el bus. Agrega además que ante esta situación, el auxiliar le ofrece descender del bus o utilizar la litera habilitada para los conductores, por lo que optó por bajarse en el sector aeropuerto.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional.

Se condena al pago de 15 UTM por infracción a lo dispuesto en el artículo 12° de la Ley 19.496.

Observaciones:

Se cita el artículo 3° de la Ley 19.496 en la parte final considerativa antes de dictar la resolución del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...), sin hacer expresa mención a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido el Artículo 3° para efectos de acoger la denuncia y la demanda interpuesta

51)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Iquique.	29 de enero, 2013.	Denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios.	Miranda Condori / Tarjetas Presto.	N° 5813-L

Hechos:

Señala el actor que en el mes de noviembre de 2011 concurre a las dependencias de la denunciada a pagar la totalidad de la deuda que mantenía con la empresa, todo ello con el objeto de efectuar el cierre de su cuenta. Agrega que solicita a la denunciada el Estado de Cuenta y el cálculo del total de lo adeudado, por lo que en base a esta información, el día 18 de noviembre de 2011, efectúa un pago de 200 mil a través de su cuenta corriente 200 mil en efectivo, y luego 242 mil 424 pesos, pagando así el saldo total de su cuenta. Se le

entrega la documentación de "Pre cierre", indicándosele que nada debe. Sostiene que se le está volviendo a cobrar la suma ya cancelada, y que anularon internamente la transacción del pago de su cuenta sin haberle informado de aquello.

Derecho:

Interpone denuncia infraccional y solicita que se le condene a lo máximo de multas que señale la Ley 19.496, por infringirse el artículo 3° letra b) del mismo cuerpo legal.

Demanda indemnización de perjuicios por el monto de 800 mil pesos más reajustes, intereses y costas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 3° letra e). Respecto al daño emergente, el actor indica como perjuicio el pago de 200 mil pesos más intereses, días de trabajo, y 60 mil por pérdida de renta mensual. Se demanda daño moral sin señalar el monto.

Resolución:

Respecto a la indemnización de perjuicios, se desestima el pago de 200 mil pesos, ya que si se solicita la anulación del pago hecho por dicha suma, sería improcedente su pago por restitución por concepto de daño emergente. Igualmente se rechaza el pago de 60 mil, días de trabajo y pérdida de renta mensual por falta de prueba. No se indemniza el daño moral, por no acreditarse y por la falta de prueba de la existencia de aquel tipo de menoscabo.

Se condena a la empresa Presto a anular los pagos realizados por la actora con posterioridad al 18 de noviembre del año 2012 para el cierre de cuenta.

Cada parte ha de pagar sus costas.

Se condena al pago de 20 UTM por considerarse que los hechos infringen lo dispuesto en los artículos 3°b), 12° y 18° de la Ley 19.496.

Observaciones:

Se cita en la parte expositiva del fallo el artículo 3° letra b) y e) como uno de los fundamentos de derecho de la denuncia infraccional y la demanda civil, respectivamente.

Se cita el artículo 3° de la Ley 19.496 en la parte final considerativa antes de dictar la resolución del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...), sin hacer expresa mención a su contenido ni alcance.

En la parte resolutive se señala que se ha infringido el artículo 3° letra b)- junto a otros preceptos de la Ley 19.496- y en consecuencia, se condenada a la parte denunciada al pago de una multa.

52)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de Iquique.	27 de mayo, 2013.	Denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios.	Salgado Sejas / Multitiendas Corona.	N° 3852-L

Hechos:

Señala la actora que el día 10 de mayo del año 2008, compró una lavadora marca Mademsa de 7,5 kilogramos y que a raíz de la compra de la máquina se le ofreció la venta de una garantía adicional, conocida también como extendida, por tres años, a lo que accedió quedando reflejado en el Certificado N° 90.551 "Doble Garantía Corona". En el mes de mayo del 2011, la lavadora comenzó a presentar fallas en su funcionamiento al no completar íntegramente la fase de lavado programado, ante lo cual se llamó al servicio técnico para que la repararan, pero al poco tiempo de reparada empezó nuevamente a demostrar desperfectos y así sucesivamente. Frente a lo anterior se solicitó el cambio de la mercancía por uno nuevo a lo cual la Multitienda Corona se negó a efectuar.

Luego de las repetidas reparaciones efectuadas por el Servicio Técnico autorizado, el día 6 de julio del 2011, en circunstancias que la actora realizaba labores de lavado, recibió en su mano derecha una descarga eléctrica del electrodoméstico, empujándola hacia atrás provocado un fuerte dolor físico y quedando la mano inmovilizada. Frente a lo anterior, se solicitó el cambio de la mercancía por uno nuevo, frente a lo cual la Multitienda Corona se negó a escucharlos.

Derecho:

Se presenta acción infraccional y se solicita que se condene a la denunciada al pago del máximo de la multa contemplada por ley, por infringir los artículos 22° y 23° de la Ley 19.496.

Se demanda civilmente el pago de 1 millón de pesos por concepto de daño emergente, correspondiente al valor económico de la especie, gastos médicos, honorarios de abogado y el cambio por una nueva lavadora. Por concepto de daño moral pide el pago de 8 millones de pesos. Todo más reajustes, intereses y costas.

Derecho:

Se condena al pago de una multa de 25 UTM por infringir lo dispuesto en los artículos 23° y 24° de la Ley 19.496.

No hay pronunciamiento respecto a la acción civil, por existir avenimiento entre las partes.

Cada parte pagará sus costas.

Observaciones:

Se cita el artículo 3°e) en la parte final de la parte considerativa del fallo (Por estas consideraciones y teniendo además vistos los siguientes preceptos...) antes de declarar la resolución propiamente tal (Se declara:), sin hacer mención alguna a su contenido ni alcance. En la parte resolutive del fallo, no se declara infringido para efectos de acoger la denuncia.

53)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Juzgado de Policía Local de La Florida.	10 de marzo, 2014.	Denuncia infraccional.	Director Regional del SERNAC (Johanna Scotti Becerra) / Sindelen S.A.	N° 72.766-14.

Hechos:

Señala al actor, que el SERNAC, a través de la recepción de consultas y reclamos administrativos del artículo 58° letra f de la Ley 19496, ha tomado conocimiento de casos aparecidos en los medios de comunicación nacionales de una alerta de seguridad en el consumo producida a partir de la comercialización del producto Licuadora (juguera) Cristal Mix Black L 2200 Turbo Sindelen, que señalaban que con ocasión del uso normal de este

aparato se produciría un desprendimiento de las aspas de la licuadora con el consiguiente riesgo de mezclarse con los alimentos procesados, los que al ser consumidos por las personas les provocaría lesiones de diversa gravedad.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por considerar que los hechos descritos, infringen lo dispuesto en los artículos 3° letra d), artículo 23° inc.1, 45° y 46° de la Ley 19.496.

Resolución:

Se acoge denuncia infraccional y se condena al pago de una multa de 10 UTM.

Observaciones:

En la parte expositiva del fallo, se cita el artículo 3° letra d) como un fundamento de derecho de la denuncia infraccional hecho valor por la parte denunciante.

En la parte considerativa del fallo(considerando quinto) el sentenciador acoge la denuncia infraccional por considerar que se infringe el derecho básico del consumidor reconocido en el artículo 3° letra d), señalando su contenido, argumentando que “previo al ingreso de una importante partida en el mercado de un producto tecnológico debe tomarse todas y cada una de las medidas de seguridad establecidas para esos efectos aun cuando en el papel parezcan excesivas y no esperar que un ente público o un particular tenga que recurrir a instancia judiciales para rápidamente solucionarlo”. Lo interesante en este caso, es que en la parte resolutive, señala que se condena a la parte denunciada, en virtud de la infracción del precepto en comento, tal como se señala en el considerando quinto. Es decir, sólo en virtud de la infracción del artículo 3° letra d).

54)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia.	4 de octubre, 2013.	Denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios.	Director Regional del SERNAC (Rodrigo Martínez Alarcón), Villagrán Venezuela / Banco del Estado de Chile.	N° 121.074.

Hechos:

Señala la denunciante que el señor Villagrán, habiendo solicitado en dos oportunidades distintas una pre aprobación para un crédito hipotecario, fue rechazado por el Banco denunciado, la primera, por su baja renta y, luego, después de haber obtenido incluso, un aumento en su remuneración, sin que el Banco le indicara los motivos. Tras reclamar ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras la respuesta entregada fue que el rechazo obedeció a un "Incumplimiento previo de obligaciones contraídas con Banco Estado".

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por considerar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 3° letra a) y b), 12°, 13° y 23° inciso primero de la Ley 19.496.

La víctima, Roberto Antonio Villagrán Valenzuela, interpuso demanda de indemnización de perjuicios, exigiendo el pago de 600 por concepto de daño moral y 20 millones de pesos por concepto de daño emergente.

Resolución:

Se condena al pago de una multa por 20 UTM, por infringirse lo dispuesto en el artículo 13° de la Ley 19.496.

Se rechaza demanda de indemnización de perjuicios por falta de prueba.

Observaciones:

En la parte expositiva del fallo, se cita el artículo 3° letra d) como un fundamento de derecho de la denuncia infraccional hecho valor por la parte denunciante.

En la parte considerativa (considerando séptimo) se señala: "fluye que la decisión de este Tribunal consiste en determinar, si a la luz de lo dispuesto en los artículos 3° inciso segundo letra a) y b) Y 13, de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada, negó injustificadamente la prestación de servicios al señor Villagrán, al rechazarle la pre aprobación del crédito hipotecario, sin ser informado oportunamente de las razones objetivas de dicho rechazo.

En el considerando séptimo se cita y señala el contenido del artículo 3° letra a) y b) y artículo 13° de la Ley 19.496

Sin embargo, en el considerando décimo, señala que se ha infringido el artículo 13° y nada dice respecto al artículo 3°. Lo que es coherente con lo que señala al respecto en la parte resolutive del fallo, en que funda la condena al Banco Estado de Chile, sólo por la infracción del artículo 13°.

55)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.	11 de junio, 2013.	Denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios.	Carreño Pérez/ Mall Plaza Vespucio.	N° 11.426-2.012/Y.S.

Hechos:

La parte denunciante señala que con fecha 4 de junio de 2012, en circunstancias que concurrió al centro comercial a objeto de realizar el pago de una cuenta y encargar la reparación de un calzado, estacionó su vehículo patente RF 7200 en el sector que la empresa destina para tal efecto en el sector Auto Plaza, costado norte. Sin embargo, al volver a buscarlo, alrededor de las 17.50 horas, se percató que el automóvil había sido sustraído, consultó al guardia del lugar, quien señaló que no había visto nada, por lo que se dirigió a Carabineros para estampar la denuncia correspondiente. Asimismo, interpuso una denuncia en el Servicio de Nacional del Consumidor. El vehículo fue encontrado con fecha 7 de junio de 2012 en la comuna de Puente Alto en pésimas condiciones

Derecho:

Interpone denuncia infraccional.

Interpone demanda de indemnización de perjuicios por 1 millón 559 mil 931 pesos por concepto de daño emergente y la suma de 1 millón de pesos por concepto de daño moral.

Resolución:

Se acoge denuncia infraccional y se condena al pago de 10 UTM por infracción del artículo 3° de la Ley 19.496.

Se acoge íntegramente demanda civil con intereses, reajustes y costas.

Observaciones:

Se señala en la parte considerativa del fallo (considerando catorce) que los hechos infringen lo dispuesto en el artículo 3° letra d) de la ley 19.496, para efectos de sancionar a la parte denunciada. No se señala nada respecto a su contenido ni alcance.

En la parte resolutive se señala que se acoge la denuncia infraccional por infracción al artículo 3° de la Ley 19.496.

56)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Primer Juzgado de Policía Local de Estación Central.	14 de agosto, 2013.	Denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios.	Director Regional Metropolitano del SERNAC (Rodrigo Martínez Alarcón), Gaviria Montalvo / Cencosud Retail S.A.	N° 9.335/PR/2013.

Hechos:

La parte denunciante señala que el día 22 de noviembre del 2012, el consumidor Luis Gaviria Montalvo, adquirió una lavadora marca Daewoo, por la suma de 146 mil 980 pesos, en la tienda Paris, propiedad de la denunciada. La que comenzó a presentar fallas, aún vigente la garantía, por lo cual, un mes después concurrió a la tienda para hacer efectiva la garantía, recibiendo como respuesta que enviarían un equipo de servicio técnico a su domicilio, lo que así ocurrió, encontrando la bomba de agua y motor sincro defectuoso, agregando en el informe que el cliente no quiere la reparación y solicitará cambio en la tienda. Solicitado el cambio, la empresa no accedió a lo requerido, no haciendo efectiva la garantía legal.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional por considerar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 20°, 23° y 12° de la Ley 19.496.

La víctima dedujo demanda de indemnización de perjuicios por la suma de 1 millón 549 mil 187 pesos en total. 1 millón de pesos por concepto de daño moral y la suma de 549 mil 187 pesos por concepto de daño emergente con intereses, reajustes y costas.

Resolución:

Se condena a la parte denunciada al pago de 10 UTM a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 12°, 20° y 23° de la Ley N° 19.496.

Se acoge parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios y se condena al pago de la suma de 246 mil 980 pesos por conceptos de daño directo y daño moral. Cada parte deberá pagar sus costas.

Observaciones:

En la parte considerativa del fallo (considerando quinto) se cita al artículo 3° letra e) de la Ley 19.496 y se señala su contenido, junto con el artículo 12°, 20° y 23° de la misma ley. En el considerando noveno se señala que los hechos descritos infringen los citados preceptos.

En la parte resolutive del fallo se cita el precepto en comento para fundamentar la interposición de la multa y acoger la demanda infraccional.

57)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.	17 de diciembre, 2010.	Denuncia infraccional e indemnización de perjuicios.	Herta Ortiz Ortiz y Director Regional Metropolitano, SERNAC (Patricio Peñaloza)/ Banco Ripley.	N° 3.577-FGA/2009.

Hechos:

La denunciante señala que Banco Ripley realiza procedimientos de cobranza extrajudicial abusivos con el consumidor, causando un menoscabo al mismo, toda vez que al informar su deuda a terceros ajenos a la relación contractual, afecta la convivencia normal de la familia, la privacidad de hogar y la situación laboral del consumidor.

Derecho:

Interpone denuncia infraccional, por considerar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 23°,37° inciso 5° y 39°a) de la Ley 19.496.

La víctima, doña Herta Ortiz Ortiz, demanda indemnización de perjuicios por los mismos hechos y solicita el pago de una suma de 32 millones de pesos, en los cuales 12 millones de pesos corresponden al daño emergente, correspondientes a la quiebra de una microempresa de su propiedad, turnos extraordinarios en el hospital, tratamiento médico, recetas y exámenes tanto propios, como de su hijo, y la universidad de este último, y 20 millones de pesos por concepto de daño moral.

Resolución:

Se rechaza la demanda por falta de prueba del daño emergente pero se acoge la indemnización del daño moral por 3 millones de pesos.

Se condena al pago de 50 UTM por infringir los artículos 37°, 39° y 23° de la Ley 19.496.

Observaciones: No se cita al artículo 3° en ninguna de sus partes.

58)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.	29 de noviembre, 2010.	Denuncia infraccional.	SERNAC/ Importadora Countryday Ltda o Casa Telias.	N° 47270- 2010

Hechos:

En virtud de la obligación impuesta por el artículo 58° b) de la Ley 19.496, con ocasión de la celebración de la noche de *Haloween* se realizó en el mes de octubre del 2010, un estudio tendiente a evaluar el grado de cumplimiento de la normativa relativa a la información, rotulado, seguridad y protección con que cuentan las máscaras, disfraces y otros complementos, que se comercializan en el mercado, llegando a la conclusión que no todos cumplen con el reglamento de juguetes que establece entre otros las normas básicas de rotulación, ya sea porque no traen instructivos o etiquetas, no advierten el peligro de usarlos cerca del fuego, no indican la edad mínima para la cual son concebidos trae rotulado en

idioma distinto al español o no permite indicar el país de origen como tampoco el fabricante importador o distribuidor responsable de la venta en el país.

Derecho:

Denuncia infraccional en virtud de que los hechos descritos infringen lo dispuesto en el artículo 3° letra b) y d), 29°, 32° y 45° de la Ley 19.496.

Se rechaza denuncia infraccional por falta de prueba.

Observaciones:

A pesar de en la parte expositiva se cita el artículo 3° como fundamento de las acciones hechas valer, el tribunal no hace referencia en ninguna parte de la sentencia definitiva, ni en la parte considerativa ni resolutive del fallo

59)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt.	30 de mayo, 2013.	Denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios.	Hernández, Hernández/ Tarjeta Ripley.	N° 8.171-2010.

Hechos:

La parte demandante y denunciante, relata que el día 25 de junio de 2010 alrededor de las 19:50 horas aproximadamente, recibió una llamada telefónica en su domicilio particular al fono 713513, de una persona de nombre Pablo Apablaza quien se identificó como Ejecutivo de Ripley, ofreciéndole servicios de la citada tienda, ante lo que le contestó que no estaba interesado, perseverando en mantener esta comunicación le preguntó si tenía clave para efectuar compras en esta tienda comercial, respondiéndole que no, porque habitualmente las compras las realiza en la misma tienda, y para eso presenta su tarjeta Ripley, cédula de identidad y luego firma. Le insistía en que creara una clave siendo nuevamente negativa su respuesta. Repentinamente le manifestó que en pantalla le aparecía un seguro de vida, y si quería eliminarlo, ante lo que le respondió que estaba interesado y le preguntó que trámite

debía realizar, informándole que lo podía hacer de inmediato vía telefónica, a lo que accedió y le pidió a su vez que le diera toda la información de su persona, lo que materializó señalándole su nombre completo, dirección, cédula de identidad, número de su tarjeta Ripley, y que con esa información él podía dejar nulo el seguro, y tenía que darle el número de serie de su cédula de identidad, lo que obviamente le proporcionó, terminando de esta forma la comunicación telefónica con el ejecutivo. El día 29 del precitado mes en horas de la mañana, recibió un llamado a su celular 096955709 del señor Jaime Arriagada del departamento de fraude de la mencionada tienda del fono 024895493, quien le consultó si hizo alguna transacción en SERVIPAG por \$ 963.379, señalándole inmediatamente que no, por lo que le dijo que vaya de inmediato a hacer el formulario de desconocimiento de la deuda, lo que concretó el mismo día 29 en la sucursal Mall Costanera de esta ciudad. En atención a lo que le estaba pasando concurrió ante la Policía de Investigaciones, e interpuso una denuncia, la que fue acogida y remitida a la fiscalía, con el parte N° 581 de fecha 30 de junio de 2010 la que se sustanció en la causa 1000609786-9 a cargo del fiscal , Rodrigo Tejos, y no quedando conforme con la denuncia en la fiscalía , concurrió al Servicio Nacional del Consumidor el 30 de junio del presente año, previa orientación efectuó el respectivo reclamo y se dio inicio al trámite de mediación, en donde la tienda se limitó sólo a contestar que se iba a recopilar los antecedentes para dar una respuestas, lo que no ocurrió. Posteriormente el día 9 de agosto de 2010 siendo las 16:10 horas, fue atendido en la Tienda Ripley del Mall Costanera, de esta ciudad por el funcionario administrativo César Melián, quien le informó que el desconocimiento de deuda que había realizado salió rechazado. Señala además que posee un Seguro Ripley Total, por lo que deduce y considera como una artimaña, pues al leer detenidamente éste en ninguna parte figura el seguro contra fraude, pese que a mediados del año 2009 fue a consultar porque tenía que pagar 1000 pesos de seguro de vida, manifestándole personal de atención al cliente, que el seguro que había firmado era Full. Que él no ha creado clave para realizar transacciones con la tarjeta Ripley, y desconoce dónde y cómo, realizaron el retiro de dinero en el Servipag que aluden, negándole toda información siendo el titular de la tarjeta, y cualquier otro antecedente sólo se darían al juez competente. Luego de todos los malos ratos pasados, la preocupación de adeudar tal cantidad de dinero, y evitar problemas mayores decidió pagar la deuda, aunque se trata de transacciones que nunca efectuó, pero no se puede dar el lujo de estar en Dicom, ya que emite cheques u otros documentos de valor. Que el día 11 de agosto del presente año, optó por cerrar el crédito en tiendas Ripley, toda vez que esta empresa le ha generado desconfianza porque al parecer sus sistemas de seguridad son vulnerables, ya que estarían

trabajando con personal de empresas externas, lo que obviamente escapa a los controles pertinentes; también ha podido tomar conocimiento que la gran mayoría de las estafas realizadas curiosamente son cometidas usando el método antes señalado método y con la tarjeta Ripley, y los estafadores estarían utilizando la triangulación con la empresa denominada SGS, que opera desde las ciudades de Arica a Valdivia y desde Chaitén a Punta Arenas, por medio de esta sacarían lo defraudado en la empresa Servipag.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional, por considerar que los hechos descritos infringen lo dispuesto en los artículos 23°, 12° y 3° letra b) y d) de la Ley 19.496 y se le condene al máximo de multas establecidos en la ley.

Por las mismas razones de hecho y derecho deduce demanda de indemnización de perjuicios por el monto de 500 mil pesos por concepto de daño moral y la suma de 963 mil 379 por concepto de daño emergente.

Resolución:

Se acoge íntegramente la demanda y se condena al pago de una multa de 100 UTM en calidad de reincidente con reajustes, intereses y costas.

Observaciones:

Se cita el precepto en análisis en la parte expositiva de la sentencia como fundamento de derecho hecho valer por la actora.

Se cita y señala su contenido en la parte considerativa del fallo (considerando séptimo), sin embargo en la parte resolutive no se señala su infracción.

60)

Tribunal	Fecha	Materia	Caratulada	ROL
Primer Juzgado de Policía Local de Estación Central.	18 de Marzo, 2014.	Denuncia infraccional.	Director Regional Metropolitano del SERNAC (Rodrigo Martínez Alarcón)/ Clínica Bicentenario.	N° 18.538-2013.

Hechos:

La parte denunciante funda sus acciones en que el 28 de enero de 2013, el servicio a su cargo, realizó un monitoreo tanto en el establecimiento como en el sitio web de la denunciada, constatando en éste último, que no se publican los precios de las prestaciones de salud que ofrecen.

Derecho:

Se interpone denuncia infraccional y se solicita que se multe por el máximo establecido en la ley.

Se condena al pago de 3 UTM por infringirse lo dispuesto en el artículo 3° letras a) y b), 30° y 23° de la Ley 19.496.

Observaciones:

Se cita en la parte considerativa de la sentencia (considerando quinto) el artículo 3° letras a) y b) de la Ley 19.496 y señalando su contenido. En el considerando séptimo se señala que los hechos descritos constituyen una infracción a dicho precepto.

Se cita igualmente en la parte resolutive del fallo al fundamentarse por medio de su infracción la imposición de multa a la parte denunciada.

BIBLIOGRAFÍA

ABRAMOVICH, Víctor y COURTIS, Christian. Los derechos sociales como derechos exigibles, Madrid, Editorial Trotta, 2004.

AIMONE GIBSON, Enrique. Derecho de Protección al Consumidor, Santiago, Chile. LegalPublishing, 2012.

ATRIA, Fernando. *On law and Legal Reasoning, Oxford: Portland Oregon*, Inglaterra, 2011.

BANDO CASADO, Honorio- Carlos. Planteamientos básicos sobre la defensa del consumidor, Madrid, Ministerio de Sanidad y Consumo, Instituto Nacional de Consumo, 1983.

BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo, Artículo 3 a) En PIZARRO WILSON, Carlos / DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo. (Directores). La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Santiago, Chile, Legal Publishing.

BARROS, Enrique. Apuntes Cátedra Derecho Civil I, Tercera Parte “Relación Jurídica y derechos subjetivos”, Universidad de Chile, Santiago, s/a.

BERCOVITZ RODRIGUEZ-CANO, Alberto y BERCOVITZ RODRIGUEZ-CANO, Rodrigo. Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores, Madrid, (s/a),

BENTHAM, Jeremy. Nomografía o el arte de redactar leyes. Boletín Oficial del Estado: Centro de Estudios políticos y constitucionales, 2004.

BIDART CAMPOS, Germán. Filosofía del derecho constitucional, Buenos Aires, Argentina, Sociedad, EDIAR, 1969.

CABALLERO GERMAIN, Guillermo, Artículo 17 f) En PIZARRO WILSON, Carlos / DE

LA MAZA GAZMURI, Íñigo. (Directores), La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Santiago, Chile, Legal PublishIng, 2013,

CASTAÑEDA MUÑOZ, José Eugenio. Historia breve de la evolución de la protección a los consumidores en la CEE. Cuaderno de Estudios Empresariales nº2, Editorial Computense, 1992, p.195-200 [en línea] <<http://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/CESE9292110195A/11190>> [Consulta: 19 de agosto de 2015]

CAMARA LAPUENTE, Sergio. La codificación del derecho del consumo ¿Refundación o refundición? Revista de Derecho Civil .Vol. II (1): 105-151, enero/marzo, 2015.

CENTRO DE ESTUDIOS PÚBLICOS, En Post Scriptum, Traducción de HART, HLA, *The concept of law*, Oxford Univeristy Press, 2da ed, Inglaterra, 1994, [en línea] <http://www.cepchile.cl/dms/archivo_1090_690/rev65_hart.pdf> [Consulta 19 de Noviembre, 2015]

CONGRESO Argentino de Administración Publica: Sociedad, Gobierno y Administración Pública: Reconstruyendo la estatalidad: transición, instituciones y gobernabilidad (2º, 2013, Córdoba, Argentina) Panel de SVETAZ, María Alejandra, RONA, Nicolás, UBERTON, Fermín y PEREZ, Héctor, Asociación Argentina de Estudios de Administración Publica.

CONSUMER INTERNATIONAL. *World Consumer Rights Day* [en línea] <<http://www.consumersinternational.org/our-work/wcrd/>> [Consulta: 19 de agosto de 2015]

CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio, Artículo 3º e) En PIZARRO WILSON, Carlos / DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo. (Directores), La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Santiago, Chile, Legal PublishIng, 2013.

CORRAL TALCIANI, Hernán, Artículo 3 d) En PIZARRO WILSON, Carlos / DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo. (Directores), La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Santiago, Chile, Legal PublishIng.

CORRAL TALCIANI, Hernán. Algunas reflexiones sobre la constitucionalización del derecho privado. Derecho Mayor (Universidad Mayor) (3): 47-63, Octubre 2004.

DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo. El suministro de información como técnica de protección de los consumidores. Los deberes precontractuales de información. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Vol. XVII (2):19,39, 2010.

DE LEÓN ARCE, A. La protección legal de los consumidores y usuarios en España, Derechos de consumidores y usuarios, Valencia, Tirant lo Blanch, 2007.

ESPADA MALLORQUÍN, Susana En: PIZARRO WILSON, Carlos y DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo. (Directores). La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores. Chile, Legal Publishing, 2013.

ESPING- ANDERSEN, Gosta, *Three Worlds of Welfare Capitalism*, Oxford Polity Press, 1990.

FAVOREU, Louis Joseph. La Constitucionalización del Derecho. Revista de Derecho de la Universidad Austral de Chile, Vol XII: 31-43, 2011 En CORREA, Rodrigo. Vulgarización por constitucionalización, Revista derecho y humanidades, (11): 161-175.

FERRAJOLI Luigi. Los fundamentos de los derechos fundamentales, 4ª ed. Madrid, Editorial Trotta, 2009.

FERNANDEZ DE LA GANDARA, Luis y CALVO CARAVACA, Alfonso. Derecho Mercantil Internacional, Madrid, Editorial Tecnos, 1995.

FERNANDEZ FREDES, Francisco. Nueva ley del consumidor: innovaciones y limitaciones. Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión, Facultad de Ingeniería y Ciencias, Universidad de Chile, Vol.I (2), 1998.

FONT GALAZ, Ignacio y LOPEZ MERCADO, Francisco. Ministerio de Sanidad y Consumo, Madrid, Instituto Nacional del Consumo, 1988.

GARCÍA DE ENTERRÍA, Eduardo. La lengua de los derechos. La formación del Derecho Público europeo tras la revolución francesa. Madrid, Alianza Editorial, S.A., 1994.

GOLDENBERG SERRANO, Juan Luis, Artículo 17 d) En PIZARRO WILSON, Carlos / DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo. (Directores), La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Santiago, Chile, Legal Publishing, 2013.

GUASTINI, Ricardo. La constitucionalización del ordenamiento jurídico: El caso italiano. En CARNONELL, Miguri. Neoconstitucionalismo, Madrid, España, Editorial Trotta, 2003.

GUERRERO BECAR, José Luis. La acción temeraria en la Ley N° 19.496 sobre protección de los Derechos del Consumidor. Revista de Derecho, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2008.

GUERSI, Enrique. El mito del neoliberalismo, Estudios Públicos, n° 95, 2004 [en línea]<http://www.cepchile.cl/dms/archivo_3°3°96_1768/r95_ghersi_neoliberalismo.pdf> [Consulta 19 de agosto de 2015]

GUZMÁN BITRO, Alejandro. El Derecho Constitucional de Chile, Valparaíso, Chile, Ediciones Universitarias de Valparaíso de la Universidad Católica de Valparaíso, 2011.

GUZMÁN BITRO, Alejandro. Para la historia del derecho subjetivo.Revista chilena de derecho PUC, Vol.II, 1975.

HISTORIA DE LA LEY 19.496, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [en línea] <<http://www.Leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>> [Consulta: 03 de mayo de 2015]

HOHFELD, Wesley Newcomb. Conceptos jurídicos fundamentales, Distribuciones Fontamara SA, (s/a).

ISLER SOTO, Erika, Artículo 33, en PIZARRO WILSON, Carlos / DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo. (Directores), La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Santiago, Chile, Legal Publishing, 2013.

ISLER SOTO, Erika. La relatividad de los derechos subjetivos de los consumidores. Revista de Derecho Universidad Austral de Chile, Vol. XXIV (2), 2011.

JAGIELSKA, Monika y JAGIELSKLI, Mariusz. *Are consumer rights human rights? , European Consumer Protection: Theory and Practice*, Inglaterra, Cambridge University Press, 2012.

KELSEN, Hans. *Teoría General del Derecho y del Estado*, Universidad Nacional Autónoma de México, México DF, 1995.

KENNEDY, John F. *Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest* [en línea] <<http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108>> [Consulta: 19 de Agosto, 2015]

LLOBET AGUADO, Joseph. *El deber de información en la formación de los contratos*, Madrid, España, Editorial Marcial Pons, 1996.

LOEWENSTEIN, Karl. *Teoría de la Constitución*, Barcelona, España, Editorial Ariel Barcelona, (s/a).

LORENZETTI, Ricardo. *Consumidores*. Buenos Aires, Argentina. Rubinzal - Culzoni Editores, 2003.

MEDINA, Cecilia y otros (editores). *Sistema Jurídico y Derechos humanos: El Derecho Nacional y las Obligaciones internacionales de Chile en materia de Derechos Humanos*. Santiago, Chile, 2011.

MICKLITZ, Hans-W., STTUYCK, Jules y TERRY, Evelyn. *Consumer Law: Ius Commune Casebooks for a Common Law of Europe (Ius Commune Casebooks for the Common Law of Europe)*. Inglaterra, Hart Publishing, 2010. Tomo I.

NASH ROJAS, Claudio. *Estado social y democrático de derechos en Chile. Tan lejos, tan cerca*. Revista Derecho y Humanidades. (18) [en línea] <<http://www.derechoyhumanidades.uchile.cl/index.php/RDH/article/viewFile/19464/20624>> [Consulta: 10 de Agosto de 2015]

NIKKEN, Pedro. *El concepto de derechos humanos*, En: Estudios Básicos de Derechos Humanos, Costa Rica, 1984 [en línea] <<http://www.iidh.ed.cr>> [Consulta: Enero de 2016]

NOWAK, Manfred. *The International Covenant on Civil and Political Rights* En: HANSKI, Raija et. al. (editor) *An introduction to the international protection of Human Rights: a textbook*, 2ªed. Turku/Abo: Abo Akademi University, 2002.

OVALLE Favela, José, *Derechos del Consumidor*, Editorial Universidad Nacional Autónoma de México, México, 2000.

PEREZ BOURBON, Héctor. *Manual de Técnica Legislativa*, Editorial Konrad Adenauer Stiftung, Buenos Aires, (2007) [en línea] <http://www.kas.de/wf/doc/kas_12398-544-4-30.pdf> [Consulta: 28 de Septiembre, 2015]

PFEFFER URQUIAGA, Francisco. Algunos comentarios sobre la ley del consumidor. Gaceta Jurídica (292), 1997.

PINOCHET OLAVE, Ruperto, Artículo 12 A, En PIZARRO WILSON, Carlos / DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo. (Directores) *La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores*, Santiago, Chile, Legal Publishing, 2013.

PIPAON PULIDO, Jorge Guillermo. *Derechos de los Consumidores y Usuarios*, Valladolid, España, Editorial Lex Nova, 2010.

RAMSAY, Ian. *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*. Oxford, Inglaterra, Hart Publishing, 2011.

RODRIGUEZ De Quiñones y DE TORRES, *La protección del consumidor en la Constitución española de 1978*. Revista Justicia y derecho año 2, Vol II, 2002.

ROJAS COVARRUBIAS, Nicolás. *Una propuesta de sistematización de los derechos del consumidor en la ley 19.496*, Santiago, Universidad de Chile, s/a.

SANDOVAL LOPEZ, Ricardo. *Derecho del Consumidor, Protección del Consumidor en la Ley N° 19.496 de 1997, modificada por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004 y en la legislación comparada*, Santiago, Chile, Editorial Jurídica de Chile, 2004.

SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo. *Las reformas introducidas por la ley 19.955 de 14 de Julio de 2004 a la ley 50. 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores*, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2014.

STIGLITZ, Gabriel A., Derechos y Defensa del Consumidor. Buenos Aires, Argentina, Editoriales La Roca, 1994.

TAMBUSSI, Carlos Eduardo. Los derechos del consumidor como derechos humanos, En: GORDILLO, Agustín Alberto. Derechos humanos, 6a ed., Buenos Aires, Argentina, Fundación de Derecho Administrativo, 2007, VII p 3° [en línea] <http://www.gordillo.com/pdf/der_hum/Capitulo_IX.pdf> [Consulta: 5 de Mayo de 2015]

VODANOVIC, Antonio. Manual de Derecho Civil, Tomo I: Parte preliminar y General, Santiago, Chile, Editorial LexisNexis, 2006, 98p.

