

LA LEY N° 19.496 ANTE LA CORTE SUPREMA DURANTE EL AÑO 2024

IÑIGO DE LA MAZA GAZMURI (DIRECTOR)
DIEGO SANHUEZA PÉREZ (COORDINADOR)

ACADEMIA DE DERECHO CIVIL
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES
2025

El presente informe fue elaborado por los/as integrantes 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:

Vinicio Cuevas Caimanque;
Bastián Farías Pizarro;
Patricio González Pinto;
Tamara Hernández Guerrero;
Paola Lorber Costa;
Daniel Ormeño Elgueta;
Isidora Rojas Tapia;
Jorge Santis Torres;
Igor Selaive Gutiérrez;
Jorge Troncoso;
Macarena Vega Pérez;
Danielha Villarroel Chamorro.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	5
II.	LITIGACIÓN COLECTIVA	6
A)	RÉGIMEN JURÍDICO DEL FABRICANTE: ¿ES PROVEEDOR?	6
B)	NON BIS IN IDEM	9
C)	PRUEBA DEL DAÑO COLECTIVO Y VALOR PROBATORIO DE LOS INFORMES COMPENSATORIOS DEL SERNAC, COSA JUZGADA, PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA Y CLÁUSULAS ABUSIVAS.....	11
i)	<i>Sobre la prueba del daño colectivo y el valor probatorio de los informes compensatorios del SERNAC.....</i>	<i>11</i>
ii)	<i>Sobre la cosa juzgada.....</i>	<i>12</i>
iii)	<i>Sobre la prescripción extintiva.....</i>	<i>12</i>
iv)	<i>Sobre las cláusulas abusivas.....</i>	<i>13</i>
D)	FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA DEL SERNAC PARA EJERCER ACCIONES INDEMNIZATORIAS COLECTIVAS POR ILÍCITOS ANTICOMPETITIVOS PREVIO A LA LEY N°20.945 Y EXIGENCIA DE UN PERJUICIO MATERIAL COMO REQUISITO PARA DICHA ACCIÓN	19
E)	SERNAC NO NECESITA GRUPO DE 50 PERSONAS PARA ACCIONAR COLECTIVAMENTE Y QUANTUM INFRACCIONAL	20
F)	INDEMNIZACIONES COLECTIVAS “AUTOMÁTICAS” O SIN COMPARECENCIA EN JUICIO	22
G)	RESOLUCIÓN QUE RECHAZA EXCEPCIÓN DE TRANSACCIÓN NO ES SUSCEPTIBLE DE CASACIÓN	23
H)	INDEMNIZACIÓN POR DAÑO MORAL COLECTIVO PREVIO A LA MODIFICACIÓN LEGAL QUE LA PERMITE	24
I)	NO APLICA LA LEY N°19.496 A LAS AFP EN CONTEXTO DE RETIROS DE 10%	25
J)	ADMISIBILIDAD DE LA DEMANDA COLECTIVA, ALCANCE DEL EXAMEN E IMPUGNACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	26
K)	CONCLUSIONES.....	28
III.	JUICIOS TRAMITADOS EN SEDE DE PROTECCIÓN	30
A)	COBRANZA EXTRAJUDICIAL	30
B)	FRAUDE BANCARIO Y EL PROCEDIMIENTO DE LA LEY N°20.009.....	35
C)	COBERTURA DE ISAPRE E INTERPRETACIÓN CONTRACTUAL PRO CONSUMIDOR.....	36
D)	CIERRE UNILATERAL DE PRODUCTOS BANCARIOS.....	37
E)	DISMINUCIÓN UNILATERAL DE LA LÍNEA DE CRÉDITO BANCARIA	39
F)	DERECHO DE ADMISIÓN	40
G)	CONCLUSIONES.....	42
IV.	JUICIOS TRAMITADOS EN POLICÍA LOCAL.....	44
A)	RESPONSABILIDAD INFRACCIONAL Y CIVIL DE PROVEEDORES FINANCIEROS POR CASOS DE FRAUDE BANCARIO.	44
B)	CONCEPTO DE “INTERMEDIARIO” A LA LUZ DEL ARTÍCULO 43 DE LA LEY N°19.496	46
C)	RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL DE LAS EMPRESAS PROVEEDORAS	48
D)	RECURSOS DE QUEJA.....	50
E)	CONCLUSIONES.....	53
V.	JUICIOS EJECUTIVOS	55
A)	LAS DISCUSIONES SOBRE ABUSIVIDAD DE LAS CLÁUSULAS DEBEN ZANJAR EN JUICIO DECLARATIVO.....	55
B)	CLÁUSULA DE ACELERACIÓN DECLARADA COMO ABUSIVA EN JUICIO EJECUTIVO	56
C)	CONCLUSIONES.....	60
VI.	OTROS PROCEDIMIENTOS	61
A)	CONCEPTO DE CONTRATO DE ADHESIÓN	61
B)	COSA JUZGADA: SENTENCIA S.S.J. CON EASY RETAIL S.A.....	62
C)	FACULTADES DE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL PARA DECRETAR MEDIDAS DE APREMIO POR NO PAGO DE MULTAS POR INFRACCIÓN A LA LEY N°19.496	63
D)	CONCLUSIONES.....	64

VII.	JURISPRUDENCIA CITADA.....	66
VIII.	ANEXO: COMENTARIO EXTERNO. UN BREVE CUESTIONAMIENTO A LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMO EN MATERIAS PERTENECIENTES A LA REGULACIÓN DE LA CALIDAD EN EL URBANISMO Y LA CONSTRUCCIÓN: SOBRE LA INAPLICABILIDAD JURISPRUDENCIAL DE UNA EXCLUSIÓN LEGISLATIVA EXPRESA (RICARDO PADILLA PAROT)	70

I. INTRODUCCIÓN

La coordinación de Acciones Colectivas de la Academia de Derecho Civil de la Universidad Diego Portales mantiene, desde el año 2022, un observatorio que identifica y estudia los fallos dictados por la Corte Suprema con ocasión de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

Es en este sentido que se enmarca el presente informe, que constituye la tercera oportunidad en que la mencionada coordinación elabora un informe anual con la jurisprudencia de la Corte Suprema relativa a la Ley N°19.496.

La búsqueda de sentencias se realizó a través de plataformas como VLex, Microjuris y el buscador online del Poder Judicial, ubicando, en primer lugar, las sentencias que mencionan el cuerpo legal en estudio, identificando un total de 58 fallos. De estas sentencias, se fueron desechadas aquellas que solo mencionaban la Ley N°19.496, sin referirse a ningún tema relacionado al derecho del consumo, resultando un total de 55 pronunciamientos de este segundo filtro.

De tal universo de sentencias, categorizamos los casos según el tipo de procedimiento. Así, obtuvimos 17 sentencias pronunciadas en procedimiento especial por acciones colectivas o difusas, 16 en casos de acción constitucional de protección, 11 en juicios ejecutivos, 4 en policía local y 3 en otros procedimientos (2 amparos constitucionales y 1 juicio arbitral). Por cuestiones de espacio y relevancia, el presente trabajo no abordará el detalle de todas las sentencias, prescindiendo, especialmente, de aquellas que se refieren casi o completamente a cuestiones de índole procesal general.

En base a tal categorización, este informe exhibirá las sentencias ordenadas según el procedimiento en el cual se pronunciaron, comenzando por un capítulo de litigación colectiva (II), acciones constitucionales de protección (III), litigios en sede de policía local (IV), juicios ejecutivos (V) y otros procedimientos (VI). Las conclusiones irán contenidas al final de cada uno de estos apartados.

Para cerrar el informe de este año, viene anexada una valiosa colaboración del profesor de la Universidad Diego Portales y abogado litigante experto en materia de construcción, Ricardo Padilla Parot. Su trabajo se refiere a la —cada vez más importante— relación entre las áreas del consumo y la construcción, a partir de un análisis jurisprudencial en la materia.

II. LITIGACIÓN COLECTIVA

Durante el año 2024, la Corte Suprema dictó 17 sentencias resolviendo materias de derecho del consumo en procedimientos por vulneración al interés colectivo o difuso de las personas consumidoras¹. Del análisis de los casos en cuestión, es posible identificar once temas abordados por nuestro máximo tribunal, los que pasan a abordarse a continuación.

a) Régimen jurídico del fabricante: ¿es proveedor? Sentencia CONADECUS con CMPC Tissue y otro

¿En qué consiste el caso? CONADECUS y SERNAC interponen demandas en contra de CMPC Tissue S.A y SCA Chile S.A. por haber, supuestamente, infringido diversos preceptos del DL N°211, al celebrar y ejecutar acuerdos con el objeto de asignarse cuotas de participación de mercado y fijar precios de venta de sus productos de papel tissue desde el año 2000 hasta, por lo menos, diciembre de 2011.

¿Cuál es la historia procesal del caso? Dentro de la primera instancia, CMPC Tissue S.A. llegó a un acuerdo conciliatorio con las demandantes. Prosiguiendo el juicio, el 10° Juzgado Civil de Santiago, en su sentencia definitiva, señaló que SCA Chile S.A. no detentaba legitimación pasiva, pues no podía ser considerada proveedor a la luz del artículo 1 de la Ley N°19.496. Si bien la demandada realiza actividades de fabricación y comercialización de productos tissue, no los vende a consumidores finales, dice la sentencia. Por otro lado, sostuvo que las acciones infraccionales estaban prescritas, pues los hechos denunciados habrían acaecido entre los años 2000 y 2011, en circunstancias tales que las demandas se presentaron en los años 2015 y 2016, respectivamente, excediéndose el plazo del artículo 26 de la Ley N°19.496. Con ello en consideración, las demandas fueron rechazadas en todas sus partes.

En segunda instancia, la Corte de Apelaciones de Santiago confirmó el fallo impugnado.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? En primer lugar, el fallo establece que corresponde determinar el alcance de la calidad de “proveedor” contenida en el artículo 1, inciso segundo, N°2, de la Ley N°19.496 (considerando décimo). Sobre este punto, determina que solo detenta tal calidad la persona jurídica que se relaciona

¹ C. con Comercial ECCSA S.A., Frigerio con Inmobiliaria Incoviba Optius Limitada, Conadecus con CMPC Tissue y otro, G. y otros con Constructora Guzmán Larraín Ltda. y otro, SERNAC con Sociedad de Consumo de Energía Eléctrica Charrúa Ltda., SERNAC con Yahan Valdivia Rodríguez y otros, O. con Galilea S.A. Ingeniería y Construcción, SERNAC con Servicios Pullman Bus Costa Central S.A., SERNAC con Cencosud Retail S.A., SERNAC con Empresa de Transporte Viña Bus S.A., Inmobiliaria PY S.A. con G. P. M. y otros, SERNAC con Inversiones Nueva Polar SPA, SERNAC con Galilea S.A. Ingeniería y Construcción, CONADECUS con Santander Consumer Finance, CONADECUS con Empresas Lipigas S.A., SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A., CONADECUS con AFP Modelo.

directamente con el consumidor, requiriéndose un vínculo contractual con este, según se lee a continuación:

“En opinión de este Tribunal no cabe duda de que, según la literalidad de la definición legal de proveedores del artículo 1, N° 2) de la LPDC únicamente tiene la calidad de proveedor aquella persona natural o jurídica (pública o privada) que se relaciona directamente con el consumidor. Se requiere, entonces, para tener la calidad de proveedor la existencia de un vínculo contractual entre éste y el consumidor. La relación de consumo es una relación contractual directa entre el proveedor y el consumidor y se sitúa en el último eslabón o en el extremo de la cadena de producción”.²

Enseguida, fija el alcance de la calidad de “consumidor” del artículo 1, inciso segundo, numeral primero, como aquella persona que, en virtud de un acto jurídico oneroso celebrado con un consumidor, adquiere bienes como destinatario final (considerando decimotercero). Con ello en consideración, determina que, según el inciso primero del artículo 1 de la Ley N°19.496, este cuerpo legal es solo aplicable a las relaciones directas entre consumidor y proveedor, las cuales nacen de un contrato oneroso (considerando decimocuarto).

Luego, enfatiza en que es necesaria la comercialización directa con consumidores para configurar la relación de consumo:

“el proveedor puede ser un fabricante, un productor, importador o distribuidor, pero no cualquiera, sino uno que comercialice directamente los bienes -que fabrica, produce, importa o distribuye directamente con un consumidor en virtud de un contrato oneroso, siempre en el último eslabón de la cadena de producción”.³

En segundo lugar, la Corte avanza y enuncia que debe determinar si los artículos 21, 46 y 47 de la Ley N°19.496 permiten ampliar el concepto de proveedor hacia el fabricante que no contrata con el consumidor (considerando decimosexto). Estas son, enuncia la Corte, las disposiciones que permiten dirigirse directamente contra el fabricante en la Ley N°19.496 (considerando decimonoveno).

Para ello, determina el alcance del artículo 21, estimando que adjudica legitimación pasiva al fabricante en caso de ausencia de vendedor para ejercer la garantía legal del consumidor (considerando decimoséptimo). En cuanto al artículo 46, la Corte interpreta que establece deberes de advertencia al fabricante en caso de productos peligrosos, mientras que el artículo 47 instituye un régimen de responsabilidad solidaria del productor, importador y primer distribuidor provenientes del consumo de este tipo de productos tóxicos o peligrosos (considerando decimoctavo).

Repasadas dichas normas, la Suprema concluye que la conducta reprochada a la demandada (actos colusorios) no se subsume en ninguna de ellas (considerando decimonoveno). Luego, añade que los supuestos excepcionales en que el fabricante

² Conadecus con CMPC Tissue y otro, considerando duodécimo.

³ Conadecus con CMPC Tissue y otro, considerando decimoquinto.

está legitimado pasivamente deben ser interpretados restrictivamente (considerando vigésimo).

El fallo sintetiza todo lo antes dicho en el siguiente considerando:

“De lo hasta acá dicho, se concluye, por un lado, que, en la LPDC el proveedor debe relacionarse mediante un contrato con el consumidor; y, por otro, que para considerar legitimado pasivo al fabricante que no tiene este tipo de relación con el consumidor, se requiere de una disposición expresa que así lo establezca”.⁴

En tercer lugar, la Corte revisa el argumento de CONADECUS, según la cual los demandantes tendrían la calidad de consumidores materiales respecto de la demandada (considerando vigesimotercero). Para el máximo tribunal, esta categoría no resulta aplicable al caso, puesto que presupone la existencia de un consumidor jurídico que sí haya contratado con un proveedor, y la demandada no celebró actos de consumo con consumidor alguno (considerando vigesimocuarto).

En cuarto lugar, la Corte analiza la legislación del consumo temporalmente aplicable a este caso, concluyendo que esta no permitía acoger las pretensiones demandadas en un procedimiento difuso, en los términos siguientes:

“Según las disposiciones transcritas, resulta suficientemente claro que (1) únicamente la acción de interés colectivo permitía exigir la indemnización de daños y perjuicios y (2) que una acción de interés colectivo exige acreditar el vínculo contractual que ligaba al proveedor infractor con el consumidor. De esta manera: Por otra parte, en este caso ni siquiera se ha alegado la existencia de dicho vínculo. De esta manera, de acuerdo con la versión de la LPDC aplicable a este caso, aquella vigente con anterioridad a la entrada en vigor de la ley N° 21.081, no resulta jurídicamente posible solicitar una indemnización de daños porque no existe contrato entre el proveedor y los consumidores afectados. En otras palabras, no es posible el ejercicio de una acción de interés colectivo que, a la sazón, era la única que permitía solicitar la indemnización”.⁵

En quinto lugar, el fallo hace presente que los consumidores eran titulares de una acción indemnizatoria bajo las normas del derecho común, de conformidad con el artículo 31 del DL N°211, de manera que no se advierte vulneración a su derecho a la reparación adecuada y oportuna (considerandos trigesimosegundo y siguientes).

El fallo cuenta con el voto disidente del ministro Urquieta, quien estuvo por acoger la casación en el fondo de SERNAC, y dictar sentencia de reemplazo que acoja la demanda. El ministro fue de la postura de que el artículo 1 N°2 de la Ley N°19.496 define a los proveedores de manera amplia, englobando a todos los agentes de la cadena de consumo. Sostiene que, a la época de interponerse la demanda, ya existía abundante jurisprudencia de los tribunales superiores de justicia en tal sentido, así como doctrina que sustentaba tal postura (considerando segundo). Añade que el artículo 1 de la Ley N°19.496 establece que esta regula las relaciones entre proveedores

⁴ Conadecus con CMPC Tissue y otro, considerando vigesimosegundo.

⁵ Conadecus con CMPC Tissue y otro, considerando vigesimonoveno.

y consumidores, sin limitar su ámbito de aplicación a las relaciones en las que exista un acto jurídico celebrado directamente entre estas partes (considerando cuarto). Continúa afirmando que resulta aplicable a la especie la teoría de la cadena de contratos, que permite entablar una acción directa de tipo contractual entre los contratantes de los eslabones extremos (considerando quinto).

b) *Non bis in idem: Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad de Consumo de Energía Eléctrica Charrúa Ltda.*

¿En qué consiste el caso? SERNAC interpone demanda colectiva en contra de Sociedad de Energía Eléctrica Charrúa Ltda. ante el Juzgado de Letras y Garantía de Cabrereros, por infracciones a la Ley N°19.496 relacionadas con cortes e interrupciones del servicio eléctrico denunciados entre el 14 y 19 de junio de 2017.

Quedó acreditado que estos cortes afectaron a más de 1.330 clientes por más de 20 horas de interrupción y al menos 615 clientes por más de 30 horas, y que la demandada no tenía manejo de la emergencia ni adoptó medidas preventivas adecuadas, causando diversos perjuicios, como pérdida de alimentos refrigerados, medicamentos, limitaciones de calefacción, daños a electrodomésticos y pérdida de tiempo laboral o de ocio.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El tribunal de primera instancia condenó a la empresa eléctrica al pago de una multa infraccional de 150 y 300 UTM, y al pago de una indemnización de entre 0,5 y 1,5 UTM a los consumidores dependiendo de su clase, grupo y subgrupo. La demandada interpuso recurso de apelación.

La Corte de Apelaciones de Concepción confirmó la sentencia de primer grado, con declaración de que, en lo infraccional, se condenó a tres multas de 50 UTM cada una, y una multa de 300 UTM. En lo civil, se condenó a indemnizar a los/as clientes/as afectados/as con montos de entre 0,75 UTM a 1 UTM, dependiendo de la duración de la interrupción del servicio.

Posteriormente, la demandada interpuso recursos de casación en la forma y en el fondo ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? Tras rechazar la nulidad formal impetrada, el máximo tribunal entró a conocer el fondo del litigio, refiriéndose los diversos argumentos de la casación en el fondo.

La primera parte de la nulidad sustancial es aquella en la que la demandada denuncia infracción a los artículos 13 del Código Civil, en relación con el 2 bis de la Ley N°19.496. La recurrente sostiene que la sentencia impugnada vulnera el principio de especialidad al no respetar la prevalencia de la normativa sectorial por sobre la de protección de las personas consumidoras, aplicando ambos cuerpos normativos.

Sobre este punto, la Corte Suprema determinó, en el considerando séptimo de su fallo, que los considerandos mencionados por la demandada en su recurso no se refieren a la materia denunciada, sino a los alcances del *non bis in idem*. Luego, consideró que la discusión sobre el principio de especialidad quedó zanjada en primera instancia, en la cual se concluyó que procede sancionar por la Ley N°19.496 a

proveedores de mercados regulados, conclusión no impugnada en la apelación de la demandada contra dicha sentencia.

A mayor abundamiento, y adentrándose un poco más al fondo del asunto, tuvo presente que no estaba asentado en el proceso que la sanción administrativa de la autoridad eléctrica hubiera quedado firme en cuanto a su revisión judicial (considerando séptimo).

Luego, en el segundo punto de la casación en el fondo, la recurrente afirma que existirían dos indemnizaciones por el mismo perjuicio, tomando en cuenta que ya operó el mecanismo compensatorio del artículo 14 B de la Ley N°18.410⁶. Así, la condena indemnizatoria en esta causa significaría una nueva indemnización que, a su vez, configuraría un enriquecimiento sin causa, toda vez que la víctima quedó indemne con la primera indemnización.

Sobre este punto la Corte niega que exista un enriquecimiento sin causa, exponiendo lo siguiente:

“Antes bien, la condena obedece a la vulneración al deber de profesionalidad que la Ley N° 19.496 impone a la demandada, en relación a las conductas que sancionan las disposiciones de ese cuerpo legal que son citadas en el fallo, por las razones que latamente se explican, decisión que, valga recordar, también accedió a la compensación alegada por la recurrente, en lo relativo a la ejecución del mecanismo previsto en el inciso 1° del artículo 16 B de la Ley N° 18.410, lo que denota que tampoco puede configurarse el enriquecimiento sin causa al que alude la reclamante.”⁷

Si bien buena parte de los motivos de la Corte Suprema para desestimar el primer arbitrio de la casación en el fondo tienen que ver con insuficiencias en el recurso, esta sentencia muestra una postura que parece alejarse de aquella sostenida en diversos fallos del año 2022, de la cual dimos cuenta en el informe anual correspondiente a tal periodo. En dicha oportunidad, la judicatura determinó que la Ley N°19.496 solo resultaba aplicable a los supuestos no regulados por las leyes especiales, excepción que —decía— no se produce en casos de interrupción del suministro de energía eléctrica, pues la normativa sectorial ya tipifica dicha infracción.⁸

En cuanto a la alegación de existir una doble indemnización por concurrir el mecanismo de compensación del artículo 16 B de la Ley N°18.410 y una indemnización judicialmente declarada, la Corte no consideró que hubiese un enriquecimiento sin

⁶ Artículo 16 B de la Ley 18.410, inciso 1°: “Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento.”

⁷ SERNAC con Sociedad de Consumo de Energía Eléctrica Charrúa Ltda., considerando octavo.

⁸ Véase DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (dir.) y SALINAS SOTO, María Leticia y SANHUEZA PÉREZ, Diego (coords.) (2023). La ley N° 19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2022. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales, pp. 18-23.

causa, tomando en cuenta que se acogió la excepción de compensación por el monto previamente pagado.

- c) *Prueba del daño colectivo y valor probatorio de los informes compensatorios del SERNAC, cosa juzgada, prescripción extintiva y cláusulas abusivas: SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A.*⁹

¿En qué consiste el caso? El SERNAC interpuso acción colectiva en contra de Inversiones y Tarjetas S.A., afirmando la existencia de cláusulas abusivas en el contrato que norma el uso de la tarjeta Hites, y solicitando restituciones e indemnizaciones.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El 11° Juzgado Civil de Santiago acogió la demanda, en cuanto declaró como abusivas una serie de cláusulas en el contrato, y condenó a la demandada al pago de multas de 50 y 750 UTM. Además, el fallo ordenó restituir la suma de \$59.551 a cada tarjetahabiente. Recurrida esta sentencia, la Corte de Apelaciones de Santiago la confirmó.

Ante la decisión anterior la demandada interpuso recursos de casación en la forma y en el fondo, mientras que la demandante, uno de casación en el fondo.

¿Qué resolvió la Corte Suprema?

- i) *Sobre la prueba del daño colectivo y el valor probatorio de los informes compensatorios del SERNAC*

En lo referente al valor probatorio de los informes compensatorios del SERNAC, tema que ha sido abordado en nuestros informes jurisprudenciales anteriores¹⁰, la Corte ha mantenido su línea jurisprudencial tendiente a negarle valor probatorio por tratarse de un instrumento elaborado por la misma parte que lo presenta en juicio. Véase el siguiente extracto de la sentencia:

“Que en este capítulo impugnatorio no puede soslayarse, conforme lo ha resuelto reiteradamente esta Corte Suprema, que los documentos que generalmente se denominan “Informes Compensatorios” acompañados por el Servicio Nacional del Consumidor, resultan del todo insuficientes para acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios y, consecuentemente, las restituciones e indemnizaciones que se pretenden a consecuencia del acogimiento de las acciones colectivas.

Esos antecedentes son elaborados por la misma parte que lo presenta y se desarrollan considerando informaciones que también obran en su poder,

⁹ La Corte Suprema dictó sentencias sobre distintos casos en los cuales se discutía el valor probatorio del informe de daños del SERNAC durante el año 2024. Sin embargo, debido a que el máximo tribunal estimó que existían deficiencias en la interposición de los recursos respectivos, solamente se pronunció sobre este tema en SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A. Los otros casos son SERNAC con Sociedad de Consumo de Energía Eléctrica Charrúa Ltda., SERNAC con Cencosud Retail S.A., y SERNAC con Empresa de Transporte Viña Bus S.A.

¹⁰ Véase DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (dir.) y SALINAS SOTO, María Leticia y SANHUEZA PÉREZ, Diego (coords.) (2023). La ley N° 19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2022. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales, pp. 12 y 13; y DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (dir.) y SALINAS SOTO, María Leticia y SANHUEZA PÉREZ, Diego (coords.) (2024). La ley N° 19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2023. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales, p. 6.

proponiendo, además, modelos teóricos de compensación que se formulan sobre la base de elementos, parámetros y proyecciones que únicamente encuentran asidero en el mismo informe.

Consiguientemente, en estas condiciones, cuyo es el caso de autos, cualquier disquisición sobre la valoración del referido documento y los aspectos de la pretensión indemnizatoria resulta inconducente, pues desde luego carece de valor probatorio en sí mismo y tampoco puede ser considerado como un indicio o base de presunción, tanto en cuanto no existen otros antecedentes en el juicio que conduzcan razonablemente a las conclusiones que se proponen en el informe”¹¹.

El pasaje transcrito da cuenta de que la Corte no solamente desecha al informe compensatorio del SERNAC como medio de prueba eficaz para acreditar los perjuicios colectivos, sino que también lo descarta para acreditar los presupuestos de pretensiones restitutorias.

En atención a lo anterior, el máximo tribunal acogió la casación en el fondo de la demandada, en lo relativo a la obligación de restituir la suma de \$59.551 a cada tarjetahabiente, rechazando la demanda en ese punto en la sentencia de reemplazo.

ii) Sobre la cosa juzgada

La Corte también analiza la alegada existencia de cosa juzgada por un juicio anterior ante el 8° Juzgado Civil de Santiago, entre las mismas partes. De acuerdo con la demandada, en dicho juicio se revisó el mismo contrato, y solo se declaró como abusiva una cláusula que, según indica la misma parte, fue removida de la convención. La sentencia en análisis determina que, si bien algunas cláusulas cuya abusividad se solicita en ambos juicios se ocupan de las mismas materias, estas no son idénticas, diferenciándose en redacción y contenido, razón por la cual no se verifica una triple identidad entre los juicios (considerando decimocuarto).

iii) Sobre la prescripción extintiva

Entrando al análisis de fondo, la Corte se refiere a la excepción de prescripción extintiva de las acciones intentadas. La demandada sostiene que la sentencia impugnada estaría aplicando un plazo de prescripción extintiva de dos años, y no seis meses, aplicando una ley que comenzó a regir con posterioridad al inicio del juicio. Además, defiende que el plazo de la prescripción comienza a correr desde que se tuvo conocimiento de la infracción, de manera que habrían transcurrido más de seis meses desde tal momento. Sobre este punto, la sentencia considera que el recurso de casación en el fondo intentado por la demandada, tal y como fue presentado, impide a la Corte adentrarse a los presupuestos de la prescripción, pues descansa sobre un presupuesto fáctico extraño al asentado en la causa, sin haberse alegado suficientemente una vulneración de las normas reguladoras de la prueba.

Sin perjuicio de lo anterior, la Corte emitió el siguiente pronunciamiento en abstracto sobre la prescripción extintiva de las acciones contenidas en la Ley N°19.496,

¹¹ SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A., considerando quincuagesimoquinto.

estableciendo que el plazo del artículo 26 se refiere solamente a la acción infraccional, sin alcanzar a la declaración de abusividad y nulidad de estipulaciones contractuales:

“A mayor abundamiento, como ya ha aclarado esta Corte, entre otros fallos, en el recaído en la causa rol 79-406-2020, los cuestionamientos que la Ley N° 19.496 autoriza a formular pueden fundarse en diversos tipos de infracciones a la ley, basados en hechos distintos que tienen sanciones diversas. Así se desprende del tenor de su artículo 50 de la Ley N° 19.496, que aclara que el objeto del juicio no es necesariamente único, pues depende de las infracciones cometidas y de las acciones ejercidas, razón por la cual no cabe entender que el lapso previsto en su artículo 26 esté referido a todas estas acciones, sino únicamente a las que derivan estrictamente de la responsabilidad infraccional y que únicamente llevan aparejada una sanción pecuniaria de multa. De esta manera, si lo pretendido es la declaración de abusividad y consecuente nulidad de determinadas cláusulas, cuyo es el caso de autos, ello escapa al simple marco contravencional y, por lo tanto, la acción no puede quedar sujeta a la prescripción a que se refiere el artículo 26 de la Ley N° 19.496, conclusión que evidencia que aun cuando los juzgadores consideran el lapso previsto en esa disposición a contar de la Ley N° 21.801, ello carecería de influencia en lo resolutivo”¹².

iv) Sobre las cláusulas abusivas

En una tercera parte de la sentencia, la Corte Suprema entra derechamente al análisis de la abusividad de diversas cláusulas. En primer lugar, se revisan las cláusulas 4ª y 34ª del contrato en cuestión, las cuales son resumidas de la manera que sigue:

«En lo que interesa destacar, la cláusula 4º refiere que el titular declara conocer y aceptar expresamente que los servicios para la operación y mantención del Sistema de la Tarjeta HITES serán de cargo del titular y tendrán un valor anual equivalente a 6,0 Unidades de Fomento, que para mayor comodidad del titular se devengará y cobrará en cuotas mensuales equivalente a 0,5 Unidades de Fomento, conjuntamente con la emisión del Estado de Cuenta, en la medida que el cliente presente movimientos facturados en el Estado de Cuenta, que el titular se obliga a pagar a la fecha de vencimiento.

La cláusula 34º, a su turno, se ocupa de aclarar que los conflictos que pueden surgir entre el emisor y el tarjetahabiente serán resueltos por los tribunales de justicia cuya competencia haya establecido la ley. Las partes fijan domicilio en la comuna donde se suscriba el contrato, añadiendo la estipulación que antes de firmarlo el titular deja constancia de su recepción, “declarando haberlo revisado, conocer, aceptar y recibirlo todo a su entera conformidad”.»¹³

Enseguida, la Corte determina que la abusividad de una cláusula es determinada por el desequilibrio notable e injustificado en las prestaciones.¹⁴ Sobre esta base, la Corte

¹² SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A., considerando vigesimoquinto.

¹³ SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A., considerando vigesimoséptimo.

¹⁴ Durante el año en análisis, este concepto fue tratado, también, en SERNAC con Inversiones Nueva Polar SpA, en cuyo considerando séptimo se identifican diversos supuestos de hecho que constituyen

asienta que el desequilibrio puede guardar relación con el derecho a ser informado veraz y oportunamente de las personas consumidoras, el cual es, a su vez, un deber para estas, quienes deben informarse responsablemente (considerando trigésimo).

Luego, la Corte se refiere directamente a la cláusula 4^a, descartando su abusividad en los siguientes términos:

“(...) si la cláusula 4° da cuenta del monto que el proveedor cobra por concepto de servicios de operación y mantenimiento del sistema de tarjetas, explicando cómo y cuándo se cobrará, no es posible colegir de esa redacción una infracción al deber de información. Antes bien, cumple los presupuestos del artículo 17 A, pues informa con claridad todo aquello que prevé la norma. En la materia que ha sido particularmente denunciada por la actora, la cláusula también cumple los parámetros exigidos en el artículo 17 B en lo relativo a este particular servicio y su solución, resultando innecesario que se adjunte una hoja resumen relativa a un cobro cuya procedencia resulta de evidente comprensión con la sola lectura de la estipulación.”¹⁵

Acto seguido, el máximo tribunal analiza la abusividad de la cláusula 34^a, arribando a un resultado diverso al anterior. La sentencia afirma que dicha cláusula genera una presunción genérica de conocimiento y aceptación del contenido del contrato, lo cual favorece al proveedor (considerando trigesimosegundo). El razonamiento de la Corte fue el siguiente:

“A diferencia de lo que sucede con la cláusula 4°, en la cual conocimiento y aceptación resulta acotado a una situación precisa y particular, la mención de la cláusula 34° es del todo genérica. La demandada parece olvidar que la normativa que desarrolla la Ley N° 19.496 articula un sistema de protección al consumidor que modera los principios clásicos de la contratación que desarrollan los Códigos Civil y de Comercio, introduciendo reglas particulares en lo relativo a la formación del consentimiento, a la autonomía de la voluntad en su dimensión de libertad para contratar por parte del proveedor de bienes o servicios, a la libre determinación del contenido negocial y, en fin, a las consecuencias que envuelve el incumplimiento de deberes contractuales. Siendo así, la aplicación de los principios que emanan de los artículos 1545, 1547 y 1698 del Código Civil deben

desequilibrio notable e injustificado: “Que para poder resolver si ha existido la infracción a las disposiciones legales que se denuncian en este capítulo de casación por parte de Sernac, debe tenerse en cuenta que el carácter abusivo de las estipulaciones contractuales está determinado, desde una perspectiva general, por el desequilibrio notable e injustificado en las prestaciones que la estipulación impone en perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del predisponente proveedor. El desequilibrio puede ser concretado en diversos ámbitos del contrato y, por lo mismo, terminan con diverso contenido: a) Confieren derechos exorbitantes al proponente, como las que le otorgan facultades de fijar o modificar elementos del contrato (como cambiar el precio, el tipo de producto o servicio o su régimen jurídico); b) Excluyen o restringen derechos de los consumidores, como las que imponen renunciaciones al ejercicio de acciones judiciales, reducen los medios de prueba, alteran la carga de la prueba; c) Disminuyen las obligaciones del predisponente, como la exoneración o restricción de su responsabilidad por incumplimiento o cumplimiento defectuoso; d) Imponen al consumidor cargas desproporcionadas, como pagar gravosas indemnizaciones o establecer plazos excesivamente breves para reclamos”.

¹⁵ SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A., considerando trigésimo.

adecuarse a este estatuto protector del consumo, razón por la cual una declaración de aceptación y conocimiento genérica, como la que se formula en la cláusula en cuestión, no resulta aceptable, pues ella incide en diversas estipulaciones contractuales, algunas de las cuales incluso han sido expresamente declaradas abusivas en la sentencia, de modo que en lo que hace a las infracciones que en este punto acusa la demandada, su recurso no puede prosperar.”¹⁶

En base a los argumentos recién reproducidos, la Corte Suprema descartó la abusividad de la cláusula 4ª y confirmó que la 34ª sí reviste de tal carácter. Para el caso de esta última cláusula, no supera el examen material de validez una estipulación a través de la cual la persona consumidora declara conocer y aceptar el contenido del contrato, en términos genéricos y absolutos.

En segundo lugar, la Corte Suprema revisa la cláusula 14ª del contrato, que otorgaría un mandato en blanco al proveedor (considerando trigesimotercero). El contenido de esta cláusula se encuentra reproducido en la sentencia impugnada, la cual se extracta a continuación:

“Con el objeto de facilitar el cobro de las sumas que el Titular adeude conforme al presente contrato, incluyendo capital, intereses, costas, impuestos y demás cargos que procedan o se deriven del presente contrato, en documento separado el Titular otorga mandato a la sociedad Comisiones y Cobranzas S.A., con expresa facultad para delegarlo, para que la mandataria, en nombre y representación del Titular, reconozca deudas, acepte letras de cambio, suscriba pagarés y otros documentos mercantiles, a la orden o en favor de la Emisora o su cesionaria y/o de aquellas personas naturales o jurídicas que hayan prestado los servicios contratados conforme al presente contrato, por los montos que resulten de la liquidación que efectúe la Emisora o su cesionaria. Para la revocación de este mandato, el Titular se obliga a notificar previamente a la Emisora mediante notario público o receptor judicial, y la revocación sólo se producirá al décimo quinto día hábil posterior a dicha notificación. En todo caso, la revocación de este mandato habilitará a la Emisora para poner término al presente contrato en conformidad a lo señalado en la cláusula décima precedente”¹⁷

Esta cláusula es analizada desde dos ópticas diversas. Una es la existencia de un mandato en blanco en la estipulación, y la otra presta atención al procedimiento para revocar el mandato.

En cuanto al primer aspecto, la Corte Suprema descartó la existencia de un mandato en blanco en la cláusula, tomando en consideración la finalidad del contrato (otorgar un crédito al consumidor), de la cual no resulta ajena una cláusula que permita cobrar los montos percibidos. También consideró, para arribar a tal decisión, la circunstancia de haberse precisado el objeto del encargo y la manera de determinar los montos que el proveedor podrá reconocer en nombre del cliente (considerando trigesimosexto).

¹⁶ SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A., considerando trigesimosegundo.

¹⁷ SERNAC con Inversiones y Tarjetas (2019). 11º Juzgado Civil de Santiago, rol N° C-34.041-2017, considerando decimotercero.

En cuanto a las formalidades para revocar el mandato, la Corte confirma la abusividad de la cláusula en análisis, considerando que

“(...) si para su otorgamiento no se exige otra formalidad que no sea la de suscribir el contrato, no se aprecia la necesidad que su revocación deba estar revestida de ritualidades distintas y ciertamente más onerosas, cuya imposición naturalmente desincentiva el ejercicio de la facultad del mandante”¹⁸

En base a tales consideraciones, la Corte confirmó que la cláusula 14ª es abusiva, pues inhibe a la persona consumidora de terminar el encargo, generando un desequilibrio importante (considerando trigesimosexto).

En tercer lugar, la sentencia entra al análisis de abusividad de la cláusula 10ª del contrato, cuyo tenor se reproduce en el considerando trigesimoséptimo, y se extracta a continuación:

“La Emisora podrá suspender o poner término en cualquier momento al presente contrato, en el evento que el Titular no cumpla íntegra y oportunamente una o más de las obligaciones que asume por el mismo, y especialmente por el hecho de ocurrir una cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Si el Titular incurre en mora o simple retardo en el pago de cualquier suma que adeude a la Emisora;
- b) Si por la vía de medidas prejudiciales o precautorias se obtienen en contra del Titular secuestros, retenciones, prohibiciones de celebrar actos respecto de cualquiera de sus bienes o si incurriere en otro hecho que deje también en evidencia su insolvencia y en los demás casos en que la ley o la costumbre mercantil así lo establezcan;
- c) Si el Titular o cualquiera de sus acreedores solicita su quiebra, o si celebra o formula proposiciones de convenio judicial o extrajudicial;
- d) Si el Titular hubiere incurrido en omisiones, errores o falsedades en las informaciones proporcionadas para la solicitud de sus Tarjetas, en sus documentos anexos o en cualquiera otra información relacionada con el otorgamiento de su crédito, o si no mantiene debidamente actualizado su domicilio donde pueda ser válidamente notificado;
- e) Si la cuenta del Titular se mantiene inactiva por más de un año;
- f) Si el titular revoca el mandato para facilitar el cobro de las sumas que adeude a la Emisora, a que se refiere la cláusula décimo cuarta del presente contrato; y
- g) En el evento del fallecimiento del Titular.

La Emisora comunicará su decisión de poner término al presente contrato, mediante carta certificada enviada al último domicilio registrado por el Titular en la Emisora, y el contrato se entenderá terminado después de 15 días corridos contados desde la entrega de la carta en la oficina de correos. En cualquiera de los

¹⁸ SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A., considerando trigesimosexto.

eventos en que la Emisora ponga término al contrato conforme a la presente cláusula, todas las sumas adeudadas por el Titular quedarán de plazo vencido y se harán exigibles de inmediato transcurridos sesenta días desde la fecha de la mora o simple retardo, sin necesidad de requerimiento alguno, incluidas las cuotas correspondientes a las operaciones pactadas en cuotas. Con todo, en el evento indicado en la letra "a" precedente, si el Titular paga las sumas por él adeudadas dentro de los 60 días siguientes a la fecha de su vencimiento, la Emisora mantendrá los plazos de los demás vencimientos pendientes, en las condiciones originalmente pactadas, sin perjuicio del cobro de los intereses moratorios que correspondan sobre las sumas vencidas. La Emisora podrá suspender el uso de la Tarjeta Hites del Titular y de sus Adicionales desde el día siguiente de producirse alguno de los incumplimientos o eventos señalados en esta cláusula”¹⁹

Como es posible apreciar, se trata de una cláusula de terminación del contrato, la cual, a su vez, viene adosada con un efecto acelerador de la deuda que la persona consumidora mantenga con la empresa al momento de ejercerse la facultad resolutoria.

En su demanda, el SERNAC solicitó la abusividad de las letras (a), (b) y (c) de la estipulación. La sentencia impugnada solo declaró como abusiva la cláusula en aquella parte que constituye a la insolvencia como causal de terminación, por tratarse de un concepto indeterminado, situación que generaría que la relación contractual dependiera del subjetivo entender de la proveedora.

La Corte Suprema, revisando la cláusula en cuestión, consideró que todas las causales son imputables a la conducta financiera de la deudora y afectan al crédito, salvo la causal configurada por su fallecimiento (considerando cuadragésimoprimer).o).

La Corte advierte, sin embargo, que es distinto el caso de la parte de la cláusula que hace referencia a “cualquier otro hecho que deje también en evidencia su insolvencia”.

La Corte advierte que ya se consideraron, como causales de terminación y aceleración, circunstancias como la cesación de pagos y la existencia de medidas judiciales sobre el patrimonio de la deudora. Así las cosas, esta parte de la cláusula permitiría, a la proveedora, calificar la insolvencia a partir de otras circunstancias, lo cual genera un desequilibrio importante y resulta contrario a la letra (a) del artículo 16 de la Ley N°19.496, que prohíbe terminantemente estipulaciones que otorguen a una parte, a su arbitrio, la facultad de dejar sin efecto el contrato o suspender unilateralmente su ejecución (considerando cuadragésimotercero).

La Corte agrega que una estipulación de esta clase significaría la terminación súbita de una relación contractual que sirve a importantes necesidades de la persona consumidora, dejándola en extrema vulnerabilidad y poniendo en riesgo sus intereses patrimoniales. Esto atentaría, indica, contra el principio de fuerza obligatoria reiterado en el artículo 12 de la Ley N°19.496 (considerando cuadragésimotercero).

¹⁹ SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A., considerando trigesimoséptimo.

Este pronunciamiento no es aislado en la Corte Suprema, y puede vincularse estrechamente con el fallo *Banco Santander-Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía*, también de 2024, que declaró como abusiva una estipulación similar, la cual permitía a la proveedora determinar la insolvencia de la deudora para efectos de la aceleración del crédito²⁰.

En cuarto lugar, la sentencia se dispone a revisar la abusividad de la cláusula 9ª del contrato. Esta estipulación dispone la aceleración extrajudicial del crédito luego de 60 días corridos desde la mora o simple retardo en el pago de las obligaciones asumidas por la parte deudora en virtud del mismo contrato.

El máximo tribunal resolvió que el artículo 39 B de la Ley N°19.496 no prohíbe la aceleración extrajudicial de créditos impagos, sino que contempla tal posibilidad. Además, consideró que la cláusula no infringe el artículo 30 de la Ley N°18.010, que, para ciertas operaciones de crédito de dinero, prohíbe que se produzca la aceleración antes de los 60 días corridos desde la mora (considerando cuadragésimosexto).

En quinto lugar, el fallo se aboca a la revisión de la cláusula 12ª, que regula las transacciones no desconocidas con la tarjeta del contrato. Dicha estipulación establece que las operaciones desconocidas radicarán en la persona consumidora mientras este no dé aviso de extravío, hurto o robo. En particular, dispone el contrato que “[M]ientras el Titular no diere aviso, responderá de todas las compras, adquisiciones y demás cargos que se deriven del uso de esas Tarjetas o cédulas de identidad” (considerando cuadragésimoséptimo).

El máximo tribunal considera que la Ley N°20.009 dispone que, en caso de desconocerse una operación, es el emisor el encargado de probar que la misma fue autorizada por el usuario. En base a ello, la Corte considera que la cláusula es abusiva, pues grava a la persona consumidora con la carga de probar que las transacciones previas al aviso no fueron realizadas por su parte. La Corte declara, además, que, por ser un crédito administrado por la demandada, recae en ella el deber de evitar fraudes y determinar la veracidad de las transacciones (considerando cuadragésimonoveno).

La siguiente cláusula revisada por la Corte, en sexto lugar, fue la 17ª, que versa sobre cargos por servicios adicionales. La sentencia impugnada resolvió que, al no existir servicios que justifiquen dichos cobros, los montos correspondían a un interés.

La Corte Suprema consideró la conducta se subsumía en los artículos 17 B letra (a) y 16 letra (b) de la Ley N°19.496, por no informar adecuadamente sobre los cobros y establecer recargos que no corresponden a prestaciones adicionales y susceptibles de ser aceptadas, respectivamente.

La última cláusula cuya abusividad se examina es la 18ª, en las cuales se definen los conceptos de cargos que se indican, entre otros lugares, en la cláusula 17ª.

El fallo impugnado desestimó la abusividad de dicha estipulación, por considerar intrascendente tal declaración, toda vez que consiste en una mera conceptualización.

²⁰ Ver infra, páginas 56 y siguientes.

La Corte Suprema, resolviendo la casación, considera que la cláusula 18ª no permite realizar cobro alguno, dejar sin efecto o modificar el contrato, pues la 17ª ya fue declarada como abusiva, resultando inocua la conceptualización contenida en la cláusula en análisis.

d) Falta de legitimación activa del SERNAC para ejercer acciones indemnizatorias colectivas por ilícitos anticompetitivos previo a la Ley N°20.945 y exigencia de un perjuicio material como requisito para dicha acción: sentencia SERNAC con Servicios Pullman Bus Costa Central S.A

¿En qué consiste el caso? El SERNAC interpuso demanda de indemnización de perjuicios por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores contra Servicios Pullman Bus Costa Central S.A. y Alejandro Antonio Cabello Reyes (Ruta Curacaví). La demanda se fundó en que estas empresas se habrían coludido para fijar las tarifas cobradas a los consumidores y coordinar el reparto de frecuencias en la ruta Santiago-Curacaví-Santiago, basándose en una sentencia condenatoria y previa del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, por infracción al Decreto Ley N°211, confirmada por la Corte Suprema.

¿Cuál es la historia procesal del caso? SERNAC interpuso demanda el 15 de septiembre de 2015, basándose en el artículo 30 del Decreto Ley N° 211 y en una sentencia del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia de enero de 2014, confirmada por la Corte Suprema en abril de 2015 (rol N° 6.249-2014). Pullman Bus Costa Central contestó la demanda oponiendo excepción de falta de legitimación activa del SERNAC para entablar la acción de protección del interés colectivo o difuso. Alejandro Antonio Cabello Reyes (Ruta Curacaví) contestó pidiendo el total rechazo de la demanda. El tribunal de primera instancia rechazó la demanda por falta de legitimación activa. La Corte de Apelaciones confirmó la resolución anterior. El SERNAC interpuso recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte Suprema rechazó el recurso de casación en el fondo interpuesto por el SERNAC, confirmando que, al momento de presentar la demanda, este no tenía legitimación activa para ejercer la acción indemnizatoria del artículo 30 del Decreto Ley N°211, para la protección del interés colectivo o difuso de las personas consumidoras.

El máximo tribunal consideró que el artículo en cuestión establece una acción extracontractual e individual, en virtud de la cual se pueden demandar los detrimentos causados por un ilícito competitivo a competidores y consumidores (considerando quinto).

Continúa la Corte dictaminando que solo la Ley N°20.945, de fecha 30 de agosto de 2026 (posterior a la interposición de la demanda), estableció la posibilidad de demandar colectivamente, de conformidad con las normas de la Ley N°19.496, los perjuicios colectivos o difusos de las personas consumidoras derivados de ilícitos anticompetitivos declarados por una sentencia definitiva ejecutoriada (considerando sexto).

Véase el siguiente extracto de la sentencia:

“Que en mérito de lo expuesto precedentemente, se colige que el artículo 30 del Decreto Ley N° 211, vigente al momento de presentarse la demanda en el año 2015, no le otorgaba legitimación activa al Servicio Nacional del Consumidor para entablar una acción de protección del interés colectivo o difuso de los consumidores supuestamente afectados por el actuar anticompetitivo de las empresas demandadas ni tampoco era aplicable el artículo 2 bis b) de la Ley N° 19.496, por lo que los sentenciadores han aplicado correctamente la normativa al caso concreto, no apreciándose infracción de ley en su decisión de rechazar la demanda, ya que dicha legitimación recién fue introducida mediante el artículo 2 de la Ley N° 20.945, el cual modificó el artículo 51 de la Ley N° 19.496, incorporando dos incisos que permiten accionar por los intereses colectivos o difusos de los consumidores, por lo tanto se debe entender como acertadamente lo hicieron los jueces de segundo grado- que si el SERNAC hubiera podido ejercer la acción citada, por los intereses colectivos o difusos de los consumidores, no hubiera sido necesaria una modificación legal y, por ende, el indicado artículo 30 del Decreto Ley N° 211 como ya se dijo- antes de dicho cambio legislativo, sólo protegía intereses individuales.”²¹

Adicionalmente, la Corte determinó que no se había acreditado un perjuicio material determinado, señalando que:

“(…) ni la sentencia del Tribunal de Defensa de Libre Competencia ni la Corte Suprema, establecieron un perjuicio material determinado, sino que se reprochó a los condenados una conducta general y potencial relativa a interferir en los precios y frecuencias del transporte público entre Santiago y Curacaví, mas no se señaló como un hecho que haya habido efectivamente un alza concertada de los precios. Luego, que una conducta determinada sea ilícita conforme al Decreto Ley N° 211, no necesariamente lleva consigo que se haya cometido un ilícito civil, pues este requiere de la existencia de un perjuicio material determinado o determinable, el que no fue establecido en las aludidas sentencias en sede de libre competencia, ni ha sido probado en este juicio.”²²

De este modo, es claro que la Corte Suprema consideró que, previo a la Ley N°20.945, de 30 de agosto de 2026, no existía legitimación activa del SERNAC para accionar colectivamente por daños ocasionados por ilícitos anticompetitivos.

Además, queda asentado que del hecho de existir un ilícito anticompetitivo no se sigue, necesariamente, que existe un ilícito civil, pues este requiere, como requisito fundamental, la existencia de un perjuicio material.

e) SERNAC no necesita grupo de 50 personas para accionar colectivamente y quantum infraccional: sentencia SERNAC con Cencosud Retail S.A

²¹ SERNAC con Servicios Pullman Costa Central S.A., considerando sexto.

²² SERNAC con Servicios Pullman Costa Central S.A., considerando octavo.

¿En qué consiste el caso? El SERNAC recibió, al menos, 269 reclamos en su página web respecto de la no entrega de productos por parte de la tienda París en el contexto del “cybermonday”. Por ende, decidió iniciar un procedimiento colectivo, denunciando que el proveedor incumplió con su deber de entrega de productos.

¿Cuál es la historia procesal del caso? En primera instancia, el 10° Juzgado Civil de Santiago declaró afectado el interés colectivo de los consumidores adquirentes de productos que fueron entregados tardíamente o no fueron entregados, por lo que condenó a Cencosud al pago de una multa de 40 U.T.M. Frente a aquello, ambas partes interponen recurso de casación en la forma y de apelación contra la sentencia, sin embargo, la Corte de Apelaciones desecha los recursos de nulidad y confirma la referida sentencia. Ante esta última decisión, la denunciada interpuso recurso de casación en la forma y en el fondo ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte, luego de rechazar la casación en la forma, rechazó el recurso de casación en fondo de manera íntegra. Uno de los motivos expresados por la Corte es que el requisito de contar con 50 consumidores afectados para las demandas de interés colectivo no aplica para el SERNAC ni para asociaciones de consumidores, lo que es enunciado en los siguientes términos:

“Por otra parte, de la sola lectura de la primera parte del transcrito artículo 51, fluye que la exigencia de contar con al menos 50 consumidores afectados, está contemplada únicamente, para el caso de demandas interpuestas, no por el Sernac o una Asociación de Consumidores, sino que tratándose de una acción interpuesta por un grupo de consumidores, cuyo no es el caso. Por lo tanto, todas las disquisiciones que se realizan por la recurrente, en torno a esa situación o a la no aplicación de lo previsto en el artículo 58 letra f) inciso 2° de la ley resultan impertinentes, al haberse establecido, por el criterio previsto en el artículo 50 de la ley del ramo, que la de autos era una acción que afectaba el interés colectivo y haberse interpuesto la demanda por el Sernac, organismo que no tiene limitaciones de entrada para sus acciones, en cuanto al número mínimo de afectados, razón suficiente para rechazar el recurso, en cuanto al mencionado fundamento.”²³

En otro orden de ideas, y ante la alegación de haberse aumentado la multa infraccional en sede de apelaciones, de 40 a 50 UTM, lo cual, a juicio de la demandada, no habría sido debidamente fundamentado, la Corte Suprema determinó lo siguiente:

“A propósito de lo anterior, conviene recordar que, mientras la multa que se aplica, esté dentro de los márgenes establecidos en la ley, los sentenciadores son libres de moverse entre los límites legales, de acuerdo a la gravedad de los hechos denunciados.

Así las cosas, al denunciarse, asociado al hecho descrito, la vulneración de las normas referidas a la forma en que deben redactarse la sentencias, corresponde concluir que aquello no es efectivo, porque los fundamentos de la multa están asociados a la constatación de la conducta infraccional, desplegada por la demandada, la cual fue establecida en la sentencia, en su considerando vigésimo

²³ SERNAC con Cencosud Retail S.A., considerando décimo sexto.

tercero (fallo de primer grado) no advirtiéndose, entonces, ninguna infracción a ese respecto”²⁴.

De los pasajes aquí repasados, se extrae que el máximo tribunal no considera necesaria la concurrencia de un grupo de 50 personas consumidoras afectadas cuando el demandante es el SERNAC o una asociación de consumidores, dada su especial legitimación activa.

Además, la Corte considera que los tribunales son libres de decidir el *quantum* de la multa infraccional impuesta, siempre y cuando se determine un monto dentro de los límites legales, y prestando atención a la gravedad de los hechos.

f) Indemnizaciones colectivas “automáticas” o sin comparecencia en juicio: SERNAC con Empresa de Transporte Viña Bus S.A.

¿En qué consiste el caso? El SERNAC interpuso una acción colectiva en contra de Empresa de Transporte Viña Bus S.A. por vulneración del interés colectivo de los consumidores. El servicio denunció el incumplimiento de una promoción publicitaria donde la empresa ofrecía pagar \$20.000 a todo consumidor que presentara 500 boletos de transporte, sin concursos ni sorteos. Agregó que la empresa publicitó el sorteo de cinco televisores LCD de 40 pulgadas. Sin embargo, acusan que la empresa dio término anticipado y unilateral a la promoción el 4 de julio de 2014, faltando 27 días para su finalización programada el 1 de agosto de 2014, alegando la existencia de boletos falsificados y el asalto a un conductor.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El Primer Juzgado Civil de Viña del Mar acogió la demanda, declarando que la empresa incurrió en responsabilidad infraccional por incumplir las obligaciones impuestas por los artículos 3 letra B, 12 y 36 de la Ley N° 19.496. El tribunal sancionó a la demandada con una multa de 300 UTM y ordenó el pago de \$20.000 a cada consumidor que acreditara la afectación. Ambas partes apelaron la resolución. La Corte de Apelaciones de Valparaíso confirmó la decisión, pero rebajó la multa de 300 a 50 UTM.

La demandada interpuso recursos de casación en la forma y en el fondo ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? El máximo tribunal parte rechazando la nulidad formal y aquel acápite de la nulidad sustancial que pretendía modificar los hechos fijados por los tribunales de fondo, que resultan inamovibles por la forma en que se promovió el recurso.

Luego, la Corte se pronunció sobre el acápite de la casación en el fondo que solicitaba la aplicación del inciso 2° del artículo 53 C de la Ley N°19.496, sobre indemnizaciones colectivas sin necesidad de comparecencia en juicio de los interesados. Sobre este punto, la Corte precisa los requisitos fácticos necesarios para la aplicación de esta facultad judicial, señalando que

²⁴ SERNAC con Cencosud Retail S.A., considerando vigésimo.

“(…) para que la petición de la actora tuviera alguna posibilidad de éxito, sería necesario que en el fallo se hubiera establecido que, determinados consumidores, debidamente individualizados, habían cumplido con la condición de juntar los 500 boletos, en el periodo ya indicado, o bien que la demandada contaba con aquella información. Pero ello no fue un hecho establecido en la sentencia y tampoco fluye del mérito del proceso”²⁵.

Además, la Corte remarca el carácter discrecional de la facultad contemplada en el artículo 53 C, inciso 2º, explicando que:

“(…) el segundo acápite del libelo se refiere al no uso de una facultad por parte del tribunal, facultad cuya naturaleza implica, de manera necesaria, la posibilidad de ser empleada o no, sin que ninguna de esas opciones permita reclamar una vulneración normativa, máxime cuando su aplicación pende de un hecho que no fue acreditado”²⁶.

Este pronunciamiento viene a reforzar la jurisprudencia del año 2023, que también apunta a que las “indemnizaciones automáticas”, es decir, las reparaciones colectivas o difusas que no requieren de comparecencia en juicio de las personas consumidoras, dependen de una decisión que es facultativa del tribunal.²⁷

g) Resolución que rechaza excepción de transacción no es susceptible de casación: SERNAC con Galilea S.A. Ingeniería y Construcción

¿En qué consiste el caso? SERNAC interpuso una acción colectiva por vulneración al interés colectivo de los consumidores por inobservancia a la Ley N°19.496 en contra Galilea S.A. de Ingeniería y Construcción ante el 1º Juzgado Civil de Valdivia, procedimiento en el que CONADECUS se hizo parte. El caso se centra en la excepción de transacción respecto de la acción de indemnización de perjuicios, toda vez que la demandada alegó que existían transacciones previas que impedían la continuación del proceso colectivo.

¿Cuál es la historia procesal del caso? En primera instancia el tribunal acoge la excepción de transacción respecto de la acción de indemnización de perjuicios. Se interpone recurso de casación en la forma y apelación por los demandantes. La Corte de Apelaciones revocó la sentencia de primera instancia y rechazó la excepción de transacción, ordenando continuar con la tramitación. La Corte de Apelaciones fundamentó su decisión señalando que las partes de este juicio son SERNAC y CONADECUS como actores y Galilea S.A. De Ingeniería y Construcción como demandada, en circunstancias que los primeros no figuran en las transacciones que sustentan la excepción acogida en la sentencia. La Corte de Apelaciones también consideró el artículo 53 B de la Ley N°19.496, que regula la posibilidad de arribar a

²⁵ SERNAC con Empresa de Transporte Viña Bus S.A., considerando decimonoveno.

²⁶ SERNAC con Empresa de Transporte Viña Bus S.A., considerando vigésimo.

²⁷ Véase DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (dir.), SALINAS SOTO, María Leticia y SANHUEZA PÉREZ, Diego (coords.) (2024). La ley N° 19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2023. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales, pp. 39 y 40.

transacción, disponiendo exigencias de información, publicidad y aprobación judicial, elementos que no se verifican en la especie.

Frente a tal decisión, la parte demandada dedujo recursos de casación en la forma y en el fondo.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte Suprema rechazó tanto el recurso de casación en la forma como el de fondo, declarándolos inadmisibles. El fundamento entregado por la sentencia apuntaba a que la resolución impugnada no era una sentencia definitiva, no ponía término al juicio y no hacía imposible su continuación.

h) Indemnización por daño moral colectivo previo a la modificación legal que la permite: Servicio Nacional del Consumidor con Inversiones Nueva Polar SpA.

¿En qué consiste el caso? El SERNAC, tras recibir numerosos reclamos respecto al proceso de migración de la tarjeta de crédito de La Polar a la nueva Visa La Polar, sostuvo que, aunque la empresa estableció un procedimiento formal para el cambio, en la práctica este no fue respetado, generando confusión y falta de información clara sobre condiciones relevantes, como el refinanciamiento de deudas a un costo mayor. El mes de abril de 2019, SERNAC emitió un certificado que da cuenta de la existencia de 830 reclamos ante sus oficinas en contra de la demandada.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El 14 de diciembre de 2017, SERNAC deduce una demanda colectiva contra Inversiones Nueva Polar SpA e Inversiones LP S.A. ante el 29° Juzgado Civil de Santiago, denunciando una serie de infracciones a la Ley N°19.496.

El tribunal de primera instancia acogió la acción planteada por la parte demandante declarando la infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la Ley N°19.946, imponiendo una multa única y conjunta ascendente a 40 UTM y una condena de \$50.000 por daño moral a cada uno de los consumidores afectados que dedujo reclamo.

Dicho fallo fue recurrido por la parte demandada por casación en la forma y apelación ante la Corte de Apelaciones de Santiago, que rechazó la casación en la forma y confirmó el fallo de primera instancia.

En contra de este último fallo, ambas partes dedujeron el recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema, que rechazó el recurso deducido por SERNAC y acogió el deducido por Inversiones Nueva Polar SpA.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? Respecto al recurso de casación en el fondo deducido por SERNAC, este fue rechazado por la corte, toda vez que se concluye que la cláusula cuya nulidad se solicita declarar no puede considerarse abusiva en cuanto no otorga facultades desproporcionadas al proveedor, ni limita derechos del consumidor, ni altera la carga de la prueba, sino que el problema radica en la falta de información veraz y oportuna previa a su firma, lo que ya había sido sancionado en primera instancia como infracción al artículo 3 letra b) de la misma ley.

En cuanto a la casación en el fondo de las demandadas, la Corte consideró que la demanda del caso se presentó el 14 de diciembre de 2017, siendo notificada el 19 de febrero de 2018. Luego, citó el artículo 24 de la ley sobre efecto relativo de las leyes, y el artículo 2° transitorio de la Ley N°21.081, que establece que “Los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley seguirán tramitándose conforme a sus normas hasta su total tramitación”.

Tras constatar que este procedimiento había sido iniciado con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N°21.081, la Corte Suprema concluye que el caso se somete a las normas anteriores a dicha modificación, es decir, al antiguo artículo 51, que proscribe la indemnización por daño moral en casos colectivos o difusos (considerando decimocuarto).²⁸

Lo anterior llevó a la acogida del recurso de casación en el fondo de las demandadas, con lo cual se dictó sentencia de reemplazo que revoca la sentencia impugnada en cuanto condena a una indemnización por daño moral, declarando que la demanda queda rechazada en dicho concepto.

i) No aplica la Ley N°19.496 a las AFP en contexto de retiros de 10%: CONADECUS con AFP Modelo S.A.

¿En qué consiste el caso? El 9 de noviembre de 2020, CONADECUS dedujo demandas de responsabilidad civil infraccional y de indemnización de perjuicios en contra de AFP Modelo, por haber incurrido en infracciones a la Ley N°19.496, ocasionando múltiples y cuantiosos perjuicios a las personas consumidoras, con motivo del retiro del 10% de los fondos de pensiones que permitió la Ley N°21.248. Se señaló, por parte de CONADECUS, que AFP Modelo rechazó solicitudes de retiro sin motivo aparente, por tanto, los consumidores no obtuvieron respuestas a sus solicitudes y hubo atrasos en el pago, además de exigirse requisitos distintos a los legales y entregar información errónea sobre este retiro.

¿Cuál es la historia procesal del caso? CONADECUS deduce demanda de responsabilidad civil infraccional y de indemnización de perjuicios en contra de AFP Modelo S.A., en procedimiento especial para la protección del interés colectivo de los consumidores.

El tribunal de primera instancia resuelve rechazar la querella infraccional y la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta, ante lo cual la parte demandante interpuso recurso de apelación.

La Corte de Apelaciones decidió confirmar la sentencia dictada por el 4° Juzgado Civil de Santiago, decisión que fue impugnada vía recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema, que rechazó el recurso.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? Lo primero que hace la sentencia es identificar la cuestión jurídica, que es determinar si resulta aplicable la Ley N°19.496

²⁸ Este aspecto pareciera relativizarse en SERNAC con Sociedad de Consumo de Energía Eléctrica Charrúa Ltda. (considerando undécimo).

a la relación entre afiliado y AFP en el contexto del retiro legal del 10% de ahorros de pensiones (considerando cuarto).

Luego, la Corte establece que la relación entre afiliado y AFP es de orden público, ya que (i) el ingreso al sistema de pensiones no depende de la decisión de las partes y escapa de la lógica contractual, habida consideración que, el trabajador que ingresa por primera vez al sistema debe afiliarse, necesariamente, a la AFP que haya obtenido la licitación para el periodo de nuevas incorporaciones, que no puede rechazar la solicitud de incorporación, de manera que no existe libertad para escoger a la contraparte; y (ii) por dos años desde el ingreso al mundo laboral, la relación de afiliado/a con AFP queda firmemente ligada por disposición legal (considerandos quinto y sexto).

En base a tales consideraciones, la Corte Suprema concluyó lo siguiente:

“Por ello, llevan la razón lo (sic) jueces del fondo que concluyeron que la relación del afiliado con la Administradora de Fondos de Pensiones que corresponda es una relación de orden público. Ella no puede equipararse si quiera (sic) a la de un contrato de adhesión, en que existe una posición preponderante de un contratante, ya que siempre queda libre la opción del otro contratante de iniciar la relación contractual.”²⁹

En otro orden de ideas, el máximo tribunal considera que, ya que el retiro del 10%, por disposición legal, es gratuito (exento de comisiones o descuentos por parte de la AFP, según la Ley N°21.248), no puede existir relación de consumo entre las partes:

«Ahora bien, el artículo 1° de la Ley de Protección del Consumidor define a consumidores como “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”. Nótese que debe mediar un “acto jurídico oneroso”.

En los presentes autos, como viene propuesta la demanda, no se advierte cómo podría configurarse una relación de consumo entre los afiliados y la AFP Modelo, ya que el retiro del 10% del ahorro de pensiones fue regulado de forma gratuita, excluyendo incluso el pago de una comisión. No mediaba acto jurídico oneroso alguno. En este escenario, no concurren los presupuestos elementales para entender que aplica la Ley de Protección del Consumidor.»³⁰

j) *Admisibilidad de la demanda colectiva, alcance del examen e impugnación de la resolución: Conadecus con Santander Consumer Finance (LTE), Frigerio con Inmobiliaria Incoviba Optius*

¿En qué consisten los casos? En la sentencia *Conadecus con Santander Consumer Finance (LTE)*, Conadecus interpone una acción colectiva por vulneración al interés de los consumidores en contra de la Santander Consumer Finance ante el 20° Juzgado Civil de Santiago, alegando que la financiera habría incurrido en una serie de prácticas abusivas tendientes a imponer a los consumidores múltiples obstáculos y

²⁹ CONADECUS con AFP Modelo S.A., considerando sexto.

³⁰ CONADECUS con AFP Modelo S.A., considerando séptimo.

restricciones arbitrarias, injustificadas y, por lo tanto, ilegítimas, en la adquisición de créditos automotrices.

A su vez, en la sentencia *Frigerio con Inmobiliaria Incoviba Optius*, un grupo de demandantes entabla una acción de interés colectivo o difuso por una supuesta vulneración a los intereses de los consumidores en contra de Inmobiliaria Incoviba Optius Limitada ante el 10° Juzgado Civil de Santiago. El libelo denuncia que se incurrió en publicidad engañosa al existir diferencias significativas entre lo entregado y lo ofrecido por la inmobiliaria.

¿Cuál es la historia procesal del caso? Respecto de la sentencia *Conadecus con Santander Consumer Finance (LTE)*, en primera instancia, el 20° Juzgado Civil de Santiago declaró la admisibilidad de la demanda, frente a lo cual la parte demandante interpuso un recurso de reposición con apelación en subsidio. La Corte de Apelaciones de Santiago decidió revocar el fallo de primer grado, declarando que aquella demanda era inadmisibile debido a que no se cumplía uno de los requisitos establecidos en el artículo 52 letra b) de la Ley 19.496, a saber, que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil. Ante esta última decisión, los demandantes interponen un recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema.

Respecto de la sentencia *Frigerio con Inmobiliaria Incoviba Optius*, en primera instancia, el 10° Juzgado Civil de Santiago declaró la admisibilidad de la demanda, a lo cual la parte demandante interpuso un recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de dicha resolución. La Corte de Apelaciones de Santiago decidió rechazar dicho recurso argumentando que se cumplían los requisitos a) y b) del artículo 52 de la Ley N°19.496. Ante esta última decisión, la demandada interpuso recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? En el caso *Conadecus con Santander Consumer Finance (LTE)*, la Corte decidió rechazar el recurso de casación en el fondo intentado por Conadecus, toda vez que este adolece de manifiesta falta de fundamento, al haber aplicado correctamente la normativa los sentenciadores de segunda instancia. Esto evidencia que la Corte estima que el examen de admisibilidad de las demandas colectivas debe comprender todos los numerales del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil. Así lo indica el pasaje que se lee a continuación:

“Que, de conformidad con lo reseñado precedentemente, se observa que los sentenciadores han aplicado correctamente la normativa atinente al caso de que se trata al declarar inadmisibile la demanda, desde que se advierte que la sentencia impugnada basó su decisión de no dar curso a la demanda al alero del actual artículo 52 letra b) de la ley del ramo, la que incluso fue reseñada en la sentencia y, luego, los jueces del fondo correctamente razonaron que el libelo debe contener una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho en que se apoya, cuestión que se echó en falta, dado que previa lectura de la demanda, constataron que ésta contenía fundamentos genéricos, imprecisiones y ausencia de determinación de cargos respecto de las dos clases de demandados.

En ese contexto, y como se expresó en el fallo que se revisa, el examen de admisibilidad en el marco de las acciones de autos, necesariamente debe comprender todos los numerales del artículo 254 del Código de Enjuiciamiento Civil, puesto que la modificación introducida al cuestionado artículo de la ley N°19.496, no circunscribió el estudio a algunos de sus numerales, pues para ello hubiese bastado una simple remisión al artículo 256 del referido código, razón por la cual resulta ajustado a derecho estimar que la demanda no reunía las exigencias requeridas para darle curso.”³¹

A su vez, en el caso de *Frigerio con Inmobiliaria Incoviba Optius*, la Corte decidió declarar inadmisibile el recurso de casación en el fondo intentado por Inmobiliaria Incoviba Optius Limitada, toda vez que la resolución impugnada (que declaraba admisible la demanda) por dicha vía no era de aquellas que resoluciones impugnables de casación en el fondo según lo establecido en el artículo 767 del Código de Procedimiento Civil.

En ese sentido, la Corte en su considerando tercero ha señalado cuáles serían aquellas resoluciones impugnables vía casación en el fondo.

“Que el artículo 767 del Código de Procedimiento Civil dispone que se admite el recurso de casación en el fondo contra sentencias definitivas inapelables y contra sentencias interlocutorias inapelables cuando ponen término al juicio o hacen imposible su continuación, dictadas -en lo que interesa para el presente caso - por Cortes de Apelaciones, siempre que se hayan pronunciado con infracción de ley y esta infracción haya influido substancialmente en lo dispositivo de la sentencia.”³²

k) Conclusiones

El año 2024 fue especialmente valioso en materia de litigación colectiva, entregando directrices jurisprudenciales en las siguientes materias:

En primer lugar, la Corte Suprema determinó que la Ley N°19.496 resulta aplicable solo a relaciones directas entre consumidor y proveedor. En tal sentido, la aplicación de sus disposiciones a fabricantes procede únicamente en supuestos excepcionales, que deben ser interpretados restrictivamente.

En segundo lugar, el máximo tribunal determinó que no existe enriquecimiento sin causa por doble indemnización en un caso de interrupción del servicio eléctrico en el cual operó el mecanismo de compensación del artículo 14 B de la Ley 18.410, considerando que se accedió a la excepción de compensación de aquel monto alegada por la demandada.

En tercer lugar, en materia de prueba del daño colectivo, la judicatura reiteró su jurisprudencia de años anteriores, en sentido de negarle valor probatorio al informe compensatorio elaborado por el SERNAC, misma parte que lo presenta en juicio.

³¹ Conadecus con Santander Consumer Finance, considerando octavo.

³² Frigerio con Inmobiliaria Incoviba Optimus, considerando tercero.

En cuarto lugar, sobre prescripción extintiva, la Corte determinó que el plazo del artículo 26 de la Ley N°19.496 se refiere solo a la acción infraccional, sin alcanzar a la declaración de abusividad y nulidad de estipulaciones contractuales.

En quinto lugar, y en materia de cláusulas abusivas, la Corte determinó que revisten de tal carácter las cláusulas que (i) signifiquen una conformidad y aceptación genérica de todo el contenido del contrato; (ii) desincentiven la facultad de revocar un mandato; (iii) permitan a la empresa proveedora calificar la insolvencia de la parte consumidora a su arbitrio; y (iv) impongan a la persona consumidora la carga de probar que las transacciones desconocidas en un evento de fraude bancario no fueron autorizadas por ella.

En sexto lugar, la Corte Suprema dictaminó que el SERNAC no tenía legitimación activa para ejercer acciones indemnizatorias colectivas por ilícitos competitivos previo a la Ley N°20.945. Además de ello, determinó que no es suficiente que se verifique un ilícito anticompetitivo para acceder a la indemnización, sino que se requiere, además, de la existencia de un daño.

En séptimo lugar, la Corte consideró que el SERNAC no necesita de un grupo de 50 personas para accionar colectivamente, y que los tribunales son libres de decidir el monto de la multa infraccional, siempre y cuando se determine uno dentro de los límites legales, y prestando atención a la gravedad de los hechos.

En octavo lugar, se determinó que la facultad del inciso 2° del artículo 53 C de la Ley N°19.496, sobre indemnizaciones colectivas “automáticas” o sin necesidad de comparecencia en juicio por las personas consumidoras, es una potestad del tribunal, que puede o no ejercerla. Además, determinó que su ejercicio depende de haberse acreditado que determinados consumidores, debidamente individualizados, sufrieron el daño.

En noveno lugar, la Corte falló que la resolución que rechaza la excepción de transacción no es susceptible de recurso de casación.

En décimo lugar, nuestro máximo tribunal consideró que no resultaba procedente una demanda por daño moral colectivo previo a la Ley N°21.081, de conformidad con su artículo 2 transitorio y la ley sobre efecto retroactivo de las leyes.

En undécimo lugar, la Corte determinó que no se aplica la Ley N°19.496 a las AFP en el contexto de los retiros del 10% de los ahorros previsionales.

En duodécimo lugar, la Corte decidió que el examen de admisibilidad de las demandas colectivas debe abarcar todos los numerales del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, y que la resolución que determina que una demanda colectiva es admisible no es susceptible de casación en el fondo.

III. JUICIOS TRAMITADOS EN SEDE DE PROTECCIÓN

Para el análisis de este capítulo, se pudo componer un conjunto de 16 sentencias que mencionaron la Ley N°19.496 en el marco de acciones constitucionales de protección³³. Dentro de este conjunto, el análisis que se realizó solo tomó en cuenta 15 sentencias, debido a que uno de los fallos está reservado, sin perjuicio de lo cual se consideró como dato cuantitativo.

En cuanto a estas sentencias, es posible advertir que hubo una disminución de casos en los cuales se citó la Ley N°19.496 para resolver acciones de protección en la Corte Suprema entre los años 2023 y 2024. El año 2023, este cuerpo legal fue citado en 25 casos fallados por el máximo tribunal³⁴, mientras que el año 2024 presentó 15.

En cuanto a las sentencias de protección pronunciadas por la Corte Suprema el 2024, se pueden sistematizar seis temáticas de fondo, las cuales son expuestas a continuación.

En cuanto a la forma, hemos identificado una serie de sentencias en las cuales el máximo tribunal declaró inadmisibles las acciones de protección por tratarse de asuntos propios de un juicio de lato conocimiento, asunto al que no nos remitiremos en extenso³⁵.

Debido a la anonimización de los caratulados de las sentencias aquí presentadas, cada subtítulo indicará el número de rol de las sentencias en análisis.

a) *Cobranza extrajudicial: C. con Estudio Jurídico Orpro S.A., M. con CAT Administradora de Tarjetas S.A. y G. con Cobranzas Cobralet Ltda.*

i) *C. con Estudio Jurídico Orpro S.A. (rol N° 246.047-2023)*

¿En qué consiste el caso? La afectada interpone acción de protección por vulneración de las garantías consagradas en los numerales 1° y 4° del artículo 19 de la Constitución, en contra del estudio jurídico Orpro S.A. y de una de sus ejecutivas, en relación con el supuesto envío de un correo electrónico el día 19 de octubre de 2023, el cual se referiría a la cobranza extrajudicial de cotizaciones previsionales.

³³ Cárdenas con Estudio Jurídico Orpro S.A., Martínez con CAT Administradora de Tarjetas S.A., Gatica con Cencosud Retail S.A., Estefanía Belén Edita Elizama Zurita y otra con Compañía Panameña de Aviación S.A., Sanzana con Inmobiliaria La Cruz S.A., Navarro con Hites S.A., Cristián Alvarado Cifuentes con Banco Estado de Chile, Godoy con Cobranzas Cobralet Ltda., Fano con Santander-Chile, González con Latam Airlines Group S.A., Cuadra con Banco de Chile, J. con Isapre Banmédica S.A., Ziller con Banco de Chile, Muller con Gastronomía Nomade Limitada, y Casanelli con Promotora CMR Falabella S.A.

³⁴ DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (dir.) y SALINAS SOTO, María Leticia y SANHUEZA PÉREZ, Diego (coords.) (2024). “La ley N°19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2023”. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales, p. 19.

³⁵ Se trata de G. con Cencosud Retail S.A. (rol N° 30.554-2024), E. con Compañía Panameña de Aviación S.A. (rol N° 28.393-2024), S. con Inmobiliaria la Cruz S.A. (rol N° 17.532-2024), N. con Hites S.A. (rol N° 17.076-2024), G. con Latam Airlines Group S.A. (rol N° 54.679-2024), y C. con Promotora CMR Falabella S.A. (rol N° 684-2024).

Entre los hechos fijados en el proceso (considerando tercero), se señala el contenido de este último correo dirigido a la recurrente:

“Informamos a usted que la solicitud de orden de arresto, ha sido reiterada en la demanda ejecutiva en contra R.I.T. P-1301- 2010 del Jdo de Letras del Trabajo de Punta Arenas, caratulada AFP Provida Judicial con N.A.C.S por cotizaciones previsionales impagas. Le sugerimos dar una pronta solución a esta deuda y regularizar esta situación dentro de los próximos 3 días hábiles, para evitar mayores molestias, comunicándose con el ejecutivo que firma este correo”.³⁶

¿Cuál es la historia procesal del caso? La Corte de Apelaciones de Punta Arenas acogió el recurso de protección, argumentando que la cobranza extrajudicial que efectuó la recurrida después de haber iniciado un procedimiento judicial es improcedente y constituye el uso abusivo de una facultad, por lo que ordena no enviar nuevas comunicaciones a la recurrente. Este pronunciamiento fue apelado.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? Lo primero que hace es establecer la cuestión jurídica en su considerando segundo, y advierte que es el artículo 37 de la Ley N°19.496 el que regula la comunicación de las cobranzas extrajudiciales, en virtud del cual las actuaciones de la cobranza extrajudicial se deberán ajustar a los principios señalados en la disposición, los cuales son proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar.

Frente a los principios establecidos por la Ley N°19.496, se analiza si las gestiones del estudio jurídico para efectuar la comunicación de la cobranza extrajudicial cumplen con el contenido del artículo 37. La Corte Suprema, en el considerando cuarto, establece que el correo no es una mera comunicación acerca de la deuda:

“CUARTO: Que, si bien la comunicación anterior no aparenta ser un escrito judicial, como tampoco se ha alegado que hubiese sido enviado en más de una oportunidad, dista mucho de ser – como alegó la parte recurrida – una mera información, toda vez que, claramente constituye una cobranza, esto es, un mensaje destinado a obtener del destinatario el pago de una prestación que se estima pendiente, y en la especie, se refiere de manera expresa a supuestas actuaciones realizadas en el marco de lo que sería un proceso judicial abierto cuya ejecutada es la actora, conminándola a pagar las cotizaciones previsionales que serían el objeto de dicho procedimiento, bajo la amenaza de una futura consecuencia perniciosa para ella, como sería la materialización de una orden de arresto que habría sido requerida por el estudio jurídico remitente.”³⁷

Además, el máximo tribunal corrobora que el proceso judicial señalado en el correo no es verificable, “toda vez que, ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Punta Arenas no se registra un libro que inicie con la letra P, lo cual impide verificar que la

³⁶ Cárdenas con Estudio Jurídico Orpro S.A., considerando tercero.

³⁷ Cárdenas con Estudio Jurídico Orpro S.A., considerando cuarto.

información enviada sea fidedigna”.³⁸ De esta forma, la Corte Suprema concluyó en el considerando quinto que el actuar de la recurrida al comunicar sobre estas cobranzas extrajudiciales no cumple con los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia y veracidad exigidos por el artículo 37 de la Ley N° 19.496. Asimismo, establece que la comunicación por parte del estudio jurídico constituyó una actuación arbitraria y vulneratoria. En virtud de ello, se confirma la sentencia apelada. Véase el siguiente extracto del fallo confirmatorio:

“QUINTO: Adicionalmente, la remisión de una cobranza que anuncia el arresto en caso de no regularizar una deuda en un breve plazo, resulta desproporcionada e intimidatoria, tornándose así la actuación en arbitraria y vulneratoria de la garantía de la integridad psíquica de la actora, la cual constituye un ámbito de protección especialmente garantizado por la Constitución Política, que no puede ser transgredido ni aun a pretexto de la existencia de deudas por cuanto, como ya se dijo, el titular del crédito debe recurrir a los procedimientos ordinarios de cobranza judicial para perseguir el pago”.³⁹

ii) *M. con CAT Administradora de Tarjetas S.A. (rol N° 242.318-2023)*

¿En qué consiste el caso? El afectado acciona de protección alegando una vulneración a su integridad psíquica, porque afirma ser víctima de un hostigamiento mediante llamadas telefónicas diarias, y desde distintos números de teléfono, exigiendo el pago de una deuda. Argumenta que la manera en que se efectúa la cobranza vulnera las garantías previstas en el artículo 19 N° 1 y 4 de la Constitución.

¿Cuál es la historia procesal del caso? Se interpuso un recurso de protección en la Corte de Apelaciones de Temuco, por vulneración de las garantías fundamentales contenidas en los numerales 1° y 4° del artículo 19 de la Constitución de la República en contra de CAT Administradora de Tarjetas S.A., debido a que la recurrida habría llevado a cabo una persecución en contra del recurrente, hostigándolo telefónicamente con comunicaciones relativas a cobranza

La Corte de Apelaciones de Temuco contempló para su fallo la observación de la insistencia de llamadas por parte de la CAT Administradora de Tarjetas S.A. Si bien esta última sostuvo que no reconoce la existencia de hostigamiento expreso, informó que hubo una suspensión indefinida y permanente de cualquier gestión de cobranza extrajudicial. Debido a esto, la Sala de la Corte de Apelaciones estableció que la acción que se estimó como ilegal y arbitraria por parte del recurrente había cesado, por lo cual la acción carecía de oportunidad y debía ser rechazada.

¿Cómo resolvió la Corte Suprema? La Corte Suprema establece la cuestión jurídica en su considerando tercero, en el cual explicita que la forma de cobranza extrajudicial debe realizarse cumpliendo los principios reseñados *supra*, citando el

³⁸ Cárdenas con Estudio Jurídico Orpro S.A., considerando cuarto.

³⁹ Cárdenas con Estudio Jurídico Orpro S.A., considerando quinto.

artículo 37 de la Ley N°19.496 para identificar las maneras en que se incumplen tales directrices.

En el considerando cuarto se establecen los hechos de la causa, consistentes en que el actor recibió por lo menos trece llamadas entre los días 17 y 19 de julio. También se acreditó que la empresa acreedora ya había iniciado demanda ejecutiva en contra del actor.

Así, la Corte Suprema concluyó (considerando quinto) que lo realizado por la recurrida se encuentra al margen de las disposiciones del artículo 37 de la Ley N°19.496, además de incurrir en una conducta que puede interpretarse como desproporcionada e injustificada, por lo que vulnera el derecho consagrado en el N°1 del artículo de la Constitución de la República.

Finalmente se revocó la sentencia apelada y, en su lugar, se acogió la acción de protección deducida por el actor en contra de CAT Administradora de Tarjetas S.A., por lo que se ordena a esta el cese en forma inmediata de los actos impugnados por tratarse de conductas ilegales y abusivas.

iii) *G. con Cobranzas Cobralet Ltda.* (rol N° 13.740-2024)

¿En qué consiste el caso? Por último, en *G. con Cobranzas Cobralet Ltda.*, el afectado acusa que es hostigado por una empresa de cobranzas, de quien constantemente recibiría correos electrónicos, que sumarían más de veinte, en los cuales se incluirían amenazas de embargo y se entregaría información para el pago de deudas. Agrega que no correspondería continuar con gestiones de cobranza extrajudicial si la deuda ya está siendo cobrada judicialmente, y que existirían dos procesos judiciales de cobro de las deudas que se le atribuyen.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El afectado recurre de protección ante la Corte de Apelaciones de Antofagasta argumentando que el actuar de la empresa de cobranzas vulnera su integridad psíquica y otras garantías dispuestas en el artículo 19 N° 1, 2 y 3 de la Constitución. La Corte rechaza el recurso interpuesto por dos motivos: primero, sostiene que los correos electrónicos enviados tendrían un fin meramente informativo; segundo, porque el recurrente no ha sido notificado judicialmente de las dos demandas interpuestas en su contra, de modo que no existe un juicio entre las partes que impida la cobranza extrajudicial de la deuda.

¿Cómo resolvió la Corte Suprema? Sin embargo, la Corte Suprema revocó la sentencia de la Corte de Apelaciones. En el considerando tercero de su fallo, indica que el artículo 37 de la Ley N°19.496 fija un criterio sobre la forma en que se debe llevar a cabo una comunicación para establecer la cobranza extrajudicial en base al respeto de las garantías constitucionales de los consumidores.

“Que sobre el particular es necesario tener en consideración que el artículo 37 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, modificado por la Ley N° 21.320, regula las actuaciones de cobranza extrajudicial

y exige que éstas se ajusten a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar.”⁴⁰

En el considerando quinto de su sentencia, el máximo tribunal argumenta en contra del criterio que sostuvo la Corte de Apelaciones en primera instancia:

“Que, en las condiciones descritas, sólo cabe concluir que, efectivamente, la sociedad recurrida ha hecho uso de la facultad para informar la existencia de una deuda al margen de la disposición que regula la materia en cuestión, incurriendo en una conducta de hostigamiento desproporcionada e injustificada, que vulnera el derecho a la integridad psíquica del recurrente contemplado en el N° 1 del artículo 19 de la Carta Fundamental, toda vez que de manera sistemática ha recibido correos electrónicos que de ningún modo se limitan sólo a poner en conocimiento del deudor la información sobre la deuda impaga, sino que, dan cuenta de la existencia de procedimientos judiciales en curso, lo que amerita que la acción deba prosperar de la forma que se indicará en lo resolutivo de esta sentencia.”⁴¹

De este modo, informar al consumidor acerca de procedimientos judiciales compulsivos en el mismo acto por el cual se practica una cobranza extrajudicial de la deuda constituye una infracción al principio de proporcionalidad. La conducta del recurrido infringe la prohibición expresa dispuesta en el inciso undécimo del artículo 37 de la Ley N°19.496.

Las tres sentencias estudiadas recaen sobre un recurso de protección interpuesto frente a una vulneración de las garantías del artículo 19° N°1 y 4 de la Constitución, por afectación a la salud psíquica de los recurrentes ante las formas de comunicación que han ejercido los recurridos para efectuar una cobranza extrajudicial. En nuestro informe de jurisprudencia del año 2023⁴² se documenta la postura jurisprudencial según la cual la acción de protección es una vía idónea para casos de cobranza extrajudicial. Dicha jurisprudencia se ha visto reforzada durante el 2024.

Lo relevante de los fallos aquí presentados es que la Corte Suprema reafirma el criterio empleado en años anteriores acerca de la forma de comunicación a la que pueden recurrir las empresas para la realización de cobranzas extrajudiciales, determinando casos en los que existieron vulneraciones a garantías fundamentales de los consumidores, y ratificando un criterio jurisprudencial elemental: que estas comunicaciones no pueden realizarse de manera abusiva ni desproporcionada.

⁴⁰ Godoy con Cobranzas Cobralet Ltda., considerando tercero.

⁴¹ G. con Cobranzas Cobralet Ltda., considerando quinto.

⁴² DE LA MAZA, Iñigo (dir.) y SALINAS, María Leticia y SANHUEZA, Diego (coords.) (2024). “La ley N°19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2023”. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales. Pp. 23-24.

b) Fraude bancario y el procedimiento de la Ley N°20.009: sentencia Z. con Banco de Chile (rol N° 16.841-2024)

¿En qué consiste el caso? K.Z.L. entabló acción constitucional de protección en contra del Banco de Chile. En el libelo, se expresa que el recurrente es cliente del Banco emplazado, y que fue víctima de un fraude en virtud del cual le fueron sustraídos \$3.548.985 y 1.708,57 USD. Frente a este acontecimiento, el banco habría restituido 35 UF, por lo cual adeudaría \$3.689.020 restantes a su cliente. Lo anterior es calificado por el recurrente como un incumplimiento a la Ley N°21.234.

El banco informó señalando que el cliente habría realizado tres avisos por fraude durante el año 2023. El primero se habría verificado el 5 de enero de 2023, desconociendo transacciones desde el mes de abril de 2022 hasta el de diciembre del mismo año. Considerando que el plazo de la Ley N°21.234, en su artículo 4°, era de 120 días corridos para dar aviso de las transacciones fraudulentas, indica que solo se podían incluir, en este primer requerimiento, operaciones de hasta el día 8 de octubre de 2022.

Con ello en consideración, el banco acogió parcialmente este primer reclamo, restituyendo solo las operaciones realizadas entre los meses de octubre y diciembre de 2022, lo que resulta en un monto de \$1.419.617, cantidad superior a las 35 UF referidas por el recurrente.

Enseguida, el banco hace referencia al segundo y tercer reclamo del recurrente, de fechas 10 de julio y 17 de noviembre de 2023, respectivamente. Estos reclamos desconocen operaciones del mes de enero de 2023, razón por la cual el banco las habría rechazado, por extemporáneas.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La Corte de Apelaciones de Temuco, en su sentencia definitiva, resolvió rechazar la acción de protección, por estimar que el banco no ocurrió en una conducta ilegal o arbitraria, pues considera que el mismo cumplió con lo exigido por el artículo 5 de la Ley N°21.234, e incluso pagó una cantidad superior a la exigida por la ley.

Frente a dicha resolución, la parte vencida dedujo recurso de apelación.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte parte estableciendo que, dado que los hechos que motivan la acción ocurrieron durante 2022, la norma legal a aplicar resulta ser la Ley N°21.234 (considerando cuarto).

Luego, el máximo tribunal consideró que la recurrida no dio cumplimiento a dicho cuerpo legal, y que aquello no puede justificarse en el hecho de que el recurrente sea una persona jurídica, debido a que la Ley N°19.496, en su artículo 1, numeral 1°, la reviste de la calidad de consumidor (considerando quinto).

Más adelante, la Corte considera que el monto abonado a la recurrente es inferior a la cantidad denunciada como defraudada, en circunstancias tales que el banco no acreditó haber accionado en sede de policía local para disputar el monto restante:

“Es así como, si bien acreditó el abono de las 35 unidades de fomento aludidas en la norma, cifra inferior al monto que alcanza el fraude denunciado, sin embargo no demostró haber acudido, en el plazo señalado por la ley ni posteriormente, al Juzgado de Policía Local a ejercer las acciones respectivas, a fin de obtener un

pronunciamiento en relación a la existencia de dolo o culpa grave”⁴³.

En atención a dichas consideraciones, la Corte Suprema revocó la sentencia apelada y acogió la acción de protección, ordenando al banco restituir al recurrente la cantidad de \$3.689.020.

c) *Cobertura de isapre e interpretación contractual pro consumidor: J. con Isapre Banmédica S.A. (rol N° 21.174-2024)*

¿En qué consiste el caso? El recurrente dedujo acción de protección en contra de Isapre Banmédica S.A., fundando su pretensión en que la institución desconoció la calidad de prestador preferente de su plan de salud a la Clínica de la Universidad Católica San Carlos de Apoquindo. Afirma que el plan de salud identifica a la “Clínica UC” y al “Hospital Clínico UC” como prestadores preferentes, con una cobertura del 90% sin tope. Sin embargo, menciona que, al momento de recibir la cuenta, se le dio el tratamiento de un prestador de libre elección, actuar que la recurrida justificó en que la Clínica UC San Carlos de Apoquindo no goza de tal cobertura especial, puesto que la cobertura correspondería al Hospital Clínico de la Universidad Católica, ubicado en la comuna de Santiago.

¿Cuál es la historia procesal del caso? Se dedujo acción de protección en la Corte de Apelaciones de Santiago, sosteniendo que el actuar de la Isapre Banmédica S.A., es ilegal y vulneratorio de los garantías constitucionales consagradas en los numerales 2º, 9º y 24º del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

La Corte de Apelaciones de Santiago decidió rechazar el recurso de protección. La parte vencida dedujo recurso de apelación.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte parte señalando que es un hecho público y notorio que el prestador “Red UC Christus” cuenta con una serie de establecimientos. Además, afirma que el contrato no realiza la distinción a la que alude la isapre (considerando segundo).

Luego, considera el artículo 16 letra c) de la Ley N°19.496, que establece que las cláusulas ambiguas en contratos de adhesión se interpretarán en favor del consumidor, así como el artículo 172 del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, sobre los deberes de informar suficiente y oportunamente de las instituciones de salud previsional.

En base a tales disposiciones, el máximo tribunal considera que el establecimiento en el cual se atendió el recurrente está contemplado como de oferta preferente en el contrato con la isapre (considerando quinto), destacando las siguientes razones:

“Que, conforme a lo razonado, es posible concluir que pesa sobre la Isapre recurrida la obligación de redactar el contrato en términos claros, considerando, además, su naturaleza de contrato de adhesión. En este sentido, si la intención de la institución era formular una distinción entre “Hospital Clínico UC” y “Clínica UC” de manera de excluir a la Clínica Universidad Católica San Carlos de Apoquindo, debió aquello manifestarse en términos explícitos y directos puesto que, de otra forma, el afiliado se encuentra imposibilitado de conocer cuál es el establecimiento donde debe acudir para optar a la cobertura preferente, toda vez

⁴³ Z. con Banco de Chile (2024), considerando 5º.

que no se le puede exigir que de manera previa conozca la razón social o rut con el cual funciona cada uno de ellos, sino sólo su denominación al público.

Lo anterior se hace aún más patente en casos como aquel que afectó al recurrente, donde el paciente ingresó al centro hospitalario de urgencia y con un diagnóstico grave, contexto en el cual no resultaba posible aclarar eventuales dudas, resultando lógico que se acudiera a aquel recinto que, según la propia Isapre reconoce, se asimila en su nombre comercial a aquel que, según el contrato, tiene el carácter de prestador preferente”⁴⁴.

Este fallo nos parece relevante, pues se trata de una aplicación directa de la Ley N°19.496 en una acción constitucional de protección. Hasta allí, no resulta especialmente novedoso. Sin embargo, mayor atención merece el hecho de que la Corte Suprema aplicó este cuerpo legal a una materia de interpretación contractual, estableciendo que las cláusulas ambiguas en un contrato de adhesión deben interpretarse en favor de la persona consumidora, en atención al deber de redactar el contrato en términos claros que pesa sobre la isapre. Esto debe ligarse a una sentencia del año 2023, también en el ámbito de cobertura de salud, en la cual nuestro máximo tribunal acogió la acción por consideraciones de interpretación contractual en favor de la persona consumidora como contratante adherente, al igual que en el fallo analizado.⁴⁵

d) Cierre unilateral de productos bancarios: sentencias C.A.C.J. con Banco del Estado de Chile, F. con Santander-Chile, C. con Banco de Chile y C. con Promotora CMR Falabella

Este año identificamos tres pronunciamientos de la Corte Suprema relativos al cierre unilateral de productos financieros por parte de entidades bancarias. En las tres sentencias, el máximo tribunal confirmó lo fallado anteriormente en sede de apelaciones.

i) C.A.C.J. con Banco del Estado de Chile (rol N° 14.824-2024)

¿En qué consiste el caso? En su acción de protección, C.A.C.J. señala que el Banco del Estado habría puesto término a su cuenta corriente de manera unilateral, ilegal y arbitraria, sin señalar ninguna razón concreta. Agrega el recurrente que se encuentra investigado por un delito tributario, pero que ello no puede fundamentar la decisión del banco en virtud de la igualdad ante la ley y la presunción de inocencia.

El banco informó señalando que su actuación se ajusta a las instrucciones de la CMF, y en especial al numeral 10 del apartado II del capítulo 2-2 de la recopilación actualizada de normas bancarias de la CMF. Agregó que el contrato de cuenta corriente es *intuitu personae*, y que contemplan la facultad de la entidad bancaria de cerrar unilateralmente la cuenta. Así, la decisión del banco se encontraba amparada por la ley del contrato y las instrucciones de la CMF.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La Corte de Apelaciones considera la

⁴⁴ J. con Isapre Banmédica S.A. (2024), considerando 4°.

⁴⁵ DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (dir.) y SALINAS SOTO, María Leticia y SANHUEZA PÉREZ, Diego (coords.) (2024). “La ley N°19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2023”. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales. Pp. 24-25.

recopilación actualizada de normas sobre cuentas corrientes bancarias y cheques, en su capítulo 2-2, apartado II, N°10, y el artículo 17 B de la Ley N°19.496 (considerando tercero). Sobre la base de dichas disposiciones, concluye que el banco estaba facultado para el término unilateral del contrato, tomando especialmente en cuenta que el recurrente estaba siendo investigado por hechos que constituyen delitos tributarios.

Por estos argumentos, la Corte de Concepción rechazó el recurso interpuesto, en una sentencia posteriormente apelada ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? En este caso, el máximo tribunal se limita a confirmar la sentencia apelada.

ii) F. con Santander-Chile (rol N° 9.430-2024)

¿En qué consiste el caso? M.O.F.A. interpuso acción constitucional de protección en contra de Banco Santander Chile por el cierre unilateral de su cuenta corriente. Señala que la cuenta habría sido cerrada sin previo aviso, y sin entregar motivos de la decisión.

El banco evacuó su informe refiriendo que, de conformidad con el capítulo 1-14 de la recopilación actualizada de normas de la SBIF, solicitó a la recurrente información sobre sus rentas, explicando que, de no entregarse tal información, se procedería al cierre de la cuenta. Así, debido a la falta de información, se procedió al cierre de la cuenta. Agrega que el hijo de la recurrente dio respuesta al requerimiento después de verificado el cierre de la cuenta.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La Corte de Apelaciones de Santiago recibió acoger el recurso. Para ello, consideró que el banco solicitó a la recurrente información de sus rentas el 19 de diciembre de 2022, informándole, el 22 de diciembre del mismo año, que, de no cumplir con dicha solicitud, se cerraría su cuenta. Luego, el 29 de diciembre de 2022, se cerró la cuenta. Finalmente, el 30 de diciembre la recurrente respondió al requerimiento de información, en circunstancias tales que no se modificó la resolución de cierre.

La Corte de Apelaciones de Santiago ordena al Banco Santander dejar sin efecto la medida vulneratoria y reabrir de manera indefinida la cuenta corriente de su cliente. La institución bancaria interpuso un recurso de apelación contra esta sentencia ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? En este caso, el máximo tribunal se limita a confirmar la sentencia apelada.

iii) C. con Banco de Chile (rol N° 25.161-2024)

¿En qué consiste el caso? En este caso, el recurrente acusa el cierre de la cuenta corriente y de los productos financieros asociados que mantenía con el Banco de Chile, medida que habría sido decidida de manera unilateral por la institución bancaria, comunicada a su cliente sin expresar la causa del cierre, mediante correo electrónico.

¿Cuál es la historia procesal del caso? Por esta razón, el afectado interpuso recurso de protección en contra del Banco de Chile ante la Corte de Apelaciones de Santiago. El banco evacuó su informe, afirmando que la acción debía ser rechazada

dada la legalidad del actuar de la institución financiera. En tal sentido, señaló que el contrato en cuestión es uno *intuitu personae*, en el cual el banco está facultado para ponerle término de manera unilateral y anticipada. Agrega que una de las condiciones de contratación es que el cliente no haya sido formalizado o condenado por delitos económicos, en circunstancias tales que el recurrente estaba vinculado a potenciales delitos de carácter económico.

En el marco del proceso, se estableció como hecho de la causa que el recurrente se hallaba sujeto a medidas cautelares, en el marco de la investigación por parte del Ministerio Público y por el Servicios de Impuestos Internos de operaciones irregulares con facturas que fue denominado en la prensa “caso Factop”.

Revisado el contrato que ligaba a las partes, así como la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF, apartado II, capítulo 2.2, y el artículo 17 B letra b) de la Ley N°19.496, la Corte de Apelaciones de Santiago concluye que, si bien la comunicación de término de contrato no expresa sus motivos, se advierte que la decisión fue justificada en información pública sobre eventuales ilícitos imputados al actor.

Luego, determina que se cumplieron los requisitos legales para poner término al contrato, pues se dio aviso de la determinación con 15 días de anticipación.

Por estos motivos, la Corte de Apelaciones de Santiago rechaza el recurso de protección interpuesto contra el Banco de Chile, sentencia que fue objeto de un recurso de apelación por parte del afectado.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? En este caso, la Corte Suprema se limitó a confirmar la sentencia de primera instancia que rechaza el recurso de protección.

e) Disminución unilateral de la línea de crédito bancaria: C. con Promotora CMR Falabella (rol N° 682-2024)

¿En qué consiste el caso? G.E.C.L. acciona de protección en contra de Promotora CMR Falabella S.A., afirmando que, luego de haber demandado a dicha entidad financiera por un episodio de fraude, esta habría eliminado su línea de crédito en la institución, pues su línea de crédito disminuyó a \$600.000 a \$2.

El banco, en su informe, señaló que la línea de crédito no se eliminó, sino que se rebajó al 10%, es decir, a \$60.000. Indica que la recurrente denunció a Promotora CMR Falabella ante el 3° Juzgado de Policía Local por un fraude bancario, proceso en el cual la empresa fue condenada a multa, refiriendo que no existió declaración civil, pues la recurrente no demandó en tal sentido. Luego, agrega que, en la causa penal correspondiente, la recurrente llegó a dos acuerdos reparatorios respecto a los autores del fraude, recibiendo \$1.300.000. A partir de lo anterior, concluye que la recurrente no puede solicitar a CMR Falabella la cancelación de los cargos, pues no imputó la suma de los acuerdos a su deuda con la empresa, manteniéndose a misma y aumentando el índice de riesgo evaluado por el banco.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La Corte de Apelaciones de Temuco, conociendo del asunto, acogió la acción constitucional de protección, al considerar que

la eliminación y/o rebaja de la línea de crédito del actor no tenía sustento legal y podía calificarse como un acto de autotutela por parte del banco. En consecuencia, se ordenó a la recurrida respetar las condiciones de contratación establecidas en el contrato entre las partes, manteniendo la línea de crédito según los términos originarios del convenio.

Frente a tal decisión, la parte vencida interpuso recurso de apelación.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte, tras repasar los términos de lo discutido, revocó la sentencia de la Corte de Apelaciones, rechazando la acción constitucional de protección intentada, toda vez que consideró que no existía un derecho indubitado. En este sentido, se consideró que la controversia sobre la rebaja del cupo de la línea de crédito constituye un reproche basado en obligaciones contractuales, el cual debe ser dirimido a través de un juicio de lato conocimiento. El máximo tribunal resume su razonamiento en los siguientes términos:

“Que, en síntesis, en un proceso de esta naturaleza no puede pretenderse una declaración jurisdiccional como la que se busca en estos autos, y en tales condiciones, corresponde que las partes ejerzan las acciones ordinarias que garanticen un procedimiento adversarial, que les permita exponer sus respectivas defensas, excepcionar, debatir, fundamentar y rendir las pruebas que estimen pertinentes y hacer uso de los recursos previstos en la legislación, sin que tal discusión pueda dirimirse en un procedimiento como el presente, cuyo acotado objetivo, es otorgar cautela urgente ante la conculcación de derechos constitucionales, en virtud de actos u omisiones ilegales o arbitrarias.”⁴⁶

f) Derecho de admisión: sentencia M. con Gastronomía Nómade Limitada (rol N° 13.355-2024)

¿En qué consiste el caso? Se interpone acción de protección en contra de Krossbar Antofagasta y Gastronomía Nómade Limitada, basándose el libelo en la prohibición de ingreso que se habría impuesto al actor respecto de los locales de las emplazadas. El recurso indica que el motivo informado para justificar dicha prohibición radicaría en una discusión que habría tenido el actor al interior de un local.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La parte recurrida evacuó informe relatando detalles de la supuesta discusión, además de otros problemas que existirían con relación al actor. Agrega que, después de una serie de reuniones, se tomó la decisión de prohibir el acceso del actor a los restaurantes de la recurrida. Hace referencia, también, a un letrero que se ubicaría en sus locales, el cual indica que se reserva el derecho de admisión, entre otros, a “personas que hayan participado en alguna pelea o discusión fuerte”.

La Corte de Apelaciones de Antofagasta, en su sentencia definitiva, tuvo por acreditado que existió una discusión protagonizada por el actor en uno de los locales de la demandada. Además, tuvo por asentado que se exhibe, en el local, una leyenda según la cual el mismo se reserva el derecho de ingreso. Considera, adicionalmente,

⁴⁶ Casanelli con Promotora CMR Falabella S.A., considerando séptimo.

que la actuación de las recurridas se justifica en una de las causales del cartel sobre derecho de admisión, esto es, la participación en una pelea o discusión dentro de un restorán del grupo. Con lo anterior en consideración, se rechaza la acción de protección, decisión que es apelada por el actor, llevando el asunto ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? Conociendo de la apelación interpuesta, el máximo tribunal optó por confirmar la sentencia de apelaciones, teniendo en consideración, además, sus propias reflexiones.

Primero, la Corte hizo presente que el derecho de admisión no tiene un reconocimiento general expreso, por lo cual “deben primar los principios constitucionales de libertad e igualdad de las personas y las garantías de igualdad ante la ley y la igual protección de la ley”⁴⁷. Luego, la Corte tuvo presente el artículo 3 letra c) de la Ley N°19.496, que establece el derecho a la no discriminación arbitraria en el consumo.

Enseguida, concluye que, si bien el derecho de admisión no se encuentra regulado, tampoco está prohibido, y puede concebirse siempre y cuando respete los derechos legales y constitucionales de las personas consumidoras (considerando cuarto).

Luego, la Corte entrega la siguiente conceptualización del derecho de admisión:

“Que, adicionalmente, se reconoce en doctrina el derecho de admisión, entendido como la facultad de los titulares de establecimientos abiertos al público y de los organizadores de espectáculos o actividades recreativas para condicionar el acceso y permanencia de las personas al recinto respectivo en condiciones de igualdad, sin discriminación arbitraria, sin afectar la dignidad de las personas y con pleno respeto de las garantías fundamentales.”⁴⁸

Más adelante, la Corte cita piezas de trabajos de doctrina sobre la autodeterminación de los establecimientos comerciales y el estándar de objetividad que debe tener el derecho de admisión, concluyendo que el mismo puede ejercerse siempre y cuando no exista una discriminación arbitraria, como se lee a continuación:

“En consecuencia, es indudable que, el empresario puede legítimamente condicionar el acceso y permanencia en su local al cumplimiento de ciertos requisitos, pero dicha decisión se encuentra sometida a la constatación de que, en ningún caso, puede suponer una discriminación arbitraria y no justificada, de conformidad a la protección de la dignidad de la persona, la defensa de la igualdad y el derecho a un trato no discriminatorio, derechos fundamentales que legitiman suficientemente la existencia de una regulación que discipline el modo en que el derecho de admisión puede hacerse valer”⁴⁹

Finalmente, la Corte realiza un examen de las causales que se exhiben en el cartel de los locales referidos al derecho de admisión y prohibición de acceso de la parte recurrida, concluyendo que las mismas son objetivas y se fundan en el normal

⁴⁷ M. con Gastronomía Nómada Limitada, considerando cuarto.

⁴⁸ M. con Gastronomía Nómada Limitada, considerando quinto.

⁴⁹ M. con Gastronomía Nómada Limitada, considerando quinto.

funcionamiento de los establecimientos comerciales, razón por la cual resultan conformes al ordenamiento jurídico (considerando sexto).

De acuerdo con lo ya expuesto, el máximo tribunal confirmó la decisión de apelaciones, con lo cual la acción constitucional de protección fue rechazada.

g) Conclusiones

La Corte Suprema no acogió todos los recursos de protección interpuestos ante vulneraciones a la Ley N°19.496 que llegaron a su conocimiento. Podemos distinguir las sentencias sobre estas controversias en dos grupos, de acuerdo a si son acogidas o no por la Corte, independientemente del veredicto de la Corte de Apelaciones sobre el caso.

En un primer grupo, están las sentencias de la Corte Suprema que fueron favorables al recurrente, que se pronunciaron sobre vulneraciones de diverso tipo. Respecto de tres sentencias, la Corte establece un criterio respecto a las comunicaciones de cobranza extrajudicial, que deben cumplir a cabalidad con los principios de la Ley N°19.496, y no pueden incluir amenazas de aprehensiones por vía judicial, ratificando que estas comunicaciones no pueden realizarse con un contenido abusivo ni desproporcionado.

En un caso de fraude financiero, la Corte Suprema interpreta que una persona jurídica sí puede tener calidad de consumidor, de modo que respecto de ella el proveedor no puede excusarse de cumplir con las obligaciones de la relación de consumo, de conformidad a las leyes 19.496 y 20.009. En el caso, se obligó a la institución financiera a restituir a la recurrente la totalidad del monto reclamado como fraude, pues el banco, si bien abonó la cantidad de 35 UF de conformidad con la ley aplicable, no accionó ante el juzgado de policía local competente para disputar el monto restante.

En otro orden de ideas, la Corte reconoce que no se puede excluir de la cobertura de un programa de isapre una prestación médica realizada dentro de la misma “cadena” de establecimientos médicos (con nombre similar), a falta de una especificación en el contrato de cobertura médica, toda vez que las cláusulas ambiguas en un contrato de adhesión deben interpretarse en favor de la persona consumidora, pesando sobre el redactor el deber de escriturar el contrato en términos claros.

En materia de cierre unilateral de productos financieros, la Corte acogió un recurso de protección que alegó que el cierre de una cuenta bancaria fue arbitrario, pues se debió a no responder una solicitud extraordinaria de información dentro de un plazo fijado por la institución bancaria.

En segundo lugar, está el grupo de sentencias en que la Corte no acoge el recurso de protección.

El máximo tribunal dispuso en un fallo que las controversias sobre obligaciones contractuales, tales como la rebaja unilateral de la línea de crédito bancaria, deben ser dirimidas por medio de juicios de lato conocimiento, de modo que en estos casos no procede resolver la pretensión del recurrente por medio de la interposición de una

acción de protección.⁵⁰

También la Corte rechazó un recurso que alegaba discriminación arbitraria en el ingreso a un restaurante, basada en criterios de admisión del local. De este modo, la Corte Suprema reconoce que los restaurantes cuentan con un derecho de admisión, que está limitado por la prohibición a la discriminación arbitraria, la cual no se verificó en el caso puntual.

Por último, la Corte Suprema reafirma el criterio de que la acción de protección está disponible para los casos de cierre unilateral de productos bancarios, pero no en todos los casos. La Corte rechazó recursos de protección en que los recurrentes tenían calidad de imputados por delitos económicos, señalando que en estos casos no existe arbitrariedad del banco al adoptar esta medida, sino que cuentan con una razón justificada para proceder al cierre de los productos bancarios.

⁵⁰ Sobre otros casos en que la protección no es la vía idónea en materia de consumo, véase DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (dir.) y SALINAS SOTO, María Leticia y SANHUEZA PÉREZ, Diego (coords.) (2024). “La ley N°19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2023”. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales. Pp. 25 y ss.

IV. JUICIOS TRAMITADOS EN POLICÍA LOCAL

Durante el año 2024, la Corte Suprema dictó cuatro sentencias resolviendo juicios iniciados en sede de policía local en materia de derecho del consumo.

Del análisis de los casos en cuestión, es posible identificar cuatro temas abordados por nuestro máximo tribunal. El primero de ellos es la responsabilidad de los proveedores financieros frente a eventos de fraude bancario⁵¹; el segundo, el concepto de “intermediario” a la luz del artículo 43 de la Ley N°19.496⁵²; el tercero, la responsabilidad contractual de las empresas proveedoras⁵³; y el último, la procedencia y resultado de los recursos de queja interpuestos en juicios de policía local en materia de consumo⁵⁴.

a) Responsabilidad infraccional y civil de proveedores financieros por casos de fraude bancario: sentencia J.M.I.C. con Herrera.

¿En qué consiste el caso? J.M.I.C. interpone denuncia infraccional por vulneración al interés individual y demanda civil en contra de Scotiabank Azul S.A. En la demanda, se acusa la responsabilidad del banco por supuestos incumplimientos al deber de seguridad en el consumo, los cuales se habrían verificado con ocasión de operaciones fraudulentas realizadas por terceros en su cuenta corriente y tarjeta de crédito en el mes de febrero de 2019.

Entre los hechos fijados en el proceso (considerando cuarto), se encuentra que el 23 de febrero de 2019, la proveedora abonó el monto de \$11.990.000 a la cuenta del actor, a título de un crédito de consumo no solicitado por él. Asimismo, se efectuaron operaciones no autorizadas por él con sus productos financieros, verificándose transferencias electrónicas a terceros hasta la suma de \$15.000.000. Estos hechos encontraron origen en la circunstancia de que el actor fue víctima de una estafa telefónica el 22 de febrero, en la cual siguió instrucciones de terceras personas y les entregó sus claves de seguridad. Posteriormente, el 25 de febrero, el actor bloqueó sus tarjetas y dio aviso al banco de la situación ocurrida.

El banco, tras investigar el caso, señaló que las transacciones se realizaron con autenticación correcta al ingresar RUT y clave de seguridad, además de autorización a través de una aplicación enrolada el día anterior al fraude a través de tarjeta de coordenadas y mensaje de texto enviado al número de teléfono registrado por el cliente. Además, el banco señaló que las transacciones se realizaron desde una dirección IP no habitual del cliente.

¿Cuál es la historia procesal del caso? De acuerdo con el considerando quinto de la sentencia de la Corte Suprema, el tribunal de primera instancia, 3° Juzgado de Policía Local de Las Condes, resolvió que le corresponde al cliente el deber de custodia

⁵¹ J.M.I.C. con Herrera.

⁵² Yapo.cl SpA con Decimotercera sala I. C. de Apelaciones de Santiago.

⁵³ M.L.C. con Corte de Apelaciones de Santiago.

⁵⁴ Inversiones Terrafirma Limitada con Lazen, M.L.C. con Corte de Apelaciones de Santiago, J.M.I.C. con Herrera, Yapo.cl SpA con Decimotercera sala I. C. de Apelaciones de Santiago.

y cuidado de sus claves. Además, afirmó que el demandante incumplió dicho deber al entregar sus credenciales vía telefónica. Paralelamente, esta sentencia concluyó que el banco no incurrió en negligencia, ya que el acceso que tuvieron terceros a los productos financieros del actor no se habría producido por un error de su parte, sino por el engaño que habría sufrido el demandante. Asimismo, el fallo de primera instancia señaló, ante la alegación de que el banco no cumplió con su obligación de limitar la primera transferencia a una cuenta de terceros al monto de \$300.000, que la actora no acreditó que se hubiera tratado de la primera transferencia a los destinatarios en cuestión.

En segunda instancia, la Corte de Apelaciones de Santiago confirmó la sentencia anterior. En atención a esta decisión, el actor interpuso recurso de queja ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte, en su considerando séptimo, establece la cuestión jurídica. En este sentido, señala que debe dilucidar si las transferencias cuestionadas tuvieron como única causa el actuar del actor o si, contrariamente, existió incumplimiento de las obligaciones de resguardo y seguridad del proveedor financiero, al no adoptar las medidas de resguardo para detectar e impedir los fraudes cibernéticos. Para enfrentar este asunto, la Corte recurre al capítulo 1-7, punto 4.2, de la Recopilación de normas de la Superintendencia de Bancos, actual Comisión para el Mercado Financiero, que establece que las instituciones financieras deben contar con sistemas que permitan detectar y abortar operaciones potencialmente fraudulentas (considerando octavo).

Entrando a resolver el asunto, la Corte estableció, en primer lugar, que el hecho de que el actor haya entregado sus credenciales de seguridad con ocasión de una llamada fraudulenta no implica liberar al banco de su obligación de seguridad a la hora de custodiar los dineros depositados por su cliente:

“Pues bien, en este punto del análisis, la sentencia de primer grado, confirmada por el fallo impugnado, sustenta su decisión en que el actor no habría cumplido su deber de custodia y cuidado de las claves y datos para acceder a los productos bancarios, en que el ahora quejoso habría “entregado sus datos vía telefónica”, permitiendo que terceros accedieran a sus productos financieros; empero, tal circunstancia se opone a lo reconocido por el propio Banco Scotiabank, ni implica aceptar que sus dineros o actividades bancarias queden desprotegidas, menos aún que el banco se libere del cumplimiento de la obligación de seguridad que debe cumplir en relación a la custodia de los dineros que se depositan en la cuenta corriente.”⁵⁵

En segundo lugar, la Corte determinó que las circunstancias en las cuales se llevaron a cabo las transacciones objetadas (breve espacio de tiempo, IP no habitual, reciente activación de la aplicación de seguridad) debieron activar las alertas de seguridad del banco, como se lee a continuación:

⁵⁵ J.M.I.C. con Herrera, considerando noveno.

“Ahora bien, depositados en la cuenta corriente del quejoso los dineros correspondientes al referido crédito, el Banco Scotiabank Azul S.A. no negó que, en un breve espacio de tiempo se realizaron tres transferencias que implicaron el giro total de los dineros entregados en virtud del crédito de consumo recientemente otorgado y \$3.010.000 que estaban disponibles en su línea de crédito del cuentacorrentista, desde un número de IP no habitual del cliente. Es evidente, que tal situación debió activar las alertas de seguridad del Banco, máxime si estas operaciones se realizaban sin claves de la tarjeta de coordenadas, en virtud de una aplicación cuya clave de acceso había sido activada recientemente.”⁵⁶

En el considerando undécimo, la Corte consideró, en tercer lugar, que las transacciones objetadas fueron realizadas soslayando el límite máximo de \$300.000 para la primera transferencia electrónica a un nuevo destinatario. Lo anterior se habría verificado a través de la utilización de destinatarios ya registrados, a los cuales se les habría modificado el RUT y el número de cuenta de destino.

Por último, en el considerando duodécimo, la Corte señaló que las obligaciones de seguridad le corresponden al proveedor financiero, en los siguientes términos:

“En este contexto, se debe enfatizar que las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en la entidad bancaria, donde los patrones de conducta del cliente son elementos de juicio para la determinación de una operación engañosa, cuestión que, como se señaló, no fue informada en detalle por el Banco Scotiabank Azul S.A.”⁵⁷

Así, la Corte Suprema concluyó (considerando duodécimo) que las operaciones fraudulentas no se verificaron solamente producto del engaño del que habría sido víctima el actor, pues la demandada no acreditó el cumplimiento de sus deberes de seguridad. En virtud de ello, se determinó que existió falta o abuso grave en la dictación de la sentencia de segunda instancia, desatendiéndose el artículo 3 letra d) de la Ley N°19.496, por lo que se acogió el recurso. Dictando sentencia de reemplazo, la Corte condenó a la demandada a una multa infraccional de 10 UTM; a una indemnización por daño emergente de \$15.000.000, con reajustes, más los intereses pagados por el demandante por concepto de las operaciones fraudulentas; y a una indemnización por daño moral de \$1.000.000.

b) Concepto de “intermediario” a la luz del artículo 43 de la Ley N°19.496: sentencia Yapo.cl SpA con Decimotercera sala I. C. de Apelaciones de Santiago

¿En qué consiste el caso? El SERNAC, dentro del marco de una fiscalización web a la empresa Yapo.cl, dedujo denuncia infraccional contra dicha persona jurídica ante el 3° Juzgado de Policía Local de Las Condes. La denuncia señala que, dentro del contexto de la emergencia de salud pública del COVID-19, la denunciada habría

⁵⁶ J.M.I.C. con Herrera, considerando décimo.

⁵⁷ J.M.I.C. con Herrera, considerando duodécimo.

anunciado en su página de internet un purificador de aire que, supuestamente, limpiaba el aire del Coronavirus.

¿Cuál es la historia procesal del caso? En primera instancia, el 3° Juzgado de Policía Local de Las Condes acogió la querrela infraccional y condenó a la denunciada a una multa de 30 UTM por infracción a los artículos 3 letra b), 28 letra c) y 33 de la Ley N°19.496, con costas. En segunda instancia, la Corte de Apelaciones de Santiago resolvió confirmar la sentencia anterior, con declaración de que se aumenta la multa a 50 UTM. Ante esta última decisión, la denunciada interpuso recurso de queja ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte decidió, en primer lugar, rechazar el recurso de queja intentado por Yapo.cl, toda vez que solo existió una diferencia interpretativa entre la parte y el tribunal, la cual no constituye falta o abuso grave (considerando cuarto).

Sin embargo, el análisis no se detuvo en ese momento. Luego de rechazar el recurso de queja, la Corte establece la cuestión jurídica del caso, la cual es determinar qué debe entenderse por “intermediario” a la luz del artículo 43 de la Ley N°19.496, y si Yapo.cl satisface dicha definición en el caso (considerando sexto).

Sobre este respecto, el máximo tribunal expone dos conceptos de “intermediario”: uno restringido y otro amplio. El primero es enunciado en los siguientes términos:

“Que, para una parte de la doctrina nacional, un intermediario es quien directamente contrata con el consumidor la prestación del servicio, es decir, lo ofrece y se vincula contractualmente con aquel, convirtiéndose, por consiguiente, en su contraparte y acreedor del precio acordado como contraprestación. Con esto, asume también el rol de proveedor que exige la disposición en examen.

La particularidad radica en la existencia de un acuerdo entre las partes respecto de que el servicio lo ejecutará un sujeto distinto de quien celebra el contrato con el consumidor. Aquel será un tercero completamente ajeno (Contardo, Juan (2013). “Comentario al artículo 43”, en Pizarro, Carlos y De La Maza, Íñigo (editores), La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores, Santiago de Chile, Thomson Reuters, pp. 866-888).⁵⁸

La segunda acepción es ilustrada de la siguiente forma:

“En una concepción más amplia, otra parte de la doctrina también ha entendido que el artículo 43 de la Ley 19.496 exige un doble rol al sujeto que se hace responsable, debiendo reunir dos calidades copulativas: de proveedor, en los términos del artículo 1 numeral 2 de dicha ley, e intermediario, noción que no cuenta con definición legal. Al recurrir a su sentido natural y obvio, la expresión intermediar se define como “mediar” y, esta a su vez, tiene entre sus acepciones: “actuar entre dos o más partes para ponerlas de acuerdo en un pleito o negocio”,

⁵⁸ Yapo.cl SpA con Decimotercera sala I. C. de Apelaciones de Santiago, considerando séptimo.

es decir, intermediario es todo aquel que se ubica entre un sujeto que ofrece un bien o un servicio y otro a quien le interesa el mismo, para ponerlos en contacto y favorecer la contratación entre ellos. Por tanto, requiere de una conducta activa destinada a promover la contratación entre ellos, que puede envolver, por ejemplo, la asesoría, orientación, o invitación a contratar (Brantt Zumarán, María Graciela, y Mejías Alonzo, Claudia. (2021). El proveedor intermediario de servicios y su responsabilidad. Un estudio del artículo 43 de la Ley 19.496. Revista de derecho (Valdivia), 34(2), 29-50. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502021000200029>)”.⁵⁹

Luego de la conceptualización anterior, la Corte entra a aplicar las normas al caso, determinando que la denunciada no satisface la definición de “intermediario” de acuerdo con el artículo 43 de la Ley N°19.496. Lo anterior fue plasmado como sigue:

“Que, conforme al mérito de la prueba rendida en primera instancia, respecto de la empresa Yapó no se logra apreciar que de sus funciones o, respecto de su giro, se configure la calidad de intermediaria en los términos pretendidos por el Servicio Nacional del Consumidor, conforme la responsabilidad que establece el artículo 43 de la Ley 19.496. Lo anterior, dado que su actividad consiste en proveer un servicio de avisaje o de publicidad —las más de las veces en carácter gratuito— respecto de productos y servicios que son ofertados por empresas y particulares. En ese entendido, su actividad de promoción y publicidad no consiste en una conducta activa, orientada a mediar entre dos partes, ni participa en la formación del consentimiento en los actos jurídicos que celebran los oferentes con los consumidores, por lo que no adquiere derechos ni obligaciones en las relaciones contractuales que se convengan. No participa del cobro del precio o de comisión alguna, ni tampoco participa del proceso de pago o de logística en dichas relaciones de consumo, como ocurre en la actualidad en otros sitios o en otras empresas que operan como los denominados “marketplace”, en que existe un verdadero puente entre los oferentes y los compradores”.⁶⁰

En consecuencia de lo anterior, la Corte Suprema, si bien rechazó el recurso de queja intentado, invalidó de oficio el fallo de sede de apelaciones y revocó la sentencia de primera instancia, absolviendo a la denunciada de la querella intentada.

c) Responsabilidad contractual de las empresas proveedoras: voto disidente de la sentencia M.L.C. con Corte de Apelaciones de Santiago

¿En qué consiste el caso? S.A.D.S., en representación de la empresa DOESCO Soluciones Integrales Limitada, dedujo querella infraccional y demanda civil en contra de Automotriz Daniel Achondo S.A. y Global Soluciones Financieras S.A. ante el 1° Juzgado de Policía Local de Las Condes.

En el libelo, las partes demandantes señalaron que, a finales de 2019 e inicios de 2020, se habría firmado un contrato por un crédito para la compra de un automóvil

⁵⁹ Yapó.cl SpA con Decimotercera sala I. C. de Apelaciones de Santiago, considerando séptimo.

⁶⁰ Yapó.cl SpA con Decimotercera sala I. C. de Apelaciones de Santiago, considerando octavo.

con las demandadas. Dentro de este proceso de compraventa se habría confeccionado y cobrado un cheque por el monto de \$3.289.278 a título de pie, el cual habría sido protestado por firma disconforme. Posteriormente, un empleado de DOESCO (sociedad demandante) se habría contactado telefónicamente con la empresa automotora para explorar la manera de resciliar el contrato de mutuo y recuperar el cheque protestado, circunstancia en la cual se le habría informado que el vehículo ya había sido retirado de la automotora por una persona que concurrió en representación de la parte compradora a pagar el pie del automóvil en efectivo. A la demandante se le habría indicado que quien retiró el vehículo conocía el monto del pie y el RUT de la empresa DOESCO.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El 1º Juzgado de Policía Local de Las Condes, en primera instancia, acogió la querrella infraccional, en cuanto condenó a la automotriz a una multa de 100 UTM por infracción al artículo 12 de la Ley N°19.496, rechazando la demanda civil. Conociendo de los recursos de apelación interpuestos por las partes, la Corte de Apelaciones de Santiago revocó la sentencia anterior, rechazando la querrella infraccional y confirmando el rechazo a la demanda civil.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? Ante la decisión anterior, el abogado de las querellantes y demandantes interpuso recurso de queja ante la Corte Suprema, el cual fue rechazado por dicho tribunal debido a que no se verificaron faltas o abusos graves en la dictación de la sentencia de segunda instancia. Sin perjuicio de lo anterior, se revisará a continuación el voto disidente del abogado integrante, Diego Munita, quien fue de la opinión de acoger el recurso, según se detallará.

El abogado integrante, en su voto disidente, señaló que era un hecho de la causa que la automotriz entregó el vehículo que había convenido vender a las demandantes a un tercero, sin verificar que tuviera un mandato para dicho retiro (considerando primero). Luego, señaló que el artículo 12 de la Ley N°19.496 establece la obligación de la empresa proveedora de cumplir los términos y condiciones convenidos, los cuales, en el caso en cuestión, consistían en entregar el vehículo objeto de la transacción al comprador, una vez efectuado el pago de la primera cuota acordada (considerando segundo).

El voto disidente concluye que dichos términos y condiciones no se cumplieron, en infracción del artículo 12 de la Ley N°19.496, de acuerdo a la argumentación que se cita a continuación:

“La disposición citada establece la obligación del proveedor de cumplir los términos y condiciones convenidos, en este caso, entregar el vehículo objeto de la transacción al comprador, una vez efectuado el pago de la primera cuota acordada, por lo que para dar cumplimiento a dicho deber, necesariamente tenía que verificar que la persona que estaba recibiendo la especie acordada estaba facultado para ello, comprobación que debía realizarse con algún antecedente que diera cuenta de ello, no bastando para ello la sola afirmación del sujeto que actuaba en

representación de la automotriz, así como las circunstancias que conocía el monto que debía pagarse y el modelo del automóvil en cuestión.”⁶¹

d) Recursos de queja

¿En qué consisten los casos? Como ya se indicó, durante el año 2024, la Corte Suprema dictó cuatro sentencias relativas a casos de materia de consumo tramitados en sede de policía local. Los cuatro casos llegaron al máximo tribunal vía recurso de queja⁶², con resultados variados.

¿Qué decidió la Corte Suprema? En el caso *Inversiones Terrafirma Limitada con Lazen*, el recurso de queja fue desestimado de plano, pues lo reclamado constituía una disconformidad con lo resuelto por la Corte de Apelaciones. Esto, según la corte Suprema, no significa una falta o abuso grave que amerite la interposición exitosa de un recurso de queja:

“3° Que del tenor del libelo que contiene la queja en estudio, se constata que el recurrente no cuestiona propiamente las faltas o abusos en que pudiesen haber incurrido los ministros, desde que los fundamentos esenciales del recurso dicen relación con la disconformidad con lo resuelto por los recurridos; así como al alcance y sentido que corresponde conferir a los preceptos legales aplicables al caso y a la ponderación de los antecedentes hechos valer, lo que es propio de la labor jurisdiccional, habiendo señalado los recurridos latamente los fundamentos de hecho y jurídicos para decidir en el sentido que lo hicieron.

4° Que como se dijo, los jueces recurridos, procedieron a resolver en el sentido que lo hicieron, señalando las razones de hecho y jurídicas para ello, lo que de suyo no puede importar una falta o abuso grave, desde que lo que hicieron fue decidir la cuestión sometida a su conocimiento, valorando –labor privativa de los jueces– los antecedentes, así como interpretando los preceptos legales atinentes al caso, no existiendo por ese motivo, como se dijo, una falta o abuso que pueda ser materia de conocimiento a través de este arbitrio de carácter disciplinario; lo que conlleva que este sea rechazado de plano”.⁶³

Esta sentencia está en plena conformidad con la jurisprudencia de la propia Corte Suprema durante los años 2022 y 2023 en juicios tramitados en policía local por derecho del consumo, tal y como documentó esta Academia en los respectivos informes anuales de jurisprudencia. En efecto, durante el año 2022 se resolvió un recurso de queja en materia de consumidor, el cual fue rechazado⁶⁴. Por su parte, el año 2023 se resolvieron siete recursos de queja, de los cuales seis fueron rechazados y

⁶¹ M.L.C. con Corte de Apelaciones de Santiago, voto disidente, considerando segundo.

⁶² *Inversiones Terrafirma Limitada con Lazen*, M.L.C. con Corte de Apelaciones de Santiago, J.M.I.C. con Herrera, Yapo.cl SpA con Decimotercera sala I. C. de Apelaciones de Santiago.

⁶³ *Inversiones Terrafirma Limitada con Lazen*, considerandos tercero y cuarto.

⁶⁴ DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (dir.) y SALINAS SOTO, María Leticia y SANHUEZA PÉREZ, Diego (coords.) (2023). La ley N° 19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2022. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales. Pág. 29.

uno fue declarado inadmisibles⁶⁵. Esta jurisprudencia ha dado a entender que el recurso de queja no puede ser acogido sin la existencia de una falta o abuso grave, y que una diferencia interpretativa no constituye tal condición de aplicación.

Sin embargo, las demás sentencias del año 2024 tienden a matizar el carácter absoluto de la jurisprudencia documentada (por lo menos) en los años 2022 y 2023.

Podemos hablar, en primer lugar, de la sentencia *M.L.C. con Corte de Apelaciones de Santiago*, ya reseñada *supra*. Debe advertirse, como fuera, que el voto mayoritario de la sentencia siguió la jurisprudencia anteriormente resumida, rechazando el recurso de queja por existir, más bien, una diferencia interpretativa y no una falta o abuso grave, en los términos siguientes:

“Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia en la determinación de los hechos en el fallo y de sí éstos configuran las infracciones denunciadas por los consumidores, conforme a la prueba rendida, la que fue debidamente ponderada por los sentenciadores de la resolución recurrida, diferencia interpretativa que no llega a constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata, según constante jurisprudencia de esta Corte.

Es más, lo cierto es que los sentenciadores, ajustándose a los planteamientos esgrimidos por los intervinientes en torno a la infracción del artículo 12 de la Ley N° 19.496, calificaron los hechos establecidos en el proceso, interpretando y dando aplicación a las disposiciones legales atinentes a la materia, de manera tal que, como ha sostenido reiteradamente este Tribunal, el no compartir la parte reclamante una determinada posición frente al sentido o alcance de una norma jurídica no puede constituir falta o abuso grave que amerite la imposición de sanciones por la vía disciplinaria, pues se trata de la aplicación del derecho a los hechos sentados, actuación propia de la labor jurisdiccional.”⁶⁶

Sin embargo, y como se documentó en la respectiva subsección de este capítulo, la sentencia registra el voto en contra del abogado integrante, Diego Munita, quien sostuvo que debía acogerse el recurso de queja por razones de fondo. Resumidamente, el voto concluye, a diferencia de la sentencia de apelaciones, que la demandada sí incurrió en responsabilidad infraccional, razón por la cual correspondería acoger el recurso.

Este voto disidente, sin embargo, debe tomarse como lo que es: un voto en contra suscrito por un solo juez.

Avanzando, podemos hablar de una segunda sentencia que desafía el carácter absoluto de la jurisprudencia que sostiene el estricto rechazo de los recursos de queja

⁶⁵ DE LA MAZA, Iñigo (dir.) y SALINAS, María Leticia y SANHUEZA, Diego (coords.) (2024). La ley N° 19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2023. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales. Págs. 35-36.

⁶⁶ M.L.C. con Corte de Apelaciones de Santiago, considerando quinto.

interpuestos en juicios de policía local en materia de consumo, sin ulterior declaración sobre el fondo del asunto. Se trata de la sentencia *Yapo.cl SpA con Decimotercera sala I. C. de Apelaciones de Santiago*, en la cual, si bien se rechaza el recurso de queja, la sentencia de apelaciones es invalidada de oficio.

En primer lugar, la sentencia rechaza el recurso de queja recurriendo, parcialmente, a la misma redacción del caso anterior, como se lee a continuación:

“Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia en la determinación de los hechos en el fallo y de sí éstos configuran las infracciones denunciadas por el Servicio Nacional del Consumidor conforme a la prueba rendida, la que fue soberanamente ponderada por los sentenciadores de la resolución recurrida, diferencia interpretativa que no llega a constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata, según constante jurisprudencia de esta Corte.”⁶⁷

Sin embargo, enseguida, la Corte señala que no puede pasar por alto las conclusiones a las cuales arribó la Corte de Apelaciones, comenzando un análisis en los siguientes términos, para luego invalidar la sentencia de segunda instancia de oficio:

“Que, sin embargo, y aun cuando lo anterior basta para desestimar el recurso de queja, esta Corte no puede soslayar las conclusiones a las cuales arribaron los sentenciadores de segundo grado, toda vez que establecieron la calidad de intermediaria de la empresa Yapo respecto del contenido de las publicaciones alojadas en su sitio web y, sobre ese supuesto, determinaron su responsabilidad infraccional respecto a los hechos denunciados por el Servicio Nacional del Consumidor”⁶⁸.

Esta sentencia se aparta de la jurisprudencia ya comentada en el sentido de que, si bien rechaza el recurso de queja, entra al fondo del asunto por medio de las facultades de oficio de la Corte Suprema, terminando por invalidar el fallo de segunda instancia.

Otra sentencia, sin embargo, contradice derechamente la jurisprudencia del rechazo absoluto a los recursos de queja interpuestos por la parte vencida en juicios de policía local en materia de consumo. Se trata del caso *J.M.I.C. con Herrera*, ya reseñado *supra* en cuanto a su fondo, en el cual se acoge, derechamente, el recurso de queja interpuesto por el consumidor vencido.

En este caso sobre fraude bancario, en el cual la querella infraccional y demanda civil había sido rechazada en primera instancia, pronunciamiento que fue confirmado en sede de apelaciones por no existir responsabilidad infraccional de la demandada, la Corte entró al fondo del asunto y concluyó que sí existió responsabilidad infraccional. Por lo anterior, acogió el recurso de queja y condenó infraccional y civilmente a la institución financiera demandada, como se lee a continuación:

⁶⁷ Yapo.cl SpA con Decimotercera sala I. C. de Apelaciones de Santiago, considerando cuarto.

⁶⁸ Yapo.cl SpA con Decimotercera sala I. C. de Apelaciones de Santiago, considerando quinto.

“Por estas consideraciones y conforme lo dispone el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, SE ACOGE el recurso de queja deducido en contra de los integrantes de la Corte de Apelaciones de Santiago, Ministros señor Fernando Carreño Ortega y señora María Loreto Gutiérrez Alvear y la Abogada Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida, por haber dictado con falta o abuso la sentencia de ocho de marzo de dos mil veintitrés, y, en consecuencia, se la deja sin efecto y se decide, conforme lo previamente razonado, que SE REVOCA la sentencia apelada de veintitrés de octubre de dos mil veinte, dictada en los autos Rol 51.651-7-2019 del Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes (...)”.⁶⁹

Esta sentencia, sin embargo, registra la prevención del ministro Leopoldo Llanos, según se lee a continuación:

“Se previene que el Ministro Sr. Llanos estuvo por rechazar el recurso de queja deducido por estimar que no se ha incurrido en una falta de abuso grave, sino solo distinta apreciación jurídica de los antecedentes del proceso. Sin embargo, estuvo por ejercer las facultades oficinas de esta Corte, anular de oficio la sentencia de segundo grado y dictar otra en su reemplazo que revoque lo decidido por la judicatura de primer grado, en virtud de los mismos fundamentos expresados por la decisión de mayoría.”⁷⁰

Además, la sentencia documenta el voto en contra del ministro Jean Pierre Matus, del siguiente tenor:

“Acordado con el voto en contra del Ministro Sr. Matus, quien estuvo por rechazar el recurso de queja impetrado, desde que no advierten falta o abuso grave en lo resuelto por los recurridos, atendidos los hechos que estimaron probados y la legislación aplicable.”⁷¹

Lo anterior da cuenta de que existen ciertas excepciones a la línea jurisprudencial de sentencias en las cuales la Corte ha omitido pronunciarse sobre el fondo del asunto ante causas llegadas ante ella vía recurso de queja, por no existir falta o abuso grave.

e) Conclusiones

El año 2024 entregó valiosa jurisprudencia de la Corte Suprema relativa a casos tramitados en sede de policía local en materia de consumo.

En primer lugar, y en lo relativo a la responsabilidad infraccional y civil de entidades financieras por eventos de fraude bancario, la Corte determinó que el hecho de que la persona consumidora entregue, por medio de un engaño, sus credenciales de seguridad a terceras personas, no libera a la proveedora financiera de sus obligaciones de seguridad y resguardo. En este sentido, si el banco no detecta y previene operaciones fraudulentas, pudiendo y debiendo hacerlo, puede incurrir en responsabilidad infraccional y civil.

⁶⁹ J.M.I.C. con Herrera, parte resolutive.

⁷⁰ J.M.I.C. con Herrera, prevención del ministro Llanos.

⁷¹ J.M.I.C. con Herrera, voto en contra del ministro Matus.

En segundo lugar, el máximo tribunal conceptualizó el término “intermediario”, contenido en el artículo 43 de la Ley N°19.496. Citando al profesor Juan Contardo en obra editada por Carlos Pizarro, Iñigo de la Maza y Francisca Barrientos, la corte señaló que, en sentido estricto, “intermediario” es la persona que contrata directamente con el consumidor la prestación del servicio, acordando que este será ejecutado por un tercero. Luego, en sentido amplio, citando a las profesoras María Graciela Brantt Zumarán y Claudia Mejías Alonzo, afirmó que “intermediario” es quien despliega una conducta activa que promueve la contratación entre quien ofrece un producto o servicio y la parte consumidora. Aplicando los conceptos al caso en cuestión, la Corte concluyó que la empresa denunciada no satisfacía la calidad en comento, considerando que no participó en la formación del consentimiento entre oferentes y consumidores, no adquirió derechos ni obligaciones en dichas relaciones contractuales, no cobró precio ni comisión alguna, y no participó del proceso de pago o logística en la relación de consumo.

En tercer lugar, un voto disidente en una sentencia dictada el año 2024 sostuvo que una automotora incumple los términos y condiciones pactados si entrega un automóvil a un tercero ajeno a la relación contractual, que solamente pagó el monto de la primera cuota y conocía datos como el RUT de la compradora, el modelo del vehículo y el monto a pagar.

En cuarto y último lugar, el año 2024 se vio matizada la jurisprudencia consistente en el rechazo absoluto, sin pronunciamiento sobre el fondo del asunto, de los recursos de queja intentados por la parte vencida en procedimientos tramitados ante policía local en materia de consumo, la cual se sostenía, por lo menos, durante los años 2022 y 2023. Si bien una sentencia siguió dicha jurisprudencia al pie de la letra, una segunda sentencia registra un voto disidente que estuvo por acoger el recurso de queja, y una tercera sentencia, luego de rechazar el recurso de queja intentado, se pronunció sobre el fondo del asunto, invalidando de oficio el fallo de apelaciones. Yendo más lejos todavía, una cuarta sentencia acogió el recurso de queja intentado por razones de fondo, aunque registró una prevención que estuvo por rechazar el recurso e invalidar la sentencia de oficio, y un voto disidente que sostenía el rechazo, sin más, del recurso de queja.

V. JUICIOS EJECUTIVOS

Durante el año 2024, detectamos once sentencias dictadas por la Corte Suprema en la cual se menciona la Ley N°19.496 en procedimientos ejecutivos, a propósito de las excepciones opuestas por las partes ejecutadas⁷². Estos fallos fueron filtrados por criterios de relevancia y conexión con el derecho del consumo, resultando en dos pronunciamientos seleccionados.

Sin perjuicio de tal filtro, pudimos constatar que, en diez de los once fallos detectados, la Corte Suprema rechazó los recursos de casación interpuestos por las partes ejecutadas. El onceavo, la excepción, podría marcar un precedente importante en nuestro sistema judicial. Este dato debe analizarse en conjunto con nuestro informe del año 2023, que mostró que, de nueve sentencias en las cuales la Corte Suprema mencionó la Ley N°19.496 en un juicio ejecutivo, casi todos los recursos resultaron en un completo rechazo por parte de la Corte, confirmándose la ejecución (con la excepción de un caso en el cual la Corte Suprema casó de oficio una sentencia).⁷³

Los dos casos seleccionados para exhibir en este informe son juicios en los cuales la parte demandada opuso excepciones relativas a la existencia de cláusulas abusivas. Sin embargo, ambas sentencias resultan contradictorias, como se pasa a explicar.

La primera de ellas es *Tesorería General de la República de Chile con F.*, en la cual se determinó que las discusiones sobre abusividad de las cláusulas del contrato deben zanjarse en un juicio diverso y declarativo. Por otro lado, el fallo *Banco Santander-Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía* muestra una aproximación diversa de nuestro máximo tribunal, en el cual se entra a analizar la validez de una cláusula de aceleración, declarándose su abusividad y acogiendo la excepción de nulidad de la obligación, opuesta por la ejecutada.

a) Las discusiones sobre abusividad de las cláusulas deben zanjar en juicio declarativo: sentencia Tesorería General de la República de Chile con F.

¿En qué consiste el caso? Tesorería General de la República interpone una acción ejecutiva de cobro de un pagaré contra la parte deudora, quien se defiende a través de las excepciones de los numerales 7 y 14 del artículo 464 del Código de Procedimiento Civil, argumentando que el documento fue suscrito por un mandatario

⁷² Tesorería General de la República de Chile con F.; Banco Santander - Chile con ICPM Ingeniería y Construcción Limitada; Banco de Crédito e Inversiones con Luis Guerrero Araya, Ingeniería Empresa de Responsabilidad Limitada; CAT Administradora de Tarjetas S.A. con J.; BK SpA con G.E.M.; Scotiabank Chile S.A. con V.; Banco de Chile con G.; Banco del Estado de Chile con Globus Computación SpA; Banco Santander-Chile S.A. con L.; Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía; Banco BICE con U.A.A.

⁷³ DE LA MAZA, Iñigo (dir.) y SALINAS, María Leticia y SANHUEZA, Diego (coords.) (2024). La ley N° 19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2023. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales, p. 29.

a través de una delegación de poder, en circunstancias tales que el mandato contiene una cláusula abusiva al respecto.

¿Cuál es la historia procesal del caso? Se interpone ante el 18° Juzgado Civil de Santiago la acción ejecutiva de cobro de pagaré. La parte demandada interpone sus excepciones en conformidad al artículo 464 N°7 y 14 del Código de Procedimiento Civil, siendo ellos la falta de requisitos legales para que el título tenga mérito ejecutivo y la nulidad de la obligación.

El tribunal rechaza las excepciones alegadas por la demandada y acerca de la abusividad de las cláusulas dispone que establece que tal controversia debe realizarse en un juicio diverso y declarativo.

La deudora recurre de apelación ante la Corte de Apelaciones de Santiago quien confirma el fallo en razón del mismo razonamiento. Finalmente, se interpone el recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema en la cual es rechazado argumentando que habría validez en la obligación a pesar de la falta de requisitos legales para que se configure el título ejecutivo.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? Rechaza el recurso interpuesto señalando que las excepciones alegadas no eran aplicables al caso a pesar de la posible abusividad de las cláusulas que originaron el mandato para la suscripción del pagaré.

Se confirmó que el mandato era oponible y que las impugnaciones sobre las cláusulas abusivas debían ser abordadas en un juicio declarativo, según se lee a continuación:

“Que el fallo de primer grado, confirmado por la sentencia que se impugna, rechazó en primer lugar la excepción del numeral 7° del artículo 464 del Código de Procedimiento Civil, estableciendo los sentenciadores que resulta completamente oponible a la ejecutada el mandato contenido en el contrato de autos y la consecuente suscripción de los instrumentos cuyo cobro se pretende, al haberse observado tanto las facultades contenidas en el primero como los requisitos del segundo. Ello, en razón de que se otorgaron facultades suficientes para los efectos de confeccionar y llenar los instrumentos que por esta vía se pretenden, por mandataria de la ejecutante, cuya personería fue debidamente acompañada a la causa y cualquier discusión sobre cláusulas abusivas, debe ser materia de un juicio diverso y declarativo.”⁷⁴

b) Cláusula de aceleración declarada como abusiva en juicio ejecutivo: sentencia Banco Santander-Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía

¿En qué consiste el caso? Banco Santander-Chile interpuso demanda ejecutiva de desposeimiento en contra de Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía. En el cuerpo del libelo, la demandante afirma que celebró dos contratos de mutuo con la demandada, por 2.240 UF y 224,9207 UF, respectivamente, a pagarse mensualmente

⁷⁴ Tesorería General de la República de Chile con F., considerando tercero.

en 300 cuotas. Sostiene que, de acuerdo con una cláusula del contrato, el plazo se consideraría vencido, y se podría exigir el total de la deuda, si la deudora cayera en insolvencia, situación que se consideraría verificada por el cese de pago de una obligación de dinero respecto de cualquier acreedor. También se estipuló que la deuda sería totalmente exigible si la deudora incumpliera cualquiera de las prohibiciones establecidas en el contrato, como aquellas de gravar y enajenar la propiedad hipotecada en caución de la obligación.

Adiciona que la deudora habría fallado en el cumplimiento de una obligación dineraria fundada en un pagaré por \$48.681.712 que mantenía con la demandante, a pagarse en 96 cuotas mensuales, respecto del cual no se habría cancelado la tercera mensualidad. Considerando que la demandada habría pagado hasta la cuota 67 de los mutuos, lo demandado considera 1895,7592 UF y 190,3559 UF, respectivamente.

La demandada opuso diversas excepciones a la ejecución, dentro de la cual interesa, en esta oportunidad, la del artículo 464 N°14 del Código de Procedimiento Civil. Sostuvo que la obligación demandada era nula, pues las cláusulas del contrato de mutuo serían abusivas y habrían sido incorporadas al contrato de manera unilateral, en circunstancias tales que la deudora solo pudo aceptarlas. Adicionalmente, afirma que la insolvencia no puede ser entregada a la calificación de una de las partes del contrato, y que no puede aceptarse la aceleración de la deuda de los mutuos por el incumplimiento de una obligación diversa.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El 2° Juzgado Civil de Temuco resolvió que la deudora concurrió voluntariamente a la suscripción del contrato, habiendo tenido acceso a su contenido. Además, la sentencia consideró que la demandada infringió voluntariamente la obligación de no caer en mora de obligaciones crediticias. En razón de lo anterior, se rechazó la excepción en análisis y dio curso a la ejecución. Ante esta decisión, la parte demandada interpuso recurso de apelación, el cual fue rechazado en sede de apelaciones, confirmándose el fallo impugnado sin ulteriores motivaciones. Frente a dicho dictamen, la demandada presentó una casación en el fondo.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? En primer lugar, la Corte consideró que el contrato entre las partes es uno de adhesión, porque las estipulaciones en él contenidas fueron propuestas unilateralmente por el banco, sin que la demandada pudiera alterarlas o modificarlas (considerandos noveno y décimo).

En segundo lugar, la Corte establece que, para determinar la abusividad de una cláusula en virtud del artículo 16 letra g) de la Ley N°19.496, deben concurrir dos requisitos copulativos: (i) que la estipulación sea contraria a las exigencias de la buena fe; y (ii) que la cláusula provoque un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor (considerando undécimo).

En tercer lugar, la magistratura asevera que las cláusulas de aceleración, en principio, son válidas (considerando decimosexto).

En cuarto lugar, la Corte revisó la validez de la cláusula de aceleración por insolvencia del deudor. Sobre este punto, concluyó que la misma es abusiva, pues resulta contraria a la buena fe al ser una estipulación que el consumidor, de estar en un pie de igualdad, no habría aceptado (considerando decimoctavo). Véase el siguiente extracto:

“Una estipulación por la que el acreedor define cuándo el deudor cae en estado de insolvencia, equiparándola al incumplimiento de cualquier obligación respecto de cualquier acreedor, al menos en términos abstractos - el proveedor habría impuesto al consumidor una estipulación que, de estar en un pie (sic) de igualdad, no habría aceptado. Entonces, al imponerla al consumidor, el proveedor se aleja del estándar de conducta y de las exigencias que imponen la buena fe.”⁷⁵

Además, la estipulación causaría un desequilibrio importante según el entender de la Corte Suprema, debido a que, atendido el propósito práctico del contrato, un consumidor normal tiene la seguridad de que, mientras dé cumplimiento a las cuotas y no caiga en un estado de notoria insolvencia, no verá acelerado su crédito (considerando vigésimo).

Sobre el concepto de “insolvencia”, la Corte determinó que se trata de un “estado o situación patrimonial del deudor que hace imposible el cumplimiento de sus obligaciones presentes y futuras”⁷⁶ y que resulta necesario que un tribunal declare dicho estado (considerando vigesimoséptimo).

En atención a este razonamiento, se determinó que no puede ser válida una cláusula en virtud de la cual la aceleración de la deuda dependa de que el acreedor determine, por sí solo y sin declaración judicial:

“Esta Corte no puede aceptar que sea el proveedor -el Banco Santander- quien defina, unilateralmente y sin pasar por la autoridad jurisdiccional, que el deudor se halla en un estado de insolvencia, menos si dicha calificación apareja una consecuencia como la de acelerar una deuda pactada en cuotas pagaderas en el tiempo”.⁷⁷

Sin perjuicio de ello, la sentencia advierte que no existirían problemas de validez en una cláusula que condicione la aceleración a una insolvencia judicialmente declarada (considerando vigesimoséptimo).

En quinto lugar, la corte analizó la validez de la cláusula de aceleración por el incumplimiento de las prohibiciones del contrato, como aquella que proscribe la enajenación, gravamen, o celebración de cualquier acto o contrato con respecto al inmueble hipotecado.

⁷⁵ Banco Santander-Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía, considerando decimoctavo.

⁷⁶ Banco Santander-Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía, considerando vigesimoséptimo.

⁷⁷ Banco Santander-Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía, considerando vigesimoséptimo.

Preguntándose si la cláusula es contraria a la buena fe, la Corte trae a colación el artículo 2415 del Código Civil⁷⁸, y lo estudiado por la doctrina civilista, estableciendo que la garantía del acreedor hipotecario no se vería afectada con la enajenación o constitución de nuevas hipotecas, pues podrá perseguir el inmueble sin importar quien sea su titular, y con pago preferente (considerandos trigesimocuarto y trigesimosexto). Con ello en consideración, la Corte determina que la cláusula es contraria a la buena fe objetiva.

Luego, respecto al desequilibrio importante, la Corte considera que la cláusula en cuestión sí lo produce, en consideración a la finalidad del contrato y las disposiciones especiales y generales que lo rigen:

“Por lo que toca a la finalidad o propósito práctico del contrato, al igual que lo que sucede con la estipulación de la letra d), debe considerarse que el recurrente celebró el contrato de compraventa, mutuo con hipoteca para acceder a un préstamo de dinero que otro modo -sin la garantía – no habría obtenido y cuya restitución se pactaría en un número considerable de cuotas que le permitiría pagarlas conservando la propiedad del inmueble hipotecado. Es evidente que está finalidad no puede verse frustrada por el hecho que el dueño del inmueble ejercite un derecho que la ley le reconoce en términos absolutos, sin perjuicio, claro está, de los límites impuestos por la buena fe objetiva del artículo 1546 de Código Civil, que en este caso no resultan aplicables respecto del ejercicio de este derecho reconocido por el artículo 2415 del mismo cuerpo legal.

En lo relativo a las disposiciones generales y especiales que rigen el contrato, particularmente, en lo concerniente a la causa de aceleración de la deuda para el caso de infracción de la prohibición de enajenar. Al contrastar la estipulación de la letra f) con las disposiciones legales que rigen el contrato de hipoteca, especialmente, con el artículo 2415 del Código Civil, no resulta razonable que el consumidor -dueño del inmueble – quede sujeto a una sanción tan drástica cuando de lo que se trata de un derecho – de constituir nuevas hipotecas y enajenar - que, según la disposición legal, el dueño del inmueble “siempre” podrá ejercitar. Una estipulación como esta, como resulta evidente, únicamente reporta un beneficio al proveedor, no así al consumidor.”⁷⁹

En sexto lugar, y una vez declarada la abusividad de ambas cláusulas, la Corte establece que la misma acarrea la consecuencia jurídica de la nulidad absoluta. Lo anterior se sustenta en que el artículo 16 de la Ley N°19.496 es una norma prohibitiva, de manera que las cláusulas adolecen de objeto ilícito (considerando trigesimooctavo). Enseguida, señala que esta nulidad es absoluta, pero parcial, pues afecta únicamente dos estipulaciones de la cláusula de aceleración, persistiendo la validez del resto del contrato (considerando trigesimonoveno).

⁷⁸ Artículo 2415 del Código Civil: “El dueño de los bienes gravados con hipoteca podrá siempre enajenarlos o hipotecarlos, no obstante cualquiera estipulación en contrario”.

⁷⁹ Banco Santander-Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía, considerando trigesimoquinto.

En consecuencia, la Corte Suprema acogió el recurso de casación en el fondo de la ejecutada, dictando sentencia de reemplazo en la cual se revocó la sentencia apelada, acogiendo la excepción de nulidad de la obligación y rechazando la demanda ejecutiva. Esta decisión se tomó con el voto disidente del ministro Arturo Prado Puga, quien consideró que las cláusulas analizadas no eran abusivas.

c) Conclusiones

Las sentencias en análisis, pronunciadas en juicios ejecutivos durante el año 2024 por la Corte Suprema, dan cuenta de dos miradas distintas que puede tener la Corte Suprema ante la alegación de existir cláusulas abusivas en el contrato que liga a las partes de una ejecución.

Por un lado, la Corte puede sostener que las discusiones sobre la abusividad de las cláusulas deben zanjarse en un juicio diverso y declarativo. Por el otro, es posible que se entre al análisis de la validez de estas cláusulas, e incluso se declare su abusividad y, con ello, se acoja una excepción de nulidad de la obligación.

VI. OTROS PROCEDIMIENTOS

Durante el año 2024, la Corte Suprema resolvió algunos casos vinculados con la aplicación de la Ley N°19.496 en procedimientos distintos a los establecidos en dicho cuerpo legal. Nuestra búsqueda nos permitió identificar cuatro sentencias en las cuales la Corte Suprema mencionó e interpretó la Ley N°19.496 en procedimientos distintos a los previamente tratados (juicio especial por vulneración al interés colectivo o difuso de las personas consumidoras, acciones constitucionales de protección, y acciones entabladas en sede de policía local). Se trata de un juicio arbitral por incumplimiento contractual⁸⁰, una demanda civil ordinaria por responsabilidad extracontractual⁸¹, y recursos de amparo interpuestos en contra de juzgados de policía local que decretaron la reclusión nocturna de representantes legales de una empresa proveedora como medida de apremio para el pago de multas por infracción a la Ley N°19.496⁸².

Del examen de las sentencias referidas, es posible identificar tres temas abordados por nuestro máximo tribunal. El primero de ellos es la noción de “contrato de adhesión” analizada en el contexto de un contrato de seguro; el segundo trata sobre la excepción de cosa juzgada, específicamente, sobre la identidad de la causa de pedir como requisito en su configuración en un caso de responsabilidad por incumplimiento del deber de seguridad; y el último, sobre la facultad de los juzgados de policía local para decretar medidas de apremio por el no pago de multas impuestas por infracciones a la Ley N°19.496.

a) Concepto de contrato de adhesión: sentencia Compañía Molinera Talca S.A. con Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A

¿En qué consiste el caso? Compañía Molinera Talca S.A. deduce acción por incumplimiento contractual en contra de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. Acusando un supuesto incumplimiento contractual por parte de la compañía de seguros, que consistiría en que no habría cumplido de manera íntegra su obligación de indemnizar los perjuicios ocasionados por un siniestro ocurrido el 24 de enero de 2017, debido a que no indemnizó toda la superficie de la cosa asegurada.

¿Cuál es la historia procesal del caso? De acuerdo con el considerando tercero de la sentencia de la Corte Suprema, la sentencia de primera instancia resolvió que la compañía de seguros no habría cumplido íntegramente con las obligaciones emanadas del contrato. Además, desestimó la alegación de la compañía de seguros respecto de la falta de legitimación activa de la parte demandante. Por ello, condenó a la compañía de seguros al pago de 14.234 U.F. correspondientes a la superficie no indemnizada.

⁸⁰ Compañía Molinera Talca S.A. con Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.

⁸¹ Silva Silva José con Easy Retail S.A.

⁸² A.S.D.F. contra Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes; B.A.M.P contra 1°-2°-3° Juzgado de Policía Local de las Condes y 2° Juzgado de Policía Local de Ñuñoa.

En segunda instancia, la Corte de Apelaciones de Talca revocó la sentencia anterior, ya que estimó que la demandante no probó adecuadamente que el edificio tuviera una superficie total de 2.374 metros cuadrados.

En atención a esta decisión, el actor interpuso recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema, alegando entre otras, que no se tomó en cuenta la posición dominante de la compañía de seguros considerando que se trataba de un contrato de adhesión, vulnerando de tal manera los artículos 2º ter, 3º, 4º, 12 A, 17 E y 17 H de la Ley N°19.496.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? En lo relativo a la Ley N°19.496, debe notarse que la Corte desechó el acápite relativo a infracciones a dicha normativa por tratarse de alegaciones nuevas, de manera que no se cumple con los requisitos del recurso de casación (considerando decimoséptimo).

Sin perjuicio de lo anterior, la Corte entrega algunas nociones acerca de lo que entiende por “contrato de adhesión” al momento de describir las características y categorizaciones del contrato de seguros. Sin ir más lejos, la sentencia expresa lo siguiente:

“Dentro de sus características la doctrina destaca que se trata de un contrato bilateral, consensual, nominado, oneroso, de tracto sucesivo, de adhesión, dirigido, principal y generalmente individual, de máxima buena fe. (...) Los seguros más frecuentes han pasado a ser de adhesión y dirigidos, al ser en su gran mayoría extendidos por las compañías aseguradoras sobre la base de formularios previamente incorporados en el registro respectivo de la Superintendencia de Valores y Seguros, en cuyo caso los asegurados se limitan a aceptar las condiciones generales, comunes para riesgos de una misma materia, los que han sido visados por la autoridad para su comercialización. Es principal, ya que su celebración y existencia no está supeditada a la vigencia de otro contrato o convención”.⁸³

b) Cosa juzgada: sentencia S.S.J. con Easy Retail S.A.

¿En qué consiste el caso? El demandante interpuso una acción de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual en contra de Easy Retail S.A., con fundamento en la supuesta sustracción de su camioneta en los estacionamientos de la tienda Easy en Talca mientras el demandante realizaba compras el día 9 de febrero del año 2017. Alegó que la empresa incumplió su deber general de seguridad, solicitando la suma de 7.000.000 de pesos por concepto de daño emergente, y la suma de 10.000.000 de pesos por daño moral.

Por su lado, la demandada opuso la excepción de cosa juzgada, indicando que ya existía una sentencia firme que provenía del 2º Juzgado de Policía Local de Talca, correspondiente al Rol N° 872-2017, instancia en la cual se rechazó la demanda interpuesta por el demandante, la cual se fundaba en la Ley N°19.496.

⁸³ Compañía Molinera Talca S.A. con Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., considerando noveno.

¿Cuál es la historia procesal del caso? En primera instancia, el 2º Juzgado de Letras de Talca acogió la excepción de cosa juzgada, ya que existía identidad de las partes, del objeto y de la causa de pedir en un juicio previo tramitado ante el 2º Juzgado de Policía Local de Talca. En segunda instancia, la Corte de Apelaciones de Talca resolvió confirmar la sentencia anterior. Ante esta última decisión, el demandante interpuso recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte, en su considerando cuarto, establece la cuestión jurídica, indicando que la controversia solo se centraba en la concurrencia del tercer requisito contemplado en el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, la identidad de la causa de pedir, debido a que no existía discusión respecto de las partes ni del objeto. Como se lee a continuación:

“Fundamentan lo anterior teniendo presente que respecto de los dos primeros requisitos establecidos en el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil no existió discusión en su procedencia, quedando lo discutido únicamente en el requisito del numeral tercero, que define causa de pedir como “el fundamento inmediato del derecho deducido en el juicio.”⁸⁴

Para resolver lo anterior la Corte Suprema estableció que, tanto en el juicio tramitado ante el Juzgado de Policía Local de Talca como en el Segundo Juzgado de Letras de Talca, el fundamento inmediato del derecho alegado era el mismo: la falta del deber de cuidado y seguridad por parte del proveedor del servicio respecto del vehículo sustraído en sus instalaciones. Lo anterior se puede apreciar en el siguiente pasaje:

“ (...) el tribunal hace una correcta aplicación de derecho, pues queda de manifiesto que la causa de pedir en la causa tenida a la vista, tramitada ante el Juzgado de Policía Local y esta demanda civil, es la misma, desde que además de solicitarse el resarcimiento de los mismos perjuicios fundado en los mismos hechos generadores de la responsabilidad, las dos demandas civiles tienen su fundamento en la falta del deber de cuidado y de seguridad que debió tener la demandada con sus clientes y, en el caso se analiza, con el demandante.”⁸⁵

c) *Facultades de los juzgados de policía local para decretar medidas de apremio por no pago de multas por infracción a la Ley N°19.496: B.A.M.P contra 1º-2º-3º Juzgado de Policía Local de Las Condes y 2º Juzgado de Policía Local de Ñuñoa, A.S.D.F. contra Tercer Juzgado De Policía Local de Las Condes*

¿En qué consisten los casos y cuál es su historia procesal? En este apartado se analizarán dos causas atendiendo a que ambas versan sobre las facultades de los Juzgados de Policía Local para decretar medidas de apremio ante la falta de pago de multas por infracciones a la Ley N°19.496.

B.A.M.P y D.F.A.S., representantes legales de la sociedad Dualtron SpA, interponen un recurso de amparo, ante la Corte de Apelaciones de Santiago, en contra de los 1º,

⁸⁴ S.S.J. con Easy Retail S.A., considerando cuarto.

⁸⁵ S.S.J. con Easy Retail S.A., considerando octavo.

2º, y 3º Juzgado de Policía Local de las Condes y el 2º Juzgado de Policía Local de Ñuñoa. Los recursos se fundamentan en que estos tribunales, en contexto de procesos infraccionales por contravención a la Ley N°19.496, habrían decretado la reclusión nocturna de los recurrentes, en su calidad de representantes legales de la empresa condenada, como medida de apremio ante la mora en el pago de las multas impuestas. La Corte de Apelaciones de Santiago, conociendo de los recursos, los rechaza, argumentando que no existiría ilegalidad en la dictación de la reclusión nocturna como medida de apremio. Ante esta decisión, el recurrente apela el fallo ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte reproduce casi completa e íntegramente los mismos razonamientos en ambas causas, razón por la cual se reconstruye el razonamiento en conjunto para ambas. La Corte, en el considerando segundo de ambas sentencias, establece la cuestión jurídica. En este sentido señala que “la controversia radica entonces en dilucidar si el Juez de Policía Local, se encuentra facultado para apercibir y disponer el apremio de reclusión nocturna en sustitución de la multa impuesta por infracción a la Ley del Consumidor”⁸⁶.

En ambos casos, la Corte determina que los juzgados de policía local carecen de facultades para decretar estos apremios, ya que solo pueden hacerlo con relación a multas a beneficio municipal, en circunstancias tales que las relativas a infracciones a la Ley N°19.496 lo son a beneficio fiscal. Véase el siguiente pasaje de la sentencia:

“Que de las normas previamente transcritas emana que las facultades que tienen los Juzgados de Policía Local para decretar apremios por el no pago de las multas, lo son respecto de aquellas impuestas a beneficio Municipal, más no respecto de las multas impuestas en el contexto de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores puesto que éstas lo son a beneficio fiscal y no municipal”⁸⁷.

Las sentencias contaron con el voto disidente del ministro Matus y el abogado integrante Gandulfo, quienes fueron de la opinión de que el destino de la multa no obsta a la competencia del juzgado de policía local para dictar el apremio decretado, por lo cual están por confirmar la sentencia apelada.

d) Conclusiones

Este apartado ha abordado un universo de 4 sentencias de la Corte Suprema en su jurisprudencia relacionadas con la Ley N°19.496 y su aplicación a otros procedimientos no incluidos en las secciones anteriores. Dentro del universo de 4 sentencias, se identificaron 3 temáticas principales, (1) el concepto de contrato de

⁸⁶ B.A.M.P contra 1º-2º-3º Juzgado de Policía Local de las Condes y 2º Juzgado de Policía Local de Ñuñoa, considerando segundo; A.S.D.F. contra Tercer Juzgado De Policía Local De Las Condes, considerando segundo.

⁸⁷ A.S.D.F. contra Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, considerando tercero, B.A.M.P contra 1º-2º-3º Juzgado de Policía Local de las Condes y 2º Juzgado de Policía Local de Ñuñoa, considerando tercero.

adhesión, (2) cosa juzgada y (3) facultades de los juzgados de policía local para decretar medidas de apremio por no pago de multas por infracción a la Ley N°19.496.

En primer lugar, la Corte Suprema sostiene que el concepto de contrato de adhesión abarca los contratos de seguro dado que el contenido de estos está determinado por formularios previamente redactados, en circunstancias tales que los asegurados se limitan a aceptar estas condiciones generales, configurándose la calidad de contrato de adhesión.

En segundo lugar, la Corte Suprema reconoce la aplicación de la figura de “cosa juzgada” entre un procedimiento tramitado en policía local y un procedimiento civil ordinario, toda vez que el fundamento de ambas acciones es el mismo, configurándose así la hipótesis de “misma causa de pedir”.

Finalmente, en tercer lugar, la Corte determina el ámbito de competencia y, específicamente, las atribuciones para decretar medidas de apremio de los juzgados de policía local en causas infraccionales que versen sobre la Ley N°19.496, estableciendo que la facultad de decretar reclusión nocturna por no pago de multas contemplada en la ley que rige a dichos tribunales no es aplicable a las multas dictadas en razón de infracciones a la Ley N°19.496, puesto que estas no son impuestas a beneficio municipal sino a beneficio fiscal.

VII. JURISPRUDENCIA CITADA

JUICIOS COLECTIVOS

“C. con Comercial ECCSA S.A.” (2024): Corte Suprema, 18 de enero de 2024, rol N° 252.553-2023.

“Frigerio con Inmobiliaria Incoviba Optius Limitada” (2024): Corte Suprema, 6 de marzo de 2024, rol N° 194.781-2023.

“Conadecus con CMPC Tissue y otro” (2024): Corte Suprema, 24 de julio de 2024, rol N° 83.994-2023.

“G. y otros con Constructora Guzmán Larraín Ltda. y otro” (2024): Corte Suprema, 22 de abril de 2024, rol N° 83.994-2023.

“SERNAC con Sociedad de Consumo de Energía Eléctrica Charrúa Ltda.” (2024): Corte Suprema, 16 de mayo de 2024, rol N° 32.484-2022.

“SERNAC con Yahan Valdivia Rodríguez y otros” (2024): Corte Suprema, 22 de julio de 2024, rol N° 16.683-2024.

“Ortiz con Galilea S.A. Ingeniería y Construcción” (2024): Corte Suprema, 23 de mayo de 2024, rol N° 15.163-2024.

“SERNAC con Servicios Pullman Bus Costa Central S.A.” (2024): Corte Suprema, 5 de febrero de 2024, rol N° 14.926-2022

“SERNAC con Cencosud Retail S.A.” (2024): Corte Suprema, 15 de enero de 2024, rol N° 13.322-2022.

“SERNAC con Empresa de Transporte Viña Bus S.A.” (2024): Corte Suprema, 2 de febrero de 2024, rol N° 12.376-2022.

“Inmobiliaria PY S.A. con G. P. M. y otros” (2024): Corte Suprema, 16 de abril de 2024, rol N° 6.943-2024.

“SERNAC con Inversiones Nueva Polar SpA” (2024): Corte Suprema, 6 de junio de 2024, rol N° 5.787-2023.

“SERNAC con Galilea S.A. Ingeniería y Construcción” (2024): Corte Suprema, 4 de junio de 2024, rol N° 2.038-2024.

“CONADECUS con Santander Consumer Finance” (2024): Corte Suprema, 1 de octubre de 2024, rol N° 20.625-2024.

“CONADECUS. Con Empresas Lipigas S.A.” (2024): Corte Suprema, 19 de agosto de 2024, rol N° 9.242-2024.

“SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A.” (2024): Corte Suprema, 10 de octubre de 2024, rol N° 5.717-2023.

“CONADECUS con AFP Modelo S.A.” (2024): Corte Suprema, 9 de diciembre de 2024, rol N° 49.668-2024.

“SERNAC con Inversiones y Tarjetas” (2019): 11° Juzgado Civil de Santiago, rol N° 34.041-2017.

JUICIOS TRAMITADOS EN SEDE DE PROTECCIÓN

“C. con Estudio Jurídico Orpro S.A.” (2024): Corte Suprema, 27 de febrero de 2024, rol N° 246.047-2023.

“M. con CAT Administradora de Tarjetas S.A.” (2024): Corte Suprema, 19 de enero de 2024, rol N° 242.318-2023.

“G. con Cencosud Retail S.A. (Jumbo Portal La Reina)” (2024): Corte Suprema, 9 de agosto de 2024, rol N° 30.554-2024.

“E. y otra con Compañía Panameña de Aviación S.A.” (2024): Corte Suprema, 30 de julio de 2024, rol N° 28.393-2024.

“S. con Inmobiliaria la Cruz S.A.” (2024): Corte Suprema, 28 de mayo de 2024, rol N° 17.532-2024.

“N. con Hites S.A.” (2024): Corte Suprema, 23 de mayo de 2024, rol N° 17.076-2024.

“C. con Banco del Estado de Chile” (2024): Corte Suprema, 9 de mayo de 2024, rol N° 14.824-2024.

“G. con Cobranzas Cobralet Ltda.” (2024): Corte Suprema, 10 de julio de 2024, rol N° 13.740-2024.

“F. con Banco Santander-Chile” (2024): Corte Suprema, 17 de abril de 2024, rol N° 9.430-2024.

“Z. con Forum Servicios Financieros S.A.” (2024): Corte Suprema, 8 de noviembre de 2024, rol N° 54.804-2024.

“G. con Latam Airlines Group S.A.” (2024): Corte Suprema, 6 de noviembre de 2024, rol N° 54.679-2024.

“C. con Banco de Chile” (2024): Corte Suprema, 14 de agosto de 2024, rol N° 25.161-2024.

“J. con Isapre Banmédica S.A.” (2024): Corte Suprema, 18 de octubre de 2024, rol N° 21.174-2024.

“Z. con Banco de Chile” (2024): Corte Suprema, 8 de octubre de 2024, rol N° 16.841-2024

“M. con Gastronomía Nómade Limitada” (2024): Corte Suprema, 30 de agosto de 2024, rol N° 13.355-2024.

“C. con Promotora CMR Falabella S.A.” (2024): Corte Suprema, 21 de agosto de 2024, rol N° 682-2024.

JUICIOS TRAMITADOS EN POLICÍA LOCAL

“M. L. C. con Corte de Apelaciones de Santiago” (2024): Corte Suprema, 21 de febrero de 2024, rol N° 68.748-2023

“J. M. I. C. con Herrera” (2024): Corte Suprema, 25 de junio de 2024, rol N° 38.128-2023.

“Inversiones Terrafirma Limitada con Lazen” (2024): Corte Suprema, 31 de enero de 2024, rol N° 2.074-2024.

“Yapo.cl SpA con Décimo tercera sala I. C. de Apelaciones de Santiago” (2024): 29 de octubre de 2024, rol N° 223.035-2023.

JUICIOS EJECUTIVOS

“Tesorería General de la República de Chile con F.” (2024): Corte Suprema, 26 de abril de 2024, rol N° 248.534-2023.

“Banco Santander-Chile con ICPM Ingeniería y Construcción Limitada” (2024): Corte Suprema, 24 de enero de 2024, rol N° 147.115-2023.

“Banco de Crédito e Inversiones con Luis Guerrero Araya, Ingeniería Empresa de Responsabilidad Limitada” (2024): Corte Suprema, 26 de enero de 2024, rol N° 115542-2023.

“CAT Administradora de Tarjetas S.A. con J.” (2024): Corte Suprema, 8 de agosto de 2024, rol N° 30.934-2024.

“BK SpA con G.E.M.” (2024): Corte Suprema, 23 de enero de 2024, rol N° 17.859-2023.

“Scotiabank Chile S.A. con V.” (2024): Corte Suprema, 29 de mayo de 2024, rol N° 14.605-2024.

“Banco de Chile con G.” (2024): Corte Suprema, 10 de mayo de 2024, rol N° 10.747-2024.

“Banco del Estado de Chile con Globus Computación SpA” (2024): Corte Suprema, 17 de abril de 2024, rol N° 9.271-2024.

“Banco Santander-Chile S.A. con L.” (2024): Corte Suprema, 21 de octubre de 2024, rol N° 44.867-2024.

“Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía” (2024): Corte Suprema, 24 de octubre de 2024, rol N° 34.713-2023.

“Banco Bice con U.A.A.” (2024): Corte Suprema, 1 de octubre de 2024, rol N° 33.420-2024.

OTROS PROCEDIMIENTOS

“Compañía Molinera Talca S.A. con Zurich Santander Seguros Generales S.A.” (2024): 1 de octubre de 2024, rol N° 139.761-2022.

“M.P.B.A. con 1°-2°-3° juzgado de Policía Local de Las Condes y 2° Juzgado de Policía local de Ñuñoa” (2024): Corte Suprema, 10 de octubre de 2024, rol N° 54.601-2024.

“A.S. con Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes” (2024): 30 de octubre de 2024, rol N° 54.323-2024.

VIII. ANEXO: COMENTARIO EXTERNO

Un breve cuestionamiento a la aplicación del derecho del consumo en materias pertenecientes a la regulación de la calidad en el urbanismo y la construcción:

Sobre la inaplicabilidad jurisprudencial de una exclusión legislativa expresa

*Ricardo Padilla Parot.*⁸⁸

I. INTRODUCCIÓN

La construcción, los asuntos inmobiliarios y la relación de consumo, son tres industrias y materias legales que, en la última década -en especial luego del terremoto que afectó a Chile el 27 de febrero de 2010- han comenzado a interrelacionarse fuertemente en sus normativas y en la concurrencia de hechos que pueden, de un modo u otro, subsumirse -aparente y simultáneamente- en sus particulares regulaciones.

Una cuestión que se debe destacar a partir de la jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema del año 2024, resulta la potencial (y teórica) alternatividad para que el o los actores demandantes, puedan optar entre el régimen y procedimiento en materia de consumo contemplados en la Ley N°19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”) o, aquellos establecidos en el DFL N°458, General de Urbanismo y Construcciones (“LGUC”).

A continuación, analizaré breve y críticamente esta cuestión.

II. CALIDAD Y SEGURIDAD DE UNA EDIFICACIÓN O VIVIENDA

La Corte Suprema, en sentencia de 6 de marzo de 2024,⁸⁹ negó la admisibilidad de un recurso de casación en el fondo por el cual se buscaba revertir la decisión del 6° Juzgado Civil de Santiago, que fuera a su vez confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, en el sentido de declarar admisible la acción colectiva de la LPDC por materias relativas a fallas, defectos y calidad en la construcción de viviendas.

Si bien la Corte Suprema declaró inadmisibile el mentado recurso por cuestiones procesales, lo cierto es, que dicha decisión, viene a mantener firme una tendencia jurisprudencial por la cual se ha aceptado que cuestiones vinculadas -ya sea directa o tangencialmente- con la calidad de la construcción de inmuebles de diversa naturaleza -y en especial de viviendas- puedan ser conocidas bajo los parámetros y la reglamentación de la LPDC.

⁸⁸ Abogado. Licenciado y Magister en Derecho Civil Patrimonial por la Universidad Diego Portales. Master of Laws (LL.M) en International Dispute Resolution por la Universidad King's College London del Reino Unido. Asociado Senior en Carey y Cía. Ltda.

⁸⁹ Frigerio con Inmobiliaria Incoviba Optius Limitada (2024).

La Corte Suprema, en este sentido, ha sentenciado con anterioridad que, “aun cuando el artículo 2° letra e) dispone que en los contratos de venta de viviendas la Ley de Protección al Consumidor no será aplicable en aquello que diga relación con las normas sobre calidad de la construcción, si la acción deducida se basa en la transgresión al deber de seguridad (...), la citada ley resulta aplicable (...). En efecto, la indemnización solicitada se vincula con la contravención al deber de seguridad, al de indemnizar en forma adecuada y oportuna, y al de profesionalidad, los que se encuentran contemplados en la Ley N°19.496. Consecuencialmente, establecido el incumplimiento con ocasión de una infracción a la ley y reuniéndose los requisitos necesarios para acceder a la reparación pecuniaria, corresponde aplicar la sanción que contempla esta normativa.”⁹⁰

Incluso, se ha ido más allá. Nuestro máximo tribunal también ha validado el empleo de la LPDC para ratificar la aplicación de multas a beneficio fiscal en casos en que, derechamente, concurren daños y perjuicios por fallas y defectos constructivos que no son identificables con riesgos o infracciones a deberes de seguridad.⁹¹

Y, así, esta tendencia jurisprudencial también ha hecho eco en los tribunales de alzada. Por ejemplo, la Corte de Apelaciones de Santiago, en sentencia de 6 de agosto de 2024, sentenció que, “aun cuando exista un conflicto ligado a la calidad de la construcción, esto no impide que el conflicto sea conocido por el tribunal a quo, sobre todo considerando que esta cuestión puede estar vinculada a la seguridad del consumidor (...). Por lo demás, la Excma. Corte Suprema ha señalado que, la calidad de la cosa no necesariamente se vincula con la seguridad del consumidor (Corte Suprema, Rol 4065-2018; Rol 46551-2016).”⁹²

Cabe recordar, someramente, que la problemática en cuestión surge -entre otras, pero principalmente- de las siguientes disposiciones legales. Primero, del literal e) del artículo 2 LPDC: “quedan sujetos a las disposiciones de esta ley (...) e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la Ley N°19.472.” Segundo, a partir del artículo 7 LGUC: “las disposiciones de la presente ley prevalecerán sobre cualquiera otra que verse sobre las mismas materias (...).”

Veremos que, existen ciertos argumentos que develan que esta problemática interpretativa es más bien aparente y, que, desde luego, es posible distinguir qué cuerpo normativo resultará aplicable en estas materias; tal como el legislador lo estableció en la LPDC y LGUC.

III. BREVE CUESTIONAMIENTO A LA ALTERNATIVIDAD U OPCIÓN ENTRE LA LPDC Y LA LGUC

Existe consenso doctrinario y jurisprudencial -pues así lo indica de manera expresa la LPDC- en que el Derecho de Consumo es aplicable a las operaciones de venta de viviendas realizadas por constructoras, inmobiliarias y por el Servicio de Vivienda y Urbanización (“SERVIU”). Sin embargo, dicha aplicación normativa, debiese quedar

⁹⁰ Servicios Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada (2018).

⁹¹ Servicio Nacional del Consumidor con Constructora Santa Beatriz S.A. (2023).

⁹² Ávila Hernández, Camila con Inmobiliaria Viviendas 2000 SpA (2024).

excluida cuando el respectivo caso, reclamo o demanda, versa sobre cuestiones relativas a la calidad de la construcción que son regladas por la LGUC.⁹³

A pesar de ello, la exclusión de alcance normativo de la LPDC ha sido jurisprudencialmente inaplicada cuando concurren -físicamente en una vivienda- cuestiones relacionadas a la denominada “seguridad en el consumo”. Al efecto, Figueroa, señala que, “reciente jurisprudencia ha ampliado la aplicación de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en los casos en que se afecte el interés colectivo o difuso de los consumidores, incluso a aquellas materias que -teóricamente- se encontrarían sujetas a leyes especiales, como la LGUC.”⁹⁴

Y, así, también parte de la doctrina ha sostenido y argumentado -de cierta manera- en favor de esta inaplicabilidad de exclusión normativa expresa de la LPDC.⁹⁵ En suma, lo que se ha postulado, es que los aspectos de calidad y de seguridad “serían conceptos diferenciables, pues, por un lado, se observa que no siempre un defecto o falla en la construcción se traducirá en un inmueble inseguro. Y, por otro, se tiene presente que, cuando se habla de defecto de calidad, el daño se produce en la cosa; en cambio, cuando se alude a la seguridad, el daño es producido, en cambio, por la cosa. Por lo tanto, son los daños producidos por el edificio aquellos cuya indemnización podrá solicitarse cuando se invoca el incumplimiento del deber de seguridad.”⁹⁶

Estas líneas son muy breves para cuestionar acabados y serios estudios que avalan esta tendencia jurisprudencial en nuestro medio. Empero, es importante agregar a esta discusión ciertas cuestiones que estimo podrían ampliar el debate sobre esta materia.

La LPDC establece que la exclusión surge respecto de “las normas sobre calidad contenidas en la Ley N°19.472”. Referida ley, modificó en el año 1996 a la LGUC, introduciendo, precisamente, ciertas normas relativas a la calidad de la construcción. En particular, llama la atención en este asunto las sustituciones y reemplazos realizados por dicha ley a los artículos 25 y 143 LGUC.

El primero de ellos señala que, respecto de viviendas con financiamiento estatal para su construcción o adquisición, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (“MINVU”), deberá disponer de “los mecanismos que aseguren la calidad de la construcción.” Además, dicho artículo otorgó -en aquellos mismos casos- legitimidad activa a los SERVIU para hacerse parte -directamente o a través de terceros- en las causas que “dieren lugar las acciones a que se refiere el inciso final del artículo 18”.

Aunque dicha remisión al artículo 18 LGUC no fue adecuadamente formulada, se entiende, estimo, que se refiere a las acciones que surjan con motivo de fallas y defectos

⁹³ Artículo 2 letra e) LPDC: “en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la Ley N°19.472.” DE LA MAZA (2020), p. 106: “los tribunales están de acuerdo en que, según lo dispuesto en la letra e) del artículo 2 de la LPC, las fallas o defectos en la calidad de los inmuebles no pueden ser objeto de reclamo a través de la disciplina de la Ley N°19.496. CORRAL (2010), pp. 470 – 471: “no estimamos competentes a los jueces de policía local ni la aplicación del procedimiento de la Ley de Protección del Consumidor, ya que conforme al art. 2 letra e) esta ley se aplica a “los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N°19.472.”

⁹⁴ FIGUEROA (2022), p. 510.

⁹⁵ DÍAZ DE VALDÉS (2022), pp. 121 y 131 y; GODOY Y LABRA (2021), p. 279.

⁹⁶ DÍAZ DE VALDÉS (2024), p. 307. En el mismo sentido, BARRIENTOS (2011), p. 274.

en la construcción de inmuebles, que causen daños y perjuicios a adquirentes o terceros.

El artículo 143 LGUC, por su parte, establece que, durante la ejecución de una obra, el constructor deberá velar porque “se adopten medidas de gestión y control de calidad para que ésta se ejecute conforme a las normas de la Ley General de Urbanismo y Construcciones y de la Ordenanza General, y se ajuste a los planos y especificaciones del respectivo proyecto.” Además, agrega esta disposición que una vez terminada la obra, se “deberá informar las medidas de gestión y de control de calidad adoptadas y certificar que éstas se han aplicado.”

A partir de estas normas, y a falta de una definición legal y expresa del concepto “calidad de la construcción”, es posible inferir que el legislador identifica la misma con los aspectos y normas técnicas que la LGUC y su Ordenanza contemplan. Además, el hecho de que el artículo 143 LGUC indique que se debe certificar que se cumplió con los “planos y especificaciones del respectivo proyecto”, ratifica no sólo el componente técnico de la calidad, sino que se vincula directamente con el permiso de edificación otorgado y aprobado por la Dirección de Obras Municipales respectiva (“DOM”), que se basa, precisamente, en los planos y especificaciones presentadas para la aprobación del proyecto.

De este modo, la LGUC establece un marco legal que establece la responsabilidad de diversos agentes de la construcción -y en diversos niveles del desarrollo del proyecto- por incumplir la “calidad de la construcción” en viviendas, la que transita desde la génesis del proyecto, pasando por su aprobación, desarrollo, recepción y, luego, su uso y empleo de las mismas por los adquirentes finales.

Empleo sólo dos normas para ilustrar el asunto, dado que son precisamente preceptos que fueron reformados por la Ley N°19.472, a la que hace referencia expresa la LPDC en esta materia. Empero, a mi juicio, y en general, la LGUC, su Ordenanza y las normas técnicas obligatorias a las que se remiten los dos primeros cuerpos normativos, regulan -desde luego- la calidad en la construcción y, dicha calidad apunta, de manera indisoluble, a la seguridad de las personas que emplean o dan uso a las edificaciones o viviendas respectivas.

De este modo, en mi entender, ese es el espíritu legislativo y el campo de protección de esta normativa especial, sobre la base de la cual se configuran exigencias legales para el desarrollo, ejecución y recepción de obras y proyectos de infraestructura; además de dejar en vigor la eventual responsabilidad de diversos agentes de la construcción luego de recibidos sus trabajos; ya sea por la autoridad correspondiente, como también por el propio mandante de la obra.

Dicha responsabilidad, por lo demás, se refiere a la obligación de resarcir -de acuerdo con el artículo 18 LGUC- todo “daño y perjuicio”; enfatizando así por un lado -pues se emplea la conjunción disyuntiva “y” y no la conjunción “o”- que un defecto o falla constructiva puede generar un daño en las personas y, por el otro lado, que dicha misma falla o defecto puede generar un perjuicio económico al propietario respecto de su inmueble por su deficiente calidad material.

El punto en cuestión, entonces, es que los más recientes razonamientos de la Corte Suprema y de los tribunales de instancia en esta materia son, a mi juicio, genéricos, y

no se adentran en el análisis técnico-normativo de la calidad de la construcción y el objeto y alcance de la regulación contemplada en la LGUC que, desde luego, es de carácter complejo.⁹⁷

Así, señalar que, “no siempre un defecto o falla en la construcción se traducirá en un inmueble inseguro” o que la “calidad de la cosa no necesariamente se vincula con la seguridad del consumidor”, equivale en los hechos concretos, a no decir nada técnica o normativamente.

En efecto, lo que no se detiene a analizar esta tendencia jurisprudencial, es que en materia de viviendas, la seguridad de las mismas se identifica con el cumplimiento de los estándares técnicos constructivos contemplados en un tiempo específico y para una obra concreta. Así, si un inmueble es considerado en nuestro país “inseguro”, es porque aquella edificación fue construida en inobservancia de los aspectos y exigencias técnicas que la LGUC y su Ordenanza. Esto es así, dado que en nuestra legislación urbanística imperan y se aplican, por ejemplo, las denominadas Normas chilenas elaboradas por el Instituto Nacional de Normalización. Entre ellas, particularmente, la que regula el diseño sísmico de edificios, NCh N°433, de 1996, modificada en 2009 y 2010; y refrendada por el Decreto N°61 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo del año 2011, el que aprueba el “Reglamento que fija el diseño sísmico de edificios.”⁹⁸

La Corte de Apelaciones de Santiago, en un caso relativo a una edificación afectada por el terremoto de 27 de febrero de 2010, sentenció que, “en el punto 5.1.1 la norma NCH 433, dispone que 'esta norma, aplicada en conjunto con las normas de diseño específicas para cada material enumeradas en el 5.3 está orientada a lograr que: a) resistan sin daños movimientos sísmicos de intensidad moderada; b) limiten los daños en elementos no estructurales durante sismos de mediana intensidad; c) aunque presenten daños, eviten el colapso durante sismos de intensidad excepcionalmente severa' (...). En relación a las disposiciones transcritas ha de convenirse que las normas técnicas que regulan las construcciones fijan el mínimo de los estándares de calidad a respetar, lo cual permite concluir que si éstas se han cumplido, existe al menos un indicio de que la empresa ejecutó las obras conforme a las reglas vigentes (...).⁹⁹ En sentido análogo ha razonado la Corte Suprema.¹⁰⁰

¿No es lo anterior un razonamiento relativo a la seguridad de una edificación?

⁹⁷ Artículo 2 LGUC: “Esta legislación de carácter general tendrá tres niveles de acción: La Ley General, que contiene los principios, atribuciones, potestades, facultades, responsabilidades, derechos, sanciones y demás normas que rigen a los organismos, funcionarios, profesionales y particulares, en las acciones de planificación urbana, urbanización y construcción. La Ordenanza General, que contiene las disposiciones reglamentarias de esta ley y que regula el procedimiento administrativo, el proceso de planificación urbana, urbanización y construcción, y los standards técnicos de diseño y construcción exigibles en los dos últimos. Las Normas Técnicas, que contienen y definen las características técnicas de los proyectos, materiales y sistemas de construcción y urbanización, de acuerdo a los Ley N°20.703 requisitos de obligatoriedad que establece la Ordenanza General. Las normas técnicas de aplicación obligatoria deberán publicarse en internet y mantenerse a disposición de cualquier interesado de forma gratuita” [el subrayado es mío].

⁹⁸ Se podrá cuestionar que, en sede de consumo, se distingue entre el producto inidóneo (defectuoso-calidad) y el inseguro. Sin embargo, precisamente, dicha distinción en estas materias no debiese aplicar, por cuanto el legislador inaplicó la LPDC en materias relativas a la calidad de las viviendas gobernadas por la LGUC.

⁹⁹ Kita con Constructora Ingevec S.A. (2014). Recurso de casación en el fondo rechazado por la Corte Suprema.

¹⁰⁰ Constructora Marcelo Rivano Ltda. (2019).

Como explica Pizarro, en la medida que la construcción específica hubiese cumplido y observado las normas técnicas que le imperan, no existiría causalidad entre el potencial daño acaecido y la concurrencia de un defecto, falla o problema de seguridad en el respectivo inmueble. Incluso, en caso de terremotos. Entonces, es la infracción a la normativa técnica -de calidad y, por ende, de seguridad- la que dará paso a la responsabilidad del agente de la construcción que corresponda.¹⁰¹

En esta línea, y con los reparos de especialidad o competencia que puedan dársele, el Tribunal Constitucional, siguiendo a Orti Vallejo,¹⁰² sentenció en 2024 que, “el aludido conflicto se relaciona con intereses protegidos de carácter fundamentalmente económico, como la calidad de lo fabricado, la calidad de la edificación, sin perjuicio de que también se vincula con derechos e intereses no económicos: ‘También, indudablemente, la seguridad de los ocupantes [y terceros], si bien se ha de reconocer que la práctica ofrece pocos ejemplos de daños personales provocados por defectos de edificación. Los problemas son en la mayoría de los casos por defectos cualitativos que redundan en la utilidad o, a lo sumo, defectos que si no se reparan pueden en un futuro poner en riesgo la vida o integridad de los ocupantes’ (ORTI VALLEJO (2006) p. 1850).”¹⁰³

De hecho, la Corte Suprema, en sentencia de 31 de diciembre de 2024, falló en un caso en que un sismo afectó la seguridad de una propiedad, dada la serie de fallas o defectos que se manifestaron tras aquel que, “en cuanto al daño moral reclamado por el demandante, cabe considerar que el artículo 18 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones impone al propietario vendedor primario de un edificio la responsabilidad por todos los daños y perjuicios que provengan de fallas o defectos del mismo (...), y que concurre en la especie, toda vez que la falla o defecto en la construcción hecha patente con ocasión del sismo acaecido, produjo una afectación emocional cierta al demandante al dejarlo en una situación que trastocó su forma y calidad de vida, impidiéndole durante meses poder usar y gozar de su vivienda -nueva- según los fines para los cuales fue comprada, con el consiguiente desgaste emocional y nivel de estrés y angustia al ver frustrado (sic) su proyecto familiar.”¹⁰⁴

Así, entonces, estimo que por motivaciones -desde luego- válidas, se desprende un cierto activismo por ampliar el campo de aplicación de la LPDC allí donde el legislador la excluyó expresamente. El problema que diviso, es que en definitiva, se desconsidera la certeza jurídica en la aplicación de la normativa que -con una cuestionable técnica y redacción- el legislador quiso conciliar entre la LPDC y la LGUC.

Coincido por ello, con la tendencia jurisprudencial que antecedió a la en comento. Por ejemplo, en un fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago, dictado en el contexto de un caso en que, justamente, la Corte Suprema cambió aquella pretérita tendencia, estableció que, “a diferencia de lo que se sostiene en el recurso de la denunciada, no parece forzado que se aplique la ley substantiva de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, porque primeramente no se trata de un tribunal cuya competencia esté en duda; seguidamente, porque siendo competente se le solicita una condena en esa sede civil conforme a la Ley de Protección del Consumidor, y es esta misma ley la

¹⁰¹ PIZARRO (2010), p. 175.

¹⁰² ORTI (2006), pp. 1849 – 1850.

¹⁰³ Constructora Juan Pablo Rodríguez y Compañía Limitada y Otros (2024).

¹⁰⁴ Meriño con Inmobiliaria Viviendas 2000 Ltda. (2024).

que remite a la otra normativa cuando se trate de la “calidad” de la construcción – concepto que incluye la seguridad de la construcción-; luego, por cuanto aun en este caso el procedimiento que rige es el de la Ley del Consumidor.”¹⁰⁵ Razonamiento similar venía del 30° Juzgado Civil de Santiago, pero, a mi juicio, aún más meditado e incisivo.¹⁰⁶

En fin, en doctrina, de la Maza pareciese compartir este entendimiento al señalar que, “parece difícil escapar a la conclusión de que se encuentran indisolublemente asociadas y que un defecto de seguridad es, a la vez, uno de calidad.”¹⁰⁷ Así, las normas de calidad, no pueden disociarse de materias relativas a la seguridad. Al contrario, la seguridad es uno de los factores o componentes más trascendentes de la calidad. Entonces, sin cumplirse con la calidad exigida por la LGUC para las edificaciones, difícilmente podrá tenerse seguridad en las mismas. En definitiva, si se manifiesta ausencia de seguridad en una construcción, se responsabilizará a quien permitió e incorporó en un cierto lugar una edificación riesgosa o insegura y, aquella determinación, se hará por el no cumplimiento de los parámetros técnico y normativos de calidad de la LGUC. Por ello, a la inversa, no se le hará responsable si en los hechos la edificación sí cumplió con dichos estándares.

Pareciese, entonces, que tratar de diferenciar la calidad de la seguridad es una cuestión, para hacer aplicable la LPDC -en palabras del 30° Juzgado Civil de Santiago-sería algo “forzado”.

IV. LA LGUC OTORGA UNA PROTECCIÓN RAZONABLE QUE, PARECIESE, NO ES NECESARIO EXTRAPOLAR AL DERECHO DE CONSUMO PARA SU CONCRECIÓN

Lo postulado hasta aquí, desde luego, en ningún caso implica que la LPDC resulte completamente inaplicable en cuestiones relativas a la adquisición de viviendas.

De hecho, ese es el sentido natural y obvio que dispone el artículo 2 e) LPDC, excluyendo sólo materias y aspectos relativos a la calidad de las viviendas y, que, como se ha dicho, pertenecen al campo de aplicación de la LGUC: “quedan sujetos a las disposiciones de esta ley (...) e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad (...).”

¹⁰⁵ Servicios Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada (2017).

¹⁰⁶ Servicios Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada (2016), considerandos 20°, 21° y 22°: “que es inconcuso que este deber de adoptar medidas de ‘control de calidad’, a fin que la obra se ejecute conforme a toda la normativa de construcción, y aún más, a los planos y especificaciones del proyecto de que se trate, apunta a que haya un control sobre los distintos aspectos de lo que se está construyendo, y principalmente, sobre la “seguridad” de la obra en sí, al ser naturalmente el factor más trascendente, pues compromete la vida e integridad física de los futuros ocupantes. Merced a la amplitud de dicho deber legal, mal podría sostenerse que ese “control de calidad” no engloba a la “seguridad”. Que de acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española, la “calidad” es definida, en una primera acepción, como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; y en una tercera acepción, como: “Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas”. De ambas acepciones, cabe concluir que en el ámbito de la construcción, la “seguridad” es una propiedad más de la “calidad”, y acaso la más importante de todas ellas (...). De seguirse la argumentación del Sernac, habría que entender que en virtud de la ley 20.443 solo se podrían fundar demandas colectivas por infracción de normas de “calidad”, mientras que la LPC serviría para fundar aquellas surgidas por la infracción de normas de “seguridad”, concepción que además de estar desprovista de fuente normativa, aparece como forzada y artificiosa.”

¹⁰⁷ DE LA MAZA (2020), p. 108.

Por ello, la jurisprudencia y doctrina han establecido una serie de hipótesis y circunstancias en que la LPDC se aplica en materia de venta de viviendas, entre otras, relativas a cláusulas abusivas; en caso de incumplimiento a los términos, condiciones u modalidades ofrecidas; sobre el derecho de retracto de la venta; respecto de la información veraz y oportuna; en relación con la publicidad, promociones y ofertas y; vinculados al derecho a una adecuada y oportuna reparación de daños.¹⁰⁸

Queda entonces claro, que el consumidor inmobiliario puede recurrir a la LPDC en las materias antes dichas. Empero, si concurre un problema de calidad en la construcción de la vivienda o inmueble, se aplicará la LGUC. Con todo, para ponderar esta situación, se incorporó expresamente a la LGUC la posibilidad de recurrir a los procedimientos de la LPDC.

Así, a pesar de establecer el legislador que se excluían las reclamaciones de calidad bajo el Derecho de Consumo en el año 1996, tomó el punto en la Ley N°20.443 publicada en el año 2010, para permitir resguardar los derechos de los propietarios adquirentes mediante la aplicación -con ciertas particularidades positivas para el consumidor inmobiliario- del procedimiento especial para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores.¹⁰⁹

De hecho, en esta cuestión, pareciese que el propio Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) también lo entiende así; pues aquello se devela de la manera en que accionó en el proceso seguido ante el Décimo Séptimo Juzgado Civil de Santiago bajo el Rol C-29.265-2016, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Constructora Santa Beatriz S.A.”, en que empleó, precisamente, la normativa y el procedimiento colectivo especial de la LGUC por la concurrencia de fallas y defectos en la construcción, y que fuere zanjado por la Corte Suprema en el año 2023.¹¹⁰

En fin, para cerrar, y como bien enseña Momberg, “hoy en día no cabe duda que un grupo de propietarios afectados por defectos en la construcción podrá recurrir a tal procedimiento para hacer efectivos sus derechos.”¹¹¹

V. CONCLUSIÓN

La exclusión de alcance normativo establecida en el artículo 2 letra e) LPDC, ha sido jurisprudencialmente inaplicada cuando concurren -físicamente en una vivienda- cuestiones relacionadas a la denominada “seguridad en el consumo”.

A mi juicio, por el eminente sentido técnico y normativo que tiene la “calidad” en la construcción de inmuebles, es que resulta complejo el ejercicio de disociación entre calidad y seguridad en la construcción, que la jurisprudencia de la Corte Suprema emplea para extender la aplicación de dicha materia a la LPDC.

¹⁰⁸ Véase: FIGUEROA (2022), pp. 511 – 512 y; DÍAZ DE VALDÉS (2022), pp. 78 – 122.

¹⁰⁹ FIGUEROA (2022), p. 512, señala que, “modifica el artículo 19 de la LGUC, incorpora un inciso tercero nuevo, el cual establece que en caso que el inmueble de que se trata comparta un mismo permiso de edificación (por ejemplo, un edificio) y presente fallas o defectos de los señalados en el artículo 18 de la LGUC, será aplicable el procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso.”

¹¹⁰ Servicio Nacional del Consumidor con Constructora Santa Beatriz S.A. (2023).

¹¹¹ MOMBERG (2013) p. 74

El punto en cuestión, entonces, es que los más recientes razonamientos de la Corte Suprema, y de los tribunales de instancia en esta materia son, a mi juicio, genéricos, y no se adentran en el análisis técnico-normativo de la calidad de la construcción, o en el objeto y alcance de la regulación contemplada en la LGUC que, desde luego, es de carácter complejo.

Creo que las normas de calidad no pueden disociarse de materias relativas a la seguridad en las edificaciones. Al contrario, la seguridad es uno de los factores o componentes más trascendentes de la calidad, pues la segunda es medida en función de la primera. Entonces, sin cumplirse con la calidad exigida por la LGUC para las edificaciones, difícilmente, podrá tenerse seguridad en las mismas.

En fin, lo cierto es que la LGUC otorga una protección razonable que, pareciese, no es necesario extrapolar al Derecho de Consumo para su concreción en materia de compra de viviendas y respecto de su calidad. Al contrario, la LGUC, tras modificaciones normativas, se sirve -con ciertas particularidades- del procedimiento que protege el interés colectivo de la LPDC para materializar de mejor manera la mentada protección cuando existen problemas relativos a la “calidad” de las viviendas.

Bibliografía citada (anexo)

BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2011). “La distinción entre la calidad y la seguridad de los productos. Algunos problemas que presenta la responsabilidad de vendedor en las ventas de consumo”, en Gonzalo Figueroa Yáñez, Enrique Barros Bourie y Mauricio Tapia Rodríguez (Coords.). *Estudios de Derecho Civil VI, Jornadas Nacionales de Derecho Civil Olmué*, 2011. Santiago de Chile: Legal publishing.

CORRAL TALCIANI, Hernán (2010). “Responsabilidad civil en la construcción de viviendas. Reflexiones sobre los regímenes legales aplicables a los daños provocados por el terremoto del 27 de febrero de 2010”, en *Revista chilena de Derecho* N°37. Santiago de Chile: Universidad Católica.

DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2020). “Lex Specialis: sobre el artículo 2° bis de la ley 19.496”, en *Revista de Derecho* N°247. Concepción: Universidad de Concepción.

DÍAZ DE VALDÉS HAASE, Macarena (2022). “*Protección del Consumidor Inmobiliario En el Derecho Chileno*.” Santiago de Chile: Thomson Reuters.

DÍAZ DE VALDÉS HAASE, Macarena (2024). “Comentarios al Artículo 2° Letra E)”, en Barrientos, Francisca, De la Maza, Iñigo y Pizarro, Carlos (Coords.). *La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*. Santiago de Chile: Thomson Reuters.

FIGUEROA VALDÉS, Juan Eduardo (2022). “*Urbanismo y construcción*.” Segunda Edición. Santiago de Chile: Der Ediciones.

GODOY MUÑOZ, Paula & LABRA SALDIAS, Ignacio (2021). “Calidad de vivienda y seguridad en el consumo. Corte Suprema, 9 de julio de 2018, rol 4065-2018”, en *Revista chilena de Derecho Privado* N°36. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales.

MOMBERG URIBE, Rodrigo (2013). “Artículo 2º,” en De la Maza, Íñigo y Pizarro, Carlos (Coords.). *La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*. Santiago de Chile: Thomson Reuters.

ORTI VALLEJO, Antonio (2006). “La responsabilidad civil en la edificación”. En Reglero, Luis Fernando (Coordinador). *Tratado de Responsabilidad Civil*. Navarra: Aranzadi.

PIZARRO WILSON, Carlos (2010). “Daños en la construcción, fuerza mayor y terremotos”, en *Revista de Derecho* N°34. Valparaíso: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Jurisprudencia citada (anexo)

Corte Suprema

“Constructora Marcelo Rivano Ltda.” (2019): Corte Suprema, 17 de julio de 2019, rol n°40.703 – 2017.

“Frigeiro con Inmobiliaria Incoviba Optius Limitada” (2024): Corte Suprema, 6 de marzo de 2024, rol n°194.781 – 2023.

“Meriño con Inmobiliaria Viviendas 2000 Ltda.” (2024): Corte Suprema, 31 de diciembre de 2024, rol n°51.853 – 2023.

“Servicio Nacional del Consumidor con Constructora Santa Beatriz S.A.” (2023): Corte Suprema, 20 de junio de 2023, rol n°48.693 – 2020.

“Servicios Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada” (2018): Corte Suprema, 9 de julio de 2018, rol n°4.065 – 2018.

Cortes de Apelaciones

“Ávila Hernández, Camila con Inmobiliaria Viviendas 2000 SpA” (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 6 de agosto de 2024, rol n°1.640 – 2022.

“Kita con Constructora Ingevec S.A.” (2014): Corte de Apelaciones de Santiago, 29 de enero de 2014, rol n°424 – 2013.

“Servicios Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada” (2017): Corte de Apelaciones de Santiago, 16 de octubre de 2017, rol n°459 – 2017.

Tribunal Constitucional

“Constructora Juan Pablo Rodríguez y Compañía Limitada y Otros” (2024): Tribunal Constitucional, 27 de agosto de 2024, rol n°14.647 – 2023.

Juzgados Civiles

“Servicios Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada”
(2016): 30° Juzgado Civil de Santiago, 18 de octubre de 2016, rol n° C – 3942 – 2010.