

Mg

Monografías

Protección de los derechos de los
consumidores: comentarios y sentencias
de la Corte Suprema sobre la Ley N° 19.496

Directores

Iñigo de la Maza Gazmuri

Boris Loayza Mosqueira

Coordinadores

María Leticia Salinas Soto

Diego Sanhueza Pérez

ÍNDICE

AUTORES	IX
ABREVIATURAS.....	XI
PRÓLOGO.....	XV
IÑIGO DE LA MAZA GAZMURI BORIS LOAYZA MOSQUEIRA	
COMENTARIOS.....	1
COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON PANINI CHILE S.A.”, ROL N° 5017-2015, DE 18 DE ABRIL DE 2016	
	3
RICARDO TORRES URZÚA	
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. EL FALLO Y SUS ANTECEDENTES.....	4
2.1. Los hechos de la causa.....	4
2.2. La pretensión de SERNAC	5
2.3. La resolución de la Corte Suprema.....	6
3. EL MENSAJE PUBLICITARIO Y SU RECTIFICACIÓN.....	7
3.1. La función de la publicidad en la formación del contrato de consumo	7
A) La relación entre la publicidad y la racionalidad limitada de los consumidores.....	7
B) La protección de la confianza razonable	8
3.2. La rectificación de la publicidad.....	10

A) La alteración de las expectativas de los consumidores 11

B) Oportunidad y forma de la rectificación 13

4. REFLEXIONES EN TORNO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA 15

5. A MODO DE CONCLUSIÓN 17

BIBLIOGRAFÍA 17

JURISPRUDENCIA CITADA 19

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON TICKET MASTER CHILE S.A.”, ROL N° 1533-2015, DE 7 DE JULIO DE 2016..... 21

ÍÑIGO DE LA MAZA GAZMURI

1. LA SENTENCIA..... 21

2. EL ÁMBITO DE ESTE COMENTARIO..... 24

3. LA CUESTIÓN DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO Y LA AUTORIZACIÓN (EL ARTÍCULO 12 A DE LA LPDC Y EL 4º DE LA LPVP)..... 25

4. LA CUESTIÓN DEL CARÁCTER ABUSIVO DE LA CLÁUSULA “POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE TICKETMASTER” 32

5. EL TEST DE LA LEGITIMIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS A TRAVÉS DE CLÁUSULAS CONTRACTUALES 35

BIBLIOGRAFÍA 39

JURISPRUDENCIA CITADA 40

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON T4F CHILE S.A.”, ROL N° 68771-2016, DE 23 DE ENERO DE 2017 41

MAITE AGUIRREZABAL GRÜNSTEIN

1. INTRODUCCIÓN..... 41

2. HECHOS RELEVANTES QUE MOTIVAN EL FALLO 42

3. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL 43

 3.1. Criterios de distinción..... 44

 3.2. Delimitación del concepto de intereses generales de los consumidores..... 45

4. AUTONOMÍA Y COMPETENCIA EN LAS ACCIONES POR EL INTERÉS GENERAL DE LOS CONSUMIDORES..... 47

 4.1. La autonomía de la acción para la protección del interés general de los consumidores 47

 4.2. Sobre la competencia para la defensa del interés general de los consumidores 50

5. CONCLUSIONES 55

BIBLIOGRAFÍA	56
JURISPRUDENCIA CITADA	57
NORMATIVA CITADA	58

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “L.F.G. CON LATAM AIRLINES GROUP S.A. Y DESPEGAR.COM SPA”, ROL N° 9816-2019, DE 22 DE AGOSTO DE 2019	59
--	----

EDUARDO REVECO SOTO

1. INTRODUCCIÓN	59
2. LA UTILIZACIÓN DEL RECURSO DE QUEJA COMO REMEDIO PROCESAL EXTRAORDINARIO PARA QUE LA EXCMA. CORTE SUPREMA CONOZCA DE LOS CONFLICTOS INDIVIDUALES DE CONSUMO	60
3. LA DECLARACIÓN DE ABUSIVIDAD DE LA “CLÁUSULA DE ORDEN CONSECUTIVO” EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO Y SU CONSECUCIONAL DECLARACIÓN DE NULIDAD	63
4. LA NATURALEZA DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD CONTEMPLADO EN LA LPDC (¿OBJETIVO O SUBJETIVO?)	67
5. LA RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR INTERMEDIARIO Y LA ERRÓNEA ASIMILACIÓN ENTRE LA RESPONSABILIDAD INFRACCIONAL Y CIVIL	72
6. CONCLUSIONES	75
BIBLIOGRAFÍA	76
JURISPRUDENCIA CITADA	77

COMENTARIO A LAS SENTENCIAS DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR LOS LAGOS CON EMPRESA ELÉCTRICA DE AYSÉN S.A.”, ROL N° 2890-2020, DE 24 DE FEBRERO DE 2022; “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR LOS LAGOS CON EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A.”, ROL N° 2890-2020, DE 24 DE FEBRERO DE 2022; “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD”, ROL N° 134255-2020, DE 16 DE MAYO DE 2020, Y “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON COOPERATIVA DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CHILLÁN LTDA.”, ROL N° 11574-2021, DE 6 DE JUNIO DE 2022	81
--	----

RODRIGO MOMBERG URIBE

1. INTRODUCCIÓN	81
2. LA CUESTIÓN INFRACCIONAL	83
3. EL PRINCIPIO <i>NON BIS IN IDEM</i>	83
4. EL PROBLEMA DE LA IDENTIDAD DE FUNDAMENTO	85
5. EL PRINCIPIO DE ESPECIALIDAD. ASPECTOS INFRACCIONALES Y CIVILES	90

BIBLIOGRAFÍA 95

NORMATIVA CITADA 96

JURISPRUDENCIA CITADA 96

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.”, ROL Nº 26548-2021, DE 5 DE JULIO DE 2022 99

DIEGO SANHUEZA PÉREZ

1. INTRODUCCIÓN 99

2. EL CASO “SERNAC CON DIN” 100

3. SISTEMATIZACIÓN DE LAS SENTENCIAS: OTROS CASOS Y LA CONSTRUCCIÓN DE UNA LÍNEA JURISPRUDENCIAL 102

4. OTROS COMENTARIOS 113

5. CONCLUSIONES 120

BIBLIOGRAFÍA 121

JURISPRUDENCIA CITADA 122

OTRAS FUENTES 123

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “GESSWEIN, BERROETA Y ARRAÑO CON INMOBILIARIA VM S.A., EMPRESA RUÍZ-TAGLE VICUÑA ARQUITECTOS LTDA. Y OTROS”, ROL Nº 5330-2021, DE 19 DE JULIO DE 2022 125

PATRICIA VERÓNICA LÓPEZ DÍAZ

1. INTRODUCCIÓN 125

2. LOS HECHOS: LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA EN LA OFERTA INMOBILIARIA DEL CONDOMINIO PARQUE MONASTERIO II 127

3. EL RAZONAMIENTO DE LA CORTE SUPREMA 129

 3.1. Los aciertos parciales de la sentencia 131

 A) El reconocimiento de la opción del consumidor inmobiliario entre el régimen de responsabilidad contractual y el régimen de responsabilidad extracontractual 131

 B) Una noción de publicidad engañosa más correcta (pero no totalmente) 134

 3.2. Las omisiones de la sentencia 137

 A) La no alusión a la calidad de hipervulnerable del consumidor inmobiliario 138

 B) La falta de referencia a la especialidad de la LGUC en relación con la LPDC y el carácter general y supletorio de esta última 140

C) La prescindencia de la integración publicitaria en el razonamiento de la Corte Suprema	147
BIBLIOGRAFÍA	150
JURISPRUDENCIA CITADA	154
COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON INMOBILIARIA PARQUE CRUZ DE FROWARD S.A.”, ROL N° 14286-2021, DE 27 DE FEBRERO DE 2023.....	157
HERNÁN CORTEZ LÓPEZ	
1. INTRODUCCIÓN.....	157
2. COMERCIALIZACIÓN DE SEPULTURAS EN LA LPDC.....	159
3. LAS PRESTACIONES DE LA COMERCIALIZACIÓN DE SEPULTURAS.....	164
4. CONCLUSIONES	171
BIBLIOGRAFÍA	172
JURISPRUDENCIA CITADA	173
NORMATIVA CITADA.....	174
COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON INMOBILIARIA SOCOVESA SANTIAGO S.A. Y OTRA”, ROL N° 79406-2020, DE 20 DE MARZO DE 2023.....	175
MARÍA LETICIA SALINAS SOTO	
1. INTRODUCCIÓN.....	175
2. LA EXCLUSIÓN DEL CONTRATO DE RESERVA COMO CONTRATO DE ADHESIÓN.....	176
3. LA ERRÓNEA DECLARACIÓN DE NULIDAD PARCIAL DEL CONTRATO DE PROMESA DE COMPRA-VENTA	182
4. CONSIDERACIONES FINALES	188
BIBLIOGRAFÍA	189
NORMATIVA CITADA.....	190
COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON SAN SEBASTIÁN INMOBILIARIA”, ROL N° 71686-2021, DE 13 DE ABRIL DE 2023.....	191
SEBASTIÁN NICOLÁS CAMPOS MICIN	
1. INTRODUCCIÓN.....	191
2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL CRITERIO ESGRIMIDO A PROPÓSITO DEL PLAZO PARA PEDIR LA DECLARACIÓN DE NULIDAD DE CLÁUSULAS O ESTIPULACIONES ABUSIVAS	194

3. CRÍTICA.....	196
BIBLIOGRAFÍA.....	201
NORMATIVA CITADA.....	204
JURISPRUDENCIA CITADA	205
Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.....	205
Jurisprudencia chilena	206
COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON EMPRESA DE TRANSPORTE VIÑA BUS S.A.”, ROL N° 12376-2022, DE 2 DE FEBRERO DE 2024	209
MARIO GARFIAS GONZÁLEZ	
1. LA SENTENCIA.....	209
2. SOBRE LA PÉRDIDA DE LA OPORTUNIDAD COMO DAÑO INDEMNIZABLE EN CHILE	210
3. LA INDEMNIZACIÓN DE LA PÉRDIDA DE LA OPORTUNIDAD DE CONFORMIDAD CON LA LPDC: ÁMBITO DE APLICACIÓN Y REQUISITOS DE PROCEDENCIA.....	212
3.1. Incidencia del ámbito de aplicación de la LPDC en la indemnización de la pérdida de la oportunidad	213
A) Responsabilidad profesional de abogados.....	214
B) Negligencia médica	215
C) Pérdida de negocio	216
3.2. Revisión de los requisitos de la indemnización de la pérdida de la oportunidad de conformidad con la LPDC	219
4. LA CUANTIFICACIÓN DE LA PÉRDIDA DE LA OPORTUNIDAD Y SU APLICACIÓN AL CASO COMENTADO	220
5. CONCLUSIONES	223
BIBLIOGRAFÍA.....	223
JURISPRUDENCIA CITADA	225
COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON YAHAN VALDIVIA RODRÍGUEZ Y OTROS”, ROL N° 16683-2024, DE 22 DE JULIO DE 2024	227
MACARENA DÍAZ DE VALDÉS HAASE	
1. LOS HECHOS	227
2. NORMATIVA APLICABLE AL CASO.....	229
3. APLICACIÓN DEL LEVANTAMIENTO DEL VELO CORPORATIVO.....	232
3.1. Explicación de la figura	232
3.2. Razonamientos que permiten concluir que se actuó como una unidad jurídica.....	235
4. EL DAÑO MORAL COLECTIVO	239

5. CONCLUSIÓN.....	242
BIBLIOGRAFÍA	242

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “CONADECUS CON CMPC TISSUE Y SCA CHILE”, ROL N° 83994-2023, DE 24 DE JULIO DE 2024.....	245
---	-----

BORIS LOAYZA MOSQUEIRA

1. INTRODUCCIÓN.....	245
2. EL CASO.....	246
3. LA RELACIÓN DE CONSUMO	247
4. ¿QUIÉN ES PROVEEDOR EN LOS TÉRMINOS DE LA LPDC?	249
4.1. Interpretación restringida.....	250
4.2. Interpretación extensiva.....	254
5. ¿COHERENCIA O PROTECCIÓN?.....	258
6. CONCLUSIONES	264
BIBLIOGRAFÍA	266
JURISPRUDENCIA CITADA	269

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “BANCO SANTANDER CON ASESORÍAS ABARCA, VERDUGO Y COMPAÑÍA”, ROL N° 34713-2023, DE 24 DE OCTUBRE DE 2024.....	271
--	-----

MARÍA ELISA MORALES ORTIZ

1. INTRODUCCIÓN.....	271
2. LOS HECHOS Y EL CONTEXTO.....	273
3. LA CLÁUSULA DE ACELERACIÓN Y EL ARTÍCULO 16 LETRA G) DE LA LPDC	275
3.1. La cláusula de aceleración.....	275
3.2. El artículo 16 letra g).....	278
3.3. Críticas a la exigencia de infracción a la buena fe objetiva.....	280
3.4. Aplicación del requisito de buena fe objetiva en Europa: dos ejemplos	282
A) El caso “Mohamed Aziz contra Caixa d’Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa)”	283
B) Caso “Director General of Fair Trading v. First National Bank”	285
4. EL FALLO DE LA CORTE SUPREMA: LAS RAZONES PARA CONSIDERAR ABUSIVA LA CLÁUSULA DE ACELERACIÓN.....	286
4.1. Determinación de la existencia de un contrato de adhesión.....	287
4.2. Análisis copulativo de la infracción a la buena fe objetiva y del desequilibrio jurídico importante.....	288

4.3. Evaluación de la buena fe objetiva: parámetro del consumidor razonable.	288
4.4. Análisis del desequilibrio jurídico importante.....	289
4.5. La influencia del derecho europeo	291
4.6. Sanción de nulidad absoluta y nulidad parcial: análisis técnico y relevancia práctica.....	292
5. CONCLUSIONES	294
BIBLIOGRAFÍA	295
JURISPRUDENCIA CITADA	297
NORMATIVA CITADA.....	298
 COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “YAPO. CL SPA CON DÉCIMO TERCERA SALA I. C. DE APELACIONES DE SANTIAGO”, ROL N° 223035-2023, DE 29 DE OCTUBRE DE 2024.....	
JUAN IGNACIO CONTARDO GONZÁLEZ	
1. BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO	299
2. EL CONCEPTO DE INTERMEDIARIO EN EL ARTÍCULO 43 DE LA LPDC.....	301
2.1. La casuística.....	301
2.2. La intermediación regulada en la LPDC es en la contratación de servicios, no en la venta de bienes	303
2.3. La clave: seguir la huella del cobro del precio	305
2.4. El servicio de avisaje: ¿quién lo contrata?.....	308
2.5. Páginas web de avisaje versus “marketplace”	310
3. A MODO DE CONCLUSIÓN.....	311
BIBLIOGRAFÍA	311
JURISPRUDENCIA CITADA	312
RESÚMENES DE JURISPRUDENCIA.....	315
PRESENTACIÓN DE LOS RESÚMENES DE JURISPRUDENCIA	317
ÍNDICE DE VOCES POR NÚMERO DE FICHA	503
ÍNDICE DE RUBROS POR NÚMERO DE FICHA	507