

LA LEY N° 19.496 ANTE LA CORTE SUPREMA
DURANTE EL AÑO 2022

Iñigo de la Maza Gazmuri (Director)
María Leticia Salinas y Diego Sanhueza (Coordinadores)

ACADEMIA DE DERECHO CIVIL
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES
2023

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
UNIVERSO DE SENTENCIAS: PANORAMA DEL AÑO 2022	4
I. Litigación colectiva por infracciones en eventos de consumo electrónico masivo	7
II. Cierre unilateral de productos financieros y cobranza extrajudicial	14
III. Interrupción de servicios básicos.....	18
IV. Legitimación en materia de consumo y recursos	24
CONCLUSIONES	30
JURISPRUDENCIA CITADA.....	32
COMENTARIOS EXTERNOS	34
La publicidad dirigida al consumidor hipervulnerable: un diagnóstico al 2023	34
El ir y venir de la etapa de admisibilidad en el procedimiento para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores – Notas sobre el principio de especialidad en la etapa de admisibilidad.....	40
Error en el precio: Las razones para su no exigibilidad en el Derecho del Consumidor	44

El presente informe fue elaborado por los miembros del proyecto “Acciones colectivas” de la Academia de Derecho Civil de la Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales.

Sus integrantes son los siguientes:

Camilo Araya Morel;

Daniela Fuentes Vivar;

Farid Labrín Abumohor;

Flavio Castro Peralta;

Javier Orellana Herrera;

José Miguel Valdés Vásquez;

Nicolás Fuentealba Rivas;

Nicole Silva Lisboa;

Pascuala Zabala Palma;

Patricia Godoy Saffie;

Pedro Llanca Reinhardt;

Rodrigo Miranda Parada;

Vicente Muñoz Piwonka;

Yuyuniz Lienllan Chocano.

INTRODUCCIÓN

Durante el año 2022, la Corte Suprema conoció de acciones colectivas fundadas en la interrupción de servicios eléctricos y en los problemas originados en jornadas de eventos de consumo electrónico masivo; recursos de protección por cierre unilateral e injustificado de cuentas bancarias; y, cuestiones procesales sobre la legitimación activa y pasiva.

Al conocer de estas acciones y recursos, la Corte Suprema resolvió entregando ciertas directrices, las cuales merecen ser analizadas en consideración al impacto que estas pueden tener tanto en futuras decisiones de los tribunales como en el desarrollo de la doctrina relativa al Derecho del Consumo.

Este informe se ocupará de documentar y sistematizar de manera descriptiva, las sentencias dictadas por la Corte Suprema durante el año en comento, haciendo énfasis en aquellos temas más relevantes, lo que permitirá establecer la forma en que el máximo tribunal resuelve sobre ciertas materias del Derecho de Consumo.

Este examen se realizará en dos etapas.

La primera corresponde a un análisis cuantitativo, esto es, se expondrá el panorama general de los litigios que inspiraron la jurisprudencia del año 2022. La segunda etapa, por su parte, consiste en un estudio cualitativo donde se tratarán los principales temas abordados por la Corte Suprema.

Finalmente, se presentan comentarios de destacadas y destacados expertos del Derecho del Consumo junto con algunas conclusiones.

UNIVERSO DE SENTENCIAS: PANORAMA DEL AÑO 2022

Durante el año 2022, se dictaron 37 fallos relacionados con el Derecho del Consumo donde se menciona, al menos en una oportunidad, a la Ley N° 19.496. Sin embargo, tan solo diecinueve resultaron útiles para el objetivo del presente informe, cual es, exponer lo que ha sido fallado por la Corte Suprema respecto a ciertas materias de esta rama del derecho.

En total, se descartaron dieciocho fallos por distintas causas, entre ellas:

1. Tratar cuestiones propias de otras áreas del Derecho; y,
2. Solo mencionar la Ley N° 19.496, sin ahondar en cuestiones de fondo.

De este modo, a efectos del análisis únicamente se considerarán diecinueve sentencias, dado que solo en ellas la Corte Suprema fallo entregando ciertas directrices relativas al Derecho del Consumo.

En las páginas que siguen se expondrán los aspectos cuantitativos del análisis, partiendo, no obstante, con una breve síntesis de la metodología de búsqueda de las sentencias.

a) Aspectos metodológicos

Metodológicamente, se utilizaron distintos buscadores de jurisprudencia tales como el buscador del Poder Judicial, Wetslaw, Vlex, Microjuris, entre otros, para recopilar todas las sentencias dictadas por la Corte Suprema donde se cite la Ley N° 19.496.

Por otro lado, el presente informe tiene como objeto de estudio un único año, por lo que la búsqueda parte el 1 de enero y terminó el 31 de diciembre de 2022.

b) Naturaleza de las acciones

Los fallos objeto de este informe tratan variados temas relacionados con el Derecho del Consumo, puesto que las acciones fundantes de las causas eran de distinta naturaleza, correspondiendo, principalmente, a demandas en defensa del interés colectivo, recursos de protección y acciones de interés individual.

En concreto, la Corte Suprema conoció once procedimientos en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores¹, cuya regulación está contenida en la

¹ *Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A. (2022); Servicio Nacional del Consumidor con Empresa Eléctrica Aysén S.A. (2022); Servicio Nacional del Consumidor con Deportes Sparta Limitada (2022); Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad Austral de Electricidad (2022); Servicio Nacional del Consumidor con Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Limitada (2022); Servicio Nacional del Consumidor con Latinoamericana de Comercio S.A. (2022); Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias*

Ley del Consumidor² y que, en su artículo 51, señala quienes se encuentran legitimados para accionar colectivamente en contra de los proveedores, siendo el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) el que más acciones colectivas intenta por año³. Sin duda, el 2022 no fue la excepción a esta regla, pues la totalidad de las demandas colectivas fueron interpuestas por el SERNAC.

Con respecto al resultado de las demandas colectivas, de las nueve acciones colectivas cuyos fundamentos de hecho y de derecho fueron conocidos latamente por los tribunales⁴, cuatro fueron exitosas para el SERNAC⁵ en términos tales que todas fueron acogidas en primera instancia, decisión fue confirmada tanto por las respectivas Cortes de Apelaciones y por la Corte Suprema⁶. En todas estas causas se condenó al proveedor al pago de una multa por infringir alguna disposición de la Ley N° 19.496; pero solo en una se condenó al proveedor al pago de indemnizaciones de perjuicios que incluyó un monto por concepto de costo de reclamo⁷.

Finalmente, y con respecto a los rubros de los proveedores demandados, cuatro de las acciones colectivas fueron intentadas en contra de proveedores pertenecientes al rubro de la prestación de servicios básicos, específicamente, del servicio eléctrico. Mientras tanto, los proveedores de las siete restantes pertenecen a diferentes rubros como, por ejemplo, producción de eventos, aerolíneas y retail (*cyber days*).

Dejando atrás las acciones colectivas, la Corte Suprema resolvió cinco recursos de apelación interpuestos en contra de sentencias dictadas por Cortes de Apelaciones

Nacionales S.A. (2022); Servicio Nacional del Consumidor con Punto Ticket S.A. (2022); Servicio Nacional del Consumidor con Latin American Wings S.A. (2022); Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Aconcagua S.A. (2022); Servicio Nacional del Consumidor con Empresa Eléctrica de la Frontera S.A. (2022). Cabe mencionar que también se mencionará *Servicio Nacional del Consumidor con CHILQUINTA (2022)*, pero solo a propósito de una solicitud de hacerse parte dentro de la acción colectiva, por esto, no será considerada como tal.

² Título IV párrafo III de la Ley N° 19.496.

³ El Servicio Nacional del Consumidor dispone de un registro de juicios iniciados por demandas en defensa del interés colectivo interpuestas por él mismo. Según datos extraídos desde su página web, 29 de estas demandas se encuentran finalizadas mientras que 153 se encuentran aún en proceso, lo que arroja un total de 182 demandas iniciadas por el SERNAC desde que se tiene registro. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-propertyvalue-59110.html>.

⁴ En la causa *Servicio Nacional del Consumidor con Punto Ticket S.A. (2022)*, la Corte Suprema anuló de oficio la sentencia de primera instancia ordenando que se devolvieran los autos a este tribunal, la cual aún no es dictada; mientras que en *Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Aconcagua S.A. (2022)* el tribunal de primera instancia acogió la excepción interpuesta por el demandado de falta de legitimación pasiva, decisión que fue confirmada por alzada y Corte Suprema.

⁵ *Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A. (2022); Servicio Nacional del Consumidor con Deportes Sparta Limitada (2022); Servicio Nacional del Consumidor con Latinoamericana de Comercio S.A. (2022); y, Servicio Nacional del Consumidor con Latin American Wings S.A. (2022).*

⁶ En las causas *Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A. (2022)* y *Servicio Nacional del Consumidor con Deportes Sparta Limitada (2022)* las Cortes de Apelaciones respectivas revocaron la condena en costas, pero confirmaron en todo lo demás las respectivas sentencias de primera instancia.

⁷ *Servicio Nacional del Consumidor con Latin American Wings S.A. (2022).*

sobre recursos de protección relacionados el cierre anticipado y unilateral de las cuentas corrientes y vistas de los actores por parte de las entidades financieras y cobranza extrajudicial.

Con respecto al resultado de los recursos, dos fueron acogidos parcialmente por la Corte Suprema⁸; mientras que los restantes tres fueron rechazados por la Corte de Suprema⁹, quien revirtió la decisión tomada por las respectivas Cortes de Apelaciones.

Además, la Corte Suprema conoció de un recurso de apelación interpuesto en contra de la decisión de la respectiva Corte de Apelación sobre un recurso de protección relacionado con cobros improcedentes, el cual fue acogido, tanto por el tribunal de alzada como por el máximo tribunal¹⁰.

Por último, la Corte Suprema conoció un recurso de queja interpuesto en la tramitación de una acción de interés individual. Esta acción fue rechazada en primera instancia, pero luego, la correspondiente Corte de Apelaciones, conociendo de un recurso de apelación interpuesto por la parte agraviada, revocó esta decisión y condenó al proveedor al pago de una multa a beneficio fiscal y a indemnizar a la consumidora afectada. Posteriormente, la Corte Suprema rechazó el recurso de queja intentado, quedando así firme y ejecutoriada la sentencia de alzada¹¹.

⁸ *Trajtmann David con Banco Santander Chile (2022) y ELYOURYCORP SpA con Banco Santander Chile (2022)*.

⁹ *Sergio Zalej e Hijo Limitada con Banco Chile y otros (2022); Villalobos Aníbal con Banco de Chile (2022); Leiva Patricio con Banco Itaú Corpbanca (2022)*.

¹⁰ *Pinto Cristian con Universidad San Sebastián (2022)*.

¹¹ *Weisser Susana con Banco Santander-Chile (2022)*.

I. LITIGACIÓN COLECTIVA POR INFRACCIONES EN EVENTOS DE CONSUMO ELECTRÓNICO MASIVO

Los eventos de consumo electrónico masivo se instauraron con fuerza en nuestro país hace más de diez años¹², siendo los más importantes el *cyber day* y el *cyber Monday*. Durante las jornadas en las que estos se realizan, las empresas participantes ofrecen tentadores descuentos y promociones aplicables solo a las compras realizadas en línea¹³.

El problema es que con cada nueva versión de estos eventos, el SERNAC recibe cientos de reclamos de consumidores, los que se fundan mayoritariamente en el retraso en la entrega de los productos y la cancelación de las compras por falta de *stock*¹⁴. Lo anterior ha ocasionado un aumento de las demandas en defensa del interés colectivo por infracciones a la Ley N° 19.496 con ocasión de los eventos de consumo electrónico masivo.

El año 2022 no fue la excepción: la Corte Suprema conoció tres demandas colectivas iniciadas por SERNAC en contra de Falabella, Deportes Sparta y Distribuidora de Industrias Nacionales (en adelante, ABCDIN) por hechos ocurridos durante el *cyber Monday* que tuvo lugar los días siete, ocho y nueve de noviembre de 2016.

Los hechos fundantes de las demandas fueron prácticamente idénticos: las empresas mencionadas participaron en el evento *cyber Monday* ofreciendo descuentos en el valor de sus productos, pero luego, no cumplieron con las fechas de entrega de estos y/o cancelaron unilateralmente las compras realizadas por falta de disponibilidad (*stock*), lo que provocó que los consumidores interpusieran cientos de reclamos ante SERNAC en contra de cada uno de estos proveedores por los hechos mencionados. En virtud de lo anterior, el SERNAC decidió demandar colectivamente a cada uno de ellos.

El presente título se encargará de presentar los pronunciamientos de la Corte Suprema en estas causas, haciendo énfasis en algunos de los temas que fueron tratados en las distintas sentencias: (i) alcance del artículo 23 de la Ley N° 19.496; (ii) aspectos varios de la prescripción de las acciones intentadas; (iii) prueba de las infracciones cometidas a la Ley N° 19.496; y, (iv) prueba del daño colectivo. En lo tocante a este último tema, también se prestará atención a la sentencia caratulada *Servicio Nacional del Consumidor con Latin American Airlines*, también de 2022,

¹² TRENDITC (2021). “Diez años del primer cyber: nuevos desafíos”. Disponible en: <https://www.trendtic.cl/2021/09/diez-anos-del-primer-cyber-nuevos-desafios/>

¹³ *Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A.* (2022), considerando tercero.

¹⁴ SERNAC (2022). “El SERNAC recibió cerca de 700 reclamos durante el Cyber Day”. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-65652.html>

donde la Corte Suprema citó el mencionado fallo ABCDIN para referirse a la prueba del daño colectivo.

En primer lugar, y en lo relativo al artículo 23 de la LPDC, el Servicio Nacional del Consumidor sostuvo, en las tres demandas colectivas que interpuso, que la mencionada norma había sido infringida por los proveedores al incurrir en retrasos en la entrega de productos y anulaciones unilaterales de compras, no obstante, este argumento no convenció del todo a los tribunales¹⁵.

En la causa *Servicio Nacional del Consumidor con Deporte Sparta*, la Corte Suprema, conociendo de un recurso de casación en el fondo interpuesto por SERNAC, se refirió al alcance del artículo 23 de la LPDC en casos de retrasos y anulaciones unilaterales de compra y señaló:

“NOVENO: Que, en cuanto a la transgresión al artículo 23 inciso primero de la Ley N°19.496, que ha sido también alegada por SERNAC, se debe precisar que dicha norma establece “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

Por lo tanto, **esta disposición lo que hace es proteger la seguridad en el consumo, formando parte del sistema de responsabilidad civil por productos defectuosos en el derecho nacional, así como, también, regula la seguridad y calidad de los servicios.** (La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección al Consumidor. Francisca Barrientos Camus y Juan Ignacio Contardo González. Thomas Reuters. Primera Edición, año 2013, Artículo 23° inciso 1°).

De lo anterior, se desprende que **ninguno de los hechos que fueron constatados por los jueces del fondo; a saber, la anulación de las compras por falta de stock y el atraso en la entrega de los productos, configuran la hipótesis infraccional que establece dicho artículo**¹⁶.

Como se desprende de lo anterior, la Corte Suprema descartó que las anulaciones de compras y los retrasos en la entrega de productos infrinjan el artículo 23 de la LPDC, en consecuencia, el máximo tribunal consideró que los proveedores, en casos como este, no deberían ser sancionados con cargo a esta norma.

¹⁵ Los tribunales descartaron la supuesta infracción al artículo 23 de la LPDC en los casos de ABCDIN y Deportes Sparta, y este solo fue considerado como infringido en el caso de Falabella, donde la empresa fue condenada por el tribunal de primera instancia como infractora del artículo 23 y otras normas de la LPDC, por haber incurrido en retrasos y anulaciones unilaterales de compra, lo cual fue confirmado por el tribunal de alzada y no sufrió modificación por parte de la Corte Suprema.

¹⁶ *Servicio Nacional del Consumidor con Deportes Sparta* (2022), considerando octavo.

En segundo lugar, y en lo tocante a la prescripción de las acciones intentadas, en la causa caratulada *Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias Nacionales* (ABC DIN) se discutió sobre el momento desde el cual debe comenzar a computarse el plazo de prescripción o *dies a quo*¹⁷ con ocasión de una excepción de prescripción interpuesta por ABC DIN.

Cabe mencionar que en la época en la que ocurrieron los hechos fundantes de esta demanda, el artículo 26 de la Ley N° 19.496 disponía que el plazo de prescripción debía computarse “desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”, pero durante la tramitación de esta causa, el precepto sufrió modificaciones disponiendo actualmente que comenzará a computarse el plazo de prescripción “desde que haya cesado en la infracción respectiva”.

Probablemente fue por este motivo que las partes propusieron *dies a quo* tan disímiles. Por un lado, ABC DIN sostuvo que el plazo debía comenzar a computarse desde el momento en que se cometió la infracción lo cual ocurrió con ocasión del *cyber Monday*, que tuvo lugar entre el siete y nueve de noviembre de 2016.

Por su parte, SERNAC sostuvo que el *dies a quo* coincide con el día en que se vencieron las respectivas obligaciones de entrega de productos que no fueron realizadas. Pero, luego, en el escrito del recurso de casación en el fondo que interpuso, propuso un criterio subjetivo según el cual, el *dies a quo* corresponde al momento en el que tomó conocimiento de la afectación del interés colectivo al tener en su poder todos los antecedentes necesarios para poder deducir la acción.

La Corte Suprema, resolviendo sobre el asunto, se limitó a afirmar que era un hecho fijado de la causa que las infracciones se cometieron durante los días de *cyber Monday*, y como no se denunció infracción alguna a las normas reguladoras de la prueba, el mencionado hecho era inamovible en sede de casación¹⁸. Sin perjuicio de ello, al razonamiento ya expuesto, la Corte agregó lo siguiente:

“NOVENO: (...) no es procedente atender a las alegaciones efectuadas por éste que hacen relación con que los hechos que dieron origen a la infracción ocurrieron días posteriores al Cybermonday, o, que el plazo debe comenzar a contarse desde que su parte reunió los antecedentes necesarios para poder deducir esta acción, pues, **por una parte, el artículo 26 de la Ley N°19.496 en su antigua redacción no establecía aquel momento como época desde la cual debía contabilizarse el plazo de**

¹⁷ Sobre el tema, véase Domínguez, Ramón (2022). "La prescripción extintiva". Editorial Jurídica de Chile. Pp. 259 y ss. Isler Soto, Erika (2017). "Prescripción extintiva en el derecho del consumo". Rubicón Editores.

¹⁸ *Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A.* (2022), considerando vigésimo primero; *Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias Nacionales* (ABC DIN), considerando 9°.

prescripción, así como también, porque aquello no ha sido establecido como un hecho de la causa¹⁹.

En la misma sentencia, la Corte Suprema también reiteró que la acción infraccional fundada en la Ley N° 19.496 es distinta a la acción civil de indemnización de perjuicios, por tanto, ambas prescriben en plazos distintos, tal como se desprende del siguiente considerando:

“OCTAVO: Que, en primer lugar, debe dilucidarse si la norma transcrita se refiere solo a la acción que persigue la imposición de multas o también a la acción indemnizatoria. Y, en este sentido, **está Corte ha dicho que dicha norma solamente se refiere a la acción infraccional** pues expresamente señala “Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley (...)”, así, de su tenor literal es claro que solo alcanzan dicha responsabilidad, debiendo la acción indemnizatoria regirse por la normas generales, en este caso, nuestro Código Civil, que en su artículo 2515 establece un plazo de prescripción de 5 para este tipo de acción”²⁰.

Por otro lado, en la causa caratulada *Servicio Nacional del Consumidor con Falabella*, la Corte Suprema se refirió a la interrupción de la prescripción; específicamente profundizó en el alcance del artículo 26 inciso segundo de la Ley N° 19.496 señalando que aplica tanto a las acciones de interés individual, como de interés colectivo, bajo los siguientes términos:

“VIGÉSIMO SEGUNDO: Que, por otro lado, **no se vislumbra infracción alguna al inciso segundo del artículo 26 antes transcrito desde que esa norma no distingue si se está frente a una acción de interés individual o de interés difuso o colectivo**. Cabe desprender entonces que, para efectos de la suspensión de la prescripción, ésta opera con la presentación de los reclamos por parte de los consumidores ante el Servicio Nacional del Consumidor. Es preciso añadir que esta norma se encuentra en el Título II de las Disposiciones generales. En este contexto, la decisión de los sentenciadores del grado de desestimar la excepción de prescripción por considerar que el plazo se suspendió en virtud de los reclamos presentados ante el Sernac por los consumidores afectados es acertada y se encuentra en absoluta concordancia con lo dispuesto en el precepto citado²¹”.

En tercer lugar, y en lo que respecta a la prueba de las infracciones a la LPDC, los casos citados (en particular, *Falabella* y *Deportes Sparta*) presentan un aspecto en común que vale la pena repasar: las empresas proveedoras reconocieron la existencia

¹⁹ *Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias Nacionales (ABC DIN)*, considerando noveno.

²⁰ *Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias Nacionales (ABC DIN)*, considerando octavo.

²¹ *Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A.*, considerando vigésimo segundo.

de inconvenientes o reclamos en el desarrollo y ejecución de los *cyber Monday*, lo que fue considerando por el tribunal al momento de condenarlas como infractoras a la LPDC.

En el caso de Deportes Sparta, la empresa reconoció, en su escrito de contestación, que hubo problemas relacionados con la entrega de los productos y con la disponibilidad o *stock*, señalando que estos casos solo correspondieron a 372 de un total de 10.872 pedidos realizados durante *cyber Monday*, intentado así demostrar que se trató de casos aislados a los cuales se les dio solución.

En el caso de Falabella, la empresa reconoció, tanto en la mediación que tuvo con SERNAC de manera previa a la instancia judicial, como en su escrito de contestación, que hubo un número menor de inconvenientes durante el *cyber Monday* que representaban solo el 0.4% del total de ventas realizadas durante el evento²². La intención de la empresa también era demostrar que el evento se había desarrollado de forma correcta, y que el número de desperfectos o personas afectadas fue, más bien, mínimo.

Falabella impugnó tanto la sentencia de primera instancia como la de alzada aludiendo a la insuficiencia de las pruebas presentadas por el SERNAC, a mayor abundamiento, en el escrito del recurso de casación en el fondo que interpuso contra la sentencia de alzada, sostuvo que se le había condenado solo en base al reconocimiento que esta hizo de los hechos.

Sobre este punto, la Corte Suprema nuevamente señaló que la modificación de hechos fijados escapa al recurso de casación cuando no se han denunciado infracciones a las normas reguladoras de la prueba, sin perjuicio de ello sentenció:

“DÉCIMO OCTAVO: Que a lo anterior es necesario agregar que la confesión efectuada por la parte demandada de manera espontánea al contestar su demanda -en el sentido que sí evidenció algunos inconvenientes en un equivalente al 0,4% del total de operaciones efectuadas, relativos básicamente a falta de stock y al retraso en la entrega de los productos- **ya es prueba contundente para determinar los hechos** sobre los cuales los jueces del fondo tuvieron por establecida su responsabilidad infraccional, y es del caso que no se acusó infracción legal alguna relativa a este medio de prueba”²³.

De los dos casos expuestos, se desprende que el reconocimiento, por parte de las empresas proveedoras, de la existencia de algún inconveniente en un evento de consumo masivo como este, aun cuando sea para ejemplificar que se trató de casos aislados, basta para que se le condene como infractora a la LPDC.

²² Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A., considerando segundo.

²³ Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A., considerando décimo octavo.

Por último, el año 2022 marcó un precedente en torno a la prueba del daño colectivo, ya que las decisiones de la Corte Suprema sobre este punto parecen estar construyendo una tendencia.

Durante la tramitación de las tres causas mencionadas a lo largo de este acápite (y, también, en otros casos colectivos del mismo año²⁴), el SERNAC acompañó un documento de su autoría, denominado “Informe de Daños”, “Informe Compensatorio” o “Estudio Compensatorio” mediante el que se buscó probar los daños sufridos por las personas consumidoras.

En las causas seguidas en contra de Falabella y Deportes Sparta, los tribunales de primera y segunda instancia le negaron valor probatorio a los informes del SERNAC, por diversas razones como, por ejemplo, su “fórmula abstracta, genérica e igualitaria”; mientras que la Corte Suprema no se refirió a los informes, ya que se limitó a señalar que el hecho de no haberse valorado un medio de prueba solo podía ser conocido por esta si se hubiese denunciado alguna infracción a las normas reguladoras de la prueba, rechazando así los recursos de casación interpuestos²⁵.

Por su parte, en la causa seguida en contra de ABC DIN, el tribunal de primera instancia condenó infraccionalmente al proveedor, pero rechazó la demanda civil. Posteriormente, el tribunal de alzada revocó esta decisión, acogiendo la excepción de prescripción interpuesta por ABC DIN rechazando en su totalidad la demanda.

Pero, la Corte Suprema, conociendo de los recursos interpuestos por ambas partes, se pronunció claramente sobre el valor probatorio de estos informes sentenciando que estos no resultaban suficientes para acreditar la existencia o cuantía del daño moral supuestamente sufrido por las personas consumidoras, por provenir de la misma parte que los presentaba. En palabras del máximo tribunal:

“DÉCIMO TERCERO: “(...) la acción indemnizatoria, de no haberse declarado prescrita, de todos modos no habría podido prosperar y debería haberse rechazado, es decir, se llegaría a la misma decisión adoptada, aun cuando sobre la base de una argumentación legal diferente, por cuanto, la parte demandante no acreditó en autos la existencia de perjuicios, ni mucho menos su cuantía, ya que al respecto tan solo acompañó un informe llamado “Estudio Compensatorio”, el cual, si bien fue reconocido en autos por su autor, **no es más que un documento que ha sido elaborado por la misma parte**

²⁴ Señaladamente, *Servicio Nacional del Consumidor con Latin American Wings*.

²⁵ Cabe mencionar que Deportes Sparta sí denunció una vulneración a las reglas de la sana crítica, pero según la Corte Suprema, para volver a revisar los hechos asentados por los jueces de fondo, el recurrente debió haber denunciado de modo eficiente las reglas reguladoras de la prueba, lo que estimó no ocurrió en la especie según se desprende del considerado 12º de la sentencia en comento.

que lo presenta, el que resulta insuficiente para determinar la existencia de los perjuicios que se han demandado”²⁶.

En una línea similar y solo con unos pocos meses de diferencia, la Corte Suprema, conociendo de la causa seguida por el SERNAC en contra de Latin American Wings, citó la sentencia anterior para reafirmar que el informe compensatorio no tiene el valor probatorio necesario para probar los daños demandados, esta vez, patrimoniales:

“DÉCIMO: Que al examinar las alegaciones del recurrente no puede soslayarse que, conforme lo ha resuelto esta Corte Suprema, **el documento denominado Informe Compensatorio acompañado por el Servicio Nacional del Consumidor es insuficiente para acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios, pues se trata de un instrumento elaborado por la misma parte que lo presenta** (Corte Suprema, rol N° 26548-21). Consiguientemente, cualquier disquisición sobre la valoración del referido documento y los aspectos de la pretensión indemnizatoria resulta inconducente, pues incluso en el evento de invalidarse el fallo impugnado y dictarse sentencia de reemplazo, esta Corte no podría arribar a una decisión distinta sobre este punto de la demanda”²⁷.

En definitiva, en ninguno de los casos seguidos en contra de Falabella, Deportes Sparta, ABC DIN y Latin American Wings, los tribunales le otorgaron valor probatorio a los informes de daños presentados por el SERNAC, lo cual permite sostener que existe cierta unanimidad, tanto en los tribunales inferiores como en el máximo tribunal, en torno a este punto, lo que sin duda marca un sólido precedente en favor de las empresas proveedoras y un desafío para el SERNAC en la litigación de futuras acciones colectivas.

²⁶ *Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias Nacionales (ABC DIN) (2022)*, considerando décimo tercero: “(...) la acción indemnizatoria, de no haberse declarado prescrita, de todos modos no habría podido prosperar y debería haberse rechazado, es decir, se llegaría a la misma decisión adoptada, aun cuando sobre la base de una argumentación legal diferente, por cuanto, la parte demandante no acreditó en autos la existencia de perjuicios, ni mucho menos su cuantía, ya que al respecto tan solo acompañó un informe llamado “Estudio Compensatorio”, el cual, si bien fue reconocido en autos por su autor, no es más que un documento que ha sido elaborado por la misma parte que lo presenta, el que resulta insuficiente para determinar la existencia de los perjuicios que se han demandado”.

²⁷ *Servicio Nacional del Consumidor con Latin American Wings*, considerando décimo.

II. CIERRE UNILATERAL DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y COBRANZA EXTRAJUDICIAL

El mercado financiero es de vital importancia para el funcionamiento de los tiempos actuales pues facilita que, tanto personas jurídicas como naturales, accedan a los servicios que les permiten financiar sus necesidades.

Como es evidente, la interacción del mercado financiero con los consumidores es constante, por lo que resulta sorprendente que, hasta hace poco, este mercado solo se estuviera regulado por normas relacionadas con el desarrollo de la actividad económica²⁸, que no hacían mención alguna a las obligaciones de los proveedores o los derechos de los consumidores.

Para subsanar esto, se promulgaron diversos cuerpos normativos²⁹, destacando la Ley N° 20.555 de 2011, que modificó la Ley N° 19.496, incorporando una serie de derechos financieros al existente artículo 3 e introduciendo el artículo 17 B, que establece el contenido mínimo que debe tener un contrato de adhesión financiero. En la misma línea, la Ley N° 21.398 de 2021, introdujo el artículo 37 que establece todos aquellos aspectos que el proveedor financiero debe informar al consumidor al concederle crédito directo.

No hay duda de que las mencionadas modificaciones redujeron la tan característica brecha de asimetría de información entre los proveedores financieros y los consumidores, entregando mayor protección a quienes contratan este tipo de productos o servicios; sin embargo, en la práctica, el mercado financiero sigue concentrando gran parte de los reclamos interpuestos anualmente ante el Servicio Nacional del Consumidor³⁰.

²⁸ Ley N° 21.000 que “Crea la Comisión para el Mercado Financiero”; Ley N° 18.010 que “Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero”, Ley N° 21.234 sobre “Responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas”, Ley N° 18.840 que establece “Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile”; entre otros.

²⁹ Ley N° 20.855 que “Regula el alzamiento de hipotecas y prendas que caucionen créditos”; Decreto N° 42 de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que “Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios”; Decreto N° 44 de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que “Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias”; Decreto N° 43 de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que “Aprueba el reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo”; entre otros.

³⁰ SERNAC (2022). “Más de 53 mil reclamos recibió el SERNAC en el mercado financiero durante el primer semestre del año”. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-67396.html>; SERNAC (2021). “Casi 50 mil reclamos ha recibido el SERNAC en el mercado financiero”. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-63531.html>; SERNAC (2021). “El SERNAC recibió el doble de reclamos en 2020”. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62196.html#:~:text=El%20Servicio%20recibi%C3%B3%20cerca%20de.problemas%20derivados%20de%20la%20pandemia.>

Es por este motivo que resulta importante revisar y analizar las decisiones de la Corte Suprema en materia de consumo financiero. Durante el año en comento, la Corte Suprema conoció de la tramitación de seis recursos de protección sobre materias financieras: cinco fundados en el cierre unilateral de cuentas bancarias y uno fundado en cobros improcedentes; y una acción colectiva fundada también en cobros improcedentes.

A continuación, ahondaremos en las cuestiones más destacadas y relevantes de las sentencias mencionadas que a nuestro parecer, son: (i) el alcance de la obligación de informar el cierre de los productos bancarios por parte de las entidades financieras; y, (ii) las consecuencias prácticas de acoger un recurso de protección por cierre unilateral de cuenta bancaria.

En primer lugar, y en lo tocante al alcance de la obligación de informar contenida en el artículo 17 B letra b) de la LPDC, este tema fue abordado en los cinco recursos de protección interpuestos por los clientes cuyas cuentas bancarias fueron cerradas de manera anticipada y unilateral por los respectivos bancos.

En estos casos, los clientes afectados sostuvieron que dicho acto constituyó una actuación arbitraria e ilegal. Por su parte, las instituciones bancarias se defendieron explicando que, luego de notar movimientos inusuales de grandes cantidades de dinero en las cuentas de los recurrentes, les solicitaron antecedentes, los cuales no fueron presentados dentro de plazo, o bien, fueron insuficientes para explicar el origen de los fondos. En virtud de lo anterior, los bancos decidieron cerrar las cuentas, pero antes de proceder al cierre, le enviaron una carta al cliente donde se señalaba que se procedería al cierre en un plazo de quince días, sin ahondar en los motivos de esta decisión.

Las Cortes de Apelaciones respectivas, acogieron la mayoría de estos recursos³¹ sosteniendo que, aun cuando el artículo 17 B letra b) de la Ley N° 19.496 permite el cierre anticipado de los productos financieros, esta facultad debe tener como antecedente una comunicación efectiva y clara sobre los motivos, razones o fundamentos que propiciaron el cierre de los productos financieros, aun cuando el artículo en cuestión no mencione dicha exigencia. Dado que, la comunicación de los motivos no se manifestó en estos casos, las Cortes de Apelaciones consideraron

³¹ Los 3 recursos de protección acogidos fueron conocidos bajo los siguientes roles: *Villalobos Aníbal con Banco de Chile* (2022) fue conocido por la Corte de Apelaciones de La Serena bajo el Rol N°2047-2021; *ELYOURYCORN SpA con Banco Santander Chile* (2022) fue conocido por la Corte de Apelaciones de Talca bajo el Rol N°2817-2021; *Leiva Patricio con Banco Itaú Corpbanca* (2022) fue conocido por la Corte de Apelaciones de Santiago, bajo el Rol N°3612-2021; mientras que los que 2 recursos de protección rechazados fueron conocidos bajo los siguientes roles: *Sergio Zalej e Hijo Limitada con Banco Chile y otros* (2022) fue conocido por la Corte de Apelaciones de Punta Arenas bajo el rol N°1081-2021; y, *Trajtmann David con Banco Santander Chile* (2022) fue conocido por la Corte de Apelaciones de Santiago bajo el Rol N°97422-2020.

procedente acoger los recursos de protección y dejar sin efecto los cierres de las cuentas.

Posteriormente, la Corte Suprema conoció de los recursos de protección interpuestos por cierre unilateral de cuentas, mediante recursos de apelación. Al resolver sobre estos asuntos, la Corte estuvo obligada a pronunciarse sobre el alcance de la obligación de informar contenida en el artículo 17 B letra b) de la LPDC, a mayor profundidad, debió señalar si compartía la misma interpretación realizada por las Cortes de Apelaciones o si prefería una interpretación más literal del artículo.

Es en este contexto que la Corte Suprema rechazó tres de los recursos de protección decantándose por una interpretación más literal del artículo al sostener que los bancos –quienes informaron oportunamente el cierre, mas no las causas– solo hicieron uso de una potestad conferida en el contrato suscrito con sus clientes, que además se encuentra amparada en el artículo 17 B de la LPDC, en consecuencia, el actuar de las instituciones financieras no constituyó una conducta ilegal y arbitraria. En palabras de la Corte Suprema:

“Séptimo: Que, de la manera en que se reflexiona, se desprende que la recurrida no ha realizado una acción ni incurrido en una omisión ilegal o arbitraria al disponer el cierre de las cuentas corrientes y sus productos asociados, **toda vez que se encontraba facultada tanto por el artículo 17 B letra b) de la Ley N° 19.496, como por el numeral séptimo del contrato respectivo, y por las circulares e instrucciones dictadas por la Comisión del Mercado Financiero**, todo lo cual conduce al rechazo del presente recurso de protección”³².

El mismo criterio fue plasmado en *Villalobos Aníbal con Banco de Chile*, bajo los siguientes términos:

“Quinto: Que, del mérito de los antecedentes, se desprende que la recurrida no ha realizado una acción ni incurrido en una omisión ilegal o arbitraria al disponer el cierre de las cuentas corrientes y sus productos asociados, toda vez que se encontraba facultada tanto por el artículo 17 B letra b) de la Ley N° 19.496, como por la cláusula 13 del contrato respectivo, y por las circulares e instrucciones dictadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, habiendo demostrado también que comunicó dicha circunstancia a la recurrida de manera oportuna, todo lo cual conduce al rechazo del presente recurso de protección.”³³.

No obstante, la Corte Suprema acogió parcialmente dos de los recursos de protección, ordenándole al banco respectivo remitir un informe al consumidor

³² *Leiva Patricio con Banco Itaú Corpbanca* (2022), considerando séptimo.

³³ *Villalobos Aníbal con Banco de Chile* (2022), considerando quinto.

afectado donde informaran los motivos del cierre de las cuentas corrientes y vistas, mas no la reapertura de estas. El razonamiento del máximo tribunal se desprende de los siguientes considerandos:

“En efecto, si bien es cierto toda entidad bancaria o financiera se encuentra facultada a decidir el término unilateral del contrato bancario, cumpliendo los requisitos fijados por la Ley, debe respetar, frente a los clientes, los parámetros mínimos previstos en la Ley No 19.946, dentro de los cuales figura “el no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios” (Art. 30, literal c).

Séptimo: Que, de esta manera, **la recurrida al omitir expresar las razones que sustentan su determinación, torna su actuar en arbitrario, al no permitirle comprender el motivo de su determinación, amenazando el legítimo ejercicio de su derecho a la igualdad ante la ley**, de manera tal que el arbitrio de marras debe ser acogido, en los términos que se dirá en lo resolutivo.”³⁴.

Como se desprende de lo anterior, la Corte Suprema no entregó un criterio uniforme en torno al alcance del artículo 17 B letra b), específicamente a si se requiere de una comunicación al consumidor sobre los motivos fundantes del cierre, toda vez que en tres de los casos no requirió de esta exigencia adicional; mientras que, en los dos casos restantes, sí le exigió al banco que remitiera un informe donde constaran los motivos del cierre.

Con todo, es posible sostener que hubo uniformidad en lo relativo a no ordenar la reapertura de las cuentas corrientes, pues aun cuando se accedió a esta solicitud en algunas de las decisiones de Corte de Apelaciones³⁵, lo cierto es que la Corte Suprema no ordenó ni tampoco confirmó la reapertura de las cuentas decretadas en segunda instancia. De lo anterior, también se puede concluir que una vez que los bancos toman la determinación de cerrar una cuenta, es muy poco probable que los tribunales ordenen la reapertura de la misma.

³⁴ *Trajtmann David con Banco Santander Chile (2022)*, considerando sexto y séptimo.

³⁵ Los recursos de protección que fueron acogidos por las respectivas Cortes de Apelaciones, donde además se ordenó la reapertura de las cuentas fueron conocidos bajo los siguientes roles: *Villalobos Aníbal con Banco de Chile (2022)*, fue conocido por la Corte de Apelaciones de La Serena bajo el Rol N°2047-2021; *ELYOURYCORP SpA con Banco Santander Chile (2022)* fue conocido por la Corte de Apelaciones de Talca bajo el Rol N°2817-2021; y, *Leiva Patricio con Banco Itaú Corpbanca (2022)* fue conocido por la Corte de Apelaciones de Santiago, bajo el Rol N°3612-2021.

III. INTERRUPCIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

Los servicios básicos o continuos son un “conjunto de servicios prestados por empresas públicas, privadas o mixtas en materia de agua potable y alcantarillado sanitario, energía eléctrica y alumbrado público, telefonía básica y correo”³⁶, los cuales son esenciales para desarrollar la vida en comunidad, por lo que su falta, aún por periodos de corta duración, establece un grave quebrantamiento al orden, seguridad y salud pública³⁷.

Todos estos servicios se encuentran regulados minuciosamente por normativa sectorial, lo que ha servido de base para sostener que no les resulta aplicable la Ley N° 19.496, que en su artículo 2 bis, excluye de la aplicación de esa ley a aquellas prestaciones de servicios que se encuentren reguladas por leyes especiales.

Aun cuando existe una cantidad considerable de sentencias donde se ha aplicado la LPDC tanto para sancionar a los proveedores de servicios básicos por infringir la normativa de consumo, como para obtener indemnizaciones en favor de los consumidores; también es posible encontrar sentencias contrarias, donde se descarta la aplicación de la LPDC en estos casos, lo que ha ocasionado que la discusión se mantenga abierta.

Durante el año 2022, la Corte Suprema se refirió a la discusión relativa a la aplicación de la LPDC en materia de servicios básicos, específicamente eléctricos, con ocasión de 4 acciones colectivas interpuestas por el SERNAC, en contra de las siguientes empresas: Empresa Eléctrica de La Frontera, Sociedad Austral de Electricidad, Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán y Empresa Eléctrica Aysén, todas prestadoras de servicio eléctrico³⁸.

Los hechos en los que se fundaron las demandas son similares, en todos los casos el servicio eléctrico se vio interrumpido con motivo de un fenómeno climático que afectó a las regiones de Aysén, Los Lagos, Los Ríos, La Araucanía, Ñuble, Bio Bío, O'Higgins y Metropolitana en junio del año 2017. En virtud de estos hechos, el

³⁶ Real Academia Española: Diccionario de la lengua española. Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/servicios-b%C3%A1sicos>.

³⁷ Resolución Exenta N°547 del Servicio Nacional del Consumidor que “Aprueba circular interpretativa sobre sentido del artículo 25 A de la Ley N° 19.496 y priorización de casos que comprometan el interés colectivo o difuso de los consumidores respecto de ese precepto”. Pág. 3. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-57174.html>

³⁸ Para efectos de este capítulo, se descartaron las siguientes acciones colectivas interpuestas por SERNAC en contra de las siguientes empresas de servicios básicos: Chilquinta Energía S.A., conocida por la Corte Suprema bajo el Rol N°12121-2022, toda vez que la Corte declaró inadmisibles los recursos interpuestos; CGE Distribución S.A., conocida por la Corte Suprema bajo el Rol N°69449-2021, por fundarse en hechos distintos a las sentencias objeto de este capítulo; y, CGE Distribución S.A., que fue conocida por la Corte Suprema bajo el Rol N°84521-2021, donde el libelo de casación fue rechazado por no cumplir con exigencias legales.

SERNAC interpuso una demanda colectiva en contra de las mencionadas empresas por haber infringido los artículos 3 letra b) y e), 12, 13 y 25 de la Ley N° 19.496 al suspender intempestivamente y sin aviso previo el servicio eléctrico en las regiones señaladas; desatender a sus clientes durante tal suspensión; y, retardar indebidamente la reposición del servicio.

Durante la tramitación de estas demandas, el debate giró en torno a la aplicación de la LPDC y el *non bis ídem*, por lo que este capítulo se centrará principalmente en ello, sin perjuicio, también hará mención de los siguientes temas: (i) la exclusión de la aplicación de la LPDC en estos casos y la forma que adoptó esta en la defensa de las distintas empresas proveedoras; (ii) la aplicación del principio *non bis in ídem* en materias administrativas; (iii) los argumentos esbozados por SERNAC al resistirse a la aplicación del *non bis in ídem*; y, (iv) razonamiento de la Corte Suprema.

En primer lugar, y en lo tocante a la defensa de las empresas proveedoras, cabe mencionar que estas fueron muy similares: en todas se sostuvo que no correspondía aplicar la Ley N° 19.496 en virtud del artículo 2 bis del mismo cuerpo normativo. Sin embargo, resulta interesante detenerse en cada una de las defensas esgrimidas, pues las empresas proveedoras utilizaron distintos argumentos para sustentar la misma idea.

A mayor profundidad, las Empresas Eléctrica Aysén y Eléctrica de La Frontera sostuvieron que el tribunal de primera instancia era incompetente absolutamente para conocer del asunto pues dichas materias eran parte del ámbito de competencia de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (“SEC”). Agregaron que, por los mismos hechos fundantes de la demanda, se había iniciado un proceso administrativo ante dicha entidad el cual ya había concluido y ambas empresas habían sido sancionadas con multas por incumplir el Reglamento de la LGSE.

Algo parecido ocurrió en la causa seguida en contra de Sociedad Austral de Electricidad, donde esta última señaló en su escrito de contestación, que todas las materias en las que se fundó la demanda eran competencia de la SEC, entidad que ya se encontraba en conocimiento de los mismos hechos.

A su turno, otra de las empresas demandadas, Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán, cuestionó la legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor, porque según esta, el daño ya se encontraba reparado mediante la aplicación de un procedimiento administrativo de compensación dispuesto en las normas especiales que regulan la distribución del servicio público de energía eléctrica, todo lo cual se encuentra debidamente regulado en la LGSE y en la Ley Orgánica crea la Superintendencia de Electricidad y Combustible. Señaló que, sostener lo contrario implicaría una clara y expresa vulneración al principio de derecho *non bis in ídem* y al principio de prohibición del enriquecimiento injusto.

En un sentido similar, la última de las empresas demandadas, CGE Distribución, señaló que la eventual reparación e indemnización que pudiere llevarse al efecto con ocasión de los hechos descritos, ya se encontraría cubierta a través de un procedimiento administrativo de compensación –automático y previamente tarifado– que es de competencia exclusiva y excluyente de la SEC en su autorización, no siendo el SERNAC legitimado activo para comparecer por el medio propuesto en autos.

En conclusión, las empresas buscaban excluir la aplicación de la Ley del Consumidor al caso en concreto pues ya habían sido condenadas por los mismos hechos con cargo la normativa sectorial, de forma tal que, si se les condenaba en los procedimientos judiciales iniciados por SERNAC, se les estaría sancionando en dos oportunidades por un mismo hecho, lo que atentaría contra el principio *non bis in ídem*.

Lo anterior nos lleva al segundo punto a tratar, esto es, la aplicación del principio *non bis in ídem* en materias administrativas. Pese a que, tradicionalmente se ha entendido que el principio *non bis in ídem* es propio de Derecho Penal, la doctrina y la jurisprudencia, están contestes que este principio ha sido trasladado al derecho administrativo sancionador y, en especial, a los procedimientos que se siguen ante aquellas entidades públicas regidos por la Ley de Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. En este sentido, el profesor Alejandro Vergara ha sostenido:

“El ius puniendi del Estado, ya sea en su manifestación penal o administrativa, dada la evidente naturaleza común en su ejercicio debe respetar los mismos principios de legalidad y tipicidad, y sus derivados (culpabilidad y *non bis in ídem*). En otras palabras, aunque exista una dualidad de sistemas represivos del Estado, en ambos casos, por su unidad material, aunque el procedimiento sea distinto, se han de respetar estos principios de fondo: es el mismo ius puniendi del Estado. Entonces, los principios conocidos generalmente como derecho penal, hay que considerarlos como principios generales del derecho sancionador”³⁹.

Por lo demás, dicho principio también estaría incluido en el artículo 19 N° 3, incisos 5 y 7 de la Constitución Política de la República de Chile, así como en el artículo 14 N° 7 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Despejada la aplicación del principio de *non bis in ídem* en sede administrativa, nos desplazamos al tercer tema a tratar, esto es, los argumentos esbozados por

³⁹ Vergara, Alejandro (2004). “Esquema de los Principios del Derecho Administrativo Sancionador”. Revista de Derecho, Universidad Católica del Norte, Sección Estudios, año 11, N°2, p. 146.

SERNAC resistirse a la aplicación del *non bis in idem*; los cuales fueron reiterados en los diversos escritos y recursos que interpuso.

Por un lado, sostuvo que la normativa sectorial eléctrica y la que protege a los consumidores resguardan bienes jurídicos diferentes: mientras la norma sectorial regula una actividad económica de carácter monopólico, como es el suministro eléctrico concesionado, la LPDC establece un orden público de protección al consumidor, dictando prohibiciones, infracciones, sanciones y mecanismos de tutela, por lo que no existiría superposición entre leyes especiales y la LPDC toda vez que sus objetivos son diversos.

Por otro lado, señaló que el proceso llevado a cabo por la Superintendencia de Electricidad y Combustible es de carácter administrativo y el presente es judicial. Por tanto, sostener lo contrario, significaría derogar en los hechos la aplicabilidad de la Ley N° 19.496 para los casos en que los proveedores se encuentran regulados por la normativa sectorial. Sin embargo, los argumentos esbozados por el SERNAC no fueron suficientes para convencer a la Corte Suprema, lo que nos lleva al último punto a tratar.

En cuarto lugar, y en lo relativo a los razonamientos efectuados por la Corte Suprema, esta adoptó un criterio uniforme al resolver los recursos interpuestos en estas causas, rechazando cada una de las acciones colectivas que fueron deducidas por SERNAC en comentario. El razonamiento detrás de la decisión de la Corte Suprema fue explicado de manera muy clara en el considerando vigésimo de la sentencia dictada en la causa *Servicio Nacional del Consumidor con Empresa Eléctrica Aysén S.A.*, el cual reza de la siguiente manera:

“Que del precepto antes transcrito se desprende que la normativa contenida en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor solo resulta aplicable a servicios regulados por leyes especiales cuando la materia objeto del reproche no se encuentre prevista en la ley sectorial. **Y lo cierto es que esta hipótesis de excepción no se configura en la especie, pues, tal como se viene constatando, la normativa sectorial eléctrica tipifica la misma conducta infraccional que aquí se denuncia: incumplimiento del deber de las concesionarias de suministrar electricidad de manera continua e ininterrumpida a los usuarios así como la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia.**

Ciertamente -cabe señalar- la normativa eléctrica contiene otras esferas de protección de carácter eminentemente técnico, del mismo modo que la Ley del Consumidor también comprende un amplio espectro de derechos del consumidor, pero, en lo que aquí interesa, las materias que se reprochan por el Servicio Nacional del Consumidor no difieren de aquellas que se encuentran

reguladas en la ley eléctrica y que fueron sancionadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles”.

Ahora bien, en la causa *Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad Austral de Electricidad* –cuyo demandado se encontraba simultáneamente bajo un procedimiento administrativo sancionatorio ante la SEC por los mismos hechos denunciados ante los tribunales de justicia– la Corte Suprema resolvió de la misma manera, pero teniendo en consideración la situación particular del demandado:

“Décimo quinto: Que, así las cosas, lleva la razón la sentencia cuestionada al advertir que la pretensión sancionatoria infraccional que se persigue por el Servicio Nacional del Consumidor transgrede el principio non bis in ídem, pues entre este proceso y el procedimiento seguido ante la autoridad eléctrica concurren la identidad de sujeto, hecho y fundamentos de la sanción”⁴⁰.

Así las cosas, pareciera ser que la Corte Suprema ha adoptado una tendencia uniforme en cuanto a cómo resolver los conflictos que se suscitan en la regulación de los servicios eléctricos, cual es, que las conductas denunciadas por el Servicio Nacional del Consumidor no se encuadran en la excepción prevista en el artículo 2 bis letra a) de la Ley N° 19.496, pues la indisponibilidad del suministro y la oportuna atención es una materia que se encuentra expresamente prevista en el estatuto eléctrico.

Dicha postura aplica tanto para aquellos casos en los cuales hay un procedimiento administrativo vigente seguido en contra de una empresa proveedora de servicios eléctricos, como para aquellos casos que tienen como antecedente un procedimiento administrativo que ya ha culminado en una sanción para dicha empresa ordenada por el ente administrativo regulador.

En línea con anterior, en la causa *Servicio Nacional del Consumidor con Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda.*, la Corte Suprema razonó de la siguiente manera:

“Pero hay un elemento adicional que tampoco puede pasar desapercibido y que refuerza aún más la vulneración del principio non bis in ídem, como es el hecho que en este caso particular la sanción administrativa impuesta por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles a COPELEC fue revisada y confirmada por los tribunales superiores de justicia, al haberse desestimado la reclamación de ilegalidad tanto por la Corte de Apelaciones de Chillán como por la Corte Suprema. Consecuencialmente, lo que propone el Servicio Nacional del Consumidor es que se revise nuevamente una misma conducta infraccional y que se emita un nuevo pronunciamiento jurisdiccional

⁴⁰ *Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad Austral de Electricidad (2022)*, considerando décimo quinto.

sancionatorio sobre idénticos hechos y fundamentos de derecho que ya fueron materia de una sentencia judicial, configurándose así una evidente transgresión del principio *non bis in ídem*”⁴¹.

Finalmente, cabe señalar que la postura adoptada por la Corte Suprema en estos casos pertenece a una tendencia que se ha manifestado previamente en otros casos de prestación de servicios. En efecto, tal como advierte el profesor Rodrigo Momberg, en un caso de interrupción de servicios sanitarios, la razón fundamental de la Corte Suprema para rechazar la aplicación de la Ley N° 19.496 fue la circunstancia de que el hecho ya había sido sancionado infraccionalmente por la autoridad sanitaria respectiva, de manera que estimó aplicable en el caso el principio *non bis in ídem*:

“(…) algunos fallos han negado la posibilidad de recurrir a la LPC en aquellos casos en que la materia sea objeto de regulación especial. Así por ejemplo se falló respecto de la prestación de servicios de correos, teniendo el tribunal en especial consideración la existencia de normas reglamentarias reguladoras de las indemnizaciones a que tienen derecho el remitente o destinatario en caso de pérdida o deterioro de las encomiendas postales (CA de Antofagasta, Rol N°67-2007). Del mismo modo se ha establecido la preeminencia del Código Sanitario, en cuanto normativa especial, por sobre la LPC, en casos de una contaminación intrahospitalaria (CA de Punta Arenas, Rol N°5-2006) y de venta de alimentos en mal estado (CA de Concepción, Rol N°4.633-2004). Debe precisarse sí que en ambos casos la razón fundamental del tribunal para rechazar la aplicación de la LPC fue la circunstancia que el hecho ya había sido sancionado infraccionalmente por la autoridad sanitaria respectiva, de manera que se estimó aplicable en la especie el principio *non bis in ídem*”⁴².

Del razonamiento seguido por la Corte Suprema, se desprende que la Ley N° 19.496 sí podría resultar aplicable a los casos que fueron expuestos en este acápite, pero como los estándares de calidad y continuidad del servicio eléctrico se encuentran especialmente regulados en la legislación sectorial eléctrica, su eventual incumplimiento debe determinarse conforme esos particulares estándares técnicos y jurídicos.

En otras palabras, la LPDC ha otorgado facultades al SERNAC para actuar en contra de proveedores y/o empresas de distribución de servicios básicos, pero estas disposiciones son complementarias de otras leyes especiales sectoriales y no se superponen unas a otras, tal como ha quedado demostrado en estos casos según los razonamientos de la Corte Suprema.

⁴¹ *Servicio Nacional del Consumidor contra Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda. (2022)*, considerando décimo quinto.

⁴² Momberg, Rodrigo (2013). “Artículo 2 bis. Protección a los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores”. Editorial Legal Publishing Chile, pp. 79-80.

IV. LEGITIMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO Y RECURSOS

La Ley N° 19.496 regula tanto el fondo de las relaciones entre proveedores y consumidores como los procedimientos aplicables en esta materia. En su título IV, consagra todas las acciones y procedimientos a los que da lugar la LPDC tales como los procedimientos de interés individual ante los Juzgados de Policía Local, los procedimientos voluntarios colectivos ante el SERNAC y las acciones en defensa del interés colectivo o difuso seguidos ante los Juzgados Civiles.

En ocasiones, durante la tramitación de estas acciones, se presentan discusiones o problemas procesales. Pues bien, durante el año 2022, la Corte Suprema tuvo la oportunidad de pronunciarse sobre distintas cuestiones procesales, sin embargo, hay dos temas que resultan particularmente importantes: (i) la legitimación activa en acciones colectivas; (ii) legitimación pasiva en acciones colectivas; y, (iii) el recurso de queja en materia de consumo.

En primer lugar, y en lo que respecta a la legitimación procesal, Cristián Maturana la define como “(...) la consideración legal, respecto de un proceso particular, a las personas que se hallan en una determinada relación con el objeto del litigio y en virtud del cual se exige, para que la pretensión de fondo pueda ser examinada, que dichas personas figuren como tales en el proceso”⁴³.

Durante el año en comento, la Corte Suprema se refirió a la legitimación activa de las asociaciones de consumidores a propósito de la causa *Servicio Nacional del Consumidor con Chilquinta Energía S.A.* En ella, la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (en adelante "ODECU") solicitó hacerse parte, solicitud que fue rechazada por el tribunal de primera instancia quien consideró que la asociación presentó la solicitud una vez vencido el plazo de veinte días dispuesto en el artículo 53 de la Ley N° 19.496⁴⁴.

En contra de esta resolución, ODECU interpuso un recurso de casación en la forma y recurso de apelación subsidiario; el primero fue declarado como inadmisibles por la Corte de Apelaciones de Valparaíso, porque en contra de dicha resolución no procedía el recurso de casación según lo dispuesto en el artículo 766 del Código de Procedimiento Civil, mientras que el segundo fue rechazado.

En contra de la resolución de alzada, ODECU interpuso recurso de casación en el fondo y recurso de casación en el fondo de oficio en contra de la sentencia de alzada,

⁴³ Maturana, Cristián (2015). “Disposiciones comunes a todo procedimiento”. Disponible en: <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-de-las-americanas-chile/derecho-procesal-i/maturana-2015-disposiciones-comunes-a-todo-procedimiento/5829032>

⁴⁴ “(...) El plazo para hacer uso de los derechos que confiere el inciso primero de este artículo será de veinte días hábiles contados desde la publicación del aviso en el medio de circulación nacional, y el efecto de la reserva de derechos será la inoponibilidad de los resultados del juicio”.

los que fueron declarados inadmisibles por la Corte porque -nuevamente- en contra de dicha resolución no procedía el recurso de casación según lo dispuesto en el artículo 767 del Código de Procedimiento Civil.

La sentencia comentada esclarece tanto el plazo con el que cuenta las asociaciones de consumidores para hacerse parte, como la vía recursiva idónea frente al rechazo de esta solicitud.

Con respecto al plazo, la Corte de Apelaciones de Valparaíso, estableció que la solicitud de hacerse parte de una asociación de consumidores debe ser presentada dentro de los 20 días hábiles siguiente a la publicación del aviso por parte de proveedor, que busca que los consumidores puedan efectuar la correspondiente reserva de derechos. En palabras del tribunal de alzada:

“Teniendo únicamente presente lo dispuesto en el artículo 53 inciso cuarto de la Ley N°19.496, en relación con su inciso primero, el que es aplicable a todos los consumidores sin distinción, y por tanto también a la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile ODECU A.C., se confirma la referida sentencia apelada”⁴⁵.

De esta forma, la Corte de Apelaciones estableció un criterio amplio de consumidores, entendiendo que el plazo de 20 días, establecido en el artículo 53 inciso cuarto de la LPDC, no solo es aplicable a ellos, sino que también es extensible a las asociaciones de consumidores. Este criterio del tribunal de alzada es contrario al sostenido por ODECU, quien sostuvo que el plazo establecido en el mencionado artículo solo aplica a los consumidores.

Con respecto a la vía recursiva idónea frente al rechazo de esta solicitud, tanto la Corte de Apelaciones de Valparaíso como la Corte Suprema, fueron claras en sostener que las resoluciones respectivas no son susceptibles de recurso de casación en la forma, pues no tiene la naturaleza de sentencia definitiva ni sentencia interlocutoria que pone término al juicio o hace imposible su continuación⁴⁶ como lo establece el artículo 766 y 767 del Código de Procedimiento Civil. En palabras del máximo tribunal:

“3)° Que la resolución impugnada por esta vía no presenta las características de aquellas aludidas en el motivo anterior, toda vez que no ha puesto fin a la instancia, ni tampoco ha concluido el juicio ni hecho imposible su prosecución, razón por la cual el recurso de nulidad sustancial intentado en autos no ser admitido a tramitación”⁴⁷.

⁴⁵ Sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Valparaíso con fecha 31 de marzo de 2022, en la causa Rol N°1075-202, considerando segundo.

⁴⁶ Artículo 766 de Código de Procedimiento Civil.

⁴⁷ *Servicio Nacional del Consumidor con Chilquinta Energía S.A.* (2022), considerando tercero.

En base a lo anterior es posible concluir que, cuando se rechace una solicitud de hacerse parte como terceros coadyuvantes, el recurso de casación en la forma no es un medio idóneo para revisar la decisión de primera instancia; y el recurso de casación en el fondo tampoco es idóneo para revisar la decisión de alzada sobre el mismo punto. Este exacto criterio se aplicó también a la solicitud de la Asociación de Consumidores de Chile (en adelante, "ASOCOCHI") de hacerse parte, realizada por en el marco del mismo proceso.

En segundo lugar, y en lo tocante a la legitimación pasiva, la doctrina y la jurisprudencia de la Corte Suprema consideran que es aquella cualidad que debe encontrarse en el demandado y que se identifica con el hecho de ser la persona que, conforme a la ley sustancial, está legitimada para discutir u oponerse a la pretensión hecha valer por el demandante⁴⁸. En caso de que el demandado no reúna esta cualidad, puede defenderse alegando la falta de legitimación pasiva defensa o también, como excepción perentoria.

Durante el año en comento, se dictaron dos sentencias relevantes sobre este punto: *Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Aconcagua S.A. y Servicio Nacional del Consumidor con Punto Ticket S.A. y Transistor S.A.* En estas causas, la discusión se centró en las excepciones de falta de legitimación pasiva deducidas por los demandados y, en ambas, las excepciones prosperaron, siendo acogidas por los respectivos tribunales de primera instancia, decisión que posteriormente fue confirmada por las Cortes de Apelaciones y Corte Suprema⁴⁹.

En *Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Aconcagua S.A.*, el SERNAC demandó a Inmobiliaria Aconcagua por supuestas conductas vulneratorias a la Ley N° 19.496. La empresa proveedora opuso una excepción de falta de legitimación pasiva fundada en que los actos o contratos denunciados no fueron suscritos por esta, sino por una de sus empresas filiales, que no fue emplazada en el juicio. Dicha excepción fue acogida por el tribunal de primera instancia, desechando así la demanda interpuesta⁵⁰.

⁴⁸ Maturana, Cristián (2003). "Disposiciones comunes a todo procedimiento", p. 63. Disponible en: <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-de-las-americas-chile/derecho-procesal-i/maturana-2015-disposiciones-comunes-a-todo-procedimiento/5829032>, en el mismo sentido: sentencia dictada por la Corte Suprema, con fecha 7 de enero de 2022, bajo el Rol N° 76.798-2020.

⁴⁹ En el caso de *Servicio Nacional del Consumidor con Punto Ticket S.A. y Transistor S.A. (2022)*, la excepción de legitimación pasiva interpuesta por Transistor -fundada en que no detentaba la calidad de organizador del evento objeto de la demanda colectiva- fue acogida por el tribunal de primera instancia, decisión que fue confirmada posteriormente por la Corte de Apelaciones de Santiago. Sin embargo, la Corte Suprema anuló de oficio la sentencia dictada por el 21° Juzgado Civil de Santiago por no cumplir con lo dispuesto en el artículo 170 N°4 de Código de Procedimiento Civil, volviendo los autos al tribunal inferior. A la fecha de publicación de este informe, aún no se había dictado sentencia definitiva.

⁵⁰ Sentencia dictada por el 28° Juzgado Civil de Santiago con fecha 20 de julio de 2020, bajo el Rol N° 28155-2016.

En contra de esta decisión, el SERNAC interpuso un recurso de apelación en el cual el rechazo de la excepción invocando la teoría del “levantamiento del velo”, sosteniendo que, a pesar de que la empresa matriz no fue “parte” del acto denunciado, desde el punto de vista fáctico, sí lo fue, pues controlaba a las empresas filiales, siendo esta la que, en definitiva, tomó las decisiones que provocaron las infracciones a la Ley N° 19.496.

Además, el SERNAC sostuvo que la interposición de la excepción de falta de legitimación activa deducida por la empresa proveedora atenta contra la teoría de los actos propios⁵¹ toda vez que empresa matriz participó activamente de la mediación fallida previa a la demanda colectiva.

La Corte de Apelaciones de Santiago rechazó el recurso de apelación, confirmando así la sentencia que acogió la excepción de falta de legitimación pasiva. El principal fundamento de la decisión del tribunal de alzada fue que el SERNAC no hizo referencia a la teoría del levantamiento del velo ni presentó pruebas de que se producía esta situación en el procedimiento civil de primera instancia. En contra de esta sentencia, el SERNAC recurrió de casación en el fondo.

La Corte Suprema rechazó el recurso de casación en el fondo interpuesto por SERNAC en parte, por los mismos argumentos esbozados por la Corte de Apelaciones relativos a la oportunidad procesal pertinente para haber hecho valer dicha pretensión. En palabras de la Corte Suprema:

“Los tribunales por su parte, no pueden resolver otra materia que aquella que forma parte de los escritos de la etapa de discusión, ya que es en ella donde de determina el contenido del conflicto y, sobre todo, la competencia para fallar. Es lo que claramente señala el artículo 160 de Código de Procedimiento Civil en concordancia con el vicio de nulidad formal establecido en el artículo 768, hipótesis 4 del mismo cuerpo legal.

De este modo, salvo los casos en que la ley otorga la facultad de fallar de oficio, los tribunales sólo pueden resolver el conflicto fijado por las partes en la etapa de discusión. Lo cierto que en el caso sub lite, SERNAC imputó únicamente al demandado que celebraba contratos de promesa de compraventa con cláusulas abusivas, pidiendo la nulidad total o parcial de ellas. Se hace presente que en su libelo SERNAC no se refiere a las sociedades filiales o relacionadas con la demandada, las que eran las verdaderas suscriptoras de los contratos en calidad de promitentes vendedoras, tal y como reconoce posteriormente la misma demandante.

⁵¹ Para una conceptualización de la teoría de los actos propios, véase Díez-Picazo, Luis (2009). "Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial". Editorial Thomson, página 50.

De lo anterior se colige que tanto el tribunal de primera como el de segunda instancia se limitaron a ejercer sus atribuciones de acuerdo con la ley, de modo que el conflicto resuelto corresponde al conflicto propuesto por las partes”⁵².

Finalmente, y, en tercer lugar, las acciones colectivas pueden ser conocidas por la Corte Suprema mediante el recurso de casación. Ahora bien, la Corte ha sido clara en sostener que, para efectuar una revisión de hechos fijados por los jueces de fondo, se debe denunciar infracción a las normas reguladoras de la prueba, pero, al parecer eso no es del todo suficiente.

En *Servicio Nacional del Consumidor con Latinoamericana de Comercio Ltda.*, fundada en la supuesta existencia de cobros usureros por concepto de intereses, la Corte Suprema se limitó a rechazar el recurso de casación en el fondo interpuesto por Latinoamericana de Comercio Ltda. al considerar que mediante este se buscaba modificar los hechos fijados por los jueces de fondo siendo que no se había denunciado infracción alguna a las normas reguladoras de la prueba, por lo que no se refirió a aspectos de fondo.

En lo tocante al rechazar el recurso de casación en el fondo interpuesto por SERNAC, la Corte Suprema consideró que lo que se buscaba era modificar los hechos fijados por los jueces de fondo, y que aun cuando SERNAC denunció infracción a los principios de la lógica, no se denunció eficazmente la contravención a las leyes reguladoras de la prueba. En palabras de la Corte:

“(…) En efecto, la recurrente se ha limitado a señalar que el fallo contraría los principios de la lógica, al desconocer la conclusión arribada en el informe compensatorio sobre la base del resto de los antecedentes del proceso, y rechazar las indemnizaciones. Como quiera, tales imputaciones no cumplen con los requerimientos que exige un cuestionamiento a la apreciación de la sana crítica, desde que no se precisa la manera en que se han conculcado las reglas de la lógica que han sido inobservadas y demostrado el correcto modo de aplicarlas.”⁵³

De esta manera la Corte Suprema consideró que, para efectuar una revisión de hechos fijados por los jueces de fondo no solo se debe denunciar infracción a las normas reguladoras de la prueba; sino que también, es necesario denunciarlas eficazmente, en términos tales que se tiene que mencionar expresamente la forma concreta en la que se lesionaron estas normas, junto con la forma correcta de aplicarlas.

⁵² *Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Aconcagua S.A. (2022)*, considerando quinto.

⁵³ *Servicio Nacional del Consumidor con Latinoamericana de Comercio Ltda. (2022)*, considerando décimo.

Por su parte, las acciones de interés individual pueden ser conocidas por la Corte Suprema únicamente mediante el recurso de queja. En la práctica, se ha podido observar la constante interposición de recursos de quejas en acciones de interés individual fundados en una supuesta arbitrariedad o abuso por parte del tribunal de alzada en la interpretación que este hizo de las normas y los hechos.

Dichos recursos de queja son constantemente desestimados por la Corte Suprema, bajo una argumentación que se limita, en general, a señalar que el recurso de queja no es el medio idóneo para corregir errores cuestiones interpretativas pues esto implicaría una nueva revisión del asunto y la naturaleza de dicho recurso es meramente sancionatoria⁵⁴.

En el año 2022 se ha experimentado una notable disminución en la interposición del recurso de queja, en relación con años anteriores⁵⁵, pues solo hubo un recurso de queja interpuesto en la causa de interés individual caratulada *Weisser Susan con Banco Santander-Chile*, el cual fue rechazado por la Corte Suprema quien reiteró, una vez más, que la interpretación de la ley realizada por los ministros no constituye una falta o abuso, sino que el legítimo ejercicio de sus facultades privativas:

“CUARTO: Que, como se aprecia, se trata de un aspecto interpretativo que debe resolverse caso a caso; siendo dable recordar al respecto que esta Corte ha sostenido, que el recurso de queja no ha sido instituido para corregir errores de ese carácter y provocar, por este concepto, una nueva revisión del asunto para llegar a un pronunciamiento de tercera instancia”⁵⁶.

⁵⁴ La Corte Suprema rechazó recursos de queja basándose en los argumentos esgrimidos en las siguientes causas, cuyos roles son: 14416-2020, 124416-2020, 72160-2020, 24607-2020, 33159-2020, 40975-2019, 41103-2019, 9816-2019, 21365-2019, 28227-2018.

⁵⁵ Según registros de la Academia de Derecho Civil, el panorama durante el 2022 en cuanto a interposiciones de recurso de queja dista mucho de los recursos de queja intentados en acciones de interés individual durante los años anteriores: 9 en 2021, 14 en 2020, 8 en 2019, 6 en 2018 y 11 en 2017. Información disponible en: <https://academiaderechocivil.udp.cl/acciones-colectivas-2/>

⁵⁶ *Weisser Susan con Banco Santander-Chile* (2022), considerando cuarto.

CONCLUSIONES

No cabe duda de que el 2022 fue un año especialmente relevante para el derecho del consumo, en lo que a jurisprudencia respecta. Las sentencias dictadas durante este periodo llegaron a nutrir viejas discusiones judiciales, como la relativa al *non bis in ídem* y la *lex specialis* en materia de consumo; mientras que otras pusieron en la mira de la comunidad jurídica otros problemas, sobre los cuales no había existido el mismo nivel de análisis y discusión, como la prueba del daño colectivo.

Diversas son las conclusiones que pueden extraerse del análisis de las sentencias a través de las cuales la Corte Suprema interpretó la Ley N° 19.496 durante el año 2022.

En primer lugar, destaca el pronunciamiento del máximo tribunal sobre el valor probatorio de los denominados “Informes de Daños” o “Informes Compensatorios” elaborados por el SERNAC. Estos instrumentos, que suelen ser presentados en juicio como un medio de prueba del daño colectivo por mismo Servicio, vieron cuestionada su eficacia como medio de prueba.

Con respecto a este punto, la Corte Suprema sostuvo que tales informes no resultaban suficientes para acreditar la cuantía o la existencia del daño colectivo, ya sea moral o patrimonial, debido a que se trataba de instrumentos producidos por la misma parte que los acompañaba como prueba. En definitiva, ninguna de las sentencias analizadas en el título sobre eventos de consumo electrónico masivo otorgó valor probatorio a los mencionados informes.

En segundo lugar, la Corte Suprema se pronunció sobre la aplicabilidad de la Ley del Consumidor en casos donde existe normativa sectorial. Sobre este tema, sostuvo que, en aquellos casos donde existe un procedimiento pendiente ante el organismo sectorial o una sanción decretada por este, la Ley N° 19.496 solo debiera aplicar supletoriamente, pues de esta manera se resguarda la protección al principio *non bis in ídem* que rige todo nuestro ordenamiento jurídico.

En tercer lugar, y en lo tocante al cierre unilateral de productos financieros por parte de entidades financieras como, por ejemplo, los bancos, la Corte Suprema sostuvo que los proveedores financieros, al poner término anticipado a los productos financieros, solo están haciendo uso de la facultad que le confiere el artículo 17 B) de la Ley del Consumidor y, en algunas ocasiones, el contrato suscrito con el consumidor. Sin embargo, hubo casos en los que ordenó que el banco explicase los motivos del cierre.

Finalmente, y en lo tocante a las discusiones procesales que se suscitaron, se pueden destacar varios pronunciamientos. Por un lado, el año 2022 ha dado un giro en la interpretación del alcance del artículo 53 de la Ley del Consumidor. En

concreto, el máximo tribunal confirmó la decisión de alzada que estableció que el plazo de 20 días que tienen los consumidores afectados para hacer la correspondiente reserva de derechos también aplica a las asociaciones de consumidores. En otras palabras, el término “consumidores” es amplio, y abarca no solo a consumidores individuales, sino que también a las asociaciones.

Por otro lado, también resulta interesante la discusión en torno a la responsabilidad que le cabe a la empresa matriz por infracciones a la Ley del Consumidor cometidas por empresas filiales. En las mismas causas, la Corte Suprema tuvo la oportunidad de pronunciarse sobre la relevancia jurídica de la participación de un proveedor en un procedimiento de mediación de manera previa al procedimiento judicial, a propósito de la invocación de la teoría de los actos propios por parte de SERNAC.

Para bien o para mal, la Corte Suprema no zanjó dichas interrogantes, lo que nos invita a estar atentos a la forma en se resuelvan estos asuntos en el futuro, debido a su importancia práctica.

En definitiva, el año 2022 ha demostrado que el derecho del consumo se encuentra inmerso en una vigorosa y constante evolución. La Corte Suprema ha abordado discusiones interpretativas de innegable importancia, y ha entregado abundante material para el análisis y la crítica. Prueba de ello es la existencia del presente informe, que no hace más que documentar el avance de un área del derecho que, año a año, pone atención a la especial relación jurídica existente entre personas consumidoras y empresas proveedoras.

JURISPRUDENCIA CITADA

LITIGACIÓN COLECTIVA POR INFRACCIONES EN EVENTOS DE CONSUMO ELECTRÓNICO MASIVO

“Servicio Nacional del Consumidor con Deportes Sparta Ltda” (2022): Corte Suprema, 7 de marzo de 2022, Rol N° 138.358-2020.

“Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.” (2022): Corte Suprema, 5 de julio de 2022, Rol N° 26.548-2021.

“Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A.” (2022): Corte Suprema, 21 de febrero de 2022, Rol N° 85.317-2020.

“Servicio Nacional del Consumidor con Latin American Wings S.A.” (2022). Corte Suprema: 8 de noviembre de 2022, Rol N° 14.527-2021.

CIERRE UNILATERAL DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y COBRANZA EXTRAJUDICIAL

“Cristian Mauricio Pinto Garrido con Universidad San Sebastián” (2022): Corte Suprema, 9 de junio de 2022, Rol N° 7.936-2022.

“ELYOURYCORN SpA con Banco Santander Chile” (2022): Corte Suprema, 8 de abril de 2022, Rol N° 9.033-2022.

“Leiva con Itaucorpanca” (2022): Corte Suprema, 1 de julio de 2022, Rol N° 14.039-2022.

“Sergio Zalej e hijo Ltda. con Banco de Chile y otros” (2022): Corte Suprema, 26 de enero de 2022, Rol N° 1365-2022.

“Servicio Nacional del Consumidor con Latinoamericana de Comercio Ltda” (2022): Corte Suprema, 1 de julio de 2022, Rol N° 119.104-2020.

“Trajtmann con Banco Santander-Chile” (2022): Corte Suprema, 25 de enero de 2022, Rol N° 37.039-2021.

“Villalobos con Banco de Chile” (2022): Corte Suprema, 5 de septiembre de 2022, Rol N° 4.347-2022.

INTERRUPCIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

“Servicio Nacional del Consumidor con Empresa Eléctrica Aysén S.A.” (2022): Corte Suprema, 24 de febrero de 2022, Rol N° 2.889-2020

“Servicio Nacional del Consumidor con Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.” (2022): Corte Suprema, 24 de febrero de 2022, Rol N° 2.890-2020.

“Servicio Nacional del Consumidor con Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda.” (2022): Corte Suprema, 6 de julio de 2022, Rol N° 11.574-2021

“Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad Austral de Electricidad S.A.” (2022): Corte Suprema, 16 de mayo de 2022, Rol N 134.225-2020.

LEGITIMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO Y RECURSOS

“Servicio Nacional del Consumidor con Chilquinta Energía S.A.” (2022). Corte Suprema, 12 de mayo de 2022, Rol N°12.121-2022. “

Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Aconcagua S.A.” (2022): Corte Suprema, 9 de diciembre de 2022, Rol N°154.661-2020.

“Servicio Nacional del Consumidor con Punto Ticket S.A.” (2022): Corte Suprema, 8 de agosto de 2022, Rol N°18.964-2021.

“Weisser Kusch Susan con Banco Santander-Chile” (2022): Corte Suprema, 22 de febrero de 2022, Rol N° 41.161-2021.

COMENTARIOS EXTERNOS

LA PUBLICIDAD DIRIGIDA AL CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE: UN DIAGNÓSTICO AL 2023⁵⁷

PATRICIA VERÓNICA LÓPEZ DÍAZ*

La categoría de consumidor hipervulnerable ha venido concitando la atención de nuestra dogmática. De hecho, en noviembre de 2021 analicé este tópico en uno de los Ciclos de Consumo organizados por la Universidad de Chile, sin avizorar que iba a suscitar el interés del legislador en determinadas especies de hipervulnerables, ni que el SERNAC admitiría expresamente esta categoría en la Circular Interpretativa de 31 de diciembre de 2021 sobre la noción de consumidor hipervulnerable, panorama que aconseja visitar la publicidad dirigida a ellos y analizar el panorama normativo actual.

Admitida esta categoría, la pregunta que ha surgido es si frente a esta “hipervulnerabilidad” o vulnerabilidad agravada, debe otorgarse una “super protección o hiper tutela” y, de ser así, en qué consistiría ella. La pregunta es relevante desde la perspectiva de la publicidad comercial, pues se trata de consumidores que presentan otras capas de vulnerabilidad; *son más susceptibles a ser engañados a través del mensaje publicitario*. Focalizaremos la atención en el consumidor financiero, en el NNA y en el electrónico, dado que han concitado la atención del legislador a través de modificaciones a la LPC (el financiero), del artículo 55 de la Ley N° 21.430 de 2022 y de la Circular Interpretativa del SERNAC sobre Influencers de 16 de Junio de 2022, respectivamente.

Para alcanzar nuestro propósito dividiremos nuestro trabajo en dos partes. En primer lugar, estableceremos qué se ha entendido por consumidor hipervulnerable (i). En segundo lugar, efectuaremos un diagnóstico del derecho chileno en esta materia hasta la fecha y los desafíos pendientes que podrían operativizarse a través de una eventual reforma legal y, en su defecto, mediante alguna circular interpretativa o una guía de buenas prácticas elaborada por el SERNAC (ii).

⁵⁷ El presente comentario corresponde a una ponencia presentada por la profesora Patricia López en el Seminario de la Universidad de Chile sobre "Los desafíos de la protección del consumidor como grupo vulnerable", el 10 de mayo de 2023.

* Doctora en Derecho, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Profesora de Derecho Civil, Universidad Diego Portales. Investigadora Fundación Fuego. Dirección postal: República 112. Correo electrónico: patricia.lopez@udp.cl. Número Orcid <https://orcid.org/0000-0001-6716-0584>.

I. LA NOCIÓN DE CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE

Esta especie de consumidor comenzó a concitar la atención a partir de la Resolución del Parlamento Europeo de 22 de Mayo de 2012 sobre una Estrategia de Refuerzo de los Derechos de los Consumidores que distinguió la vulnerabilidad endógena y permanente, la vulnerabilidad temporal y la vulnerabilidad episódica, advirtiéndose este interés normativo general en la Resolución 139/2020 de 28 de mayo de 2020 de la Secretaría de Comercio Interior argentina y, más recientemente, el Real Decreto Ley 1/2021 español de 19 de enero de este año de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, que alerta sobre el aumento de prácticas desleales con motivo de la pandemia del COVID-19 y persigue reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible. Ello determinó que introdujo en el artículo 3° del Texto refundido de la Ley general para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) la noción de persona vulnerable como “aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad”, tipificando sus derechos en el artículo 8 e indicando que gozarán de una especial atención, que será recogida reglamentariamente y por la normativa sectorial que resulte de aplicación en cada caso.

Todas estas regulaciones admiten que a la vulnerabilidad estructural del consumidor se añada una adicional que encuentra su causa en su edad, condición psicofísica, de género, socioeconómica o cultural o en otras circunstancias permanentes o transitorias. De allí que se sostenga que pertenecen a esta especie de consumidores los infantes, los adolescentes, la mujer, las personas con necesidades alimentarias especiales, el adulto mayor, pueblos indígenas, el turista, el consumidor electrónico y las minorías religiosas.

La pregunta que interesa a este trabajo es si se requiere una especial protección en materia de publicidad comercial. Nuestra impresión desde un comienzo –y así lo ha ratificado la Circular Interpretativa del SERNAC y las leyes que antes hemos indicado– es que la respuesta es afirmativa y, como hemos referido en otro sitio, debe ser compuesta. Por una parte, exigiéndole al proveedor una mayor diligencia en lo que respecta a los deberes de información en la publicidad (acentuándolo con deberes de advertencia y de adecuación), al trato digno y seguridad que debe otorgarle al consumidor, todo lo cual supone contemplar infraestructuras adecuadas, información específica, un lenguaje determinado, adaptar prácticas o conductas y variar las modalidades de provisión de bienes o prestaciones de servicios. Y, por otra, previendo una consecuencia jurídica adversa si no observa tal

exigencia que podríamos perfectamente reconducir a la vulneración del artículo 3 literal b) y c) de la LPC y activar la tutela que esta dispensa al consumidor.

II. ¿CUÁL ES LA SITUACIÓN ACTUAL?: UN DIAGNÓSTICO AL 2023

En lo que refiere a la publicidad *infanto-juvenil*, hasta la Ley 21.430 de 15 de enero de 2022, la única reglamentación general se encontraba en el artículo 21 del Código Chileno de Ética Publicitaria –vinculante sólo para avisadores que adscriben al CONAR– que evidencia que la tutela del NNA respecto de publicidad abusiva se articula en base a prohibiciones y tratándose de publicidad agresiva (específicamente por influencia indebida) y engañosa a través de deberes de conducta y, muy especialmente, del deber de *advertencia como variante del de información*. En efecto, el artículo 21 del CchEP consagra (i) el deber de *veracidad y claridad* del mensaje publicitario, (ii) el deber de *no explotar* la vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes, (iii) el deber de *abstenerse* de realizar falsas promesas en el anuncio y (iv) el deber de *exhibir responsablemente* los productos, proscribiendo la publicidad agresiva, la publicidad abusiva y la publicidad engañosa.

En lo que refiere a leyes específicas se encuentran las Leyes 20.606 y 20.869 relativas a la publicidad de alimentos que proscriben la publicidad *agresiva, engañosa y abusiva* respecto de menores. En efecto, repudian la *influencia indebida* de los menores, esto es, aquella en que el anunciante se aprovecha de su credulidad, inmadurez o inexperiencia o utiliza ganchos comerciales infantiles no relacionados con la promoción del producto, así como la *coacción* y *acoso* de ellos, ya que alude a la violencia y agresividad en el mensaje publicitario. Por otra parte, rechaza la *publicidad engañosa* al indicar que no se podrá afirmar que estos productos satisfacen por sí solos los requerimientos nutricionales del ser humano. Finalmente, proscriben la *publicidad abusiva*, toda vez que protege la integridad física y síquica del niño, niña y adolescente al señalar que no pueden asociarse al consumo de bebidas alcohólicas y tabaco, dado que ello promovería su consumo y atentaría contra su salud. A ello se agrega el recurso expreso a las advertencias contenidas en los Octogonales negros “ALTOS en calorías, azúcares, grasas saturadas y sal” por expresa disposición del artículo 120 del Reglamento Sanitario de los Alimentos.

Distintos cuerpos legales han recurrido a la técnica de la advertencia. Tal es el caso del Reglamento sobre Seguridad de los Juguetes que exige advertencias en aquellos no apropiados para menores de 3 años y que contengan partes pequeñas (art. 26), de juguetes científicos que resulten peligrosos (art. 28 literales e y f) y juguetes que por sus características requieran precauciones especiales por riesgo que se incendien (art. 29). Otro tanto acontece con el Reglamento del Sistema Nacional de Control de Cosméticos de 20 de junio de 2003 que según el artículo 5 letra d) resulta aplicable a los cosméticos infantiles y con la Ley 21.363 que establece normas sobre comercialización y expendio de bebidas alcohólicas introdujo el artículo 40bis que

regula las advertencias tratándose de toda bebida de graduación alcohólica igual o mayor a 0.5 grados que esté destinada a su comercialización en Chile y deberá llevar en el envase que la contenga, cajas o embalaje promocional, una advertencia clara, precisa y visible sobre las consecuencias de su consumo nocivo. Deberá incluir una leyenda con frases que traten sobre los riesgos y consecuencias del consumo nocivo de alcohol, especialmente para poblaciones de riesgo, tales como menores de edad y una gráfica que muestre un auto un número 18 rodeados por una circunferencia.

Pero sin duda la regulación más completa y general es la contenida en el artículo 55 de la Ley 21.430 que refiere a la publicidad dirigida al NNA y que inserta a nuestro ordenamiento jurídico en aquellos que disciplinan la publicidad dirigida al NNA (como los artículos 3 b) de la Ley General de Publicidad española, 30 de la Ley de Competencia Desleal española, 16 del Código de Protección y Defensa del Consumidor peruano y artículo 3 del Decreto 975 de 2014 colombiano.

Constituye un gran avance en la protección del NNA en cuanto consumidor que encuentra justificación en la tutela su derecho a no ser discriminado y su derecho a la información, reconocidos, respectivamente, en los artículos 8 y 35 de la dicha ley, además de su libertad de elección consagrada como un derecho en el literal a) del artículo 3 de la LPC.

Este dispone que *“La publicidad dirigida a niños, niñas o adolescentes que se divulgue en cualquier medio escrito, audiovisual o telemático debe respetar los siguientes principios de actuación:*

- 1. Adaptación a la edad y etapa de desarrollo de la audiencia a la que se dirige el mensaje.*
- 2. Exclusión de la violencia, la discriminación y de cualquier mensaje que incite al odio.*
- 3. Publicidad veraz y no engañosa.*
- 4. Publicidad informativa respecto de los riesgos o peligros involucrados para la salud en el consumo o uso de bienes, productos y servicios.*
- 5. Publicidad informativa respecto de la sustentabilidad ecológica de los bienes y servicios ofrecidos.*
- 6. No incitación al consumo desmedido, sin supervisión de adultos responsables.*
- 7. No inducción al uso irresponsable del crédito o responsabilidad financiera”.*

Como se advierte, contiene un interesante catálogo de directrices a las que debe ajustarse la publicidad comercial que puede reconducirse, dependiendo del numeral de que se trate, a la publicidad *abusiva, agresiva y engañosa* respecto del NNA, pero que sería más adecuado si se hubiera formulado en términos más generales, porque

no contempla todas las posibles hipótesis que dichas ilicitudes pueden comprender. A ello se agrega que en algunos supuestos resulta poco comprensible el tenor de la directriz referida por el precepto, como acontece con el numeral séptimo de dicho artículo.

En efecto, no existe repudio expreso a la publicidad prohibida por ley ni a aquella que vulnera los derechos de los NNA en cuanto consumidores o sus garantías constitucionales, de modo que el supuesto de hecho de la *publicidad abusiva* está recogido parcialmente. Sólo se proscribe en los numerales 1 y 2 la publicidad que no se adapte a la edad y etapa de desarrollo de la audiencia a la que se dirige y que no excluya la violencia, discriminación o cualquier mensaje que incite al odio.

Una tipificación incompleta encuentra también la *publicidad agresiva*, ya que este precepto sólo se refiere a una de sus modalidades, cual es la influencia indebida – más no al acoso ni a la coacción-, pero exclusivamente circunscrita al consumo desmedido sin la supervisión de adultos y al uso irresponsable del crédito o responsabilidad financiera. Este último supuesto es un tanto difícil de imaginar, pues supone que el NNA tenga créditos o productos financieros lo que es más bien inusual en nuestro sistema financiero.

En consecuencia, el ilícito publicitario mejor logrado en el referido artículo 55 es la *publicidad engañosa*, contemplada en los numerales 3, 4 y 5, toda vez que está consagrada a través de una fórmula amplia en el primero de ellos (“veraz y no engañosa”) y en hipótesis específicas en los dos restantes (“respecto de los riesgos o peligros involucrados para la salud en el consumo o uso de bienes, productos y servicios” y de “la sustentabilidad ecológica de los bienes y servicios ofrecidos”). Con todo, parece referir una noción estricta de publicidad engañosa y no amplia, pues no precisa que ella tenga la virtualidad o potencialidad de inducir a engaño al NNA, como lo ha reconocida nuestra doctrina más autorizada.

De allí que podamos señalar que a pesar de la incorporación del artículo 55 de la Ley 21.430 la regulación de la publicidad dirigida al NNA es más adecuada en sede de autorregulación publicitaria, pues el artículo 21 del CcHEP, que hemos analizado en otro sitio, no sólo contempla los supuestos de hecho de los ilícitos publicitarios más acertadamente, sino que disciplina la publicidad con el NNA propósito de las *representaciones de género y estereotipos* y de la *participación de menores de edad en la publicidad*, como lo revelan, respectivamente, los artículos 2 y 22 del CchEP, hipótesis que el referido artículo 55 no prevé, pues, como el mismo lo indica, sólo regula la publicidad dirigida al NNA.

En lo que refiere al interés legislativo la preocupación respecto del consumidor financiero es mínima y respecto del electrónico inexistente, a diferencia de lo que acontece en el CcHEP cuyo artículo 16 se refiere a la *publicidad de precios, gratuidad y créditos* y el 33 regula la publicidad de los *influencers*. Tratándose del consumidor financiero sólo se advierten los artículos 17A a 17M y 62 de la LPC y los

Reglamentos sobre Información de Créditos Hipotecarios, de Créditos de Consumo y de Tarjetas de Crédito que evidencian un repudio de la publicidad engañosa y proporcionan los insumos para sustentar la procedencia del principio de veracidad, del principio de transparencia publicitaria y de la publicidad agresiva por acoso, coacción e influencia indebida. En artículos 17F relativo a los envíos no solicitados y 17H letra a) sobre ventas atadas permiten construir supuestos de publicidad agresiva. El repudio a ellas se intensifica a partir de la Ley 21.398 que incorpora al artículo 17H de la LPC los incisos cuarto, quinto y sexto para fortalecer la libertad de elección del consumidor con ocasión de la publicidad. Especial relevancia adquiere el sexto, pues indica que se deberá expresar, en todo tipo de publicidad el precio al contado del bien o servicio de que se trata, el tamaño, visibilidad y contraste igual o mayor que el precio de la oferta o promoción a la que alude el inciso anterior.

Finalmente, tratándose del *consumidor electrónico* sólo se advierte una regulación en el CcHEP 33 relativa a la publicidad en medios digitales a la que también nos hemos referido en otro sitio que disciplina la publicidad nativa y establece directrices respecto de la actividad de los *influencers*, a la que se sumó el año 2022 la Circular Interpretativa sobre *influencers* que replicó, en parte, dicha regulación pues establece como directrices (i) la identificación clara y destacada del contenido publicitario, (ii) la incorporación de información clara respecto del vínculo con el anunciante, (iii) la exposición clara de las características del producto o servicio, (iv) la opinión honesta e íntegra sobre el producto o servicio, (v) abstenerse de promover estereotipos a través de la publicidad comercial, (vi) verificar la veracidad de las afirmaciones objetivas y (vii) resguardar el contenido publicitario dirigido a NNA.

El panorama, como se ve, es alentador. Con todo, se echa en falta en la Circular del SERNAC la exigencia de un deber de advertencia del anunciante con pretensiones de generalidad como contenido específico de su deber de profesionalidad respecto de consumidores hipervulnerables que funcionaría como tutela preventiva del consumidor frente a ilícitos publicitarios. Recordemos que se trata de una modalidad del deber de información que se diferencia en su *presupuesto*, *contenido*, *funcionalidad* y las *consecuencias* derivadas de su infracción, se asocia a la idea de “riesgo” y que incluso ha sido recogida en sede civil, a partir del principio de buena fe contractual, la concatenación de ciertas normas contenidas en el Código Civil que aluden a la advertencia o aviso y la necesidad de evitar la ausencia de objeto o su indeterminación en los contratos de servicios.

Y ciertamente el beneficio sería doble; de un lado garantizar y fortalecer la observancia del derecho de información y seguridad en el consumo y de otro, continuar avanzando en un estatuto que tutele al consumidor hipervulnerable frente a la publicidad ilícita en el derecho chileno.

EL IR Y VENIR DE LA ETAPA DE ADMISIBILIDAD EN EL PROCEDIMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES – NOTAS SOBRE EL PRINCIPIO DE ESPECIALIDAD EN LA ETAPA DE ADMISIBILIDAD

STELLA MUÑOZ SCHIATTINO* Y MARIO GARFIAS GONZÁLEZ†

El examen de admisibilidad de las demandas colectivas establecido en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPC” o “Ley del Consumidor”), es una cuestión que, debido a las constantes reformas introducidas a la LPC desde que este tipo de acciones fueron incorporadas, parece ir y venir constantemente.

Como muchos de los lectores sabrán, y siguiendo en esto a la profesora Maite Aguirrezabal⁶⁰, el procedimiento colectivo se incorporó a la LPC en el año 2004 a través de la Ley N° 19.955, estableciéndose en aquel entonces que, para que una demanda colectiva fuese admisible debía: **(i)** ser deducida por alguno de los legitimados activos señalados por la LPC; **(ii)** imputar conductas que afectaran el interés colectivo o difuso de los consumidores, debiendo acreditarse la existencia de daño y un vínculo contractual entre el consumidor y el infractor; **(iii)** ser precisa respecto de los fundamentos de hecho que habrían afectado el interés o derecho de los consumidores y, finalmente, **(iv)** abarcar un número potencial de afectados que justificase, en términos de costos, el inicio de este tipo de procedimientos.

La necesaria concurrencia de todos requisitos permitía resguardar los objetivos que se tuvieron en consideración para instaurar esta etapa previa en las demandas colectivas. En efecto, según es unánimemente aceptado por la doctrina y jurisprudencia, las acciones de interés colectivo o difuso tienen un carácter excepcional, entre otras razones, debido a que alteran el efecto general de cosa juzgada y la sentencia declarativa que se dicte produce efectos *erga omnes*⁶¹.

Por ello, y atendidas las especiales características de estas acciones, se estimó que éstas debían estar sujetas a un estricto sistema de control de admisibilidad. Dicho control se estableció, entre otras cosas, para evitar un exceso de litigios y demandas temerarias. Así, se entendió que la etapa de admisibilidad era el medio idóneo para que se desecharan aquellas acciones cuya falta de fundamentación y plausibilidad era patente.

* Socia del área de Consumo y Publicidad en FerradaNehme. Magíster en Derecho de los Negocios de la Universidad Adolfo Ibañez. Magíster en Droit des Affaires, Spécialité Professionnelle Droit de l'Entreprise de la Universidad de Paris X. Correo electrónico: smunoz@fn.cl.

† Asociado Senior del área de Consumo y Publicidad en FerradaNehme. Magíster en Derecho Privado de la Universidad Diego Portales. Correo electrónico: mgarfias@fn.cl.

⁶⁰ Aguirrezabal Grünstein, Maite (2019). *Defensa de los consumidores y acceso a la justicia. Un análisis del procedimiento colectivo en la legislación chilena*. Santiago: Thomson Reuters, pp. 90-91.

⁶¹ Aguirrezabal Grünstein, Maite (2019). *Defensa de los consumidores y acceso a la justicia. Un análisis del procedimiento colectivo en la legislación chilena*. Santiago: Thomson Reuters, pp. 88-89.

Lo anterior fue señalado por el senador Gazmuri, quien, en el proceso de tramitación de esta ley, sostuvo:

“El tema central que preocupó a la Comisión de Economía –y entiendo que sobre ello hay acuerdo con Hacienda– fue el temor a que la acción colectiva generara, como en otras partes del mundo, una suerte de industria de la denuncia que no tiene base y cuyo sentido normalmente es atacar a las grandes empresas. Y, como éstas defienden su marca, el objetivo no es tanto la demanda como la transacción, para que la denuncia no siga adelante. De esta manera se ha configurado una industria de la denuncia sin base, sobre todo en Estados Unidos” (Diario de Sesiones del Senado, Sesión 53^a, martes 4 de mayo de 2005, p. 6959).

Sin embargo, esta etapa de admisibilidad, cuya finalidad consistía en evitar la litigación sin base por parte de actores o que buscaban, simplemente, alcanzar un acuerdo con el proveedor demandado, significó una importante dilación de la entrada al proceso. Ello, toda vez que cada uno de los requisitos de admisibilidad establecidos en aquel entonces eran sometidos a prueba, y en contra de la resolución que declaraba admisible la demanda colectiva procedía el recurso de apelación en ambos efectos, paralizando la tramitación de la causa en primera instancia. A ello debe sumarse que, incluso, contra fallos de segunda instancia que declararon admisibles estas demandas, se dedujeron recursos de casación para que fuesen conocidos por la Excm. Corte Suprema. Todo lo anterior derivó en una excesiva dilación del procedimiento colectivo para la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores⁶².

Ante ello, en octubre de 2011, la etapa de admisibilidad fue nuevamente modificada por la Ley N°20.543, la que, en definitiva, para declarar la admisibilidad de este tipo de demandas, exigió que ellas: **(i)** debían ser deducidas por uno de los legitimados activos establecidos en la LPC; y **(ii)** debían contener una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justificasen razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Como se desprende, la reforma de 2021 eliminó dos requisitos de admisibilidad de la demanda (*“que la conducta que se persigue pueda afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores”* y *“que el número de afectados justifique la necesidad procesal o económica de recurrir a este procedimiento especial para que sus derechos sean efectivamente cautelados”*). Además, se suprimió la posibilidad del demandado de *“expo[ner] lo que estime procedente en relación a los requisitos de admisibilidad de la acción”* y la posibilidad de rendir prueba acerca de la ocurrencia de estos requisitos. Finalmente, en contra de la resolución que declarase admisible la acción sólo procedería el recurso de reposición con apelación subsidiaria, en el

⁶² Fuentes, Claudio y Orrego, María Jimena (2019). Análisis de la trayectoria del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores a la luz de su práctica y reciente reforma legal, en Contardo, Juan Ignacio et. al., Litigación en materia de consumidores. Thomson Reuters. Pp. 291-292.

sólo efecto devolutivo⁶³. Con anterioridad a la reforma, en contra de esta resolución procedía el recurso de apelación directa en ambos efectos, y el recurso de casación.

A juicio del Servicio Nacional del Consumidor (“Sernac”) las modificaciones incorporadas por la Ley N°20.543 permitieron reducir considerablemente los plazos de tramitación de los juicios colectivos⁶⁴. No obstante, a partir de esta modificación, cuestiones como que la conducta que se persigue afecte o no el interés colectivo debieron discutirse durante la tramitación del fondo de la causa. Básicamente, el debate sobre estos aspectos se trasladó desde la etapa de admisibilidad a la etapa declarativa o de fondo. Pero, a diferencia de lo que ocurría con anterioridad, en caso de que se determinase que esta condición no concurría y se desechara la demanda, el proveedor ya habría sufrido todos los costos que la declaración de admisibilidad de una acción colectiva supone en su contra.

Sin perjuicio de lo anterior, lo cierto es que, bajo esta primera modificación, los requisitos para declarar admisible una demanda interpuesta en protección del interés colectivo o difuso de los consumidores hacían que estuviésemos, todavía, ante una etapa de admisibilidad, en la que el juez tenía que evaluar efectivamente la plausibilidad de afectación a estos intereses debido a los hechos en que se fundase la demanda.

Ante esto, surgió una segunda modificación, introducida en 2018, a través de la dictación de la Ley N°21.081, la que tácitamente eliminó la fase de admisibilidad en este tipo de procedimientos⁶⁵.

Esta Ley, estableció como requisitos para declarar admisible este tipo de demandas **(i)** que haya sido interpuesta por uno de los legitimados activos señalados en la LPC; y, **(ii)** que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, sin que pueda discutirse en esta fase la concurrencia de este último requisito. Es decir, bajo este nuevo texto, la etapa de admisibilidad queda reducida a la constatación de aspectos meramente formales los que, supuestamente, no podían ser discutidos por las partes o, al menos, por los proveedores demandados.

Bajo el imperio de esta norma, las demandas en protección del interés colectivo o difuso de los consumidores han sido admitidas a tramitación con independencia de sus fundamentos, lo que ha llevado a las partes a llevar adelante costosos

⁶³ Fuentes, Claudio y Orrego, María Jimena (2019). Análisis de la trayectoria del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores a la luz de su práctica y reciente reforma legal, en Contardo, Juan Ignacio et. al., Litigación en materia de consumidores. Thomson Reuters. Pp. 291-295.

⁶⁴ Demanda presentada por el Sernac contra Punto Ticket S.A. el 26 de abril de 2016, tramitada ante el 12° Juzgado Civil de Santiago bajo el Rol C-10.547-2016.

⁶⁵ Fuentes, Claudio y Orrego, María Jimena (2019). Análisis de la trayectoria del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores a la luz de su práctica y reciente reforma legal, en Contardo, Juan Ignacio et. al., Litigación en materia de consumidores. Thomson Reuters. Pp. 292.

procedimientos que suelen ser de alta connotación pública, incluso en aquellos casos en los que razonablemente se justificaba que la demanda colectiva fuese declarada inadmisibile. Sin embargo, en dichos casos, muy frecuentemente se condena al proveedor que discute la admisibilidad al pago de costas, pese a haber sostenido argumentos plausibles para que se declarase inadmisibile la demanda colectiva interpuesta⁶⁶.

Sin embargo, como señalamos anteriormente, este es un asunto que parece transitar en un constante ir y venir.

A eso, al menos, nos invita a pensar una sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago (Rol de Ingreso N°4.686-2022), en la que, conociendo de la apelación especial deducida subsidiariamente en contra de la resolución que declaró admisible una demanda colectiva, resolvió acoger la apelación, señalando que:

“el análisis que debe hacer el tribunal a quo en el control de admisibilidad de las demandas colectivas, debe necesariamente tener presente las demás normas que la misma Ley establece, entre ellas, los artículos 2 y 2 bis, las que excluyen determinadas materias de la aplicación de la Ley de Protección de Los Derechos de los Consumidores, por lo cual no basta solamente verificar los requisitos que establecen los artículos 52 de la Ley 19.496 en relación al artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, sino que por aplicación del principio de economía procesal, establecer si el asunto controvertido es de aquellas materias que pueden ser susceptibles de ser conocidas por el tribunal y a través de la acción cuya admisibilidad se pondera”⁶⁷.

En base a este razonamiento, la Corte de Apelaciones de Santiago declaró inadmisibile la demanda deducida, ya que se refería a materias excluidas del campo de aplicación de la LPC en virtud de sus artículos 2 y 2 bis, llevando con ello el análisis del principio de especialidad a la etapa de admisibilidad.

Sin embargo, la demandante dedujo recurso de casación en el fondo en contra de esta resolución, el cual, a la fecha de elaboración de esta columna, se encuentra pendiente de fallo por la Corte Suprema (Rol de Ingreso N°85.432-2022). En definitiva, será decisión de nuestro máximo tribunal determinar si volveremos a contar con una etapa de admisibilidad en los procedimientos para la protección del interés colectivo y difuso. De todas formas, esto ratifica que los procedimientos para la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, incluso con la legislación actual, pueden prolongarse por un importante período de tiempo.

Finalmente, cabe hacer presente que, de haberse aplicado el mismo criterio utilizado por la Corte de Apelaciones de Santiago en el caso ya referido, otras

⁶⁶ Véase, por ejemplo, resolución dictada por el 26° Juzgado Civil de Santiago el 23 de noviembre de 2021 en la causa Rol C-11.308-2020.

⁶⁷ Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile A.C. con Isapre Nueva Más Vida S.A. y otros (2022): Corte de Apelaciones de Santiago, 31 de mayo de 2022, Rol N°4.686-2022, considerando 1°.

acciones para la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores debieron ser declaradas inadmisibles, cuestión que en definitiva no ocurrió, como lo son cuatro casos resueltos por la Corte Suprema (causas Roles de Ingreso N°2889-2020; 2890-2020; 134.225-2020; y, 11.574-2021). En estos casos, la Corte Suprema rechazó los recursos interpuestos por los demandantes señalando que la finalidad de protección de la LPC, de la Ley N°18.410 y del Decreto N°327 de 1997, Ley General de Servicios Eléctricos (“LGSE”) y su reglamento, es idéntico: asegurar el suministro eléctrico de manera continua e ininterrumpida a los usuarios, así como la oportuna atención de situaciones de emergencia. De ello la Corte Suprema colige la aplicación preferente de las multas de la LGSE por sobre las de la LPC, aplicando el principio de especialidad establecido en el artículo 2 bis de la Ley del Consumidor, pero, todo ello, al momento de resolver el fondo del asunto, y no en la etapa de admisibilidad como lo hizo la Corte de Apelaciones de Santiago.

Transitar hacia una etapa de admisibilidad en la que se pueda discutir sobre la aplicación de la Ley del Consumidor ante la existencia de una regulación especial en los términos del artículo 2 bis de la LPC nos parece que sería beneficiosa, al menos, desde una perspectiva de economía procesal.

ERROR EN EL PRECIO: LAS RAZONES PARA SU NO EXIGIBILIDAD EN EL DERECHO DEL CONSUMIDOR

JAIME LORENZINI BARRIA* Y MATÍAS ROA NAVARRETE†

En ciertas ocasiones, especialmente en el comercio electrónico, suele aparecer una tentadora “oferta” para un producto con un gran descuento, tan grande que pareciera sospechoso. Seguramente un consumidor promedio podría detectar que se trata de un error, e incluso, compartir esta información con otros posibles consumidores. ¿Debe el proveedor respetar esa condición ofrecida erradamente? ¿el estatuto del Derecho del Consumo protege al consumidor en tal situación? Estimamos que no es así, no obstante, nuestros tribunales no han tenido criterios uniformes para abordar estas situaciones.

La Corte de Apelaciones de Concepción en fallo de 24 de enero de 2022, bajo el Rol N°86-2021, resolvió un caso de error de precio donde un consumidor vio una cama King y sus muebles con el precio \$38.990, adquiriendo dos unidades, por un total de \$109.960 sumando costo del despacho, en circunstancias que el precio normal de cada cama y sus muebles era de \$739.990. Ante ello, el proveedor explicó el error al consumidor, dejó sin efecto la compra, reembolsó todo monto pagado y además ofreció una *Gift Card* de \$100.000, solución que no fue aceptada por el consumidor.

La Corte, correctamente, determinó que no hubo infracciones a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPC”), por tanto, no correspondía obligar al proveedor a cumplir con lo ofrecido erróneamente. Sostuvo muy categóricamente que: *“Entender la venta de un producto, cama y muebles relacionados, de las características recién descritas, en menos del 10% de su valor comercial repugna la lógica y el sentido común, pues el precio publicado en la página web de la querellada resulta casi irrisorio, no siendo lógico que un consumidor pueda creer, seria y razonablemente, que un producto como el de la especie pueda ser vendido a un valor tan menor.”* (considerando 7°).

Este fallo muestra algunos razonamientos adecuados para entender y poder resolver la situación de errores de precio, especialmente cuando estos son irrisorios, utilizando razonamientos del derecho civil para integrar y fundar la decisión.

Para resolver las controversias de error de precios no se puede acudir únicamente a la LPC. Si bien es el estatuto especial aplicable, no es menos cierto que esta ley no regula todos y cada uno de los conflictos que pueden suscitarse, ni de manera exhaustiva. Cuando la LPC no da una respuesta específica, como la ocurrencia de un

* Doctor en Derecho, Universidad de Chile. Profesor de Enseñanza Clínica del Derecho, Universidad de Chile. Socio de Lorenzini Twyman abogados. Dirección postal: Nueva de Lyon 145, oficina 803, Providencia. Correo electrónico: jlorenzini@lnz.cl.

† Abogado, Universidad de Chile. Diplomado en Derecho del Consumo, Universidad de Chile. Asociado en Lorenzini Twyman abogados. Dirección postal: Nueva de Lyon 145, oficina 803, Providencia. Correo electrónico: mroa@lnz.cl.

error excusable por parte del proveedor y que no pretenda inducir al consumidor a error o engaño, debemos recurrir a las normas civiles de derecho común. El Derecho del Consumidor no existe sin un contexto más general, aislado de otros ámbitos del Derecho y del sistema jurídico en general, y si bien puede entenderse como un área autónoma debido a sus características particulares, este se ve integrado con el Código Civil en las materias que corresponda, como es el derecho de contratos⁷⁰. Esta integración ocurre en dos niveles: (i) La LPC es especial por sobre el Código Civil; y, (ii) El Código Civil es un derecho supletorio que sirve de marco general para colmar las materias o instituciones no reguladas en la LPC⁷¹.

Así, se debe ir más allá del ámbito estrictamente regulado en la LPC, sin perjuicio de su aplicación al caso de forma general, y recurrir a herramientas civiles. En materia de errores de precio, la figura del error interviene en la formación del consentimiento, como vicio según lo dispuesto en el artículo 1451 del Código Civil, sea por error sustancial u error en la declaración, teniendo en ambos casos el efecto de nulidad⁷², considerando que este es excusable por cuanto no debería generar una razonable confianza en el consumidor de estar celebrando un contrato válido⁷³. Además, estos errores pueden ser excusables en virtud de que las plataformas de comercio electrónico suelen ofrecer miles de productos distintos y no es posible evitar completamente desviaciones informáticas o de referencia.

A su vez, en la compraventa el precio debe ser real o serio⁷⁴. En el caso de precios irrisorios, tan ridículos que mueve a risa o es insignificante por pequeño (según la Real Academia Española⁷⁵), la situación es clara y no debe considerarse que la oferta realizada, erróneamente, pretendía obligar al proveedor. También sucede con el precio simplemente erróneo o que se ha cometido un error en su declaración, ya que tampoco existe detrás de este una real voluntad del vendedor de ofrecerlo y exigirlo.

⁷⁰ LORENZINI BARRÍA, Jaime (2021). “El Derecho Del Consumidor como rama autónoma.” En Patricia LÓPEZ y Hernán CORTEZ (coord.) *Estudios de Derecho del Consumidor II. VIII Jornadas de Derecho del Consumo. Santiago, 28 y 29 de noviembre de 2018*. Rubicón Editores, pp. 47 – 70. Ver también LORENZINI BARRÍA, Jaime y POLIT CORVALÁN, Joaquín (2012). “El régimen de la nulidad y la resolución en el Derecho del Consumidor”. En Carmen DOMÍNGUEZ, Joel GONZÁLEZ, Marcelo BARRIENTOS y Juan Luis GOLDENBERG (coord.) *Estudios de Derecho Civil VIII Jornadas Nacionales de derecho civil*. Santa Cruz. LegalPublishing Thomson Reuters, pp. 465 – 480; BARRIENTOS CAMUS, F. (2014). La articulación de remedios en el sistema de la responsabilidad civil del consumo. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, n°42. Vaparaíso; e ISLER SOTO, Erika (2019). La regulación de la relación de consumo fuera de los códigos civiles: consecuencias en cuanto a las acciones, con una especial referencia al régimen chileno. *Revista Jurídicas*, Vol. 16, n°1. Caldas.

⁷¹ LORENZINI (2021), p. 66.

⁷² Sobre el error en la declaración y error sustancial ver DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2012). “El error vicio del consentimiento: entre la protección y el aprovechamiento”, en Fabián ELORRIAGA (coord.). *Estudios de derecho civil VII*. Santiago: Editorial AbeledoPerrot LegalPublishing.

⁷³ CORRAL TALCIANI, Hernán (2015). “Pasajes a Estados Unidos a precio «de huevo»”. Disponible en <https://corraltalciani.wordpress.com/tag/error-en-la-declaracion/> [fecha de consulta 16 de marzo de 2023]

⁷⁴ Ver ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo (2003). *De la compraventa y de la promesa de venta*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile. Tomo I. Vol. 1, pp. 657 - 262.

⁷⁵ Definición de la RAE en: <https://dle.rae.es/irrisorio>

Como ha señalado nuestra Corte Suprema: “(...) esto es, y como lo señalan los autores franceses que se trate de un precio serio, lo que significa que corresponda en parte siquiera al valor de la cosa y que se convenga con la intención de exigirse. El precio no es serio cuando es simulado o ficticio y cuando es irrisorio. Si el precio no es real o serio, la venta es inexistente por carecer de precio. (...) el precio debe ser serio o real en el sentido que haya realmente intención de pagarse por el comprador y de exigirse por el vendedor.”⁷⁶ Por tanto, en la compraventa con precio erróneo no se forma realmente el contrato y no deben prosperar sus efectos, siendo una solución adecuada dejarla sin efecto. Asimismo, el consumidor que pretende celebrar la compraventa no debería formarse legítimas expectativas sobre un precio errado.

Por otra parte, los contratos deben ejecutarse de buena fe por ambas partes. La LPC sólo aborda la buena fe a propósito de un supuesto de cláusulas abusivas, pero en lo demás, tiene plena aplicación el artículo 1546 del Código Civil, que consagra el principio general de Derecho de comportarse de buena fe en todo tipo de relaciones. Por tanto, el consumidor también debe actuar de buena fe y no aprovecharse del error ajeno, especialmente si este ha sido reconocible⁷⁷. Como confirmó la Corte de Apelaciones de Santiago en un caso similar: “(...) sin embargo, inspirada en los principios de la buen[sic] fe, no ampara al consumidor que pretende beneficiarse de un error manifiesto, como ha ocurrido en este caso, en que no sería posible dar cumplimiento a la oferta errónea en su contenido en cuanto al precio, sin que tal conducta implicaría un abuso del derecho.”⁷⁸.

Lo anterior se relaciona con los límites del ejercicio de los derechos de los consumidores. Si bien la LPC es un estatuto protector del consumidor y que pretende resolver asimetrías entre las partes, no puede convertirse en una herramienta de abuso del derecho⁷⁹. El abuso de derecho del consumidor pareciera una figura contraintuitiva en el Derecho del Consumidor, sin embargo, es una institución que recorre el espectro de ejercicio de derechos subjetivos y se ha observado cada vez más en esta área. Inclusive, la posibilidad de su ocurrencia ha sido reconocida por el

⁷⁶ Araya y otros con Palma (2022): Corte Suprema, 15 de septiembre de 2022, rol n°144462-2020 (sentencia de reemplazo).

⁷⁷ Sobre la importancia de la reconocibilidad del error en estos casos, ver: DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo y LÓPEZ DÍAZ, Patricia (2021). La Publicidad Errónea: ¿un problema de excusabilidad o de reconocibilidad del consumidor? *Revista Chilena de Derecho Privado*, n°36. Santiago. Disponible en <https://www.scielo.cl/pdf/rchdp/n36/0718-8072-rchdp-36-0009.pdf> [fecha de consulta: 16 de marzo de 2023]

⁷⁸ Riquelme con Bazaya (2017): Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, 29 de marzo de 2017, rol n°22081-10-2015, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 08 de noviembre de 2017, rol n°763-2017.

⁷⁹ ALVEAR, Julio (2019). “Cuando el consumidor abusa...”. Disponible en www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Análisis-Jurídico/2019/12/20/Cuando-el-consumidor-abusa.aspx [fecha de consulta: 16 de marzo de 2023]; Lorenzini, Jaime (2018). “Los errores de precio y el sentido común”. Disponible en <https://www.latercera.com/pulso/noticia/los-errores-precio-sentido-comun/403832/> [fecha de consulta: 22 de marzo de 2023]. Entre otros autores.

propio Servicio Nacional del Consumidor (“Sernac”) en su Circular Interpretativa de Publicidad y Prácticas Comerciales⁸⁰.

Los razonamientos expuestos han sido recogidos también en jurisdicción extranjera. En Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio determinó en 2019 que: *“(…) es posible sostener que constituye un uso desviado de las prerrogativas consagradas en los artículos 23, 26 y 29 del Estatuto del Consumidor, respecto de la obligatoriedad de la información anunciada, el que un consumidor pretenda que se mantengan las condiciones ofertadas cuando se ha producido un error en el precio que es de carácter evidente. En este supuesto particular, es claro que el sujeto que las normas pretenden proteger no se encuentra en una situación de debilidad frente al productor o proveedor, sino que, por el contrario, conociendo la existencia de la equivocación ajena, dándose, entonces, los requisitos a los que se hizo mención en líneas precedentes para que se configure el ejercicio abusivo de un derecho.”*⁸¹.

Incluso en la propia regulación de la LPC no solo se reconocen derechos básicos de los consumidores, sino también algunos deberes. El artículo 3° inciso primero letra b) de la LPC establece el deber de los consumidores de informarse responsablemente de los bienes y servicios, lo que se traduce en que no es suficiente confiar razonablemente en un precio erróneo, existiendo información disponible para comparar y dudar de su seriedad y verosimilitud. Nuestra jurisprudencia ha recogido este deber en casos de precios erróneos, señalando *“la querellante, actuando con un mínimo de racionalidad y responsabilidad ante el bajo precio al público de los freezers, debió preocuparse y requerir del proveedor la confirmación de ese precio, lo que no hizo”*⁸², y que *“Que acorde con las circunstancias precedentes y atento a lo previsto en el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el consumidor también tiene el deber de informarse responsablemente sobre los bienes ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, por lo que, en tales circunstancias, en concepto del Tribunal, parece bastante para que proceda a rechazar la denuncia que dio origen a estos autos.”*⁸³.

La postura de Sernac ha sido, generalmente, exigir a los proveedores cumplir con lo ofrecido a precios erróneos, como los casos de mediaciones colectivas por la venta

⁸⁰ Sernac (2022). Resolución exenta N°176, 28 de febrero de 2022, que aprueba Circular Interpretativa sobre Publicidad y Prácticas Comerciales, p. 63, señala: *“Sin perjuicio de esto, es necesario tener presente que la ley no ampara el abuso del derecho, para aquellos casos en que, conociéndose el error, se intentare obtener una ventaja ilegítima.”*

⁸¹ Fernández Velásquez con Autoamérica S.A. (2019): Superintendencia de Industria y Comercio, Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 11 de febrero de 2019, radicación n° 17-295251.

⁸² Díaz con ABCDIN (2017): Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes, 05 de diciembre de 2017, rol n°15711-8-2017.

⁸³ Sernac con Innovación y Tecnologías Empresarial Item Ltda. (MacOnline) (2011): Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes, 08 de abril de 2011, rol n°39987-8-2010, confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 07 de marzo de 2012, rol n°1432-2011.

de comedores⁸⁴, con una librería⁸⁵ y las ventas anuladas de Tablet⁸⁶, todas a precios erróneos, o la demanda colectiva por los pasajes aéreos a Australia.⁸⁷ No se comparten los criterios detrás de estas soluciones.

La correcta solución de los casos de error en el precio requiere aplicar las herramientas que establece el derecho común y que complementa la LPC, para determinar la existencia o no de infracciones y la inexigibilidad del proveedor de cumplir con lo ofrecido erróneamente. La situación no es pacífica en nuestros tribunales, existiendo fallos que, en sentido contrario a lo expuesto precedentemente y a nuestro juicio de forma equivocada, han impuesto sanciones por infracciones a la LPC y han determinado indemnizar o compensar al consumidor. No obstante, pareciera que estas sentencias circunscriben su razonamiento a las normas de la LPC, sin recurrir mayormente a instituciones civiles, que no son solo una opción para que el intérprete pueda a su conveniencia decidir o no utilizarlas, ya que todo sistema jurídico reclama coherencia en sus soluciones, y constituye una unidad⁸⁸. Podría resultar un sistema jurídico incoherente si acaso figuran dos más o más soluciones diferentes incompatibles para un mismo tipo de problema que procura ser resuelto por las normas del sistema. Los sistemas jurídicos tienen como función establecer correlaciones entre casos y soluciones, y ello supone encontrar dentro del conjunto de enunciados normativos la específica regla jurídica que resuelve el caso.

Para que un sistema jurídico sea coherente, no debe existir ningún caso en que el sistema muestre incoherencia. En Kelsen la ausencia de incompatibilidades lógicas está analíticamente implícita en la idea misma de unidad sistemática, de manera que el Derecho es un sistema normativo inherentemente coherente y que exhibe una unidad lógica.⁸⁹ Para Kelsen, “[e]sa unidad también se expresa diciendo que el orden jurídico es descrito en enunciados jurídicos que no se contradicen”.⁹⁰ La tensión que podría existir entre el artículo 12 de la LPC y el artículo 1451 del Código Civil se debe resolver acudiendo al principio de especialidad, criterio establecido para solucionar adecuadamente los conflictos de normas. La norma más especial es precisamente aquella que absorbe la situación fáctica de existir un error en la determinación del precio, ya que la otra norma de la LPC parte del supuesto normativo que la voluntad del proveedor no adolece de vicios. La solución que se propone en esta publicación

⁸⁴ Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-4239.html> [Fecha de consulta: 16 de marzo de 2023].

⁸⁵ Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-9045.html> [[Fecha de consulta: 22 de marzo de 2023].

⁸⁶ Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-4656.html> [Fecha de consulta: 16 de marzo de 2023].

⁸⁷ Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-53008.html> [Fecha de consulta: 16 de marzo de 2023].

⁸⁸ ALCHOURRON, Carlos y BULYGIN, Eugenio. 1998. *Introducción a la metodología de las ciencias jurídicas y sociales*. Buenos Aires, Editorial Astrea, pp. 43.

⁸⁹ RODILLA, Miguel Ángel. (2009). ¿Unidad lógica o dinámica? coherencia y sistema jurídico en Kelsen. DOXA, Cuadernos de Filosofía del Derecho, 32 p. 270).

⁹⁰ KELSEN, Hans. 1982. *Teoría Pura del Derecho*. México, D.F. Universidad Nacional Autónoma de México. pp. 214.

procura asegurar resultados que, utilizando diferentes enunciados normativos, materialice una unidad y coherencia en el sistema jurídico chileno en los casos de errores de precio en las relaciones de consumo.
