

LA LEY N°19.496 ANTE LA CORTE SUPREMA
DURANTE EL AÑO 2025

N°4

DIRECTOR

IÑIGO DE LA MAZA GAZMURI

COORDINADORES/AS

DIEGO SANHUEZA PÉREZ

ISIDORA ROJAS TAPIA

ACADEMIA DE DERECHO CIVIL
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

2026

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

Sus integrantes son los siguientes:

Vinicio Cuevas Caimanque;

Sofía Nayar Molina;

Jorge Santis Torres;

Danielha Villarroel Chamorro.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	5
II.	JUICIOS TRAMITADOS EN POLICÍA LOCAL.....	6
A)	RESPONSABILIDAD INFRACCIONAL EN EVENTOS DEPORTIVOS, LEX SPECIALIS Y NON BIS IN IDEM	6
B)	OBLIGACIONES IN VIGILANDO DE LAS ASEGURADORAS EN LA LABOR DEL LIQUIDADOR	8
C)	FRAUDE BANCARIO Y DEBERES DE SEGURIDAD DEL BANCO	9
D)	CAMBIO EN CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE CRÉDITO HIPOTECARIO	11
E)	INADMISIBILIDAD DE QUERRELA INFRACCIONAL POR INTERÉS GENERAL PRESENTADA POR SERNAC	13
F)	ERROR EN EL PRECIO PUBLICITADO EN PÁGINAS WEB.....	14
G)	EFFECTOS DE LA CLÁUSULA COMPROMISORIA EN CONTRATO DE COMPRAVENTA DE INMUEBLE.....	16
H)	CONCLUSIONES	17
III.	JUICIOS ANTE LOS TRIBUNALES ORDINARIOS.....	19
A)	RESPONSABILIDAD CIVIL POR PUBLICIDAD ILÍCITA EN PROYECTOS INMOBILIARIOS.....	19
B)	DEBER DE SEGURIDAD DEL PROVEEDOR FINANCIERO EN FRAUDE BANCARIO	20
C)	CONCLUSIONES	23
IV.	JUICIO EJECUTIVO.....	24
A)	CARÁCTER ABUSIVO DE CLÁUSULA DE ACELERACIÓN DE DEUDA EN CONTRATO DE MUTUO HIPOTECARIO.....	24
B)	SUSCRIPCIÓN DE PAGARÉ A PARTIR DE CRÉDITO NACIDO POR FRAUDE BANCARIO	26
C)	EXCEPCIÓN DE MÉRITO EJECUTIVO EN PAGARÉ DEBIDO A DEMANDA POR PAGARÉ RELLENADO CON MONTO SUPERIOR AL ESTIPULADO EN EL CONTRATO DE CRÉDITO.....	27
D)	DEFECTOS DE INTERPOSICIÓN EN LAS CASACIONES INTENTADAS POR LA EJECUTADA	29
E)	CONCLUSIONES	29
V.	LITIGACIÓN COLECTIVA	31
A)	PRUEBA DE LA MASIVIDAD Y HOMOGENEIDAD DE LA INFRACCIÓN.	31
B)	ABUSIVIDAD DE CLÁUSULA DE RENUNCIA ANTICIPADA A PERJUICIOS Y VALOR PROBATORIO DEL INFORME COMPENSATORIO DEL SERNAC	32
C)	ALCANCE DEL EXAMEN DE ADMISIBILIDAD DE LAS DEMANDAS COLECTIVAS	34
D)	NORMAS PROCESALES APLICABLES A LA EJECUCIÓN DE UNA SENTENCIA DEFINITIVA EN LA LITIGACIÓN COLECTIVA	35
E)	RECHAZO DEL RECURSO DE CASACIÓN EN EL FONDO POR IMPOSIBILIDAD DE MODIFICAR DE LOS HECHOS FIJADOS EN LAS SENTENCIAS DE INSTANCIA SIN LA CONTRAVENCIÓN AL ARTÍCULO 51 DE LA LEY N°19.496.....	37
F)	NULIDAD PROCESAL, PRINCIPIO DE TRASCENDENCIA Y FACULTADES CORRECTORAS DE OFICIO EN JUICIOS COLECTIVOS.....	37
G)	INADMISIBILIDAD DE RECURSO DE CASACIÓN EN EL FONDO POR NO TRATARSE DE SENTENCIA IMPUGNABLE POR TAL VÍA	39
H)	INADMISIBILIDAD DE RECURSO DE CASACIÓN EN EL FONDO POR NO TRATARSE DE SENTENCIA IMPUGNABLE POR TAL VÍA	39
I)	RECHAZO DEL RECURSO DE CASACIÓN EN EL FONDO POR DEFECTOS EN LA INTERPOSICIÓN DEL RECURSO.....	40
J)	CONCLUSIONES	41
VI.	JUICIOS TRAMITADOS EN SEDE DE PROTECCIÓN	43
A)	CIERRE UNILATERAL DE PRODUCTOS BANCARIOS	43
B)	NEGATIVA DE APERTURA DE PRODUCTOS BANCARIOS.....	45
C)	PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS FRENTE A DEMANDAS PREVIAS	46
D)	DESCUENTOS EN REMUNERACIONES DE AFILIADOS A AFP.....	47
E)	CONCLUSIONES	48
VII.	JURISPRUDENCIA CITADA.....	50
VIII.	ANEXOS: COMENTARIOS EXTERNOS	53

— EL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO A LA LUZ DE LA EXPERIENCIA:...¿SUBUTILIZACIÓN O CONSOLIDACIÓN DE UN NUEVO PARADIGMA EN LA JUSTICIA DE CONSUMO? (DANIELA AGURTO)	53
— MODIFICACIONES AL PROYECTO INMOBILIARIO EN VIRTUD DE LAS CLÁUSULAS QUE INDICAN QUE LA IMAGEN PUBLICITARIA ES REFERENCIAL O MERAMENTE ILUSTRATIVA (MACARENA DÍAZ DE VALDÉS HAASE)	59
— BREVE ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS DE LA APLICACIÓN DE LA LEY DEL CONSUMIDOR A MATERIAS REGULADAS POR LEYES ESPECIALES Y UNA PROPUESTA DE SOLUCIÓN (JUAN IGNACIO DONOSO STEGEN).....	72
— ÁMBITO DE APLICACIÓN Y NON BIS IN IDEM EN EL DERECHO SANCIONATORIO DEL CONSUMO (MARÍA PAZ GATICA RODRÍGUEZ Y PABLO SOTO DELGADO)	81

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 cuarta 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 52 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 32 pronunciamientos de este segundo filtro.

De tal universo de sentencias, categorizamos los casos según el tipo de procedimiento. Así, obtuvimos 9 sentencias pronunciadas en procedimiento especial por acciones colectivas o difusas, 6 en casos de acción constitucional de protección, 7 en policía local, 7 en juicios ejecutivos, 2 en juicio ordinario de indemnización de perjuicios y 1 en otros procedimientos (amparo constitucional). 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 juicios tramitados en policía local (II), ante tribunales ordinarios (III), juicios ejecutivos (IV), de litigación colectiva (V), y juicios tramitados en sede de protección (VI). Las conclusiones irán contenidas al final de cada uno de estos apartados.

Para cerrar el informe de este año, se anexan a él contribuciones dogmáticas de destacados/as especialistas en el derecho del consumo, sobre temas de actual interés en la materia.

II. JUICIOS TRAMITADOS EN POLICÍA LOCAL

Respecto a las causas originadas en juzgados de Policía Local que fueron conocidas por la Corte Suprema durante el año 2025, se distinguen acciones iniciadas tanto en defensa del interés individual como del interés general de los consumidores. En este periodo, el tribunal máximo dictó un total de siete sentencias definitivas sobre la materia

El presente capítulo examina los criterios jurisprudenciales adoptados en materia de consumo, abordando, en primer lugar, la compatibilidad de la Ley N° 19.496 con otros cuerpos legales y la aplicación del principio *non bis in idem*¹. Posteriormente, se analizan las obligaciones *in vigilando* de las aseguradoras en el contrato de seguro², seguidas por el estudio de casos sobre fraude bancario³ y condiciones ofertadas en créditos hipotecarios⁴. Asimismo, se incluye el análisis de una querrela por interés general⁵ y un caso relativo al error en el precio⁶. Finalmente, se examina la validez de las cláusulas contractuales que fijan domicilio y someten la competencia a los tribunales ordinarios de justicia, analizando si dichas estipulaciones poseen la cualidad de ser abusivas o si constituyen una infracción a las normas de competencia absoluta⁷.

a) *Responsabilidad infraccional en eventos deportivos, lex specialis y non bis in idem: Sentencia SERNAC con Cruzados S.A.D.P.*

¿En qué consiste el caso? Con fecha 2 de febrero del año 2020, se realizó en el Estadio San Carlos de Apoquindo un encuentro deportivo entre dos equipos de fútbol. En dicho evento se produjeron incidentes provocados por un grupo de personas en donde arrojaron diversos elementos peligrosos al campo de juego además de provocar daños en el recinto deportivo, robos y la postergación del inicio de dicho partido.

En razón de tales, hechos, SERNAC interpuso una querrela por infracción a la Ley N°19.496, en relación con la Ley N°19.327, sobre derechos y deberes en los espectáculos de fútbol profesional no obstante haberse aplicado sanciones de naturaleza disciplinaria por parte de la Asociación Nacional de Fútbol Profesional.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El fallo de primer grado consideró los incidentes como un caso fortuito, imprevisible para la denunciada, que contaba con todas las normas de seguridad impuestas por la autoridad. Este tribunal consideró, además, que la materia discutida está regulada en la Ley N°19.327, y que la denunciada ya fue sancionada. En segunda instancia, la Corte de Apelaciones confirmó la sentencia de primera instancia.

¹ *SERNAC con Cruzados S.A.D.P.*

² *Sociedad Inmobiliaria de Rentas Condell Ltda. con SURA.*

³ *Constructora Torca con Ministros de la Corte de Apelaciones de Santiago*

⁴ *Sánchez López Alfonso (/Díaz-Muñoz)*

⁵ *SERNAC con Claro Chile S.A.*

⁶ *F.G.V. con Salinas y Fabres S.A.*

⁷ *SERNAC con Inmobiliaria Santa Rosa Apoquindo S.A.*

Frente a esta decisión, el SERNAC interpuso recurso de queja.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La sentencia parte sosteniendo que el artículo 2 bis de la Ley N°19.496 hace compatible dicho cuerpo legal con leyes especiales, en las materias que estas no prevean (considerando 8°). Luego, la Corte se refirió al caso de la Ley N°19.327 en particular:

“Que, entonces, aun cuando la ley N°19.327, de Derechos y Deberes en los Espectáculos de Fútbol Profesional y sus modificaciones, contemplan medidas de seguridad preventivas y sanciones penales y administrativas, dicho estatuto no agota las obligaciones a que puedan quedar afectos los organizadores de un espectáculo deportivo pues, de todas formas, le resultan aplicables las obligaciones que emanan de la ley N°19.496, en las materias no reguladas por la primera”.⁸

En cuanto a la ocurrencia de los hechos, la corte establece en su considerando Undécimo que, no resulta controvertido que el 2 de febrero del año 2020, al interior del estadio San Carlos de Apoquindo se verificaron incidentes que provocaron desmanes, ingreso de elementos sujetos al control de la ley 17.798.

Más adelante, la Corte Suprema repasa los artículos 3, letra (d), 12 y 23 de la Ley N°19.496 (considerando 10°), considerando que, de acuerdo con los hechos verificados en el evento deportivo, la denunciada no cumplió con su deber de seguridad (considerando 12°).

Sobre la existencia de una sanción previa interpuesta por el tribunal de disciplina de la Asociación Nacional de Fútbol Profesional, además de considerar que este es un estatuto privado (considerando 6°), la Corte determinó lo siguiente:

“Tampoco resulta atendible la circunstancia que la denunciada haya sido sancionada por la autoridad metropolitana o por el tribunal interno de la Asociación de la cual forma parte, o que existan denuncias en sede penal contra los violentistas, toda vez que dichas responsabilidades responden a estatutos independientes y, como se refirió previamente, no resultan incompatibles con las disposiciones de la ley N°19.496”⁹

Por tanto, se acoge la queja y se invalida la sentencia impugnada, dictando en su reemplazo una que revoca la de primer grado, condenando a la denunciada conforme a lo previsto en los artículos 3 b) y 24 de la ley 19.496, imponiendo una multa a beneficio fiscal equivalente a 200 UTM, con costas.

La sentencia registra el voto en contra de las ministras Letelier y Gajardo, quienes sostuvieron el rechazo de la queja, pues no advierten la falta o abuso grave en lo resuelto por los recurridos, atendido los hechos que estimaron probados y la legislación aplicable, habida cuenta que la empresa denunciada adoptó las medidas de seguridad reglamentarias.

⁸ SERNAC con Cruzados S.A.D.P considerando 9°

⁹ SERNAC con Cruzados S.A.D.P considerando 12°.

b) *Obligaciones in vigilando de las Aseguradoras en la labor del liquidador: Sentencia Sociedad Inmobiliaria de Rentas Condell Ltda. con SURA.*

¿En qué consiste el caso? La Sociedad Inmobiliaria de Rentas Condell Ltda. contrató, con fecha 10 de abril de 2014, los servicios de la empresa de Seguros SURA, consistentes en cuatro pólizas de seguro contra incendios. Dichas pólizas tenían por objeto asegurar locales comerciales bajo las coberturas de riesgo de incendio y daños materiales derivados de huelgas, saqueos o desórdenes populares.

Como consecuencia de los hechos ocurridos en octubre de 2019, se informó a la aseguradora la ocurrencia de cuatro siniestros. Cumplidos los requisitos definidos en las pólizas para la cobertura efectiva de los daños, SURA procedió al nombramiento de un liquidador, con el fin de determinar las cuantías de las indemnizaciones correspondientes a cada uno de los locales comerciales.

En su informe, la empresa liquidadora estableció como vida útil de los locales afectados 85 años para la obra gruesa y 25 años para los revestimientos, considerando el año de construcción del inmueble.

El informe presentado por la liquidadora fue objetado por la asegurada, la cual fundamentó su reclamo en documentos que establecían una mayor vida útil para el inmueble (100 y 120 años en condiciones normales de mantenimiento).

La respuesta otorgada por la liquidadora indicó que, respecto de la objeción sobre la vida útil, se aplicaron criterios enmarcados dentro de los límites establecidos en el contrato.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar, en consideración a los documentos acompañados sobre la vida útil del inmueble, determinó que efectivamente existió un error por parte del liquidador en la determinación del monto a indemnizar. Consideró que los documentos acompañados por la demandante indican una vida útil de 100 y 120 años, y que la compañía liquidadora no se hizo cargo de las razones por las que concluyó una vida útil inferior, de 85 años. Asimismo, tomó en cuenta que estos instrumentos fueron acompañados con citación, y que no fueron objetados por la demandada, que no presentó prueba ni contestó la demanda. Asimismo, estimó que Seguros SURA no realizó una correcta investigación del siniestro, infringiendo el deber de respetar las condiciones y modalidades conforme a las cuales fueron ofrecidas las pólizas al consumidor. Con ello, consideró incumplidas las obligaciones de los proveedores bajo los términos de la Ley N°19.496 en sus artículos 3 letras (b) y (e), 12, 17 letras (b), (g), (i) y (l) y 23 y el artículo 13, letras a), b) y g) del Decreto N° 1.055, que impone al liquidador de seguros la obligación de investigar las circunstancias del siniestro.

En consecuencia, el tribunal de primera instancia declaró configurada la responsabilidad infraccional, imponiendo una multa de 100 UTM, además de acoger la demanda de indemnización de perjuicios por daño emergente, condenando a la aseguradora al pago de 5.759,8 UF, correspondiente a la diferencia del monto que la actora debió percibir y aquel pagado por la demandada.

Posteriormente, la Corte de Apelaciones de Valparaíso, al conocer los recursos de apelación interpuestos por ambas partes contra la sentencia de primer grado, resolvieron revocarla en todas sus partes, desestimando la querrela. Para fundamentar su decisión, la sentencia consideró que fue la compañía liquidadora la que determinó los montos de las indemnizaciones, y que la aseguradora se ajustó a lo dictaminado por un tercero independiente, de manera que no se advierte infracción a la Ley N°19.496.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte establece, en primer lugar, que la compañía aseguradora es el sujeto principal obligado a indemnizar los daños, recayendo sobre ella la responsabilidad de cuantificarlos. Si bien los artículos 512 y siguientes del Código de Comercio, así como el D.F.L. N° 251 y el D.S. N° 1.055 contemplan la posibilidad de que las aseguradoras designen a un liquidador externo ajeno a la relación contractual, ello el ejercicio de esta facultad no exime a la aseguradora de la responsabilidad sobre el desempeño del liquidador, por tratarse de una tarea propia y connatural a sus obligaciones contractuales, y dado que la designación se realiza sin injerencia del asegurado (considerando 8°).

En definitiva, la Corte Suprema considera que el liquidador asistió a la aseguradora, que es la principal obligada a indemnizar, lo que requiere cuantificar los daños. En tal orden de ideas, establece que la primera es responsable por la segunda debido a la obligación *in vigilando* que tiene sobre esta, consistente en fiscalizar su labor (considerando 10°). Luego, determinó que la aseguradora no acreditó que la vida útil del inmueble fue correctamente determinada por el liquidador (considerando 12°).

En consecuencia, la Corte acoge el recurso de queja, invalida la sentencia impugnada y, en su reemplazo, confirma el fallo de primera instancia.

c) *Fraude bancario y deberes de seguridad del banco: sentencia Banco Security con Constructora Torca Limitada*

¿En qué consiste el caso? Una empresa constructora demanda a Banco Security S.A. aduciendo que, estando dentro de la página web oficial de dicha institución, se habría abierto una ventana emergente que le exigía actualizar ciertos datos al representante de la demandante, razón por la cual este habría ingresado los números de coordenadas solicitados. Un minuto después, se habría recibido una notificación que daba cuenta de haberse transferido \$5.000.000 a una tercera persona, cuestión que habría denunciado al banco de inmediato.

No obstante haber reintegrado los fondos denunciados, el banco, posteriormente, anuló tal restitución, pues habría llevado a adelante una investigación interna que concluía que la transferencia no era su responsabilidad, por haberle sido imposible de impedir.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El 3° Juzgado de Policía Local de las Condes consideró que el banco no dispuso las medidas de seguridad para evitar que el consumidor fuera víctima de fraude, razón por la cual acogió la querrela infraccional, ordenando el pago de una multa de 20 UTM, y acogió la demanda civil de

indemnización de perjuicios, condenando al banco a una indemnización de \$5.000.000.

Conociendo del recurso de apelación presentado por la demandada, la Corte de Apelaciones de Santiago revocó la sentencia anterior, rechazando la demanda en todas sus partes. Para arribar a tal resultado, la sentencia de apelaciones considera que el sistema de responsabilidad en la Ley N°19.496 exige, al menos, culpa del proveedor, requisito que no se verificaría en el caso, porque el fraude no se habría debido a deficiencias de sus sistemas de seguridad. Luego, estableció que el actuar de la demandante, consistente en ingresar sus claves en una ventana emergente de la supuesta página web del banco, fue imprudente y contraria a las múltiples campañas publicitarias que alertan sobre este tema, y que el fraude se verificó por su propia conducta.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? En primer lugar, la sentencia considera que el contrato entre las partes es uno de depósito remunerado, en el cual “el consumidor (...) deposita su confianza en el banco depositario -un operador especializado sobre el que pesan los deberes especiales que la LPDC impone al proveedor bancario y, en general, a todo proveedor-” (considerando 6°).

Sobre la confianza creada por la institución bancaria, la Corte consideró que “el cliente tiene la firme convicción que ella adoptará las medidas que sean eficaces para el adecuado resguardo del referido dinero” (considerando 6°), resaltando la obligación de seguridad en el consumo (artículo 3 letra (d) de la Ley N°19.496) y la responsabilidad del proveedor por menoscabo al consumidor (artículo 23 del mismo cuerpo).

En cuanto a la normativa aplicable, la Corte considera dentro de ella a la Ley N°20.009, de acuerdo con la cual la carga de probar dolo o culpa grave del usuario recae sobre la institución financiera, y no ha de ser el usuario quien acredite la negligencia del banco. Mientras esta carga no se satisfaga, las consecuencias de los movimientos objetados son de cargo del banco, que debe restituir a su cliente dicho monto (considerando 7°).

En cuanto al estándar de seguridad exigible al banco, la Corte lo califica de “exigente”, y establece que se encuentra regulado en la Ley N°20.009 y la Recopilación de normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, actual Comisión para el Mercado Financiero. La Corte considera que “la regulación sectorial exige seguridad a los bancos tanto respecto del soporte como de la operación (es decir, la autenticación en la orden de pago) y el monitoreo y control de fraudes” (considerando 8°).

Sobre la circunstancia de haberse entregado las claves de seguridad por la demandante, la sentencia dispuso que, de sustentar la decisión del asunto en el reconocimiento de su representante legal, este debió considerarse en toda su extensión. De acuerdo con tal testimonio, dicho representante no ingresó a cualquier página web, sino al sitio oficial del banco, y solo después de autenticarse es que se habría abierto una ventana emergente solicitando sus credenciales. Con ello en

consideración, el máximo tribunal estima que el fallo impugnado invirtió la carga de la prueba al considerar solamente la circunstancia de haberse entregado las credenciales, y no el contexto en el que ello ocurrió, del cual fluye que no existió dolo o culpa grave de la demandante, pues el consumidor podía sentirse protegido en el entorno descrito (considerando 9°).

La Corte tomó en consideración, además, que el banco no adoptó ninguna medida de seguridad para evitar el fraude, pese a que la transferencia fue dirigida a un destinatario nuevo por un monto de \$5.000.000 (considerando 10°).

En conclusión, se estableció que la sentencia impugnada efectuó una falsa apreciación de los antecedentes del caso, dictándose con falta o abuso, razón por la cual el recurso de queja fue acogido.

Resolviendo el asunto, la Corte Suprema consideró que el banco infringió los artículos 3 letra (d), 12 y 23 de la Ley N°19.496, y confirmó el fallo dictado en primera instancia.

d) Cambio en condiciones de contratación de crédito hipotecario: sentencia Scotiabank Chile S.A. contra Ossa

¿En qué consiste el caso? Un ejecutivo del banco Scotiabank, con fecha 17 de octubre de 2019, habría ofrecido mediante correo electrónico al demandante un crédito hipotecario a 20 años, con una tasa fija inicial de 1,69% durante todo el período del crédito. El cliente habría presentado una cotización más ventajosa del banco BICE, que ofrecía una tasa de 1,65%. Al día siguiente, el ejecutivo de Scotiabank habría enviado un mensaje por WhatsApp informando que había conseguido una tasa de 1,45%, lista para cerrar el día lunes, a lo cual el demandante habría respondido “Ok, perfecto”. Tras ello, con fecha 23 de octubre de 2019, el ejecutivo habría enviado una “simulación de crédito hipotecario” con una tasa fija del 1,45% anual.

Sin embargo, el 2 de diciembre de 2019, el ejecutivo del banco envió un correo indicando que, como consecuencia de los hechos ocurridos en el país, se había producido un alza abrupta en las tasas hipotecarias para todas las operaciones vigentes y nuevas. En consecuencia, las condiciones inicialmente ofrecidas equivalentes a una tasa de 1,45% aumentaban a 2,58%, manteniendo el plazo y el valor en UF.

El demandante habría suscrito el crédito en razón de la existencia previa de un contrato de promesa de compraventa, cuyo contrato definitivo estaba fijado para el 2 de enero de 2020.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La controversia ingresa al 4° Juzgado de Policía Local de Santiago mediante una querrela infraccional a la Ley N°19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios. Dictó sentencia acogiendo lo solicitado por la parte demandante, por estimar configuradas las infracciones denunciadas, condenando al banco a pagar una multa de 100 UTM por infracción al artículo 12 de la Ley N°19.496 y otra multa de 50 UTM, por haberse infringido el artículo 17 (k) de la misma ley. Además, ordenó suscribir un nuevo contrato de mutuo hipotecario a 25 años, con una tasa fija de 1,45% de interés en los términos ofertados inicialmente y

condenando al banco a pagar a cada uno de los demandantes la suma de \$800.000 a título de indemnización por daño moral.

Conociendo del recurso de apelación presentado por la demandada, la Corte de Apelaciones de Santiago revocó la sentencia, rechazándola en todas sus partes. Dicho tribunal estimó que, en la especie, se trataba de una etapa previa a la formación del consentimiento, denominada “tratativas preliminares”. Dado que la Ley N°19.496 no reguló la formación del consentimiento, estimaron que corresponde remitirse a las reglas generales de la materia, en particular, a lo dispuesto en el artículo 98 del Código de Comercio, que regula la oferta por escrito, en concordancia con las normas del Decreto N° 42 que aprueba el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, especialmente sus artículos 2° y 3°, numerales 28 y 29.

De esta manera, se estableció que la primera comunicación del banco al actor, realizada mediante correo electrónico con fecha 17 de octubre, solo constituye una tratativa preliminar sin efecto vinculante, esto se desprende de los propios dichos de la demandante, la que presentada la propuesta, por WhatsApp le remitió al ejecutivo una contrapropuesta en mejores condiciones de otro banco, así continuando con las conversaciones sobre las condiciones del crédito.

En este contexto la Corte de Apelaciones determinó que el banco no ha incurrido en ninguna infracción.

Frente a tal decisión, la parte demandante interpuso recurso de queja.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? En cuanto al recurso de queja, la Corte Suprema lo rechazó, descartando la existencia de falta o abuso grave en la dictación de la sentencia.

No obstante, la Corte Suprema actuó de oficio y estableció las siguientes consideraciones para fundamentar su fallo:

En primer lugar, reconoció que los autos se enmarcan en una relación de consumo, donde la normativa descansa en la existencia de una asimetría contractual. En este escenario, resulta relevante la posición dominante del proveedor frente al consumidor, quien se ve obligado a aceptar el contrato en los términos propuestos o, en su defecto, a no acceder al servicio (considerando 2°).

La Corte consideró que la institución financiera modificó unilateralmente y de manera sorpresiva una cláusula sustancial (tasa de interés) del contrato de mutuo con garantía hipotecaria previamente acordado, justificando dicho actuar en circunstancias no atribuibles a la parte demandante (considerando 5°).

Por ende, estimó que el banco infringió los derechos de información establecidos en el artículo 3, letras a) y b), en relación con los artículos 12, 17 G y 18 de la Ley N° 19.496, así como en los artículos 3 N° 29, 4, 5 y 8 del Decreto N° 42 sobre información al consumidor de créditos hipotecarios. Dichas normas consagran el deber del proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidas, el derecho del consumidor a conocer el costo total del producto o servicio y las condiciones objetivas para acceder al crédito, junto con la tasa de interés aplicada (considerando 6°).

Respecto del resarcimiento de perjuicios morales y patrimoniales, la Corte señaló que el artículo 3, letra e), de la Ley N° 19.496 establece únicamente el derecho del consumidor a ser reparado y recibir indemnización adecuada y oportuna por daños en caso de incumplimiento de las obligaciones del proveedor. No contempla, en cambio, la posibilidad de imponer una obligación de hacer, como sería la suscripción de un nuevo contrato, por lo que, a pesar que confirma la sentencia de primera instancia, la corrige en ese aspecto (considerando 8°).

Así, la Corte Suprema confirmó la sentencia de primer grado, acogiendo la indemnización por daño moral (\$800.000 a cada demandante) además del daño patrimonial, determinándolo por la diferencia entre la tasa acordada de 1,45% y la tasa impuesta de 2,58%, considerando el mismo plazo y condiciones del contrato celebrado. Asimismo, impuso al banco una única multa de 100 UTM por infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496.

e) Inadmisibilidad de querrela infraccional por interés general presentada por SERNAC: sentencia SERNAC con Claro Chile S.A.

¿En qué consiste el caso? El SERNAC presentó una denuncia infraccional en contra de Claro Chile S.A. ante el 1° Juzgado de Policía Local de Las Condes, invocando el artículo 58 letra (g) de la Ley N°19.496. El cuerpo del libelo sostiene que la empresa denunciada no cesó en el envío de comunicaciones publicitarias al consumidor G.T.O.S., a pesar de haberlo así solicitado el cliente a través de la plataforma No Molestar del SERNAC.

¿Cuál es la historia procesal del caso? Proveyendo la denuncia, el tribunal de primer grado dictó una resolución en la cual determinó que el SERNAC carece de facultad de denunciar e iniciar, por sí mismo, un procedimiento infraccional ante los juzgados de policía local. El 1° Juzgado de Policía Local de las Condes consideró que existen solo tres categorías de acciones o intereses en el artículo 50 de la Ley N°19.496 (individual, colectivo y difuso), y estimó que la denuncia interpuesta corresponde a una de interés individual, pues los hechos denunciados habrían afectado solo al consumidor identificado en el libelo.

Así las cosas, determinó que el consumidor, y no el SERNAC, es el legitimado activo de la acción intentada. Sobre el artículo 58 letra (g) de la Ley N°19.496, el juzgado consideró que el SERNAC está facultado, solamente, para hacerse parte de aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, determinando que aquel no era el caso. En consecuencia, se resolvió no admitir a tramitación la denuncia incoada, por falta de legitimación activa.

La resolución fue impugnada por el SERNAC, ante lo cual la Corte de Apelaciones de Santiago confirmó la sentencia. Frente a esta decisión, SERNAC interpuso recurso de queja. El recurso sostuvo que la Ley N°18.287 no faculta a los jueces de policía local para realizar un examen de admisibilidad una vez deducida la denuncia infraccional, y que se aplicaron exigencias procesales del artículo 52 de la Ley N°19.496, relativas a procedimientos colectivos o difusos, a un procedimiento tramitado en sede de policía local.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? Conociendo del recurso de queja intentado, el máximo tribunal consideró que lo decidido por los recurridos no constituye una falta o abuso grave, pues simplemente se resolvió el asunto adjudicado (considerando 4°). Además, estimó que pueden existir diversas interpretaciones de las disposiciones aplicables al caso, relativas a la facultad de los juzgados de policía local para efectuar un análisis de admisibilidad de la denuncia, en lo relativo a determinar la legitimación activa del SERNAC y la calificación de la acción como de interés individual y no general (considerando 5°). Con ello en consideración, se rechazó el recurso de queja.

El fallo registra el voto disidente del ministro Eduardo Gandulfo, quien estimó que la Ley N°19.496 no establece normas de tramitación ante los juzgados de policía local que permitan un examen de admisibilidad previo por parte del tribunal, por lo que debió aplicarse el artículo 7 de la Ley N°18.287, aplicable por remisión del artículo 50 B de la Ley N°19.496, (considerandos 2° y 5°). Descartó que se debiera aplicar el Código de Procedimiento Civil de forma supletoria, pues el artículo 7 de la Ley N°18.287 establece las actuaciones que debe practicar el juzgado de policía local frente a la interposición de una denuncia (considerando 4°).

Así, interpuesta la denuncia, debió ponerse el conocimiento del afectado y fijarse el comparendo de estilo, pues la legislación no contempla una fase de admisibilidad, careciendo el juzgado de tal facultad (considerando 3°).

f) Error en el precio publicitado en páginas web: Sentencia F.G.V. con Salinas y Fabres S.A.

¿En qué consiste el caso? V.F.G. demandó, por vulneración a su interés individual como consumidor, a Salinas y Fabres S.A. (SALFA), indicando que ingresó a la página web de la empresa con la intención de comprar un automóvil marca Chevrolet, modelo traverse 3.6 Premier AWD, publicitado a un precio de lista por \$15.190.000 y \$13.890.00 mediante financiamiento. Indica que, para proceder con la compraventa, la página web exigía una suma de \$300.000 a título de reserva, ante lo cual la compradora habría aceptado los términos propuestos y realizado la transferencia para la reserva del vehículo. Al día siguiente, señala que una ejecutiva de la empresa se habría comunicado con ella para informar que no se haría efectiva la compraventa, pues existía un error en el precio publicitado del vehículo, cuyo valor real correspondería a \$35.000.000. Informa que, a los días siguientes, la empresa devolvió el monto recibido a título de reserva.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La denuncia infraccional y demanda civil por indemnización de perjuicios en contra de SALFA es sustanciada en primera instancia ante el Juzgado de Policía Local de Padre Las Casas. En su libelo la actora sostiene que SALFA unilateralmente dejó sin efectos el contrato de compraventa válidamente celebrado, infringiendo lo dispuesto en los artículos 1 (numerales 3 y 4), 3 letra (b), 12, 13 y 18, todos de la Ley N°19.496. El tribunal de primera instancia acogió la demanda, condenando a la empresa al pago de 5 UTM a título de multa infraccional, y condenando a la empresa a entregar a la actora el vehículo dentro de los 10 días

siguientes a la firmeza del fallo, y luego que la compradora procediera al pago de los \$15.190.000.

Presentada la apelación, conoció de esta la Corte de Apelaciones de Temuco, que tomó la decisión de revocar en todas sus partes el fallo en primera instancia, teniendo por fundamento el principio de primacía de la realidad y las máximas de la experiencia. El fallo de segundo grado indicó que el precio ofertado carecía de seriedad y, por tanto, no correspondía obligar a SALFA a cumplir con la prestación, no pudiendo utilizarse las disposiciones de la Ley N°19.496 para avalar un enriquecimiento sin causa y con infracción al principio de buena fe.

Frente a tal decisión, la demandante interpuso recurso de queja.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? Presentado el recurso, el tribunal supremo consideró para su decisión los lineamientos establecidos por su propia jurisprudencia en relación a las faltas o abusos que se cometen al momento de la aplicación de la ley, cuando el fallo va en contravención de texto expreso o infringiendo las reglas de interpretación (considerando 5°).

La Corte explica en atención a los artículos 19 y siguientes del Código Civil que el sentenciador debe sujetarse a la pauta normativa y de prelación, esto es, el uso de la regla gramatical, elemento histórico, lógico y sistemático. Solo de esta forma, es posible validar el empleo de principios generales y la equidad natural, destacando el tribunal el carácter supletorio que reviste a estos últimos dos elementos (considerando 6°). Así las cosas, se estimó que al momento de dictar el fallo el tribunal se alejó del tenor literal y que por otra parte se omite en la decisión judicial las reglas de interpretación.

En atención a los artículos que la demandante expone como infringidos, estos son, los artículos 1 N°3 y 4,3 letra (b), 12 y 13, de la Ley N°19.496, el máximo tribunal declara que todas aquellas son atinentes al caso, plenamente aplicables y suficientes. Esto, por cuanto la discusión se centra en la relación entre un proveedor y un consumidor y establecer las posibles infracciones cometidas en perjuicio de éste (considerando 7°).

Luego, la sentencia consideró que la proveedora está obligada a proporcionar información comercial precisa, para que, de manera que la persona consumidora pueda acceder a ella en términos claros (considerando 7°). Se consideró que la oferta web publicada por SALFA, satisfacía la definición de “publicidad” del artículo 1 N°4 de la Ley N°19.496, al estar publicada en su página web oficial, dirigirse a todo quien la visitara, y pretender lograr un efecto persuasivo en el público. Además, sostuvo que la oferta estaba revestida de seriedad, pues era: (1) una policitud abierta al público; (2) respecto de bienes de importante valorización; y (3) con posibilidad inmediata de vincularse contractualmente (considerando 12°). Sobre este aspecto, la Corte también consideró que la oferta estaba desprovista de elementos distractivos o confusos susceptibles de poner en duda su fiabilidad o veracidad. .

Con ello en consideración, y en base al artículo 12 de la Ley N°19.496, la Corte concluyó que la empresa debía ceñirse rigurosamente a los términos de su oferta, con independencia de los motivos que la llevaron a retractarse, toda vez que el respeto a los términos y condiciones en que se ofrece bien constituye un mandato ineludible y carente de excepciones (considerando 9°). Así, su negativa a cumplir con la oferta fue considerada como una vulneración a la citada disposición (considerando 10°).

La Corte comprendió que, al momento en que la actora transfirió el monto de \$300.000 a título de reserva, se entiende formado el consentimiento y tan solo faltaba que la empresa cumpliera los términos indicados en su propia oferta. Sin embargo, la empresa manifestó la negativa de continuar el proceso, concebido como un retracto intempestivo por la sentencia (considerando 12°).

Lo anterior llevó a la Corte Suprema a acoger el recurso de queja, y confirmar el fallo de primer grado, por considerar que las juezas recurridas resolvieron el conflicto basándose en principios generales, cuando existían reglas nítidas, precisas y contundentes que solucionan el asunto, infringiendo el artículo 24 del Código Civil.

g) Efectos de la cláusula compromisoria en contrato de compraventa de inmueble: Sentencia SERNAC con Inmobiliaria Santa Rosa Apoquindo S.A.

¿En qué consiste el caso? F.G.R. demandó, por vulneración a su interés individual como consumidora, a Inmobiliaria Santa Rosa de Apoquindo S.A. Se adujo que, entre las partes, existía un contrato de promesa de compraventa de bien raíz, en el cual se estipulaba que la inmobiliaria se comprometía a obtener la recepción de urbanización o edificación dentro de un plazo establecido, otorgado por la Dirección de Obras Municipales, en circunstancias que aquello no se verificó, sin alegar, la inmobiliaria, caso fortuito o fuerza mayor. Dentro del mismo contrato de promesa, se establecía que las partes fijan domicilio en Santiago y que someten sus controversias a los tribunales ordinarios de dicha ciudad.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La querrela infraccional y demanda civil es ventilada en primera instancia ante el Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua, oportunidad en la cual SERNAC se hace parte. En su defensa, la Inmobiliaria presentó la excepción de incompetencia absoluta atendiendo a la cláusula de competencia.

La sentencia de primera instancia, aplicando la doctrina del consumidor potencial sobre el promitente comprador, rechazó la excepción de incompetencia absoluta, acogiendo la querrela infraccional y parte de la pretensión civil.

Presentada la apelación, conoce de esta la Corte de Apelaciones de Rancagua, que decide revocar el fallo de primera instancia, acogiendo la excepción de incompetencia absoluta. Fundamentan la decisión atendiendo al tenor de la estipulación contractual alegada por la inmobiliaria. Además, el tribunal señaló que, de considerarse abusiva dicha disposición o de pretender que la promesa de compraventa fuera calificada como contrato de adhesión, tales circunstancias debieron ser alegadas expresamente por las partes, ya que el tribunal no podía proceder de oficio.

Frente a tal decisión, el SERNAC interpuso recurso de queja.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? El máximo tribunal estimó que la discusión confrontó dos posturas jurídicamente válidas, por lo que se descarta que los ministros de corte hayan incurrido en falta o abuso grave al optar por una determinada interpretación, rechazando el recurso intentado.

El Sr. Llanos, en su voto concurrente, señaló que para resolver la excepción de incompetencia resultaba indispensable que la Corte se pronunciara respecto de si la promitente compradora ostentaba o no la calidad de consumidora para los efectos del artículo 2° de la ley 19.496. Lo anterior, por cuanto dicha calificación constituye un elemento de la competencia absoluta en razón de la materia, al contener normas de orden público indisponibles por las partes. Además, sostuvo que existe una prohibición expresa a la prórroga de competencia por vía contractual en el artículo 50 A del mismo cuerpo legal.

Asimismo, indicó que, siguiendo el razonamiento del tribunal de primera instancia, correspondía que los ministros argumentaran las razones por las cuales no tenía aplicación la doctrina del consumidor potencial o el principio pro consumidor. No obstante a las consideraciones expresadas, el voto concurrente estima que estas no logran superar el estándar requerido para verificarse una falta o abuso grave cometido, ya que se puede inferir, aunque indirectamente, una toma de postura de la sentencia de apelaciones en esta interrogante.

h) Conclusiones

El año 2025 la Corte Suprema dictó fallos interesantes de análisis en materia de consumo.

En primer lugar, sobre la aplicabilidad de la Ley N°19.496 a los espectáculos de fútbol profesional, la Corte determinó que el estatuto del consumo es aplicable en materias no reguladas por la Ley N°19.327. En este sentido, no resulta óbice para la sanción por infracción a la Ley N°19.496 el hecho de que el club haya sido sancionado anteriormente por la autoridad metropolitana o por el tribunal interno de la ANFP (*SERNAC con Cruzados S.A.D.P.*).

En segundo lugar, en la sentencia “*Sociedad Inmobiliaria de Rentas Condell Ltda. con SURA*”, la Corte Suprema consagra la obligación *in vigilando* de las aseguradoras sobre los liquidadores externos. Se concluye que la aseguradora es la principal obligada a indemnizar conforme al valor real y no puede exonerarse de responsabilidad alegando la autonomía o errores técnicos del liquidador en la evaluación de los daños.

En tercer lugar, en relación con la sentencia “*Banco Security con Constructora Torca Limitada*”, sobre fraude bancario, la Corte se refiere al estándar de seguridad exigible al banco, concluyendo que este debe observarse tanto en la autenticación de la orden de pago como en el monitoreo y control de fraudes. Dicho deber de seguridad exige, por ejemplo, medidas de seguridad para evitar un fraude cuando la transferencia sea dirigida a un destinatario nuevo.

En cuarto lugar, el fallo de la Corte Suprema en el caso "*Scotiabank Chile S.A. contra Ossa*" constituye un precedente relevante sobre la fuerza vinculante de las ofertas preliminares. La importancia de esta sentencia radica en que el máximo tribunal, actuando de oficio, corrige el criterio de la Corte de Apelaciones y establece que las comunicaciones vía correo electrónico y WhatsApp en las que se acuerdan condiciones específicas no son meras "tratativas preliminares" carentes de vinculación, sino que integran la oferta que el proveedor está obligado a respetar.

En quinto lugar, la sentencia "*SERNAC con Claro Chile S.A.*" versó sobre la legitimación activa del SERNAC para iniciar querellas por interés general de las personas consumidoras en sede de policía local. Sin embargo, la Corte no entró al fondo del asunto, al considerar que la sentencia de apelaciones, que declaraba inadmisibile la querella del SERNAC, no significaba una falta o abuso grave susceptible de queja.

En sexto lugar, respecto a la sentencia "*F.G.V. con Salinas y Fabres S.A.*" sobre error en el precio, la Corte Suprema ratifica la fuerza obligatoria de los contratos y el carácter irrevocable de la oferta una vez formado el consentimiento. El tribunal establece que el proveedor debe cumplir con lo publicitado siempre que la oferta sea seria, sin poder invocar errores propios en la fijación de precios en la página web.

En séptimo lugar, en la sentencia "*Sentencia SERNAC con Inmobiliaria Santa Rosa Apoquindo S.A.*" expone una compleja discusión sobre la validez de las cláusulas de prórroga de jurisdicción y las normas de competencia absoluta de acuerdo a la materia en contratos de promesa de compraventa. La decisión de la Corte Suprema, sin embargo, no entra al fondo del asunto, rechazando la queja por descartar falta o abuso grave en la interpretación de la sentencia de apelaciones, que acoge la excepción de incompetencia absoluta de la inmobiliaria ante el juzgado de policía local en virtud de la cláusula compromisoria en que las partes de la promesa de compraventa sometían sus controversias a los tribunales ordinarios de Santiago.

III. JUICIOS ANTE LOS TRIBUNALES ORDINARIOS

a) *Responsabilidad civil por publicidad ilícita en proyectos inmobiliarios: Sentencia C.R.S. y otros con D.L.C. y otros*

¿En qué consiste el caso? Condominio Parque Monasterio II y doce personas naturales interponen demanda de indemnización de perjuicios en contra de Inmobiliaria VM S.A. y Constructora GCI S.A., fundados en supuestos defectos constructivos en las unidades de dominio exclusivo y bienes comunes de los dos edificios del Condominio Parque Monasterio II, así como en la supuesta existencia de publicidad engañosa.

En su demanda, los actores sostienen que los departamentos fueron diseñados y publicitados como ampliables mediante folletos, página web, comunicación de ejecutivos de venta y la forma de construcción de los departamentos, de manera que fueron inducidos a un error al adquirir las propiedades. Afirman que dicha ampliabilidad sería jurídicamente imposible por exceder la densidad máxima permitida por el plan regulador comunal.

Por su parte, la inmobiliaria sostiene que, por un lado, no es efectivo que se verifique una imposibilidad jurídica de ampliar los departamentos, y por otro, que varios propietarios, incluidos demandantes, sí ampliaron sus unidades, lo que demostraría la inexistencia del perjuicio alegado. Incluso señala que los demandantes han visto aumentar considerablemente el valor de sus viviendas.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El 20º Juzgado Civil de Santiago rechazó la demanda en todas sus partes, con costas. Este fallo estimó que, en atención a la prueba rendida, no se acreditaron los perjuicios de la demanda, y que la construcción del condominio se hizo bajo la normativa vigente.

En segunda instancia, la Corte de Apelaciones de Santiago confirmó la sentencia anterior. Sobre la publicidad engañosa, indica que varios demandantes sí hicieron las ampliaciones que describen como imposibles, sin haber sido sancionadas por la autoridad. Además, descarta la existencia de perjuicios, considerando que el valor de los inmuebles ha aumentado al doble. Contra esta decisión, la demandante interpuso recursos de casación en la forma y en el fondo.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La sentencia de casación establece que el fallo impugnado no se hizo cargo de la pretensión indemnizatoria por concepto de publicidad engañosa, al desconocer el conflicto demandado y no analizar la prueba aportada por la demandante (considerando 6º). Por ende, acoge la casación en la forma, invalidando el fallo impugnado y reemplazándolo en los términos que serán expuestos.

La Corte, en el considerando tercero de la sentencia de reemplazo, establece la cuestión jurídica. En este sentido, señala que debe dilucidar si la propietaria primera vendedora incurrió en publicidad engañosa al ofrecer departamentos ampliables, o si, por el contrario, la información entregada era veraz y compatible con la normativa urbanística. Para enfrentar este asunto, el tribunal recurre al artículo 18 de la Ley

General de Urbanismo y Construcciones y al artículo 1.2.13 de la Ordenanza de Urbanismo y Construcciones, que disponen que las condiciones ofrecidas en la publicidad se entienden incorporadas al contrato de compraventa (considerando 2º), indicando que, acreditada la existencia de publicidad engañosa, se trataría de un cumplimiento imperfecto que da derecho a indemnización.

Entrando a resolver el asunto, la Corte estableció, en primer lugar, que existió una oferta precisa de ampliación. Con fundamento en el folleto publicitario, la información disponible en la página web y cotizaciones emitidas por la propia Inmobiliaria, se concluye que los departamentos fueron ofertados y vendidos como ampliables.

En segundo lugar, la Corte determinó que la ampliación ofrecida era jurídicamente imposible, pues el proyecto utilizó completamente el coeficiente de constructibilidad permisible y debía respetar la densidad máxima del sector. Así lo confirma la Dirección de Obras Municipales al rechazar solicitudes de propietarios para ampliar sus departamentos, señalando que no era factible autorizar su solicitud de obra menor por ampliación.

Frente a la defensa de inexistencia de un daño por la circunstancia de haber aumentado el valor económico de los departamentos tras su ampliación, la Corte Suprema señala que ello no compensa la pérdida de la posibilidad de ampliar legalmente la unidad, afectando la plusvalía específica asociada a esa característica (considerando 9º).

Así, la Corte Suprema concluyó (considerando 11º) que la Inmobiliaria VM S.A. incurrió en un incumplimiento contractual por publicidad engañosa, lo que justifica acoger la acción indemnizatoria. Esto se debe a que los demandantes vieron frustrada una expectativa legítima y razonable de aumentar la superficie del departamento adquirido, motivada por la información entregada en la oferta publicitaria, que influyó en su decisión de compra, lo cual permite concluir la existencia de un daño y del derecho a su indemnización¹⁰. En cuanto a la reparación, la Corte determinó que se condenaba a Inmobiliaria VM S.A. a pagar a los demandantes la suma equivalente a 255 UF por cada departamento (considerando 12º).

b) Deber de seguridad del proveedor financiero en fraude bancario: Sentencia C.F.M. con Banco de Chile.

¿En qué consiste el caso? C.F.M. interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de Banco de Chile, fundado en un supuesto incumplimiento contractual consistente en la vulneración del deber de seguridad en la prestación de servicios financieros, específicamente respecto del contrato de cuenta corriente y de crédito, a propósito de un fraude bancario sufrido el 31 de julio de 2017.

¹⁰ En este pasaje, la Corte cita el precedente de su sentencia rol N° 5.330-2021, de 19 de julio de 2022.

En la demanda el actor sostuvo que, tras recibir una llamada telefónica, alrededor de las 13:42 horas, de un tercero que se hizo pasar por ejecutivo del banco y que contaba con datos personales sensibles de su persona y sus productos bancarios, activó su dispositivo de seguridad (*digipass*) y le entregó los números de este. Luego, al llamarle la atención lo ocurrido, concurrió a una sucursal del banco, y al no existir información sobre la operación, desactivó el *digipass* a las 14:17. Indicó que, paralelo a estos hechos, un tercero incorporó dos nuevos números de teléfono al archivo del banco en donde se registran estos datos, siendo que uno de los factores de seguridad para transferencias electrónicas es una clave enviada al número telefónico registrado.

Relató que, el mismo día, se realizaron dos avances de tarjetas de crédito por \$1.770.000 y \$1.027.000, así como 13 transferencias electrónicas desde su cuenta corriente, por un monto de \$8.190.650. Alegó que dichas operaciones no fueron consentidas y que el banco no adoptó protocolos de seguridad respecto a detección y prevención de fraudes, permitiendo incluso que se siguieran efectuando cargos después de que el cliente bloqueara el *digipass*.

Por su parte, Banco de Chile sostiene que el propio demandante reconoce haber entregado sus datos personales a un tercero, y que las operaciones se hicieron a través de las claves del demandante. Niega la existencia de un incumplimiento contractual, afirmando que su única obligación es ejecutar las órdenes de pago del cuentacorrentista conforme al artículo 1 del DFL N° 707, y sostiene además que los perjuicios reclamados no se encuentran acreditados, ni existe nexo causal entre los daños alegados y la actuación del banco.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El 30° Juzgado Civil de Santiago acogió parcialmente la demanda, condenando al Banco de Chile al pago de \$4.162.478 por daño emergente y \$3.750.000 por daño moral, con reajustes, intereses y costas. El tribunal estimó acreditado que el actor fue víctima de un fraude y que el banco incumplió su deber de seguridad al no detectar oportunamente una serie de operaciones anómalas y permitir que se siguieran realizando cargos incluso después del aviso de bloqueo del dispositivo de seguridad. El *quantum* del daño moral constituye la mitad de lo solicitado por el actor (\$7.500.000), ya que el tribunal decidió rebajarlo prudencialmente por haberse, el actor, expuesto imprudentemente al daño.

En segunda instancia, la Corte de Apelaciones de Santiago rechazó el recurso de casación en la forma y acogió el recurso de apelación, revocando la sentencia de primer grado. En su lugar, resolvió acoger la demanda únicamente respecto del cargo efectuado con posterioridad al bloqueo del *digipass*, condenando al banco al pago de \$440.306 por daño emergente y rechazando la indemnización por daño moral. Contra esta decisión, la demandante interpuso recursos de casación en la forma y en el fondo.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La sentencia de casación establece que el fallo impugnado omitió las consideraciones de hecho y de derecho que debían fundamentarlo, al revocar la sentencia de primer grado sin analizar ni ponderar íntegramente la prueba rendida ni hacerse cargo de los supuestos fácticos asentados en la causa (considerandos 4° y 5°). Por lo que, acoge el recurso de casación en la

forma, invalidando el fallo impugnado y la reemplaza en los términos que se expondrán *infra*.

La cuestión jurídica que debe resolver el tribunal consiste en determinar si el Banco de Chile incumplió el contrato de cuenta corriente y tarjetas de crédito, al vulnerar el deber de seguridad que le era exigible en la prestación de los servicios financieros derivados del mismo, o si, por el contrario, los perjuicios sufridos por el actor se explican por su propio actuar negligente al entregar la clave generada por su dispositivo *digipass* a un tercero.

El tribunal razona desde la estructura de la responsabilidad civil contractual, precisando que el contrato no solo constituye un instrumento creador de derechos y obligaciones, sino también un mecanismo de satisfacción del interés de las partes, para el cual se debe tener en cuenta aquellos propósitos prácticos que motivaron su celebración, entre los cuales se encuentra, en el caso del contrato de cuenta corriente y tarjetas de crédito, la confianza y seguridad en la custodia del dinero por parte de una entidad profesional (considerando 3°)

Entrando a resolver el asunto, la Corte establece, en primer lugar, que del contrato de cuenta corriente no sólo emana para la entidad bancaria la obligación de cumplir las órdenes de pago del cuentacorrentista, sino también un deber de seguridad y resguardo, atendida la especial relación de confianza existente entre el banco y su cliente, así como el evidente desequilibrio técnico y profesional entre las partes, lo que impone a la institución financiera la obligación de ofrecer un servicio financiero seguro y confiable (considerando 3°).

En segundo lugar, la Corte determina que el actuar del demandante consistente en entregar la clave generada por su dispositivo *digipass* no resulta suficiente para eximir de responsabilidad al banco, desde que del mérito de los antecedentes asentados en la causa se desprende la existencia de claros patrones de fraude, tales como la falta de habitualidad de las operaciones realizadas, transferencias y giros por montos elevados en un corto lapso de tiempo y la incorporación irregular de nuevos números telefónicos a los registros del banco, circunstancias que debieron ser detectadas oportunamente por la entidad demandada en ejercicio de sus obligaciones de monitoreo y control, conforme a los estándares propios de la actividad bancaria (considerando 4°).

Así, la Corte Suprema concluye que el actuar del Banco de Chile constituye la causa determinante que permitió que el actor fuese víctima de un fraude bancario, configurándose un incumplimiento culpable del contrato, lo que justifica confirmar la sentencia de primer grado en cuanto acogió la demanda (considerando 5°). En lo relativo a la reparación del daño moral, la Corte estima que dicho perjuicio se encuentra debidamente acreditado, rechazando la alegación subsidiaria del demandado, confirmando en consecuencia la condena al pago de \$4.162.478 por daño emergente y \$3.750.000 por daño moral, con reajustes, intereses y costas (considerando 6°).

El fallo cuenta con el voto en contra del abogado integrante Raúl Fuentes, que consideró el actuar del actor, consistente en la entrega de su clave *digipass*, como un

descuido no atribuible al banco, sin el cual no habría ocurrido el fraude. Considera, además, que es un hecho público y notorio que los bancos alertan a sus clientes que sus claves nunca serán solicitadas por teléfono. Sin perjuicio de ello, el disidente coincide en que existe un incumplimiento contractual del banco al autorizar el cargo de \$440.306, cuando el actor ya había dado aviso de bloqueo.

c) Conclusiones

Durante el año 2025, la Corte Suprema dictó dos interesantes sentencias sobre derecho del consumo en causas tramitadas ante los tribunales ordinarios.

En primer lugar, la Corte determinó que una inmobiliaria incurre en incumplimiento contractual, por publicidad engañosa, al anunciar como ampliables departamentos que, jurídicamente, carecían de tal característica.

En segundo lugar, y en materia de fraude bancario, la Corte determinó que el actuar del cliente, consistente en entregar su clave *digipass* a terceros en razón de un engaño, no es suficiente para eximir de responsabilidad al banco, que debió detectar los patrones de fraude de la operación.

IV. JUICIO EJECUTIVO

Durante el periodo 2025, la Corte Suprema dictó siete sentencias¹¹ en el marco de juicios ejecutivos, resolviendo conflictos entre instituciones financieras y deudores en contextos vinculados, principalmente, a relaciones de consumo. Se trata, en particular, de tres casos en que el máximo tribunal conoció de recursos de casación en la forma y en el fondo, así como de otros casos en que se pronunció sobre la inadmisibilidad o defectos formales en la interposición de dichos recursos.

Del análisis de las sentencias en cuestión, es posible identificar cuatro temas abordados por nuestro máximo tribunal. El primero de ellos es el control del carácter abusivo de cláusulas contractuales en el juicio ejecutivo; el segundo, los efectos del fraude bancario en la validez de las obligaciones y en la suscripción de pagarés mediante mandato; el tercero, la relación entre el pagaré y su contrato subyacente; y el último, los requisitos de admisibilidad y correcta interposición de los recursos de casación.

a) Carácter abusivo de cláusula de aceleración de deuda en contrato de mutuo hipotecario: sentencia Banco Santander con G.J. y otro.

¿En qué consiste el caso? Banco Santander-Chile interpuso una demanda ejecutiva en contra de la parte deudora, fundada en un contrato de compraventa, mutuo e hipoteca. La ejecución se sustentó en la aceleración de la deuda, invocando una cláusula contractual que permite al banco exigir el pago inmediato del total del crédito en caso de infracción de alguna prohibición establecida en el contrato, entre estas, la prohibición de enajenar o gravar el inmueble hipotecado.

La parte ejecutada opuso, entre otras, las excepciones de falta de requisitos del título ejecutivo y nulidad de la obligación, señalando que la cláusula que permite la aceleración de crédito tenía carácter abusivo conforme al artículo 16 letra (g) de la Ley N° 19.496, por ser contraria a la buena fe objetiva y generar un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El 28° Juzgado Civil de Santiago rechazó las excepciones opuestas por la parte ejecutada y dio lugar a la ejecución. Dicha sentencia fue recurrida, confirmada, y posteriormente se interpusieron recursos de casación en la forma y en el fondo ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? Al momento de dictar su sentencia, la Corte casó de oficio la sentencia impugnada, por estimar que omitía el requisito del N°4 del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, en relación con el N°5 del auto acordado de la Corte Suprema, de 1930. Esta omisión se configuró porque el *a quo*

¹¹ *Promotora CMR Falabella S.A. con Gajardo Silva Fernando, Banco del Estado de Chile con Villagra Valdés Julia, Banco Santander-Chile con González Jara Angélica y otro, Colegio Costa Cordillera con Valencia, Banco de Chile con Oteiza Estay Arturo y Sociedad de Inversiones Emprenor Limitada con Silva.*

omitió incluir los argumentos por los que consideró que la cláusula cuya abusividad se denunció en las infracciones no era abusiva (considerando 6°).

Luego, en el considerando 1° de la sentencia de reemplazo, la Corte Suprema estableció la cuestión jurídica: dilucidar si la estipulación contenida en la letra c) de la cláusula décimo quinta del contrato -que faculta al banco acelerar la deuda en caso de infracción de la prohibición de enajenar- tiene carácter abusivo, en infracción al artículo 16 letra (g) de la Ley N° 19.496.

Entrando a resolver el asunto, la Corte analizó, en primer lugar, el requisito de la contrariedad a la buena fe objetiva, señalando que el artículo 2415 del Código Civil reconoce expresamente al dueño del bien hipotecado el derecho a enajenar o hipotecar el inmueble no obstante cualquiera estipulación en contrario (considerando 5°).

En segundo lugar, la Corte determina si la cláusula provoca un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor, considerando tanto la finalidad del contrato como las disposiciones legales que lo regulan. Al respecto, sostuvo que la finalidad práctica del mutuo hipotecario consiste en permitir al consumidor acceder a financiamiento pagadero en un largo plazo, conservando la propiedad del inmueble. Dicha finalidad se ve frustrada si el ejercicio de un derecho legal -como la enajenación del bien- puede desencadenar la exigibilidad inmediata del total de la deuda. La Corte también consideró que, de acuerdo con el artículo 2427 del Código Civil, la garantía del acreedor hipotecario no se ve afectada con la enajenación de la cosa, pues es titular del derecho de persecución contra el tercero poseedor (considerandos 6° y 7°).

“Por consiguiente, la estipulación de la letra c), fuera de ser contraria a la buena fe, según parámetros objetivos, causa, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que derivan del contrato, debido a que la modificación que introduce a las disposiciones legales que lo rigen -artículo 2415 del Código Civil- puede afectar de manera significativa la finalidad del consumidor al celebrar el contrato de compraventa, mutuo e hipoteca.”¹²

Conforme a lo anterior, la Corte Suprema en su considerando octavo concluyó que se cumplían ambos presupuestos del artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496: la cláusula pactada era contraria a la buena fe objetiva y generaba un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones. En consecuencia, declaró su carácter abusivo y determinó que la aceleración de la deuda no producía efecto jurídico alguno.

Así, finalmente, el máximo tribunal acogió la excepción de falta de requisitos del título ejecutivo del artículo 464 N°14 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto, al no operar válidamente la aceleración del crédito, la obligación no era actualmente exigible (considerando 9°). En virtud de ello, revocó la sentencia de primera instancia y denegó la ejecución, con expresa condena en costas al ejecutante.

¹² *Ibidem*.

b) *Suscripción de pagaré a partir de crédito nacido por fraude bancario: sentencia Banco Estado de Chile con V.V.J.*

¿En qué consiste el caso? Banco Estado de Chile interpuso una demanda ejecutiva en contra de la parte deudora, fundada en un pagaré por la suma de \$5.782.095, a pagar en 48 cuotas. La ejecución se sustentó en el incumplimiento del pago de cuotas del referido pagaré, suscrito en nombre de la deudora por mandatarios del banco a raíz de una cláusula de mandato contenida en el documento de “Aceptación del contrato de apertura de cuenta R. y servicios bancarios asociados y hoja resumen”.

La parte ejecutada opuso, entre otras, las excepciones de falta de mérito ejecutivo, falsedad del título y nulidad de la obligación (artículo 464 N°7, N°6 y N°14 del Código de Procedimiento Civil), señalando, en primer lugar, que el crédito que dio nacimiento al pagaré no fue suscrito por ella, sino que fue producto de fraude bancario, debidamente denunciado al banco conforme la Ley N°21.234. En segundo lugar, alegó que el pagaré carece de fuerza ejecutiva por no pago del impuesto de timbres y estampillas, amparados en el artículo 3 de la Ley N°21.307. Por último, deduce la falsedad del título basándose en la suscripción del pagaré efectuado por los mandatarios del banco valiéndose de su negligencia.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El 11° Juzgado Civil de Santiago rechazó las excepciones opuestas por la parte ejecutada y dio lugar a la ejecución. Dicha sentencia fue recurrida y posteriormente confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago. En contra de esta sentencia, la ejecutada dedujo recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte Suprema acogió el recurso de casación en el fondo, invalidando la sentencia impugnada y dictando sentencia de reemplazo en que acoge la excepción contenida en el artículo 464 N°14 del Código de Procedimiento Civil, basado en la nulidad de la obligación.

Entrando a resolver el asunto, la Corte constató que la parte ejecutada denunció oportunamente al banco la existencia de un fraude, que este último restituyó parcialmente el monto reclamado conforme al límite establecido en la Ley N°21.234, “además de optar por no pagar el excedente de esa suma, e iniciar las acciones legales contempladas en esa normativa” (considerando 8°). Sin embargo, el banco no acreditó haber deducido tales acciones ante el juzgado de policía local competente (considerando 11°), optando en cambio por suscribir un pagaré y perseguir el cobro ejecutivo de la suma en cuestión.

Con ello en consideración, la Corte estableció que

“(…) los pagarés que el Banco contratante está autorizado a suscribir, son aquellos que dicen relación con las cantidades correspondientes a las sumas que el Cliente le adeudare, originadas en créditos que le hubiere otorgado, en comisiones devengadas, en impuestos, en gastos u otros pagos que el Banco hubiere hecho por cuenta del

Cliente, siguiendo las instrucciones dadas en el contrato y con las facultades que ahí se indican”¹³

Es ese origen de pagaré, el que se ha reclamado por la ejecutada, al manifestar que la suma por la cual fue llenado no dice relación con algún crédito que se le hubiere otorgado, sino que correspondería al monto por el cual resultó defraudada, a través de una estafa virtual.” Con ello en consideración, la Corte concluye que la ley prescribe una solución diversa a la verificada en el caso para cubrir montos objetados por el usuario, consistente en proceder al llenado de un pagaré (considerando 12°). Con ello, el banco se excedió en las facultades del mandato y utilizó la figura del autocontrato transgrediendo las ideas fundantes de la buena fe, probidad y conflicto de intereses, en perjuicio de la mandante, lo cual acarrea la nulidad absoluta del acto, por objeto ilícito (considerandos 13° y 14°)

Así, finalmente, la Corte Suprema acogió la excepción del artículo 464 N°14 del Código de Procedimiento Civil, invalidando la sentencia de primera instancia y dictando sentencia de reemplazo en tal sentido.

c) *Excepción de mérito ejecutivo en pagaré debido a demanda por pagaré relleno con monto superior al estipulado en el contrato de crédito: sentencia Promotora CMR Falabella S.A. con G.S.F.*

¿En qué consiste el caso? Promotora CMR Falabella S.A. interpuso una demanda ejecutiva en contra de la parte deudora, fundada en un pagaré por la suma de \$5.261.444. La ejecución se sustentó en el incumplimiento del pago del referido pagaré, suscrito en nombre del deudor por mandatarios del ejecutante a raíz de una cláusula de mandato contenida en el documento denominado “Modificación Contrato de Apertura de Línea de Crédito, Afiliación al Sistema y Uso de Tarjeta de Crédito Condiciones Particulares”.

La parte ejecutada opuso, entre otras, las excepciones de ineptitud del libelo, falta de alguno de los requisitos o condiciones establecidos en las leyes para que el título tenga fuerza ejecutiva, y nulidad de la obligación (artículos 464 N°4, N°7 y N°14 del Código de Procedimiento Civil), señalando, en primer lugar, que la demanda no contiene una clara exposición de los hechos, más específico, sobre el origen de la deuda, pues el pagaré por la suma de \$5.261.444, no guardaba relación con el contrato de línea de crédito, que indicaba un cupo inicial de \$690.000 y un costo total de \$957.608. En segundo lugar, se alegó la falta de fuerza ejecutiva del pagaré, porque no existían antecedentes suficientes que justificaran el monto por el cual fue llenado, diverso al establecido en el contrato de línea de crédito, acompañado al proceso por la ejecutada. Por último, dedujo la nulidad de la obligación sosteniendo el uso abusivo del mandato, ya que no hay relación entre el monto del pagaré y el monto autorizado en el contrato.

¹³ Banco Estado de Chile con Villagra Valdés Julia, considerando 4°.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El 18° Juzgado Civil de Santiago rechazó las excepciones opuestas por la parte ejecutada y dio lugar a la ejecución. Dicha sentencia fue recurrida y posteriormente confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago. En contra de esta sentencia, la ejecutada dedujo recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte Suprema acogió el recurso de casación en el fondo, invalidando la sentencia impugnada y dictando sentencia de reemplazo en que acoge la excepción contenida en el artículo 464 N°7 del Código de Procedimiento Civil, basada en la falta de alguno de los requisitos o condiciones establecidos en las leyes para que el título tenga fuerza ejecutiva.

Entrando a resolver el asunto, la Corte constató que el ejecutado había alegado que el pagaré llenado por el monto de \$5.261.444, no tiene relación con los montos del contrato de línea de crédito, el cual indicaba un cupo inicial de \$690.000 y advertía un costo total de \$957.608, con cuotas mensuales de \$40.087. Por otro lado, que la parte ejecutante no rindió prueba destinada a justificar el monto señalado en el pagaré, ni acreditó el cumplimiento del mecanismo contractual asociado al mandato, sobre la remisión al deudor de una liquidación detallada que motivara el llenado del título ejecutivo (considerandos 7°, 8° y 9°).

Asimismo, el máximo tribunal, se refirió a la carga probatoria, señalando que, en juicio ejecutivo corresponde al actor acreditar la existencia de un título con fuerza ejecutiva, mientras que será de cargo del deudor probar los hechos en que se funden las excepciones que oponga. Sin embargo, determinó que

“la carga de probar que pesa sobre el ejecutado en determinados supuestos no resulta ser una regla absoluta y existen casos en que las circunstancias basales de sus afirmaciones trasladan esa obligación al ejecutante, como ocurre, por ejemplo, si se cuestiona la calidad ejecutiva del título, o su contenido, cuando ha tenido como basamento un acto jurídico anterior suscrito por las partes, como ha sido aquel contrato de crédito que suscribió en este caso”.¹⁴

Luego, refiriéndose al carácter incausado del pagaré, dictaminó lo siguiente:

“(...) El pagaré, aunque en principio autónomo e independiente de su origen, no se separa completamente de su precedente causal, en especial si es cobrado por el acreedor titular, quien no puede sino conocer la negociación que antecede a este acto y que, por lo mismo, le empecé la relación jurídica y su ejecución de buena fe en los términos del artículo 1546 del Código Civil”.¹⁵

Es por ello que la Corte, en su considerando décimo, concluye que la judicatura de fondo apreció erróneamente los antecedentes, pues correspondía a la parte ejecutante asumir la carga de la prueba tendiente a desvirtuar las alegaciones de la ejecutada sobre el contenido del pagaré.

¹⁴ Promotora CMR Falabella S.A. con Gajardo Silva Fernando, considerando 6°.

¹⁵ Promotora CMR Falabella S.A. con Gajardo Silva Fernando, considerando 9°.

Dado lo anterior, el máximo tribunal dictó sentencia de reemplazo acogiendo la excepción del artículo 464 N°7 del Código de Procedimiento Civil. Lo anterior se debe a que los montos autorizados en el contrato de línea de crédito no guardan relación con los contenidos en el pagaré invocado, con lo cual no resulta posible determinar la calidad líquida de la obligación que se invoca (considerando 3°, sentencia de reemplazo).

d) Defectos de interposición en las casaciones intentadas por la ejecutada

En los casos que tuvimos a la vista, diversas partes ejecutadas en juicio ejecutivo interpusieron recursos de casación en la forma o en el fondo en contra de sentencias dictadas por las Cortes de Apelaciones que habrían confirmado el rechazo de excepciones opuestas en primera instancia, o invalidado sentencias de primera instancia que acogen las excepciones. Los ejecutados fundaron sus recursos en errores de derecho en que habrían incurrido las Cortes, al resolver las defensas deducidas dentro del proceso.

Sin embargo, en cuatro sentencias del año en análisis, la Corte Suprema no entró al análisis de la casación en el fondo, pues consideró, como principal motivo para el rechazo de la misma, que, en estos casos, el recurso adolecía de defectos en su interposición, especialmente, la omisión de denunciar como infringidas normas con el carácter de *decisoria litis*¹⁶.

En uno de los casos, la Corte también constató no haberse denunciado eficazmente la contravención de las normas reguladoras de la prueba¹⁷.

En consecuencia, el máximo tribunal resolvió rechazar los recursos de casación intentados en estos cuatro casos.

e) Conclusiones

El año 2025 entregó valiosa jurisprudencia de la Corte Suprema relativa a juicios ejecutivos, especialmente en controversias entre instituciones financieras y consumidores.

En primer lugar, sobre lo relativo al control de cláusulas abusivas en contratos de mutuo hipotecario, la Corte determinó que una cláusula de aceleración que permite exigir el total de la deuda por el solo hecho de enajenar el bien hipotecado resulta contraria a la buena fe objetiva generando así un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor. En este sentido, el máximo tribunal reconoció que el ejercicio de un derecho legal, como la facultad de enajenar un inmueble, no puede ser sancionado con la exigibilidad inmediata del crédito, aún más, cuando la garantía hipotecaria no se ve

¹⁶ Banco de Chile con O.E.A., considerando 4°; Colegio Costa Cordillera con V., considerando 8°; Sociedad de Inversiones Emprenor Limitada con S., considerando 5°; Banco de Chile con T., considerando 4°.

¹⁷ Banco de Chile con T., considerando 5°.

afectada, lo que conduce a privar de efectos a dicha cláusula, teniendo como consecuencia la negación de mérito ejecutivo al título¹⁸.

En segundo lugar, el máximo tribunal trató los efectos del fraude bancario, estableciendo que no resulta jurídicamente vinculante que una entidad financiera suscriba un pagaré, en virtud de un mandato, para cobrar sumas originadas en operaciones fraudulentas. En particular, declaró que dicha actuación excede las facultades conferidas, configurando un supuesto de autocontrato que vulnera los principios de buena fe y probidad, que da lugar a la nulidad absoluta por objeto ilícito de la obligación contenida en el título¹⁹.

En tercer lugar, la Corte se pronunció sobre la relación entre el pagaré y su contrato subyacente, afirmando que, si bien este primero tiene carácter abstracto, no se desvincula completamente de su origen cuando es cobrado por el acreedor originario. En este contexto, determinó que, cuando el ejecutado cuestiona fundadamente el monto o contenido del pagaré en relación con el contrato base, corresponde al ejecutante acreditar la legitimidad de la suma demandada. Así, la falta de correspondencia entre el título y el contrato de crédito impide tener por acreditada la liquidez de la obligación y, por ende, su mérito ejecutivo²⁰.

En cuarto y último lugar, el período analizado reafirma la relevancia de los requisitos formales en la interposición de los recursos de casación en el fondo. La Corte Suprema mantuvo un criterio estricto, rechazando aquellos recursos que no denuncian adecuadamente normas decisoria litis o que omiten impugnar eficientemente infracciones a las normas reguladoras de la prueba.

¹⁸ *Banco Santander con González Jara y otro.*

¹⁹ *Banco Estado de Chile con Villagra Valdés Julia.*

²⁰ *Promotora CMR Falabella S.A. con Gajardo Silva Fernando.*

V. LITIGACIÓN COLECTIVA

Durante el año 2025, la Corte Suprema dictó 9 sentencias resolviendo materias de derecho del consumo en procedimientos por vulneración al interés colectivo o difuso de las personas consumidoras²¹. Del análisis de los casos en cuestión, es posible identificar ocho temas abordados por nuestro máximo tribunal. Estos son, insuficiencia probatoria de la masividad y homogeneidad en seguros colectivos, abusividad de cláusula de renuncia anticipada a perjuicios y valor probatorio del informe compensatorio del SERNAC, alcance del examen de admisibilidad bajo el artículo 52 de la Ley N° 19.496; y 254 del CPC, inadmisibilidad de recurso de casación en el fondo por no tratarse de sentencia impugnada, normas procesales aplicables a la ejecución de una sentencia definitiva en la litigación colectiva, rechazo del recurso de casación en el fondo por imposibilidad de modificar de los hechos fijados en las sentencias de instancia, sin la contravención del artículo 51 de la Ley 19.496, Rechazo del recurso de casación en el fondo por defectos en la interposición del recurso y nulidad procesal, principio de trascendencia y facultades correctoras de oficio en juicios colectivos.

a) *Prueba de la masividad y homogeneidad de la infracción: sentencia SERNAC con ABCDIN Corredores de Seguros y otros.*

¿En qué consiste el caso? El SERNAC dedujo una demanda colectiva en contra de ABCDIN Corredores de Seguros Limitada, Créditos Organización y Finanzas S.A. (COFISA), Servicios de Evaluación y Créditos Ltda. (SECYC) y Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. (DIN), fundada en la detección de prácticas que perjudicaban a los consumidores.

La parte demandante señala que dichas prácticas consisten en la comercialización y cobro de seguros colectivos sin el consentimiento expreso de estos, falta de información veraz y oportuna, ausencia de libre elección y el uso de la huella dactilar para fines distintos a la contratación. El servicio solicitó además, declarar la existencia de una unidad económica entre las demandadas, la nulidad de los contratos por falta de consentimiento, y la indemnización de perjuicios, incluyendo daño moral y daños punitivos.

En contrapartida, las demandadas solicitaron el rechazo íntegro de la demanda. Por un lado, DIN S.A., SECYC y COFISA opusieron excepciones de falta de legitimación pasiva respecto de ellas, alegando que su rol era accesorio o instrumental al corretaje realizado por ABCDIN seguros. Por otro lado, opusieron la excepción de incompetencia del tribunal fundada en la existencia de cláusulas arbitrales, además, alegaron la inaplicabilidad del procedimiento colectivo por falta de homogeneidad de

²¹ *Servicio Nacional del Consumidor con Carlos López Vega, Productora de Eventos; Servicio Nacional del Consumidor con San Sebastián Inmobiliaria Ltda.; Servicio Nacional del Consumidor con Aguas del Valle S.A.; Comunidad Edificio Nueva Vista de Viña del Mar con Esval S.A.; Acoquina con HDI Seguros S.A.; Organización de Consumidores de Chile con Importadora y Distribuidora Alameda SpA y otros; Acoquina con Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.; y Servicio Nacional del Consumidor con ABCDIN Corredores de Seguros Limitada.*

los intereses, y dedujeron excepciones de prescripción tanto de la acción infraccional como de la civil.

¿Cuál es la historia procesal del caso? En primera instancia, el 30° Juzgado Civil de Santiago rechazó la demanda en todas sus partes. El tribunal acogió excepciones de falta de legitimación pasiva respecto de DIN S.A. y SECYC, y de prescripción respecto de ciertos periodos. En cuanto al fondo, desestimó la demanda argumentando que la prueba documental aportada por SERNAC, consistente en bases de reclamos (1.808 correspondientes al periodo 2012-2017 y 16.544 del tramo 2017-2021), resultaba confusa e insuficiente para establecer la masividad de la infracción y la homogeneidad del interés afectado, al no permitir distinguir claramente si los reclamos se referían a seguros colectivos, individuales o asistencias, ni permitir establecer de manera indubitada que los seguros cobrados fueron sin el consentimiento de los consumidores

En segunda instancia, la Corte de Apelaciones de Santiago confirmó la sentencia anterior. Ante esta decisión, 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 intentado por el SERNAC, señalando que el recurso pretendía modificar los hechos asentados por los jueces de fondo (considerando 8°). Advirtió que una modificación de los hechos es ajena a la naturaleza y función del recurso de casación, salvo vulneración de leyes reguladoras de la prueba, lo que fue descartado (considerando 5° y 6°).

El máximo tribunal revisó el razonamiento de los sentenciadores de instancia, quienes determinaron que la prueba rendida no acreditaba la masividad de la infracción. Dicha conclusión se fundó en el cotejo entre el volumen de reclamos (18.352) y el universo total de pólizas (1.467.321), concluyendo que la escasa representatividad y falta de homogeneidad de los primeros impedían acreditar el presupuesto base de la acción colectiva. Tal determinación, al derivar de la ponderación comparativa de la prueba, reviste un carácter eminentemente fáctico y no jurídico, en el cual no se observa una infracción a las reglas de la sana crítica o a la carga probatoria (considerando 6°).

En consecuencia, al constituir un hecho inamovible la falta de acreditación de la masividad y homogeneidad, presupuesto esencial de la acción colectiva, el tribunal estimó inoficioso pronunciarse sobre las demás infracciones de ley sustantiva denunciadas (considerando 7°).

b) Abusividad de cláusula de renuncia anticipada a perjuicios y valor probatorio del informe compensatorio del SERNAC: sentencia SERNAC con Sociedad Educacional del Maule S.A.

¿En qué consiste el caso? SERNAC demandó a Sociedad Educacional del Maule S.A. por vulneración al interés colectivo o difuso de las personas consumidoras. El

libelo asegura que la demandada habría incluido, en sus contratos de adhesión y pagaré, diversas cláusulas abusivas.

¿Cuál es la historia procesal del caso? Conociendo del asunto, el 24° Juzgado Civil de Santiago acogió parcialmente la demanda, por cuanto declaró la abusividad de seis cláusulas del contrato de prestación de servicios educacionales en cuestión. En cuanto a las pretensiones indemnizatorias o reparatorias, se rechazó la demanda. En el ámbito infraccional, la proveedora fue sancionada al pago de una multa única de 155 UTM. En cuanto al pagaré, esta sentencia determinó que no se trataba de un contrato de adhesión, sino de un instrumento mercantil.

Frente a tal decisión, ambas partes presentaron recursos de apelación. De acuerdo con la Corte de Apelaciones de Santiago, el pagaré no puede desvincularse del negocio que le dio origen, al cual le resulta aplicable la Ley N°19.496. Así las cosas, el pagaré sigue la misma suerte, por accesoriedad. En base a tal razonamiento, se analizó la abusividad de las cláusulas del pagaré, declarándose la misma respecto de tres estipulaciones. En cuanto al contrato de prestación de servicios educacionales, se consideró abusiva una cláusula más respecto del fallo anterior.

La sentencia anterior fue impugnada por el SERNAC, que presentó recursos de casación en la forma y en el fondo.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? Tras desechar la casación formal, la sentencia analiza la abusividad de la siguiente cláusula:

“El VALLE CENTRAL se reserva el derecho de iniciar o no el primer nivel de la carrera, si el número de ALUMNOS inscritos en él, no aseguran su financiamiento óptimo para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de la carrera, por lo que las partes convienen, para el caso de que no se logre reunir un grupo de a lo menos 25 alumnos para aperturar la carrera o programa respectivo dejar sin efecto el presente contrato, lo mismo en caso de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la no apertura de la carrera o programa, situación que se avisará con anticipación al inicio de clases del respectivo año, declarando desde ya el alumno que la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes descritas no le implica perjuicio alguno pecuniario, moral o de ninguna índole y que renuncia al ejercicio de cualquier acción judicial o de reclamo ante cualquier entidad u organismo.”²²

El máximo tribunal consideró que la cláusula infringe las letras (c), (e) y (g) del artículo 16 de la Ley N°19.496, por no establecer un plazo prudente para comunicar a la persona consumidora la decisión de no prestar el servicio contratado, y por contener una renuncia anticipada a perjuicios, provocando una desigualdad intolerable entre contratantes (considerando 6°).

Más adelante, pronunciándose sobre el reproche correspondiente al rechazo de las restituciones e indemnizaciones derivadas de las nulidades declaradas, la Corte Suprema estableció que no es posible soslayar la jurisprudencia uniforme que precisa

²² SERNAC con Sociedad Educativa del Maule S.A., considerando 6°.

que el informe compensatorio del SERNAC es insuficiente para acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios demandados, por tratarse de un instrumento elaborado por la parte que lo aporta en juicio (considerando 9°).

El punto anterior forma parte de una línea jurisprudencial constante en nuestra máxima judicatura, de la cual hemos dado cuenta en nuestros informes anuales previos, desde el año 2022 hasta el 2025²³.

c) *Alcance del examen de admisibilidad de las demandas colectivas: Sentencias ACOQUINTA con HDI Seguros S.A. y ACOQUINTA con Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.*

¿En qué consiste el caso? La Asociación de Consumidores de la Quinta Región (ACOQUINTA) dedujo demandas en defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de las aseguradoras HDI Seguros S.A. y Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. Ambas acciones se fundaron en la vulneración del artículo 536 del Código de Comercio, disposición que impone al asegurador la obligación de reducir la prima cuando se verifica una disminución sustancial del riesgo asegurado. La actora sostuvo que las restricciones de movilidad impuestas por la autoridad sanitaria durante la pandemia de Covid-19, entre el año 2020 y abril de 2022, redujeron de forma notoria la frecuencia de siniestros automotrices, lo que debió traducirse en un ajuste a la baja de los valores cobrados. En consecuencia, solicitó la restitución de los montos pagados en exceso, además del pago de lucro cesante, daño emergente y una indemnización por daño moral colectivo. Demandó a Sociedad Educacional del Maule S.A. por vulneración al interés colectivo o difuso de las personas consumidoras. El libelo asegura que la demandada habría incluido, en sus contratos de adhesión y pagaré, diversas cláusulas abusivas.

En la etapa de admisibilidad, las demandadas opusieron defensas centradas en la inobservancia del artículo 52 letra (b) de la Ley N°19.496, en relación con las exigencias de los numerales 4 y 5 del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil. Reclamaron la ineptitud del libelo por carecer de una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho, indicando que la actora no precisó si el objeto del litigio comprendía el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), regido por la Ley N°18.490, o seguros automotrices voluntarios. Asimismo, denunciaron la falta de individualización de las cláusulas planteadas como abusivas y acusaron una contradicción lógica al exigir simultáneamente la restitución de primas y el resarcimiento por daño emergente bajo una misma causa de pedir.

²³ Véase: DE LA MAZA, Iñigo (dir.) y SALINAS, María Leticia y SANHUEZA, Diego (coords.) (2023). *La ley N° 19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2022. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales. Págs. 12-13*; 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. 5-8*; DE LA MAZA, Iñigo (dir.) y SANHUEZA, Diego (coord.) (2025). *La ley N° 19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2024. Academia de Derecho Civil, Universidad Diego Portales. Págs. 11-12.*

¿Cuál es la historia procesal del caso? En el caso contra HDI Seguros, el 1° Juzgado Civil de Santiago declaró inicialmente admisible la demanda. Frente a dicha resolución, la demandada interpuso recurso de reposición con apelación en subsidio. El tribunal *a quo* rechazó la reposición, pero la Corte de Apelaciones de Santiago, al conocer la apelación, revocó la determinación y declaró inadmisibile la demanda por no satisfacer los requisitos formales del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil.

En el proceso contra Mapfre Seguros, el 13° Juzgado Civil de Santiago, tras acoger una reposición de la aseguradora, declaró la inadmisibilidad de plano, decisión que fue confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago. En ambos casos, la parte demandante dedujo recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte Suprema rechazó los recursos de casación en el fondo intentados por ACOQUINTA. El máximo tribunal dictaminó que el examen de admisibilidad previsto en el actual artículo 52 letra (b) de la Ley N°19.496 exige verificar el cumplimiento íntegro de todos los numerales del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil (considerando 4° de ambas sentencias). Al respecto, precisó que la modificación introducida por la Ley N°21.081 no restringió este control a requisitos parciales, pues de haber sido esa la intención del legislador, habría bastado una remisión expresa al artículo 256 del código adjetivo para limitar el escrutinio judicial (considerando 4° de ambas sentencias).

La Corte ratificó lo razonado por los jueces de instancia, señalando que la demandante incurrió en imputaciones abstractas al no especificar las conductas concretas de las aseguradoras que constituirían las infracciones denunciadas. Constató la indeterminación del objeto del litigio al omitir la distinción técnica entre seguros voluntarios y obligatorios, circunstancia que altera sustancialmente la normativa de fondo aplicable (considerandos 3° y 4°). Asimismo, observó una carencia de coherencia entre los fundamentos fácticos y el petitorio, al solicitar la nulidad de estipulaciones contractuales sin identificar qué cláusulas específicas adolecían de carácter abusivo (considerandos 3° y 4° de ambas sentencias). Finalmente, el tribunal sancionó la deficiencia en la formulación de las pretensiones indemnizatorias, al superponer la restitución de lo pagado con la indemnización por daño emergente sin delimitar la causa de pedir propia de cada una de dichas partidas (considerandos 3° y 4° de ambas sentencias).

d) Normas procesales aplicables a la ejecución de una sentencia definitiva en la litigación colectiva: sentencia SERNAC con San Sebastián Inmobiliaria

¿En qué consiste el caso? El Servicio Nacional del Consumidor dedujo una acción para la defensa del interés colectivo o difuso en contra de San Sebastián Inmobiliaria S.A., solicitando la declaración de abusividad de cláusulas contenidas en los contratos de seguro celebrados entre San Sebastián Inmobiliaria S.A. y los consumidores afectados. Requirió, además, la restitución de sumas de dinero, junto con la aplicación de sanciones contravencionales.

En su demanda, SERNAC denunció la incorporación de ventas atadas de seguros y mandatos irrevocables en contratos de *leaseback*. Ante ello el tribunal de 1° instancia acogió parcialmente dicho petitorio, declarando la abusividad y nulidad de las estipulaciones impugnadas, ordenando el cese de los actos asociados junto con la devolución de las primas cobradas de manera inexigible, e imponiéndole a la empresa una multa de 60 UTM, junto con la obligación de publicar la resolución.

¿Cuál es la historia procesal del caso? Estando firme la sentencia, SERNAC solicitó su cumplimiento incidental, en solicitud acogida por el tribunal de primera instancia. Frente a tal decisión, la demandada interpuso recurso de reposición, el cual fue acogido, con confirmación de la Corte de Apelaciones de Santiago. La demandante interpuso recurso de casación en el fondo.

En su solicitud de cumplimiento incidental, SERNAC solicitó que cesaran los actos vinculados a cláusulas contractuales declaradas nulas, y que se restituyera a las personas consumidoras las sumas pagadas por seguros indebidos o retenidos en virtud de las mismas.

Dicha solicitud de cumplimiento incidental, se canalizó conforme a las normas generales de ejecución de sentencias reguladas en el Código de Procedimiento Civil, fundándose, el SERNAC, en que el artículo 50 B de la Ley N°19.496 se remitiría expresamente al Código de Procedimiento Civil en todo lo no previsto por la Ley N°19.496.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte Suprema rechazó el recurso de casación en el fondo, en conformidad con lo dispuesto en los artículos 764 y 767 del Código de Procedimiento Civil.

En primer lugar, el fallo determinó que la invalidación de estipulaciones contractuales en una sentencia definitiva constituye una declaración meramente declarativa, respecto de las cuales no procede su ejecución forzada (considerando 6°).²⁴

En segundo lugar, y en cuanto a la pretensión restitutoria y resarcitoria, la sentencia las cataloga como declaraciones condenatorias, susceptibles de ejecución. Sin embargo, dictaminó que, conforme al principio de especialidad, el procedimiento aplicable a la ejecución de sentencias definitivas dictadas en el marco de procedimientos colectivos o difusos es el regulado en los artículos 54 B a 54 G de la Ley N°19.496. Por ende, explica que no se debe recurrir a las normas del Código de Procedimiento Civil para efectos de la ejecución de la sentencia, sino que al procedimiento especial establecido en los artículos mencionados precedentemente. (Considerando 7°).

²⁴ En este punto, la Corte cita, como precedente, su pronunciamiento en el rol N° 94.988-2020, sobre cumplimiento incidental de sentencias colectivas por cláusulas abusivas, del cual dimos cuenta anteriormente en 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. 43-45.

e) *Rechazo del recurso de casación en el fondo por imposibilidad de modificar de los hechos fijados en las sentencias de instancia sin la contravención al artículo 51 de la Ley N°19.496: sentencia Comunidad Edificio Nueva Vista de Viña del Mar contra Esva S.A.*

¿En qué consiste el caso? El Servicio Nacional del Consumidor inició una acción para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores en contra de la concesionaria Esva S.A. El objeto del litigio consistió en la impugnación de la facturación emitida en febrero de 2017, denunciándose un cobro indebido ascendente a \$7.428.487. La actora fundamentó su pretensión en la infracción a la Ley N° 19.496 y la normativa sectorial sanitaria.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El 4º Juzgado Civil de Valparaíso dictó sentencia definitiva el 22 de agosto de 2022 rechazando la demanda colectiva. Contra dicha resolución, la parte demandante dedujo recurso de apelación, siendo confirmado íntegramente el fallo por la Corte de Apelaciones de Valparaíso. En contra de esta última, la parte demandante dedujo 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 por adolecer de manifiesta falta de fundamento, aplicando los artículos 772 y 782 del Código de Procedimiento Civil.

El máximo tribunal sistematiza las alegaciones del recurrente, indicando que este acusaba la vulneración de distintas normas, la que se habría producido debido a que la sentencia recurrida dio por acreditado el valor de consumo reclamado fundándose únicamente en las mediciones que habría efectuado Esva S.A., y la declaración de testigos que eran dependientes de la empresa sanitaria (considerando 2º).

Posteriormente, la corte señala que las alegaciones del recurrente pretenden alterar los presupuestos fácticos asentados por los jueces del fondo, quienes ya habían dado por no acreditada la negligencia de la demandada. En consecuencia, la Corte concluyó que los hechos resultan inamovibles en sede de casación al no advertirse una desviación notoria de las reglas de la sana crítica, ni una infracción a las normas reguladoras de la prueba consagradas en el artículo 51 de la Ley N°19.496 (considerando 3º).

En consecuencia, la Corte Suprema declaró inadmisibles los recursos de casación en el fondo en conformidad con lo dispuesto en los artículos 767 y 782 del Código de Procedimiento Civil.

f) *Nulidad procesal, principio de trascendencia y facultades correctoras de oficio en juicios colectivos: Sentencia Organización de Consumidores de Chile con Importadora y Distribuidora Alameda SpA y otros*

¿En qué consiste el caso y cuál es su historia procesal? Organización de Consumidores y Usuarios de Chile AC interpone demanda de indemnización de perjuicios por afectación al interés colectivo de los consumidores en contra de

Importadora y Distribuidora Alameda SpA, Automotriz Portillo S.A., Cordillera S.A. y otros, procedimiento en el cual el juez de la causa, transcurridos tres meses desde que tuvo por evacuadas las contestaciones de las demandas dentro de plazo legal, anuló de oficio lo obrado declarando dichas presentaciones como extemporáneas.

Ante ello, las demandadas sostienen que el tribunal de primera instancia incurrió en una extralimitación en el uso de sus facultades correctoras de oficio. Afirman que la parte demandante convalidó cualquier supuesto vicio formal al continuar con la tramitación del proceso sin deducir ninguna excepción en tal sentido, por lo que el tribunal se hallaba impedido de invalidar sus propias actuaciones, afectando con ello los principios de seguridad jurídica, buena fe procesal, preclusión y dispositivo, dejándolas en un estado de absoluta indefensión.

Frente al recurso de apelación de las demandadas, en segunda instancia, la Corte de Apelaciones de Santiago confirmó la resolución anterior. Contra esta decisión, las recurrentes interpusieron un recurso de queja ante la Corte Suprema alegando falta y abuso grave en la dictación de la resolución.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La sentencia de queja establece que el recurso deducido resulta improcedente, por cuanto la resolución impugnada no es de aquellas sentencias definitivas o interlocutorias que ponen término al juicio o hacen imposible su continuación (considerando 3°).

Por ende, desestima el recurso interpuesto, pero determina que corresponde actuar de oficio en uso de las facultades correctivas que le confiere el artículo 84 del Código de Procedimiento Civil (considerando 14°).

La Corte, refiriéndose a la nulidad procesal, señala que esta institución jurídica constituye una sanción legal destinada a salvaguardar el régimen regular del proceso y la garantía constitucional del debido proceso, precisando que no procede por la nulidad misma ni para satisfacer simples pruritos formales. Para enfrentar este asunto, el tribunal recurre al artículo 83 del Código de Procedimiento Civil, que recoge el principio de trascendencia, el cual dispone que la nulidad procesal procede en todos aquellos casos en que exista un vicio que irroque a alguna de las partes un perjuicio reparable únicamente con la declaración de invalidez (considerandos 9°, 10° y 11°).

Entrando a resolver el asunto, la Corte estableció, en primer lugar, que los sentenciadores del grado incurrieron en un error al convalidar una declaración de nulidad oficiosa efectuada transcurridos tres meses de haberse tenido por contestada la demanda, ya que el juez de la causa actuó sin mediar petición de la contraparte y que la propia demandante había validado las actuaciones al proseguir activamente con la tramitación de la causa sin plantear reclamos en tal sentido (considerando 8° y 12°).

En segundo lugar, la Corte determinó que la resolución que declaró extemporáneas las contestaciones irroga a las empresas demandadas un perjuicio grave y de imposible reparación por otra vía, desde que se les priva de manera tardía de su derecho fundamental a la defensa (considerando 12° y 13°).

Frente a los manifiestos vicios procedimentales cometidos en las instancias previas, la Corte Suprema señala que la afectación al derecho de defensa vulnera directamente la regularidad del juicio y el debido proceso, lo que constituye razón suficiente para justificar que este tribunal ejerza la potestad de corregir de oficio las actuaciones viciadas, concluyendo que la intervención oficiosa efectuada por el tribunal de instancia vulnera la garantía constitucional del debido proceso. Considera que la decisión adoptada por los jueces del grado dejó a las demandadas en una posición de absoluta indefensión, alterando las reglas esenciales del juicio, lo cual permite invalidar de oficio la actuación recurrida (considerando 12°, 13° y 14°).

g) Inadmisibilidad de recurso de casación en el fondo por no tratarse de sentencia impugnada por tal vía: sentencia SERNAC con Productora de Eventos Carlos López Vega

¿En qué consiste el caso y cuál es su historia procesal? En el marco de un procedimiento sumario sobre acción colectiva por infracción a la Ley N°19.496, la demandada impugnó la resolución de primer grado que la apercibió a acompañar documentos dentro de quinto día a fin de dar cumplimiento al pago de las indemnizaciones ordenadas en la sentencia.

La parte demandada intentó impugnar dicha decisión vía recurso de apelación, sin embargo, ésta fue declarada inadmisibile por la Corte de Apelaciones de Antofagasta. Frente a ello, dedujo recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema, alegando infracción de ley en dicha decisión.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? Entrando a resolver el asunto, la Corte Suprema en su considerando tercero indica que, conforme el artículo 767 del Código de Procedimiento Civil, el recurso de casación en el fondo sólo procede contra sentencias definitivas inapelables o interlocutorias inapelables que pongan término al juicio o hagan imposible su continuación.

En este caso, la resolución impugnada no cumplía con dichos requisitos, ya que no ponía término ni hacía imposible la prosecución del juicio, sino que se trataba de una resolución de carácter meramente incidental. En consecuencia, el máximo tribunal concluyó que el recurso no era procedente y lo declaró inadmisibile, sin entrar al fondo del asunto.

h) Inadmisibilidad de recurso de casación en el fondo por no tratarse de sentencia impugnada por tal vía: sentencia SERNAC con San Sebastián Inmobiliaria

¿En qué consiste el caso? El Servicio Nacional del Consumidor dedujo una acción para la defensa del interés colectivo o difuso, en contra de San Sebastián Inmobiliaria S.A., solicitando la declaración de abusividad de cláusulas contenidas en los contratos de seguro celebrados entre San Sebastián Inmobiliaria S.A. y los consumidores afectados. Requiriendo además la restitución de sumas de dinero, junto con la aplicación de sanciones contravencionales.

Lo anterior, se sustentó en la supuesta incorporación de ventas atadas de seguros y mandatos irrevocables en contratos de *leaseback*. Ante lo que el tribunal de 1°

instancia acogió parcialmente dicho petitorio, declarando la abusividad y nulidad de las estipulaciones impugnadas, ordenando el cese de los actos asociados junto con la devolución de las primas cobradas de manera inexigible, e imponiéndole además a la empresa una multa de 60 U.T.M. junto con la obligación de publicar la resolución.

Respecto de la obligación de las medidas de publicidad contenidas en la sentencia, San Sebastián inmobiliaria S.A. hizo dos publicaciones en el diario El Mercurio, ante lo que el Servicio Nacional del Consumidor solicitó la nulidad de dichas medidas, alegando la inobservancia de formalidades contenidas en la Ley N°19.496, al momento de efectuar las publicaciones.

¿Cuál es la historia procesal del caso? El 2º Juzgado Civil de Santiago rechazó la solicitud de nulidad alegada por la parte demandante. Contra esta, el SERNAC interpuso recurso de apelación, siendo confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago. En contra de esta última, la parte demandante dedujo recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte Suprema declaró inadmisibile el recurso de casación en el fondo en conformidad con lo dispuesto en los artículos 767 y 782 del Código de Procedimiento Civil.

Entrando a resolver el asunto, la Corte indica que, conforme el artículo 767 del Código de Procedimiento Civil, el recurso de casación en el fondo sólo procede contra sentencias definitivas inapelables o interlocutorias inapelables que pongan término al juicio o hagan imposible su continuación (considerando 2º).

Seguidamente, señala que la resolución impugnada no cumplía con dichos requisitos, ya que no ponía término ni hacía imposible la prosecución del juicio. En consecuencia, el máximo tribunal concluyó que el recurso no era procedente y lo declaró inadmisibile, sin entrar al fondo del asunto (considerando 3º).

i) Rechazo del recurso de casación en el fondo por defectos en la interposición del recurso: sentencia SERNAC con Aguas del Valle S.A.

¿En qué consiste el caso y cuál es su historia procesal? El SERNAC inició una acción para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores en contra de Aguas del Valle S.A., el cual tuvo por objeto que se condene a la demandada al pago de reparaciones e indemnizaciones por cortes en el suministro de agua entre los días 25 y 29 de marzo de 2015 en las comunas de La Serena y Coquimbo.

La demanda fue acogida parcialmente por el 2º Juzgado de Letras de la Serena, en sentencia confirmada por la Corte de Apelaciones de la Serena, y la Corte Suprema. Posteriormente, SERNAC solicitó el cumplimiento incidental, ante lo cual Aguas del Valle S.A. se defendió oponiendo las excepciones de pago de la deuda y falta de oportunidad en la ejecución.

El 2º Juzgado de Letras de la Serena dictó sentencia definitiva el 30 de enero de 2024, acogiendo las excepciones de pago de la deuda y falta de oportunidad en la ejecución. Contra dicha resolución, la parte demandante dedujo recurso de apelación, siendo confirmado íntegramente el fallo por la Corte de Apelaciones de La Serena. En

contra de esta última, la parte demandante dedujo 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 por adolecer de defectos en su interposición, aplicando los artículos 772 y 782 del Código de Procedimiento Civil.

La corte expone las alegaciones del recurrente, indicando que este acusaba la vulneración de los artículos 1698 del CC y 51 de la Ley N°19.496. Sin embargo, aquellos preceptos no revisten el normas reguladoras de la prueba en la fase de cumplimiento incidental de una sentencia, toda vez que la sentencia impugnada por el recurrente establece que la demandada cumplió con las obligaciones a las que había sido condenada, hechos que son inamovibles en esta sede, debido a que no se ha denunciado eficazmente infracción a las leyes reguladoras de la prueba (considerandos 2° y 3°)

La Corte determinó que la recurrente debió haber denunciado infracción de preceptos que permiten resolver la cuestión controvertida, como lo serían los artículos 234 del Código de Procedimiento Civil y 1568 del Código Civil (considerando 4°).

j) Conclusiones

La Corte Suprema adoptó valiosos pronunciamientos en el ámbito de la litigación colectiva por derechos de las personas consumidoras durante el año 2025.

En primer lugar, entregó directrices para determinar si concurre el presupuesto de masividad y homogeneidad de la infracción en la acción colectiva (*SERNAC con ABCDIN Corredores de Seguros y otros*).

En segundo lugar, declaró abusiva una cláusula de renuncia anticipada a perjuicios y reiteró que el informe compensatorio del SERNAC es insuficiente para acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios, por ser un instrumento elaborado por la parte que lo presenta en juicio (*SERNAC con Sociedad Educacional del Maule S.A.*).

En tercer lugar, dictaminó que el examen de admisibilidad en la litigación colectiva exige verificar el cumplimiento íntegro de todos los numerales del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil (*ACOQUINTA con HDI Seguros S.A. y ACOQUINTA con Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.*).

En cuarto lugar, determinó que la invalidación de estipulaciones contractuales en una sentencia definitiva constituye una declaración meramente declarativa, respecto de las cuales no procede su ejecución forzada. Asimismo, que las declaraciones restitutorias y resarcitorias son condenatorias, susceptibles de ejecución, cuyo procedimiento se regula entre los artículos 54 B a 54 G de la Ley N°19.496 (*Servicio Nacional del Consumidor con San Sebastián Inmobiliaria*).

En quinto lugar, consideró que, mientras el análisis del material probatorio no se aparte notoriamente de las reglas de la sana crítica, los hechos de una causa colectiva resultan inamovibles en sede de casación (*Comunidad Edificio Nueva Vista de Viña del Mar contra Esva S.A.*).

En sexto lugar, casó de oficio una sentencia que anulaba de oficio todo lo obrado, declarando las contestaciones del juicio colectivo como extemporáneas a los tres meses de haber tenido por contestada la demanda. Este pronunciamiento se fundó en el principio de trascendencia en la nulidad procesal (*Organización de Consumidores de Chile con Importadora y Distribuidora Alameda SpA y otros*).

En séptimo lugar, determinó que la resolución que declara inadmisibile la apelación contra aquella que ordena exhibir documentos a fin de dar cumplimiento al pago de las indemnizaciones declaradas en la sentencia definitiva no es susceptible de casación en el fondo (*SERNAC con Productora de Eventos Carlos López Vega*). También declaró que no es susceptible de tal recurso la resolución de apelaciones que confirma el rechazo a la nulidad de la publicación de la sentencia (*SERNAC con San Sebastián Inmobiliaria*).

En octavo lugar, desechó un recurso de casación en el fondo por no haberse denunciado eficazmente las reglas reguladoras de la prueba (*SERNAC con Aguas del Valle S.A.*).

VI. JUICIOS TRAMITADOS EN SEDE DE PROTECCIÓN

En el presente capítulo se examinará la jurisprudencia reciente emanada de los tribunales superiores de justicia en sede de protección, analizando su rol como mecanismo de control frente a la arbitrariedad en el ámbito del consumo.

Para dicho fin, el análisis se regirá por 6 sentencias²⁵ en donde se estructura sistemáticamente con el objetivo de abordar cuatro ejes críticos que han concentrado el debate jurídico actual: el cierre unilateral de productos bancarios, la negativa de apertura de cuentas y servicios financieros, la validez de procedimientos voluntarios colectivos frente a litigios judiciales previos y, finalmente, la legalidad de los descuentos en las remuneraciones realizados por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

En este contexto, y a través de dicha revisión, se pretende identificar los estándares de debida motivación y transparencia que el máximo tribunal exige a los proveedores, logrando así salvaguardar las garantías constitucionales de igualdad y propiedad de los consumidores frente al ejercicio de potestades unilaterales.

a) Cierre unilateral de productos bancarios: sentencias D.M.S.P. con Banco Santander-Chile y Devaud con Banco del Estado de Chile

i. D.M.S.P. con Banco Santander-Chile

¿En qué consiste el caso? D.M.S.P. dedujo recurso de protección en contra de Banco Santander-Chile, calificando como ilegal y arbitraria la decisión de la entidad bancaria de proceder al cierre unilateral de su cuenta corriente sin previo aviso ni causa aparente. La recurrente indicó que, al intentar acceder a los productos bancarios contratados, pudo constatar que su cuenta se encontraba bloqueada, recibiendo posteriormente una notificación por correo electrónico informando el cierre de su cuenta y demás productos financieros. En dicha comunicación, el banco argumentó que la actora no habría respondido a un requerimiento de información supuestamente enviado en enero de 2024, el cual, según la recurrente, fue remitido a una dirección de correo electrónico que no le pertenece.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La Corte de Apelaciones de Santiago decidió rechazar la acción constitucional interpuesta. El fallo recurrido fundamentó su decisión señalando que el conflicto versaba sobre la interpretación y aplicación de un contrato de cuenta corriente, lo cual trasciende del ámbito de emergencia del recurso de protección al no estar diseñado para resolver controversias en el ámbito contractual. Asimismo, la sentencia de alzada afirmó que el derecho invocado por la recurrente no era indubitado, puesto que el banco fundamentó su actuar en base a la

²⁵ *Devaud con Banco del Estado de Chile, Jiménez con Banco de Crédito e Inversiones, Sacco con Banco Santander-Chile S.A., Conadecus con Servicio Nacional del Consumidor, Robles con Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y Rivera Castillo, Víctor Orlando con Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes.*

facultad de poner término en forma unilateral que emana del mismo contrato de cuenta corriente. Frente a esta decisión, la actora interpuso recurso de apelación.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? El máximo tribunal estableció el marco jurídico aplicable, citando el artículo 17 B letra b) de la Ley N° 19.496, el cual obliga a los proveedores de productos financieros a especificar las causales de término anticipado, el plazo en que se concretará el término y el medio por el cual se comunicará la decisión al consumidor. A su vez, contrastó esta normativa con el documento de “Condiciones Generales y Operacionales Servicios Bancarios Itaú CorpBanca” numeral primero letra f) y el apartado 10 del capítulo 2.2 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras que permiten el cierre unilateral de una cuenta corriente tanto por el banco como por el titular, inclusive sin expresión de causa en la medida que se informe al consumidor en un plazo de 15 días corridos (considerando 4°).

Entrando a resolver el asunto, en primer lugar, la Corte señaló que de los hechos no aparecía controvertida la ausencia de información o comunicación respecto al cierre de la cuenta (considerando 5°).

En segundo lugar, indicó que, si bien el banco puede poner término unilateralmente al contrato, todavía debe cumplir con la Ley N° 19.496, que consagra el derecho a no ser discriminado arbitrariamente en su artículo 3 literal c) (considerando 6°).

En razón de lo anterior, la Corte revocó la sentencia apelada y acogió la protección, sólo en cuanto se ordenó al banco entregar a la actora un informe detallado con las razones del cierre de su producto financiero.

ii. D. con Banco del Estado de Chile

¿En qué consiste el caso? La recurrente dedujo acción de protección denunciando la vulneración de sus garantías constitucionales por parte de la entidad bancaria recurrida, a raíz del cierre que calificó como intempestivo, unilateral e injustificado de sus productos bancarios.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La Corte de Apelaciones de Temuco acogió la protección, ordenando al banco a reabrir los productos bancarios de la recurrente. Frente a esta decisión, el banco interpuso recurso de apelación.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? En primer lugar, la Corte Suprema, estableció como hecho no controvertido la existencia de un correo electrónico enviado por la recurrida en el cual se informaba el cierre de los productos por “haberse incurrido en un incumplimiento a las disposiciones del contrato”, sin entregar mayores detalles sobre la infracción específica (considerando 3°).

Luego, la Corte advirtió que el cierre unilateral de los productos bancarios fue informado a través de un correo cuyos términos calificó de genéricos, pues hace referencia a un incumplimiento contractual, sin explicarlo en forma inteligible (considerando 4°).

Por tal razón, el máximo tribunal decidió confirmar la sentencia que acogió la protección, pero solo en el sentido de ordenar al banco emitir una carta fundada que precise la motivación del cierre unilateral de los productos financieros.

b) Negativa de apertura de productos bancarios

i. J. con Banco de Crédito e Inversiones

¿En qué consiste el caso? C.J.B. dedujo recurso de protección en contra de los Bancos Santander Chile, Scotiabank Chile, Banco de Crédito e Inversiones y Banco de Chile, calificando como ilegal y arbitraria la negativa de éstos a la apertura de una cuenta corriente y otros productos financieros solicitados por el recurrente. Sostuvo que, dicha negativa se fundó en el conocimiento de las entidades involucradas de una deuda antigua con el Banco de Chile a través de una “lista negra de deudores”, raíz de la efectuaron una evaluación financiera de carácter desfavorable expresada en términos genéricos respecto al recurrente. Además, señala que dicha información compartida estaría impidiéndole acceder a productos financieros, afectando a su vida privada, honra y desarrollo económico.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La Corte de Apelaciones de Santiago rechazó el recurso de protección, al estimar que la negativa de las recurridas se sustentaba en un parámetro objetivo asociado a sus políticas de riesgo. Por lo tanto, dicho actuar no podía calificarse como ilegal ni arbitrario al ajustarse a las directrices bajo las cuales se rige la actividad bancaria. Frente a esta decisión, la actora interpuso recurso de apelación.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? En primer lugar, la Corte Suprema sostiene que las respuestas de los recurridos resultan ser insuficientes, ya que en ellas no entregan razones concretas que fundamenten y permitan al recurrente comprender la negativa.

Posteriormente, indica que si bien las entidades financieras tienen libertad para contratar con quienes cumplan con los parámetros fijados por ley, deberán respetar los parámetros mínimos previstos en el artículo 3 literal c) de la Ley N° 19.946 (considerando 2°).

Por las razones anteriormente expuestas, la Corte revocó la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones y dictó sentencia de reemplazo en la cual acoge el recurso de protección respecto a los bancos recurridos, para que “dichas instituciones evalúen la solicitud del actor, y emitan una nueva decisión fundada que refiera concretamente, en su caso, los motivos del rechazo y las morosidades específicas que le impiden acceder a la apertura de una cuenta corriente” (considerando 4°).

De las sentencias anteriormente mencionadas, tanto de cierre unilateral como negativa de apertura de productos financieros, se logra identificar que, el razonamiento por parte de la Corte Suprema es coincidente con lo señalado en

informes anteriores en la materia, manifestándose así una cierta línea jurisprudencial.²⁶

c) Procedimientos voluntarios colectivos frente a demandas previas: sentencia CONADECUS con Servicio Nacional Del Consumidor

¿En qué consiste el caso? CONADECUS dedujo recurso de protección en contra del Servicio Nacional del Consumidor, calificando como ilegal y arbitraria la dictación de la Resoluciones Exentas N° 273, 676 y 684, que tramitaron y finalizaron un procedimiento voluntario colectivo con la empresa Enel Distribución Chile S.A., y rechazaron los recursos administrativos de CONADECUS contra las resoluciones anteriores.

De acuerdo con la acción, CONADECUS habría presentado una demanda en defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores en contra de la empresa Enel, por la interrupción del servicio eléctrico en el marco del sistema frontal iniciado el 7 de mayo de 2024.

El libelo indica que, al día siguiente, esto es, 10 de mayo de 2024, el SERNAC habría iniciado un procedimiento voluntario colectivo (PVC) con Enel, fundado en los mismos hechos (resolución exenta N°273). Posteriormente, habría declarado el término favorable de dicho PVC (resolución exenta N°676), y rechazado los recursos administrativos de CONADECUS contra las resoluciones anteriores (resolución exenta N°684).

Entre otros argumentos jurídicos de índole constitucional, CONADECUS afirmó que el actuar del SERNAC configuraría una infracción al artículo 54 H de la Ley N°19.496.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La Corte de Apelaciones de Santiago rechazó la acción constitucional al considerar que el recurso de protección no es la vía idónea para declarar derechos ni resolver debates interpretativos de fondo. El tribunal razonó que la controversia respecto al sentido y alcance del artículo 54 H de la Ley N° 19.496 constituye un asunto de lato conocimiento.

Por tanto, al no tratarse de un derecho indubitado y preexistente, la Corte determinó que la controversia es ajena a la naturaleza de este mecanismo de protección que es de carácter urgente. Frente a esta resolución, la parte recurrente interpuso recurso de apelación.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? El máximo tribunal confirmó el fallo apelado que rechazó el recurso de protección, ratificando que éste no constituye la vía idónea procesal para dirimir discrepancias en cuanto a la interpretación legal de las normas de la Ley N°19.496.

²⁶ Véase 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. 19-21.

d) *Descuentos en remuneraciones de afiliados a AFP: sentencias V.O.R.C y R. con Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes*

i. V.O.R.C con Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes

¿En qué consiste el caso? V.O.R.C recurrió de protección contra la Caja de Compensación de Los Andes por descuentos realizados en sus remuneraciones derivados de dos créditos sociales otorgados en 2020. El recurrente denunció que la entidad reinició cobros sobre deudas que consideraba prescritas, solicitando la devolución de lo retenido y el cese de los descuentos. La Caja informó que respecto al primer crédito existía una acción judicial iniciada, mientras que el segundo se encontraba vigente por no haberse judicializado aún. El actor sostuvo que este mecanismo de cobro unilateral, ejercido años después de la mora, constituye una perturbación arbitraria a su derecho de propiedad sobre sus remuneraciones.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La Corte de Apelaciones de La Serena rechazó inicialmente el recurso de protección, decisión que fue apelada por el afectado. Respecto a la discusión jurídica, está giró en torno a la legitimidad del uso de la potestad de descuento contemplada en el artículo 22 de la Ley N°18.833 en situaciones de mora prolongada o judicialización previa. El tribunal de alzada debió ponderar si el reinicio de los cobros administrativos, tras un periodo de inactividad, constituía un ejercicio abusivo de las facultades contractuales de la recurrida.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? La Corte acogió el recurso y calificó el actuar de la recurrida como caprichoso e injustificado. Respecto al crédito judicializado, el tribunal reiteró que el beneficio de descuento administrativo no puede "revivirse" unilateralmente si se optó por la vía jurisdiccional, debiendo la Caja atenerse a lo que se resuelva en dicho juicio.

En cuanto al segundo crédito, el tribunal enfatizó que la entidad intentó validar un mecanismo de cobro abusivo, omitiendo la utilización de las vías procesales que la ley establece para exigir el pago de deudas, afectando la garantía de propiedad del recurrente.

Por los argumentos anteriormente expuestos, la Corte ordenó a la Caja abstenerse de continuar con los descuentos y reintegrar las sumas deducidas a partir del reinicio del cobro.

ii. R. con Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes

¿En qué consiste el caso? R. interpuso un recurso de protección contra la Caja Los Andes debido a descuentos aplicados a su remuneración por un pagaré suscrito el año 2015. La recurrente alegó que, tras haber cesado los pagos, la entidad inició un juicio ejecutivo en su contra donde se acogió la excepción de prescripción mediante sentencia ejecutoriada en 2023. Pese a existir esta declaración judicial que extinguió la acción de cobro del título, la Caja reinició los descuentos automáticos de su sueldo a partir de octubre de 2024. La actora denunció que este actuar vulnera su derecho de propiedad y la igualdad ante la ley, al revivir unilateralmente un cobro que la justicia ya había declarado prescrito.

¿Cuál es la historia procesal del caso? La Corte de Apelaciones de Valdivia conoció inicialmente el recurso y dictó una sentencia que fue objeto de apelación ante el máximo tribunal. Durante la tramitación, la recurrida no logró desvirtuar los hechos, incluso aportando antecedentes de una tercera persona ajena a la causa en su informe. El tribunal debió determinar si la facultad administrativa de descuento del artículo 22 de la Ley N° 18.833 subsiste cuando el acreedor ya ha optado por la vía judicial y ha recibido un fallo adverso por prescripción. Finalmente, la Corte Suprema revocó la sentencia de alzada para entrar a resolver el fondo del asunto.

¿Qué resolvió la Corte Suprema? El máximo tribunal acogió el recurso de protección tras considerar que el actuar de la Caja fue manifiestamente arbitrario. La Corte razonó que, una vez que la entidad opta por la vía judicial, queda supeditada a lo allí resuelto; por tanto, si existe una declaración judicial de prescripción, no puede utilizar la vía administrativa para forzar un cobro que ya no es exigible legalmente. Por último, la Corte ordenó el cese inmediato de las retenciones y la devolución de los montos descontados indebidamente.

En el informe del año 2023²⁷, la Corte Suprema resolvió algunos fallos relacionados con los descuentos en remuneraciones realizados por distintas Cajas de Compensación. La Corte se refirió al alcance de las facultades de cobro de las cajas de compensación, estableciendo que, si bien estas conservan la potestad legal de descontar de las remuneraciones las cuotas correspondientes a créditos sociales, dicho mecanismo no puede ser utilizado de manera indiscriminada una vez que la deuda ha sido sometida a conocimiento de los tribunales o ha quedado afecta a la prescripción. Sin embargo, existencia de votos disidentes demostraba que la materia continúa siendo objeto de debate, particularmente respecto de la naturaleza y extensión de las atribuciones conferidas legalmente a las cajas de compensación dentro del sistema de crédito social.

e) Conclusiones

El análisis jurisprudencial del presente capítulo permite identificar criterios consolidados de la Corte Suprema que se refieren a la protección de la persona consumidora frente a la discrecionalidad institucional:

En la sección de cierre unilateral de productos bancarios, el criterio predominante es que, si bien los bancos tienen la facultad contractual de terminar la relación, dicho acto deviene en arbitrario si se comunica en términos genéricos como "incumplimiento" o "pérdida de confianza". La Corte exige una motivación clara, inteligible y circunstanciada que permita al cliente comprender las razones de su exclusión del sistema financiero.

Respecto a la negativa de apertura de productos bancarios, el máximo tribunal establece que la libertad contractual no puede amparar discriminaciones arbitrarias.

²⁷ Véase 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. 21-22 y 28.

Las entidades deben fundamentar sus rechazos especificando deudas concretas o parámetros objetivos de riesgo, prohibiendo las respuestas evasivas que impiden al solicitante desvirtuar la evaluación desfavorable.

En cuanto a los procedimientos voluntarios colectivos frente a demandas previas, el criterio judicial delimita estrictamente la naturaleza del recurso de protección. La Corte sostiene que esta vía no es idónea para resolver disputas sobre la interpretación legal de la Ley N° 19.496 —como el alcance del artículo 54 H—, debiendo ventilarse tales asuntos en juicios de lato conocimiento donde no se requiere de un derecho indubitado previo.

En la sección de descuentos en remuneraciones, la Corte Suprema fija un límite al cobro administrativo de créditos sociales. Se establece que es arbitrario revivir la facultad de descuento sobre deudas declaradas prescritas o judicializadas, reafirmando que las instituciones deben someterse a las reglas del debido proceso y no utilizar potestades especiales para evadir fallos judiciales adversos o el transcurso del tiempo.

VII. JURISPRUDENCIA CITADA

JUICIOS TRAMITADOS EN POLICÍA LOCAL

“Fuentes Giacomozzi con Salinas y Fabres S.A.” (2025): Corte Suprema, 18 de marzo de 2025, rol N° 224.252-2024.

“Sociedad Inmobiliaria de Rentas Condell Ltda. con Sura” (2025): Corte Suprema, 30 de abril de 2025, rol N° 192.813-2023.

“Constructora Torca Limitada con Ministros de la Corte de Apelaciones de Santiago” (2025): Corte Suprema, 10 de junio de 2025, rol N° 234.221-2023.

“Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Santa Rosa de Apoquindo S.A.” (2025): Corte Suprema, 29 de septiembre de 2025, rol N° 18.759-2024.

“Servicio Nacional del Consumidor con Cruzados S.A.D.P.” (2025): Corte Suprema, 13 de octubre de 2025, rol N° 54.016-2024.

“Servicio Nacional del Consumidor con Claro Chile S.A.” (2025): Corte Suprema, 5 de diciembre de 2025, rol N° 12.283-2023.

“Scotiabank Chile S.A. con Ossa” (2025): Corte Suprema, 5 de diciembre de 2025, rol N° 217.303-2023.

JUICIOS ANTE LOS TRIBUNALES ORDINARIOS

“Carrera Rivera Sergio y otros con Duch León Cristóbal y otros” (2025): Corte Suprema, 11 de julio de 2025, rol N° 139.768-2022.

“Cortes Fravega Manuel con Banco de Chile” (2025): Corte Suprema, 7 de agosto de 2025, rol N° 22.327-2024.

JUICIOS EJECUTIVOS

“Promotora CMR Falabella S.A. con Gajardo Silva Fernando” (2025): Corte Suprema, 6 de mayo de 2025, rol N° 6.637-2024.

“Banco del Estado de Chile con Villagra Valdés Julia” (2025): Corte Suprema, 16 de mayo de 2025, rol N° 9.273-2024.

“Banco Santander-Chile con González Jara Angélica y otro” (2025): Corte Suprema, 27 de junio de 2025, rol N° 12.146-2024.

“Colegio Costa Cordillera con Valencia” (2025): Corte Suprema, 20 de octubre de 2025, rol N° 39.341-2025.

“Banco de Chile con Oteíza Estay Arturo” (2025): Corte Suprema, 29 de octubre de 2025, rol N° 40.257-2025.

“Sociedad de Inversiones Emprenor Limitada con Silva” (2025): Corte Suprema, 13 de noviembre de 2025, rol N° 42.979-2025.

“Banco de Chile con Téllez” (2025): Corte Suprema, 22 de diciembre de 2025, rol N° 53.804-2025.

LITIGACIÓN COLECTIVA

“Servicio Nacional del Consumidor con Carlos López Vega, Productora de Eventos” (2025): Corte Suprema, 8 de enero de 2025, rol N° 51.663-2024.

“Servicio Nacional del Consumidor con San Sebastián Inmobiliaria Ltda.” (2025): Corte Suprema, 12 de febrero de 2025, rol N° 61.777-2024.

“Servicio Nacional del Consumidor con Aguas del Valle S.A.” (2025): Corte Suprema, 15 de julio de 2025, rol N° 20.970-2025.

“Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad Educacional del Maule S.A.” (2025): Corte Suprema, 18 de julio de 2025, rol N° 26.545-2024.

“Comunidad Edificio Nueva Vista de Viña del Mar con Esvál S.A.” (2025): Corte Suprema, 31 de julio de 2025, rol N° 13.898-2025.

“Acoquinta con HDI Seguros S.A.” (2025): Corte Suprema, 14 de agosto de 2025, rol N° 41.561-2024.

“Organización de Consumidores de Chile con Importadora y Distribuidora Alameda SpA y otros” (2025): Corte Suprema, 25 de septiembre de 2025, rol N° 4.294-2025.

“Acoquinta con Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.” (2025): Corte Suprema, 29 de septiembre de 2025, rol N° 32.054-2024.

“Servicio Nacional del Consumidor con ABCDIN Corredores de Seguros Limitada” (2025): Corte Suprema, 29 de diciembre de 2025, rol N° 61.503-2024.

JUICIOS TRAMITADOS EN SEDE DE PROTECCIÓN

“Devaud con Banco del Estado de Chile” (2025): Corte Suprema, 19 de febrero de 2025, rol N° 951-2024.

“Jiménez con Banco de Crédito e Inversiones” (2025): Corte Suprema, 2 de abril de 2025, rol N° 3.143-2025.

“Sacco con Banco Santander-Chile S.A.” (2025): Corte Suprema, 23 de abril de 2025, rol N° 54.674-2024.

“Conadecus con Servicio Nacional del Consumidor” (2025): Corte Suprema, 28 de abril de 2025, rol N° 10.199-2025.

“Robles con Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes” (2025): Corte Suprema, 29 de abril de 2025, rol N° 231-2025.

VIII. ANEXOS: COMENTARIOS EXTERNOS

El Procedimiento Voluntario Colectivo a la luz de la experiencia: ¿Subutilización o consolidación de un nuevo paradigma en la justicia de consumo?

Por Daniela Agurto²⁸.

I. INTRODUCCIÓN: UNA PARADOJA INSTITUCIONAL

Durante décadas, la resolución de conflictos colectivos de consumo en Chile estuvo dominada por una premisa casi ineludible: la litigación judicial. Ante vulneraciones masivas, el proceso colectivo, si bien dogmáticamente robusto, se tradujo en procedimientos extensos, costosos y de ineficiencia estructural manifiesta para los consumidores, quienes debían aguardar un promedio de siete a diez años para obtener sentencia firme. En ese lapso, la inflación, el costo de oportunidad del capital y la fatiga procesal actuaban silenciosamente como instrumentos de erosión del valor reparatorio.

Consciente de esta falla, la Ley N° 21.081 introdujo una innovación institucional de alcance transformador: el Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante, "PVC"). Diseñado como evolución regulada de las antiguas mediaciones colectivas, el PVC nació como un mecanismo administrativo formal, reglado y sujeto a plazos estrictos. La misma ley creó la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos con rango de Alta Dirección Pública, dotando al mecanismo de la especialización, independencia y peso institucional necesarios.

Sin embargo, a años de su implementación, persiste una paradoja evidente: pese a sus innegables ventajas, el PVC exhibe una utilización más acotada de la esperada, conviviendo en permanente tensión con incentivos que, desde distintos ángulos del sistema, empujan hacia la litigación judicial.

El presente trabajo sostiene que esta subutilización no responde principalmente a deficiencias de diseño normativo, sino a una combinación de factores estratégicos, económicos y culturales que distorsionan la evaluación que los actores del sistema hacen de sus propios incentivos. En particular, se plantea que la baja adopción del mecanismo se explica por: (i) la forma en que los proveedores perciben los costos y beneficios de la participación; (ii) tensiones estructurales derivadas de la interacción entre publicidad, reserva de información y negociación eficaz; y (iii) incentivos perversos que empujan a algunos actores, especialmente ciertas Asociaciones de Consumidores (en adelante, "AdC") y estudios jurídicos, a favorecer la vía judicial. Entender estas dinámicas desde el análisis económico del derecho es condición

²⁸ Abogada. Socia de AltLegal y ex subdirectora Nacional de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC entre los años 2020-2022. Correo: dagurto@altlegal.cl. Las opiniones expresadas en este artículo son personales de la autora.

necesaria para proponer soluciones jurídicamente sólidas y económicamente racionales.

II. LA ARQUITECTURA DEL PVC: CERTEZA METODOLÓGICA Y REPARACIÓN INTEGRAL

Para comprender el valor del PVC y, por contraste, la irracionalidad relativa de su subutilización, es imperativo examinar con rigor su diseño interno. A diferencia de las antiguas mediaciones colectivas, que carecían de un marco regulatorio denso y operaban en gran medida por la fuerza persuasiva del SERNAC, el PVC instaurado por el artículo 54 H y siguientes de la LPDC se rige por principios irrenunciables: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad y el debido proceso.

LA ESTANDARIZACIÓN METODOLÓGICA COMO GARANTÍA DE OBJETIVIDAD

El SERNAC dotó al procedimiento de un rigor técnico-económico inédito en la administración chilena de protección al consumidor. Mediante metodologías económicas estandarizadas la determinación de compensaciones dejó de ser un ejercicio de regateo comercial para convertirse en un cálculo objetivo, reproducible y susceptible de escrutinio técnico.

Dichas metodologías sistematizaron criterios para identificar y cuantificar el daño económico en distintas categorías de conflicto: retardo en la entrega de bienes, cobros indebidos en contratos financieros, interrupciones de servicios básicos, migración unilateral de seguros, entre otras. En todos los casos, se aplicó como estándar la restitución integral con reajuste según variación del IPC, conforme al artículo 27 de la LPDC, reconociendo el costo de oportunidad del capital como componente inescindible del daño. Esta aproximación descansa en la teoría de la utilidad descontada: los consumidores valoran menos la misma compensación recibida con retraso que aquella obtenida oportunamente. Ignorar este componente temporal no solo subestima el daño, sino que genera incentivos perversos para que los proveedores dilaten la resolución de sus conflictos.

EL EFECTO ERGA OMNES Y LA EXTINCIÓN DE LA CONTINGENCIA LEGAL

El artículo 54 Q de la LPDC otorga al acuerdo aprobado judicialmente un contundente efecto erga omnes, que constituye la ventaja comparativa más significativa del PVC desde la perspectiva de la gestión del riesgo corporativo. El proveedor que concluye exitosamente un PVC obtiene la extinción de su contingencia legal a nivel nacional, adquiriendo el acuerdo el valor de una transacción extrajudicial para todos los consumidores potencialmente afectados, salvo quienes expresamente reserven sus acciones individuales, con independencia de su participación activa en el procedimiento. Para el proveedor, el valor presente de esta certeza jurídica es sustancial: elimina el riesgo de litigaciones sucesivas, dispersas y de resultado incierto, generadoras de pasivos contingentes difíciles de provisionar contablemente.

III. LOS TEMORES DEL PROVEEDOR

La comprensión cabal de la subutilización del PVC exige examinar, con honestidad intelectual, cuáles son las barreras reales que enfrentan los proveedores al momento de evaluar su participación. Un análisis superficial podría culpar a la falta de voluntad o a la mala fe empresarial. Sin embargo, un escrutinio técnico que aplique herramientas del análisis económico del derecho revela un cuadro más complejo y, en muchos casos, racionalmente comprensible.

EL RIESGO REPUTACIONAL Y EL EFECTO SEÑAL DE LA PARTICIPACIÓN

El primer temor recurrente en la industria es el riesgo reputacional. Participar en un PVC implica negociar con el regulador bajo la premisa de que existe una infracción potencial o efectiva, lo que en el imaginario del empresariado chileno, moldeado por décadas de litigación adversarial, se percibe como admisión tácita de culpa.

Esta percepción descansa en una confusión entre la voluntad de resolver un conflicto y el reconocimiento jurídico de responsabilidad. La ley es clara: el acuerdo en un PVC no constituye, por sí solo, reconocimiento de responsabilidad. No obstante, puede que la ausencia de una jurisprudencia administrativa mejor consolidada haya impedido que esta distinción se instale en la cultura corporativa.

Desde la teoría de juegos, el problema es más profundo: en un entorno donde participar en un PVC se perciba como señal de debilidad, cualquier empresa que acceda voluntariamente arriesga enviar una señal negativa al mercado y a sus accionistas. Este efecto señal genera un equilibrio de baja participación que se perpetúa a sí mismo, aun cuando todos los actores se beneficiarían colectivamente de una mayor adopción del mecanismo.

LA INCERTIDUMBRE REGULATORIA Y EL RIESGO DE USO ADVERSO DE LA INFORMACIÓN

Otro freno identificado es la incertidumbre sobre el tratamiento de información sensible aportada al procedimiento. Participar en un PVC exige transparentar ante el SERNAC datos que, en manos del regulador, pueden ser utilizados con fines distintos a los del procedimiento.

El legislador, anticipando este conflicto, consagró en el artículo 54 O de la LPDC la facultad del SERNAC de decretar reserva de antecedentes cuya divulgación pudiese afectar el desenvolvimiento competitivo del proveedor, prohibiendo expresamente su uso en sede judicial si el procedimiento fracasa. Sin embargo, la aplicación práctica de esta norma exigió un delicado equilibrio frente a la Ley N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El SERNAC estableció una doctrina institucional clara: la reserva no es un cheque en blanco, sino una herramienta sujeta a requisitos sustantivos. Se exigió al proveedor acreditar fundadamente que la información cuya reserva solicitaba contenía fórmulas,

estrategias o secretos comerciales cuya revelación produciría un daño competitivo real y específico. Esta distinción, consagrada en resoluciones como la Exenta N° 159 de 2021 y pronunciamientos posteriores, permitió reconocer reservas legítimas sobre información sensible mientras se preservaba la publicidad de las propuestas de solución, que el artículo 54 N exige poner a disposición de los consumidores y las AdC.

Esta asimetría de confianza, en la cual el proveedor entrega información en condiciones de vulnerabilidad regulatoria, constituye una falla de gobernanza que el sistema no ha resuelto completamente y que requiere soluciones de diseño institucional.

EL CÁLCULO ESTRATÉGICO FRENTE A LA LITIGACIÓN: EL VALOR DEL TIEMPO COMO VARIABLE OCULTA

El desincentivo más sofisticado es un cálculo estratégico-financiero que hace de la litigación una opción racionalmente atractiva bajo ciertos supuestos. Un proveedor con capacidad financiera suficiente puede razonar así: en un PVC, el desembolso compensatorio es prácticamente cierto en un horizonte de seis meses a un año; en un proceso judicial colectivo, la condena, si llegara, se materializaría en siete a diez años, sujeta a las incertidumbres de la valoración judicial. Desde el valor presente neto, el costo del juicio puede ser sustancialmente menor que el costo de la compensación administrativa oportuna.

Esta lógica revela una falla estructural del diseño de incentivos: si la sanción diferida vale económicamente menos que la compensación inmediata, el sistema está ofreciendo al proveedor una salida más onerosa en el corto plazo. Para corregir esta asimetría, el sistema debería incorporar mecanismos que eleven el costo esperado de la litigación o que reduzcan el costo neto de la participación en el PVC.

LOS COSTOS DE TRANSACCIÓN INTERNOS Y LA INERCIA ORGANIZACIONAL

Un cuarto factor, frecuentemente subestimado, son los costos de transacción internos que genera la participación en un PVC: equipos interdisciplinarios, involucramiento de la alta dirección, coordinación con asesores externos y producción de información no sistematizada en los formatos requeridos. Esta inercia organizacional se retroalimenta con la cultura jurídica del litigante: los departamentos legales corporativos están entrenados para la defensa judicial, no para la negociación regulatoria colaborativa.

IV. LA TENSIÓN INFORMATIVA: EL ARTÍCULO 54 O Y EL DILEMA DE LA TRANSPARENCIA

La doctrina institucional del SERNAC estableció un régimen de reserva funcional, distinguiendo con precisión entre la información sujeta a confidencialidad (secretos comerciales, estructuras financieras sensibles) y la información que, por exigencia del artículo 54 N, debía permanecer en el dominio público del procedimiento.

La clave de este equilibrio reside en una distinción que la ley no explicita con suficiente claridad: la diferencia entre los antecedentes de respaldo de una propuesta, que pueden ser reservados, y la propuesta de solución en sí misma, que es necesariamente pública. Los primeros son el soporte analítico que permite al SERNAC evaluar la razonabilidad de la oferta; la segunda es el contenido normativo del eventual acuerdo sobre el cual los consumidores y las AdC deben pronunciarse. Confundir estos planos genera un conflicto artificial que inhibe la entrega de información relevante y empobrece la calidad técnica de las negociaciones. En este punto es posible identificar espacio para un correlato normativo más explícito que recoja esa certeza doctrinal construida desde la práctica administrativa.

V. EL EFECTO INHIBITORIO DEL ARTÍCULO 54 H: LA "CARRERA HACIA EL TRIBUNAL" Y SUS CONSECUENCIAS SOBRE EL BIENESTAR COLECTIVO

Otro nudo crítico para la consolidación del PVC radica en el efecto de litispendencia consagrado en el artículo 54 H de la LPDC: el SERNAC no puede iniciar un PVC si se han ejercido acciones colectivas por los mismos hechos. A la inversa, iniciado un PVC, ni el SERNAC ni los demás legitimados activos pueden interponer demandas colectivas mientras el procedimiento esté en curso.

Este cerrojo procesal fue diseñado con lógica de eficiencia: evitar la superposición de vías y garantizar al proveedor que no será simultáneamente atacado en sede judicial y administrativa. Sin embargo, este diseño ha generado un efecto secundario perverso: la "carrera hacia el tribunal". Ante una infracción masiva detectada, ciertos operadores, como AdC con modelos de negocio dependientes de la litigación y estudios de abogados con honorarios de éxito contingentes, se apresuran a interponer demandas colectivas antes de que el SERNAC pueda aperturar un PVC, bloqueando así el mecanismo administrativo. Los incentivos son económicamente racionales para estos actores: la sede judicial les permite aspirar al daño moral colectivo del artículo 51 N° 2 de la LPDC, a los agravantes del artículo 24 y a la condena en costas, conceptos que no forman parte de las restituciones materiales que estructuran el PVC.

Esta dinámica tiene un costo social concreto y cuantificable: aplicando la lógica de la utilidad descontada, una compensación pagada diez años después del daño tiene un valor presente neto dramáticamente inferior a la misma suma pagada dentro del año. El sistema no está fallando por deficiencia normativa del PVC; está siendo instrumentalizado por actores que maximizan beneficios propios a expensas del bienestar agregado de los consumidores.

VI. MÁS ALLÁ DEL RESARCIMIENTO: EL VALOR DEL COMPLIANCE COMO INCENTIVO SUBUTILIZADO

El PVC no es un mero mecanismo de cobro o restitución matemática. Otra de sus virtudes es su capacidad transformadora de los mercados a través del cumplimiento corporativo.

El artículo 54 P de la LPDC permite la integración de un Plan de Cumplimiento (compliance) en materia de protección al consumidor en el contenido del acuerdo. En este sentido el SERNAC institucionalizó la suscripción de estos planes como pilar de los acuerdos.

Desde la perspectiva del análisis económico del derecho, el plan de cumplimiento cumple una función disuasoria de largo plazo que la multa o condena judicial difícilmente logra: modifica estructuralmente los procesos internos del proveedor, redistribuyendo los incentivos organizacionales hacia el cumplimiento ex ante. Este efecto preventivo es, en la mayoría de los casos, más valioso socialmente que la reparación ex post del daño causado.

Adicionalmente, y este es un elemento que la práctica regulatoria ha subutilizado comunicacionalmente, la suscripción de un plan de cumplimiento activa la atenuante del artículo 24 inciso cuarto, letra c) de la LPDC en eventuales procedimientos sancionatorios futuros. Para el proveedor, esto representa un beneficio regulatorio concreto y cuantificable: la reducción del riesgo de multa en procesos posteriores. Este incentivo, correctamente difundido entre los asesores legales corporativos, debería tener un efecto significativo sobre la disposición de los proveedores a participar en el PVC.

VII. CONCLUSIONES

El PVC es la herramienta más sofisticada del derecho del consumo chileno para gestionar externalidades negativas de carácter masivo. Su arquitectura normativa es sólida y su potencial sobre el bienestar colectivo es ampliamente superior al de la litigación judicial en términos de oportunidad, alcance y certeza del resultado reparatorio. El problema no es el instrumento; es el ecosistema de incentivos en el que opera.

El derecho del consumo del siglo XXI no puede seguir anclado a la lentitud de los tribunales del siglo XIX ni a los paradigmas culturales de una litigación que sirve más a sus operadores que a sus supuestos beneficiarios. El PVC está vivo, su arquitectura es sólida y la institucionalidad ha demostrado estar a la altura del desafío. Solo cuando los incentivos del sistema apunten en la misma dirección que sus principios declarados, el PVC habrá alcanzado el lugar que su diseño merece en la arquitectura de la protección al consumidor en Chile.

--- o ---

Modificaciones al proyecto inmobiliario en virtud de las cláusulas que indican que la imagen publicitaria es referencial o meramente ilustrativa

Por Macarena Díaz de Valdés Haase²⁹

I. INTRODUCCIÓN

Como se sabe, las ventas en verde, en general, dicen relación con una forma de comercializar viviendas que significa para los consumidores un acceso más económico a la vivienda nueva. Esta es una de las razones del por qué este tipo de venta es la más elegida en la actualidad por quienes buscan adquirir un inmueble destinado a la habitación.

El hecho de que el inmueble no esté terminado hace que las inmobiliarias y constructoras, en la práctica, recurran para efectos de difundir o promocionar sus respectivos proyectos a imágenes, videos, *tours* virtuales o incluso a la construcción de un “piloto”³⁰ (siempre y cuando el proyecto cuente con cierto avance) que, en realidad, corresponden a una simulación o proyección de lo que será el edificio o condominio meses o años más tarde una vez que se encuentre terminado. Dado que, tratándose de ventas en verde, existe el riesgo de que se presenten mayores contingencias que signifiquen la realización de cambios al inmueble, es que las inmobiliarias y constructoras suelen señalar respecto de la publicidad difundida que las imágenes cumplen una *función meramente ilustrativa* o que es *meramente referencial*.

Dicha mención ciertamente podría criticarse cuando se trata de un bien mueble producido en masa y que como tal ya existe en el mercado. El supuesto en análisis es diferente, pues si bien se trata de inmuebles producidos en masa, cada unidad del edificio e incluso este en su totalidad constituye un cuerpo cierto que aún no existe y sin duda podría sufrir cambios durante el proceso de construcción sobre todo si se toma en consideración que este puede tardar años.

La pregunta, entonces, es determinar si cualquier cambio en el proyecto inmobiliario es posible en razón de las cláusulas que, de una u otra forma, a modo de *disclaimer*, aluden a la función meramente ilustrativa de la imagen publicitaria y en relación con ello, si estas son válidas a la luz del artículo 16 de la Ley N°19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (LPDC). A nuestro juicio, no cualquier cambio es aceptable en virtud de tales cláusulas y si bien estas son válidas, lo son en la medida de que dejen claro al consumidor qué es específicamente aquello que resulta meramente referencial y, en consecuencia, podría sufrir cambios, de manera de no vulnerar las expectativas razonables de los consumidores inmobiliarios.

²⁹ Doctora en Derecho, Universidad de los Andes, Docente Investigadora Universidad Andrés Bello, Bellavista 0121, maria.diazdevaldes@unab.cl, 0000-0001-6385-5901.

³⁰ ABELIUK (2012), p. 357. Piloto es “la muestra alhajada de la unidad principal que se ofrece en el condominio, edificio, población, etc.”.

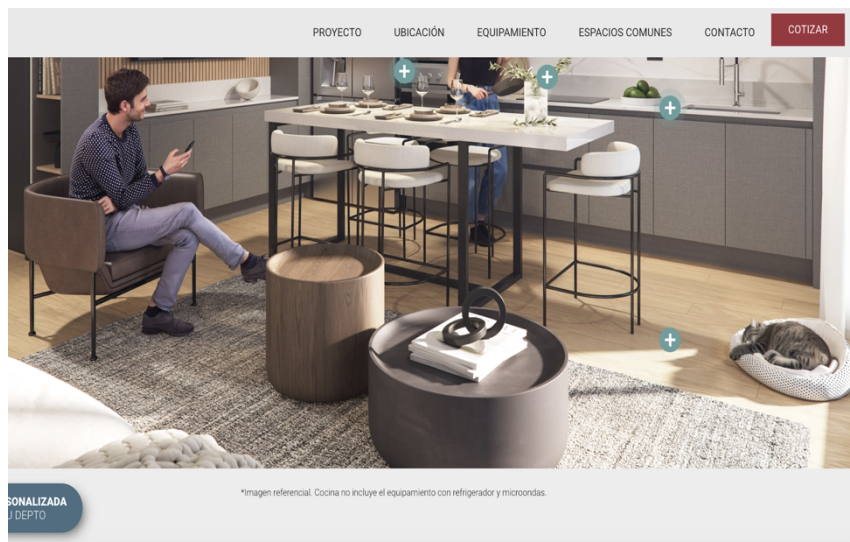
II. GRAFICANDO LA PROBLEMÁTICA

Para entender la problemática descrita, nos hemos tomado la libertad de escoger al azar tres imágenes publicitarias de inmuebles comercializados en verde por inmobiliarias o constructoras que incluyen esta cláusula. Estas son las siguientes:



Foto cocina real

En esta primera imagen, si bien se advierte en la parte inferior izquierda que la foto corresponde a la foto de la cocina real (bien que será de dominio exclusivo), luego, a mano derecha, en un fondo color grafito aparece la frase “imagen referencial”. En consecuencia, ¿podría el diseño arquitectónico o el estilo de la cocina ser modificado con posterioridad? ¿podrían variar los materiales exhibidos? ¿podrían cambiar los colores o tonos utilizados en el render?



Esta segunda imagen también muestra una cocina. Bajo la misma, aparece la frase “imagen referencial”. Cocina incluye el equipamiento con refrigerador y microondas”. Cabe destacar que el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) define equipamiento como “conjunto de utensilios y otros materiales con que se equipa algo o alguien”. Entonces, ¿qué utensilios y otros materiales incluye el inmueble? ¿solo el

refrigerador y el microondas? ¿El proyecto incluye las sillas de comedor? Si consideramos que la respuesta es afirmativa, ¿podrían estas ser diferentes?



Por último, esta imagen muestra uno de los espacios comunes de un edificio, una azotea. Este ejemplo es distinto de los anteriores, pues, en general, de conformidad con la costumbre inmobiliaria, los espacios comunes suelen entregarse amoblados y equipados al menos mínimamente a diferencia de lo que ocurre con los espacios de dominio exclusivo.

En el ejemplo, cruzada en la misma imagen con letras de color blanco en un fondo claro aparece la siguiente frase: “todas las imágenes, vegetación, mobiliario, equipamiento, iluminación y decoración interior son referenciales pudiendo variar durante el desarrollo del proyecto”, pero luego agrega: “no incluye decoración, mobiliario ni equipamiento. Para mayor información leer el [SIC] legal”. Entonces, podría afirmarse o al menos discutirse que sí incluye la construcción del quincho y el área verde que se muestra en la fotografía, pero ¿podría variar el tamaño o diseño arquitectónico de aquel?

Como se aprecia, se utilizan diversas maneras para dar a conocer al consumidor que la imagen es referencial ya que el proyecto podría variar durante su ejecución, más no por ello todas estas formas de dar a conocer tal información son adecuadas tomando en consideración las expectativas razonables de un consumidor medio. De hecho, ya de las imágenes utilizadas como ejemplos y de las cláusulas contenidas en ellas podemos extraer diferentes preguntas, lo que sugiere que falta cierta claridad para el consumidor.

Así las cosas, en este ámbito, vale la pena destacar la sentencia dictada en *SERNAC con Inmobiliaria Ingevec (2023)*³¹. En el caso, SERNAC sostuvo en su demanda que una de las cláusulas del contrato (precisamente, la que se refiere a la *función ilustrativa* que tendrían las imágenes del inmueble en construcción) infringió el principio de integración publicitaria, vulnerando así el derecho a una información veraz y oportuna, puesto que, en virtud de la misma, la inmobiliaria podía modificar unilateralmente el proyecto en perjuicio de los consumidores. Concretamente, el texto publicitado denunciado por el SERNAC era el siguiente: “Todas las imágenes, caracterizaciones y textos contenidos en este sitio web fueron elaborados con fines ilustrativos y sus características y dimensiones son aproximadas, no constituyendo necesariamente una representación exacta de la realidad. Su único objetivo es mostrar las características generales del proyecto y no de cada uno de sus detalles. Precios incluyen descuento, sujeto a disponibilidad. Verifique las características y especificaciones de su departamento al momento de comprar. Lo anterior se informa en virtud de lo señalado en la Ley N°19.496”. Es posible advertir que, en este caso, se trataba de una sola cláusula, un solo disclaimer aplicable a todas las imágenes del brochure.

La tercera sala de la Corte de Apelaciones de Santiago declaró que la inmobiliaria “se vale del texto publicitario objetado, para vender unidades de departamentos en blanco o verde, lo que significa que el proyecto no está en ejecución o se encuentra en etapa de construcción. Aquella circunstancia, no resulta baladí, desde que para el consumidor es imposible visualizar la obra terminada al momento de la celebración del contrato de promesa de compraventa y, en ese entendido la denunciada elabora imágenes en base a las especificaciones técnicas del proyecto. En atención a la naturaleza del producto ofrecido –departamentos de un edificio en construcción–, resulta evidente que algunas de las características proyectadas podrían variar, que es precisamente lo que se alerta en la advertencia contenida en la imagen que cuestiona el SERNAC” (considerando 3°). Destacamos entonces en esta parte que, de acuerdo con la Corte, *es evidente* para los consumidores inmobiliarios que algunas características del proyecto pueden sufrir modificaciones.

Asimismo, la Corte declara acertadamente que “*la advertencia plasmada en el anuncio del proyecto aparece oportuna y cumple un rol informativo*. De otra parte, en el caso de departamentos en blanco o en verde, esto es aquellos que aún no se construyen o están en construcción, *el proveedor debe advertir que las imágenes que publicita no reflejan la realidad*”³². En razón de lo anterior, de conformidad con la Corte, no logra configurarse una infracción a las normas que regulan la publicidad engañosa. En esta parte destacamos que el fallo, además, estima que el texto que da

³¹ Corte de Apelaciones de Santiago, 26 de diciembre de 2023, rol N°2456-2021

³² *El destacado es nuestro.*

cuenta del carácter referencial de las imágenes es oportuno, cumpliendo así una *función informativa*³³.

La Corte parece tener la razón en parte, pues, si esto se analiza desde la perspectiva contraria, ¿qué pasaría si el proveedor inmobiliario no da cuenta de que se trata de imágenes referenciales? En tal caso, podría afirmarse que habría un incumplimiento a los deberes de información que emanan particularmente del artículo 3 letra b) de la LPDC y, por tanto, al deber de profesionalidad que recae en todo proveedor. No obstante, volvemos a la pregunta inicial. ¿Cualquier cambio en el proyecto inmobiliario es posible en razón de esta cláusula y en relación con ello, esta siempre es válida a la luz del artículo 16 de la LPDC?

A nuestro juicio, el *quid* del asunto está en determinar qué grado de inexactitud en las imágenes publicitarias debe soportar el consumidor inmobiliario al momento de celebrar el respectivo acto preparatorio, pues, al menos intuitivamente, no toda la imagen o render podría ser referencial. Para ello es necesario referirnos al consumidor al que se dirige el mensaje publicitario y a quien, en definitiva, este puede inducir a error, al principio de integración publicitaria y, finalmente, a los criterios que deben guiarnos en cada caso para determinar qué es aquello que se puede considerar referencial dentro de la imagen.

III. EL CONSUMIDOR AL QUE VA DIRIGIDA LA PUBLICIDAD INMOBILIARIA

En general, se afirma que la publicidad va dirigida a un consumidor *promedio*, pero ¿qué debe entenderse por tal? La jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE)³⁴ fue la primera en formar y desarrollar una noción de consumidor medio para efectos de fundamentar sus decisiones acerca de la publicidad y de las prácticas desleales. Esta fue tomada con posterioridad por el legislador europeo. Así, el concepto del consumidor medio en la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de mayo de 2005 se centra en la *presunción de perspicacia, la atención y la búsqueda de la información*, lo que se traduce en una pericia mínima que permita al consumidor aproximarse a la mejor opción que ofrece la publicidad. El consumidor medio consiste, en consecuencia, en un modelo de un *consumidor razonable y diligente*.

En la misma línea, en el ámbito nacional, López sostiene que el consumidor “medio” viene a ser aquel consumidor razonablemente atento y perspicaz, capaz de interpretar y procesar correctamente la información que recibe en contraposición al consumidor

³³ Con todo, procede hacer una crítica al texto analizado y, por lo tanto, a la sentencia. Aquella dice relación con la mención de las dimensiones del proyecto toda vez que expresa que estas serían aproximadas, pese a que el artículo 18 inciso 7° de la LGUC dispone que la publicidad del proyecto “deberá expresar claramente la superficie total y útil de la o las unidades que se están ofertando, la de sus terrazas, bodegas y estacionamientos”. Es decir que aquellos datos, como se dijo, forman parte de la faz objetiva de la publicidad. Ahora bien, cabe aclarar que en ningún caso los demandantes han reclamado aquí una diferencia de cabida en la superficie de las unidades, sus terrazas, bodegas o estacionamientos.

³⁴ Luego, Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE).

“sofisticado” respecto del cual desaparece la asimetría informativa, de manera que no existe confianza que proteger³⁵. Siguiendo a De la Maza, es posible precisar el concepto acotando el carácter “promedio” del consumidor; y la manera de hacerlo es determinando la audiencia en la que está enfocada una publicidad específica; es decir, que la figura del consumidor promedio debe adecuarse a las circunstancias del caso³⁶. En esta línea, el considerando 18 de la Directiva 25/2009 indica que ella toma como referencia al consumidor promedio, pero considerando los factores sociales, culturales y lingüísticos³⁷.

Así, por ejemplo, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia en *Nestlé Chile S.A. con Masterfood Chile Ltda.* (2004)³⁸, resolvió que si bien la publicidad señalaba que el alimento para perros contenía “carne fresca”, en circunstancias que era deshidratado, dicha expresión no tenía la aptitud para inducir a error o engaño al consumidor de este producto. En este sentido, el Tribunal declaró:

“...si se observa la práctica publicitaria, se puede concluir que en esta los avisadores se dan algunas licencias, por lo que su contenido usualmente no se toma en forma literal. Por ello, es razonable suponer que el consumidor –el propietario del perro en la especie– entiende que un producto deshidratado no contiene carne fresca y, por lo tanto, difícilmente puede afirmarse qué tal consumidor ha sido inducido a error por la publicidad” (considerando 7°).

El caso, además, constituye un buen ejemplo de que no toda información falsa es contraria a las exigencias del “principio de la veracidad”³⁹. Asimismo, en Asociación Gremial de Productores de Leche de la Región de Los Ríos A.G. (“Aproval”) con The Not Company (“NotCo”) [2024]⁴⁰ también sobre competencia desleal, la Corte de Apelaciones de Valdivia se encargó de delimitar el concepto de consumidor medio en atención a las circunstancias del caso. Al respecto, señaló que si bien el consumidor medio no es un experto o no necesariamente habla inglés (refiriéndose a la expresión “Not milk”, “*debe considerarse como un consumidor razonablemente informado*” (Considerando 8°), alejándose, en consecuencia, de aquel criterio que acude a un modelo de consumidor torpe; en el caso concreto, incapaz de comprender que la expresión “Not Milk” significa “No leche”. La sentencia, además, contiene dos cuestiones interesantes para efectos de este estudio. En primer lugar, recalca el deber del consumidor de informarse de los bienes y servicios que consume establecido en el artículo 3 letra b) de la Ley N°19.496 y, en segundo lugar, se alude a un informe de tipo encuesta o *focus group* realizado por CADEM y acompañado por la empresa NotCo que, a través de un estudio cuantitativo, tuvo por objeto determinar la forma en que

³⁵ LÓPEZ (2018), pp. 110.

³⁶ DE LA MAZA (2024b), p. 829.

³⁷ DE LA MAZA Y LÓPEZ (2021), vol. 48, p. 35.

³⁸ Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, 20 de diciembre de 2004, sentencia N°12-2004.

³⁹ DE LA MAZA Y LÓPEZ (2021), vol. 48, p. 34.

⁴⁰ Corte de Apelaciones de Valdivia, 16 de enero de 2024, rol N°704-2023.

los consumidores perciben el producto NotMilk. Este informe concluyó que 7,9 de cada 10 personas señala que NotMilk es un producto de origen vegetal, y que solo 1,4 de cada 10 personas cree que se trata de un producto de origen animal. Por otro lado, el informe determinó que los consumidores encuestados comprenden que el símbolo de la vaca tarjada comunica que el producto no es de origen animal.

Entonces, para determinar si la publicidad induce a error o engaño a los consumidores debe recurrirse al modelo del consumidor medio; es decir, uno que está “normalmente informado y es razonablemente atento y perspicaz”, pero contextualizado en la situación concreta de que se trata.

IV. INTEGRACIÓN PUBLICITARIA

Existen dos normativas distintas que se refieren a la publicidad: la ya nombrada LPDC y el DFL N° 458 que contiene la Ley General de Urbanismo y Construcción (LGUC)⁴¹. Ambas normativas aluden específicamente a la “integración publicitaria”. Así las cosas, el artículo 1 N° 4 de la LPDC dispone que “se entienden incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Agrega que son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28⁴².

En la misma línea, el artículo 18 inciso 7° de la LGUC establece que “las condiciones ofrecidas en la publicidad y la información que se entregue al comprador se entenderán incorporadas al contrato de compraventa”. Además, indica que tal información “deberá expresar claramente la superficie total y útil de la o las unidades que se están ofertando, la de sus terrazas, bodegas y estacionamientos”.

Entonces, no todos los elementos del mensaje publicitario se integran al contrato. A partir de las disposiciones en comento se desprende que la publicidad contiene un elemento objetivo y otro subjetivo. En virtud del elemento objetivo se dan a conocer las características del bien o servicio que se promociona. Su finalidad es la de informar. Mediante el segundo, en cambio, se estimula, incentiva o persuade al consumidor para que adquiera el respectivo bien o servicio⁴³. Solo el elemento objetivo de la publicidad se integra al contrato y puede ser exigida por los consumidores⁴⁴.

En atención al artículo 18 inciso 7° de la LGUC es posible afirmar que los datos contenidos en la publicidad acerca de la superficie de la o las unidades que se están ofertando, la de sus terrazas, bodegas y estacionamientos forman parte del elemento

⁴¹ DFL 458, de 1976.

⁴² De acuerdo con el artículo 28 de la LPDC, son condiciones objetivas los componentes del producto y porcentaje en que concurren, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y atribuido explícitamente por el anunciante, características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante, precio del bien o tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito, condiciones en que opera la garantía y condición de producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable.

⁴³ MOMBERG (2007), p. 600; DE LA MAZA (2024a), p. 191; BARRIENTOS (2016), p. 94 y; BARRIENTOS (2019), p. 66.

⁴⁴ DE LA MAZA (2013), p. 444 y ss.

objetivo y, por lo tanto, se integran al contrato; pero además de estos cuesta determinar, en la práctica, qué es concretamente lo que debe integrarse a la compraventa de una vivienda nueva⁴⁵. De la Maza sostiene que la clave para determinar el contenido de la publicidad que se integra a la compraventa inmobiliaria está en la protección de la confianza⁴⁶.

En esta línea, Isler afirma que, para determinar si una determinada afirmación publicitaria pertenece a la faz objetiva (y, en consecuencia, se integra al contrato) se debe tener presente que el fundamento de la integración publicitaria es la tutela “de la confianza legítima de las expectativas razonables que se ha formado el consumidor con base a las expresiones que, precontractualmente ha emitido el oferente”⁴⁷. En conclusión, se afirma que se deben integrar al contrato los datos de la publicidad que generan una confianza razonable en el consumidor⁴⁸.

De lo señalado, se desprende que el consumidor inmobiliario podrá confiar razonablemente en la información que se entrega respecto de la superficie total y útil de la o las unidades ofertadas, la de sus terrazas, bodegas y estacionamientos; pero también podría confiar en otros datos, los cuales deberán ser determinados caso a caso. Así, se afirma que, en general, es posible confiar de manera razonable en cualquier información entregada en la publicidad que resulte demostrable y veraz⁴⁹. En esta línea, de acuerdo con el principio de veracidad las afirmaciones contenidas en la publicidad deben ser veraces y tener siempre el mismo significado o interpretación; por tanto, no pueden inducir a error o confusión a los consumidores⁵⁰. En consecuencia, su vulneración da lugar a la publicidad falsa y a la publicidad engañosa. En este sentido, de conformidad con De la Maza, por esta razón (es decir, porque no resulta demostrable y veraz), “la mejor vista de Santiago” es una declaración que no debiera entenderse integrada al contrato⁵¹. Coherente con lo dicho, Gómez Pomar sostiene que se integra al contrato aquel mensaje publicitario factible, creíble y apto para influenciar la conducta contractual del consumidor⁵².

En este contexto, es importante destacar lo dicho por Momberg en el sentido de que “en la generalidad de los casos la publicidad es la principal (sino única) fuente de información y motivación del consumidor, y que por tanto, los términos de la misma son también una de las fuentes principales del contrato, el cual, además, no necesariamente constará por escrito”⁵³. Justamente es esto lo que ocurre en el

⁴⁵ DE LA MAZA (2019), pp. 55 y ss.

⁴⁶ DE LA MAZA (2013), p. 444.

⁴⁷ ISLER (2020), s/p.

⁴⁸ DE LA MAZA (2013), p. 444.

⁴⁹ DE LA MAZA (2019), p. 55 y ss.

⁵⁰ LORENZINI (2015), p. 54.

⁵¹ DE LA MAZA (2019), p. 55 y ss.

⁵² GÓMEZ (2007), p. 7.

⁵³ MOMBERG (2007), p. 606.

supuesto en estudio toda vez que hablamos de renders o imágenes de los diferentes espacios del inmueble que no siempre vienen acompañados de una descripción escrita.

V. ¿QUÉ CAMBIOS PUEDEN HACERSE EN VIRTUD DE ESTA CLÁUSULA?

Hasta aquí tenemos en primer lugar que nos referimos a proyectos inmobiliarios comercializados en verde. En consecuencia, lo más seguro es que estos se vean expuestos a cambios; por lo tanto, la razonabilidad de la confianza también debe medirse a la luz del carácter del bien que se publicita; y, en segundo lugar, que el mensaje publicitario se dirige a un consumidor medio. Este es capaz de entender que un proyecto inmobiliario puede sufrir cambios en los años que tarda en construirse; con todo, no cualquier cambio es tolerable, pues la faz objetiva de la publicidad se integra al contrato y, por lo tanto, la cláusula que busca advertir eventuales cambios debe especificar qué modificaciones podrían surgir de manera de que no se generen expectativas en los consumidores que después resulten insatisfechas.

Una norma que puede servir como criterio para determinar el tipo de cambios que puede realizar el proveedor es de interés tener a la vista el artículo 16 letra a) de la LPDC que en materia inmobiliaria tiene gran relevancia. En efecto, de acuerdo con la norma se entiende que son abusivas las cláusulas que “otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato...”⁵⁴. Justamente, como se ha mencionado, la cláusula del contrato de promesa de compraventa que faculta al proveedor a realizar cambios en el proyecto original y/o especificaciones técnicas se relaciona directamente con la norma en comento pues lo que hace es autorizar a modificar el contrato⁵⁵. En consecuencia, la cláusula descrita, en nuestra opinión, debe interpretarse al amparo del mencionado artículo 16 letra a). Así, como se puede apreciar, a *contrario sensu*, si la modificación está justificada o responde a una contraprestación, puede ser lícita⁵⁶. Dicho de otra forma, de conformidad con la normativa de consumo, las cláusulas que permiten alterar unilateralmente el contenido del contrato no son abusivas *per se*, sino que solo lo serán cuando dicha facultad se entregue al mero capricho de una de las partes⁵⁷. Así las cosas, la cláusula del contrato de promesa que faculta a la inmobiliaria o constructora a realizar cambios en el proyecto o en las especificaciones técnicas tienen como límite la arbitrariedad, en este caso, del proveedor.

En esta línea, la validez de una cláusula de este tipo depende de que no se lesionen las legítimas expectativas del consumidor⁵⁸. Lo anterior ocurriría cuando aquel queda en una posición desmejorada en comparación con la que tendría de conformidad con el contenido original del contrato⁵⁹. Por ejemplo, si genera un perjuicio económico para

⁵⁴ *Énfasis agregado.*

⁵⁵ DÍAZ DE VALDÉS (2022), p. 87 y ss.

⁵⁶ CAPRILE (2011), p. 274.

⁵⁷ BARRIENTOS (2019), p. 111.

⁵⁸ MOMBORG (2014), p. 177.

⁵⁹ *Ibid.*, p. 182.

el consumidor⁶⁰. Así, podría afirmarse que las expectativas del consumidor no resultan vulneradas cuando se utilizan materiales de igual o mayor calidad que la de los individualizados en el contrato. Asimismo, los cambios o modificaciones realizadas en el proyecto deben fundarse en motivos plausibles y demostrables, expuestos en el propio texto de la cláusula⁶¹. Es decir que los cambios deben responder a causales específicas en consideración a criterios racionales y objetivos.

Lo anterior, puede relacionarse también con una sentencia dictada por el Tribunal Supremo de España. En efecto, el fallo dictado en 1997 por este tribunal interpreta de manera restrictiva la cláusula que faculta a la promotora inmobiliaria a introducir variaciones en la obra. En este sentido, agrega que, en razón de lo expuesto, dicha cláusula sólo autorizaría “aquellas variaciones secundarias y normales”, pero no las consistentes en la sustitución del sistema de calefacción central del edificio por un sistema de calefacción individual eléctrica que es más costosa de mantener⁶².

El análisis sobre la cláusula que faculta a modificar el proyecto puede servir para determinar los límites a los que deben sujetarse las expresiones que indican que las imágenes tienen un carácter referencial, pues, al igual que lo que pasa con dicha cláusula, como dije, tales expresiones no pueden lesionar las legítimas expectativas del consumidor⁶³. En este sentido, el fallo mencionado anteriormente dictado en *SERNAC con Inmobiliaria Ingevec* (2023) también se refiere al tipo de modificaciones que permitirían hacerse en virtud del texto publicitario que otorga a las imágenes una función referencial. En efecto, la sentencia establece que “al tratarse de imágenes de departamentos que no están construidos, se pueden producir cambios en el proyecto final, porque no solo intervienen muchos sujetos en la construcción planificada, sino que existe mucha fiscalización que puede conllevar modificaciones, aunque éstas puedan ser en aspectos específicos. Aquello no significa que se afecte *sustancialmente* el proyecto ni las especificaciones técnicas prometidas al futuro comprador”⁶⁴.

VI. CONCLUSIONES

Para publicitar un inmueble que en estricto rigor no existe las inmobiliarias y constructoras recurren a imágenes, videos, tours virtuales o incluso a la construcción de un “piloto” (siempre y cuando el proyecto cuente con cierto avance) que, en realidad, corresponden a una proyección de lo que será el edificio o condominio meses o años más tarde una vez que se encuentre terminado. Dado que en las ventas en verde, existe el riesgo de que se presenten mayores contingencias que signifiquen la realización de cambios al inmueble, las inmobiliarias y constructoras deben informar que las imágenes cumplen una *función ilustrativa* ya que es muy posible que no correspondan a la realidad exacta. Pero, el consumidor no debe soportar cualquier

⁶⁰ Véase BARRIENTOS (2017), vol. 85, p. 32.

⁶¹ TAPIA (2014), p. 52.

⁶² Sentencia del Tribunal Supremo de 30 de junio de 1997. STS 30.06.1997.

⁶³ MOMBERG (2014), p. 177.

⁶⁴ Énfasis agregado.

grado de inexactitud, pues se debe respetar la confianza razonable que adquiere el consumidor en razón de la información que emana de la publicidad aun cuando esta no conste por escrito.

En esta línea, el artículo 16 letra a) de la LPDC, que en materia inmobiliaria tiene gran relevancia, permite otorgar a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar el contrato, siempre que esto no se deba a su solo arbitrio. Los cambios deben responder a causales específicas en consideración a criterios racionales y objetivos y en ningún caso pueden dejar al consumidor en una posición desmejorada, lo que ocurrirá, por ejemplo, si genera un perjuicio económico para el consumidor.

Desde esta perspectiva, como se esbozó, es un deber para el proveedor indicar que la imagen exhibida es referencial; no obstante, no basta con ello, pues debe especificar qué es aquello de la imagen que es referencial o cumple una función meramente ilustrativa para no inducir a error o engaño a los consumidores. Lo que intentamos decir, es que el proveedor no puede ampararse sin más en esta cláusula para realizar cambios en el proyecto por más que se trate de una venta en verde.

Bibliografía citada

ABELIUK, René (2012). Contrato de promesa, de opción y otros acuerdos previos. 3^a edición. Santiago: Legal Publishing.

BARRIENTOS, Francisca (2016). La Garantía Legal. Santiago: Legal Publishing.

BARRIENTOS, Francisca (2019). Lecciones de derecho del consumidor. Santiago de Chile: Legal Publishing.

BARRIENTOS, Francisca (2017). “El concepto de arbitrariedad del artículo 16 a) de la ley de consumo: análisis de los criterios judiciales que examina la cláusula de modificación unilateral”. Revista de Derecho de la Universidad de Concepción, vol. 85, n.º 242. Concepción: Julio - Diciembre.

CAPRILE BIERMAN, Bruno (2011). “El desistimiento unilateral o renuncia: una especial forma de extinción de los contratos”, en Gonzalo FIGUEROA, Enrique BARROS y Mauricio TAPIA (coords.). Estudios de Derecho Civil VI, Jornadas Nacionales de Derecho Civil Olmué. 2010. Santiago: Legal Publishing.

DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2013). “La integración de la publicidad en el contrato”, en Domínguez, Carmen et al. (coords.), Estudios de Derecho Civil VIII, Jornadas Nacionales de Derecho Civil Santa Cruz, 2012. Santiago de Chile: LegalPublishing.

DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2019). “La integración publicitaria en la LGUC: Proteger la confianza” en María MORALES (dir.) y Pamela MENDOZA (coord.). Derecho del Consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia. Santiago: Ediciones DER.

DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo y López, Patricia (2021). “La publicidad engañosa en la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores: un intento de sistematización desde el moderno derecho de contratos”. Revista Chilena de Derecho, vol. 48, N° 2. Disponible en [De la Maza y López](#) [fecha de consulta: 10 de febrero de 2026].

DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2024a). “Artículo 1 N°4”, en Francisca BARRIENTOS, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (dirs.). La protección a los derechos de los consumidores. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores. Santiago: Legal Publishing.

DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2024b). “Artículo 28”, en Francisca BARRIENTOS, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (dirs.). La protección a los derechos de los consumidores. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores. Santiago: Legal Publishing.

DÍAZ DE VALDÉS, Macarena (2022). La protección del consumidor inmobiliario en Chile. Santiago: Thomson Reuters.

FERNÁNDEZ, Francisco (2003). Manual de Derecho Chileno de Protección del Consumidor. Santiago: Lexis Nexis.

GÓMEZ, Fernando (2007). “El incumplimiento contractual en Derecho español”. Revista para el Análisis del Derecho. Disponible en [El incumplimiento contractual en Derecho español – InDret](#) [fecha de consulta: 8 de enero de 2026].

ISLER, Erika (2020). Acerca de la vinculación de las declaraciones precontractuales en el régimen de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación a la tasa de interés aplicable a un mutuo hipotecario. Revista de Derecho del Consumidor, 8. Disponible en <https://ar.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=639daa598d80e5cbec37acbb389909eb> [fecha de consulta: 20 de marzo de 2026].

LORENZINI, Jaime (2015). “El principio de comprobabilidad publicitaria en la Ley de protección al consumidor”. Revista de Derecho Universidad de Concepción, N° 237. Concepción: enero - junio.

LÓPEZ, Patricia (2018). “Por una modulación reequilibradora del ámbito de aplicación subjetivo de la Ley 19.496: su expansión a las tratativas preliminares y al período de prueba del bien o producto y su improcedencia frente al abuso del consumidor”. Revista de Derecho, N° 244. Concepción: julio - diciembre.

LÓPEZ, Patricia (2020). “La publicidad comercial como fenómeno jurídico: una aproximación general desde el derecho chileno”. Ius et Praxis, vol. 26, N° 3. Disponible en [La publicidad comercial como fenómeno jurídico: una aproximación general desde el derecho chileno](#) [fecha de consulta: 17 de enero de 2026].

MOMBERG URIBE, Rodrigo (2007). “El rol de la publicidad en la etapa precontractual de los negocios de consumo y su relación con el principio de buena fe”, en Hernán CORRAL y María RODRIGUEZ (coords.). Estudios de Derecho Civil II, Jornadas Nacionales de Derecho Civil Olmué, 2006. Santiago: Lexis Nexis.

MOMBERG URIBE, Rodrigo (2014). “Las cláusulas de modificación unilateral en los contratos de consumo”, en Francisca BARRIENTOS (coord.). Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas. Cuadernos de Análisis Jurídico, Colección de Derecho Privado VIII. Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.

ISLER, Erika (2020). “Acerca de la vinculación de las declaraciones precontractuales en el régimen de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación a la tasa de interés aplicable a un mutuo hipotecario”. Revista de Derecho del Consumidor, N° 8. Disponible en <https://ar.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=639daa598d80e5cbec37acbb389909eb> [fecha de consulta: 10 de enero 2026].

TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio (2014). “Silencio y aceptación del consumidor”, en Francisca BARRIENTOS (coord.). Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas, en Cuadernos de Análisis Jurídico, Colección de Derecho Privado VIII. Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.

Normas citadas

DFL 458, aprueba nueva ley general de urbanismo y construcciones. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 13 de abril de 1976.

Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo (2005): relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, 11 de mayo de 2005, 2005/29/CE.

Ley N° 19496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 7 de marzo de 1997.

Jurisprudencia citada

Corte de Apelaciones de Valdivia (2024): 16 de enero de 2024, rol N° 704-2023.

Corte de Apelaciones de Santiago (2023): 26 de diciembre de 2023, rol N° 2456-2021.

Tribunal Supremo de España (1997): de 30 de junio de 1997.

Breve análisis de los problemas de la aplicación de la Ley del Consumidor a materias reguladas por leyes especiales y una propuesta de solución

Por Juan Ignacio Donoso Stegen⁶⁵

I. INTRODUCCIÓN

La aplicación de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPC”) constituye una materia de alta relevancia y complejidad, debido a la falta de claridad normativa al respecto, particularmente tras la dictación de la Ley N° 19.955, que modificó su artículo 2° e incorporó el artículo 2 bis.

Si bien el artículo 2° de la LPC contiene un listado de actos a los cuales está resultaría aplicable, existe un consenso tanto doctrinario como jurisprudencial en cuanto a que su ámbito de aplicación es más amplio, en la medida en que la LPC se aplica siempre que exista una relación de consumo, esto es, una relación jurídica entre partes que detentan, respectivamente, la calidad de consumidor y proveedor⁶⁶. Con todo, no existe claridad respecto de qué agentes dentro de la cadena de distribución revisten la calidad de proveedor, observándose posturas disímiles tanto en la doctrina como en la jurisprudencia, en particular en lo relativo a si pueden considerarse proveedores aquellos agentes económicos que no se relacionan directamente con los consumidores⁶⁷.

A este escenario se suma la regulación contenida en el artículo 2 bis de la LPC, que busca ordenar la relación entre dicha ley y las leyes especiales, norma que, sin embargo, parece haber generado más problemas de los que intentó prevenir. En lo que sigue, me referiré a uno de los principales problemas que se derivan a mi juicio de la aplicación de esta disposición.

II. SOBRE LA RELACIÓN ENTRE LA LEY DEL CONSUMIDOR Y LAS LEYES ESPECIALES

Tal como da cuenta el mensaje que dio origen a la Ley N° 19.955, el propósito del artículo 2° bis fue configurar a la LPC como la norma general aplicable a todos los actos de consumo, así como establecer su carácter supletorio respecto de las leyes especiales vinculadas a la protección de los derechos de los consumidores, dotando además al Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) de facultades para defenderlos invocando todas las normas legales a su alcance⁶⁸.

⁶⁵ Profesor de Derecho Económico y Derecho Regulatorio de la Universidad Diego Portales, Licenciado en Ciencias Jurídicas de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Master of Laws King's College London.

⁶⁶ MOMBERG (2004), p. 41-62, BARRIENTOS (2019), p. 3-6.

⁶⁷ Véase al respecto el fallo de la Excm. Corte Suprema en Conadecus con CMPC Tissue y Otro (2024)

⁶⁸ Historia de la Ley N°19.955, 2018, p. 4.

En este sentido, De la Maza destacaba en el año 2020 que el artículo 2 bis de la LPC había sido utilizado para articular la relación entre la LPC y un amplio conjunto de normativas especiales, entre ellas, la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada; la Ley N° 18.101, que fija normas sobre arrendamiento de predios urbanos; la Ley N° 18.290 sobre Tránsito; la Ley General de Educación N° 20.370; la Ley N° 20.609 sobre actos de discriminación arbitraria; el Código Aeronáutico; el Decreto Ley N° 3.500 que regula el sistema de AFP; la Ley de la Superintendencia de Servicios Sanitarios; el Código Civil; la Ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas; la Ley General de Bancos; la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques (DFL N° 707); la Ley N° 18.833 sobre cajas de compensación; el Código Penal; la Ley de Concesiones; la Ley General de Urbanismo y Construcciones; el Decreto Supremo N° 1.507 sobre indemnizaciones por el servicio de encomiendas; la Ley N° 20.724 o Ley de Fármacos; la Ley General de Servicios Eléctricos; la Ley N° 20.584 sobre derechos y deberes de los pacientes; el Código de Comercio; el Decreto con Fuerza de Ley N° 251 sobre compañías de seguros, sociedades anónimas y bolsas de comercio; la Ley General de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 910); y la Ley General de Ferrocarriles⁶⁹.

Esta tendencia ha continuado en el tiempo. Solo a modo ejemplar, durante el año 2025 la Excma. Corte Suprema se pronunció sobre la relación entre la LPC y la Ley N° 19.327, que regula los derechos y deberes en los espectáculos de fútbol profesional, estableciendo que el artículo 2 bis permite la aplicación concurrente de distintos estatutos sancionatorios compatibles con la LPC respecto de los mismos hechos, siempre que dichas leyes no regulen la misma materia. En consecuencia, la Corte concluyó que a los organizadores de espectáculos deportivos les resulta aplicable la LPC en aquellas materias no reguladas por la Ley N° 19.327.

La utilización de la LPC para reclamar infracciones a materias reguladas por leyes especiales se explica, en gran medida, por la legítima intención de los consumidores de obtener una indemnización de perjuicios cuando los productos o servicios de una empresa les afectan como consecuencia del incumplimiento de las normas sectoriales que regulan su actuar. Dado que dichas leyes especiales suelen regular aspectos similares a aquellos contemplados en la normativa de protección al consumidor — como ocurre, por ejemplo, con los derechos y deberes de los asistentes y organizadores de espectáculos deportivos—, el recurso a los procedimientos previstos en la LPC permite, en muchos casos, acceder a mecanismos indemnizatorios más expeditos que los propios de un juicio ordinario de lato conocimiento, particularmente cuando dichas normas especiales no contemplan procedimientos eficaces para la reparación de los perjuicios sufridos por los afectados.

No obstante, la aplicación de la LPC para perseguir infracciones a normativas sectoriales plantea importantes problemas cuando existe una autoridad sectorial que

⁶⁹ DE LA MAZA (2020), p. 86-87.

tiene a su cargo la fiscalización del cumplimiento de la normativa respectiva, o que incluso detenta facultades interpretativas. Tal es el caso, entre otras, de la Comisión para el Mercado Financiero en materia bancaria y de seguros; la Superintendencia de Servicios Sanitarios respecto de la normativa de aguas; la Superintendencia de Salud en materia sanitaria; la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en relación con la seguridad eléctrica y de combustibles; y la futura Agencia de Protección de Datos Personales en materia de datos personales. En estos casos, la aplicación de la LPC, ya sea en desmedro o en paralelo a la normativa especial, puede socavar las competencias de dichas autoridades sectoriales, particularmente cuando en sede de consumo se determina un alcance o sentido diverso de las obligaciones que dichas autoridades están llamadas a fiscalizar.

A ello se suma que la deficiente técnica legislativa del artículo 2 bis ha llevado a que la LPC no solo se pretenda aplicar respecto de materias propias de una relación de consumo que se encuentran reguladas en una ley especial, sino también respecto de materias que son estrictamente propias del ámbito sectorial⁷⁰. Ello ha ocurrido, principalmente, mediante la utilización del artículo 23 de la LPC —que sanciona al proveedor que, actuando con negligencia, causa daño al consumidor debido a fallas en la calidad, seguridad, cantidad o idoneidad de un bien o servicio— para sostener que la infracción a la normativa sectorial constituiría, a su vez, una infracción al deber de profesionalidad contemplado en dicha disposición, y por ende, una infracción a la LPC.

En este contexto, se han tramitado causas relativas, entre otras materias, a los efectos del uso de plaguicidas en las personas⁷¹; problemas ocurridos en el proceso de retiro de fondos previsionales⁷²; la no reducción del valor de los planes de salud por cambio en el factor etario⁷³; omisiones de información en informes de liquidación de seguros⁷⁴; deficiencias en la calidad del agua potable⁷⁵; o fallas en la reconexión al sistema eléctrico⁷⁶, todos ellos ámbitos que se encuentran directamente vinculados a materias cuya supervisión corresponde a autoridades sectoriales especializadas.

La aplicación de la LPC en estos casos genera una significativa falta de certeza jurídica para los operadores del mercado, quienes deben enfrentar cuestionamientos ante jueces civiles respecto de materias cuyo conocimiento ha sido —o debiese haber estado— radicado en autoridades técnicas especializadas, con el riesgo adicional de que se produzcan decisiones contradictorias. Esta falta de certeza también afecta a los propios consumidores, observándose situaciones en que, frente a los mismos hechos, algunos tribunales se declaran incompetentes por estimar que existe otra autoridad competente, mientras que otros reafirman la aplicabilidad de la LPC.

⁷⁰ MOMBERG (2019), p. 26-27.

⁷¹ 22do Juzgado Civil de Santiago, Rol N° C-843-2021.

⁷² 4to Juzgado Civil de Santiago, Rol N° C-16952-2020.

⁷³ 25to Juzgado Civil de Santiago, Rol N° C-11289-2023.

⁷⁴ 16to Juzgado Civil de Santiago, Rol N° C-1904-2021.

⁷⁵ 2do Juzgado Civil de Antofagasta, Rol N.º 5712-2018.

⁷⁶ 23er Juzgado Civil de Santiago, Rol N° C-4162-2025.

Asimismo, se generan problemas asociados a la doble persecución o al principio *non bis in idem*, en la medida en que los agentes regulados pueden verse sometidos tanto a procedimientos sancionatorios ante la autoridad sectorial competente como a procesos ante los juzgados civiles por supuestas infracciones a la LPC, todo ello derivado de los mismos hechos⁷⁷. A lo que se suma la ineficiente utilización de recursos públicos que implica la persecución paralela de una misma conducta por vías distintas.

La expansión de la LPC hacia materias reguladas por leyes especiales puede explicarse, en parte, por el diseño institucional vigente de dicha normativa, el cual no facilita el ejercicio autónomo de acciones civiles indemnizatorias. En efecto, tanto en sede de juzgados de policía local como en los procedimientos colectivos, la legislación exige que las acciones de indemnización de perjuicios se interpongan conjuntamente con aquellas destinadas a sancionar infraccionalmente al proveedor por el incumplimiento de la LPC, considerándose que el perjuicio cuya indemnización se persigue constituye una consecuencia directa de dicha infracción⁷⁸.

En este sentido, el artículo 9° de la Ley N° 18.287 establece que los juzgados de policía local serán competentes para conocer de la acción civil de indemnización de perjuicios siempre que ésta se interponga dentro del procedimiento contravencional. Por su parte, los procedimientos colectivos requieren también la acreditación previa de la responsabilidad infraccional. Tal como se desprende del Mensaje de la Ley N° 19.955 —que incorporó los procedimientos colectivos a la LPC—, este se estructura en dos fases: una primera, de carácter declarativo, destinada a determinar la responsabilidad infraccional del proveedor; y una segunda, orientada a la determinación de las responsabilidades civiles que se deriven de dicha declaración.⁷⁹

De este modo, la responsabilidad infraccional constituye la fuente de la indemnización de perjuicios reclamada, sin que esta pueda tener lugar de manera autónoma. Incluso en aquellos casos en que existe un pronunciamiento previo de la autoridad sectorial competente —en cuyo caso podría sostenerse que la indemnización tiene su fuente en la infracción a la normativa sectorial—, la jurisprudencia ha exigido igualmente la acreditación de una infracción a la LPC. En este sentido, la Excma. Corte Suprema se pronunció, mediante un recurso de casación en el fondo, respecto de un fallo de la

⁷⁷ El principio *non bis in idem* se analiza desde dos perspectivas, una sustantiva o material y otra procesal. La primera manifestación se relaciona con los concursos de delitos, y busca evitar que un mismo hecho, por cumplir los elementos del tipo de dos o más delitos, sea objeto de sanción por todos ellos. La segunda manifestación se relaciona con la prohibición de que una persona sea juzgada por un hecho atendida la existencia de un pronunciamiento anterior por el mismo hecho. En tal sentido, véase a Mañalich Raffo, Juan Pablo (2011); Gómez González, Rosa Fernanda (2017). y Ossandón Widow, María Magdalena (2020).

⁷⁸ *Reyes Herman Luis con Elsie Goycoolea Propiedades Ltda.* (2015). En el mismo sentido, la Excma. Corte Suprema ha señalado que: “no resulta posible desvincular la infracción de la correspondiente indemnización, ya que la existencia de una conducta que da lugar a la indemnización necesariamente tiene su origen en la existencia de una infracción, en este caso, a la Ley de Protección al Consumidor(…)” *Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada.* (2018).

⁷⁹ *Historia de la Ley N°19.955*, pág. 4.

Corte de Apelaciones de Antofagasta que confirmó el rechazo de una acción colectiva por no haberse reclamado conjuntamente la responsabilidad infraccional de una empresa sanitaria, pese a que esta había sido sancionada previamente por la Superintendencia de Servicios Sanitarios⁸⁰. La Excma. Corte Suprema rechazó el recurso por manifiesta falta de fundamentos, señalando que la responsabilidad infraccional constituía un antecedente indispensable y necesario para condenar a la empresa al pago de indemnizaciones⁸¹. Todo ello, sin considerar que, en caso de dilatarse el procedimiento sancionatorio ante la autoridad sectorial, podría verse dificultada la posibilidad práctica del ejercicio de la acción indemnizatoria, si el transcurso del tiempo hace prescribir las acciones civiles correspondientes.

Así, el diseño institucional vigente genera que los consumidores afectados, el SERNAC y/o asociaciones de consumidores deban reconducir infracciones a normativas sectoriales como ilícitos a la LPC, con el fin de obtener la reparación de los perjuicios sufridos como consecuencia de tales infracciones.

III. LA EXPERIENCIA EN SEDE DE LIBRE COMPETENCIA

Las problemáticas descritas no se presentan en el ámbito del derecho de la libre competencia, en el cual el legislador ha optado por un diseño institucional diverso, uno derivativo o *follow-on*. En este régimen, los daños sólo pueden reclamarse una vez que el ilícito anticompetitivo ha sido previamente constatado y sancionado. Asimismo, desde el año 2016 es posible interponer demandas colectivas para obtener la indemnización de los daños causados al interés colectivo o difuso de los consumidores derivados de un ilícito anticompetitivo, también bajo dicho modelo derivativo.

En virtud de este diseño, la ilicitud de la conducta y su alcance son determinados por la autoridad competente, existiendo posteriormente un procedimiento exclusivamente destinado a la reparación de los perjuicios ocasionados, el cual se centra en la acreditación del daño y de la relación de causalidad, toda vez que la ilicitud

⁸⁰ En dicho fallo, el Segundo Juzgado Civil señaló: “(...) a juicio de esta sentenciadora, la declaración de responsabilidad infraccional en contra de la demandada, resulta un antecedente indispensable y necesario, para luego condenarla a que indemnice o repare los daños o perjuicios que pudo causar, con la actuación infraccional, pues, y tal como lo alega la empresa demandada en su escrito de contestación, pretender una indemnización de perjuicios en los procedimientos a que dan origen la interposición de una acción destinada a la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, nace como consecuencia de haberse declarado previamente que la demandada, en este caso, Aguas Antofagasta, haya infringido la Ley de Protección al Consumidor, cuestión que en autos no se hizo, por lo que, no cabe sino rechazar, íntegramente y en todas sus partes, la demanda de autos, tal como se dispondrá” Servicio Nacional del Consumidor con Aguas Antofagasta S.A.(2022)

⁸¹ Al respecto, la Excma. Corte señaló: “Con ello, el recurrente pretende ignorar -aunque sin dar mayor explicación- que el tenor literal de la principal norma denunciada como infringida en su recurso (inciso 2 del artículo 50 de la Ley N° 19.496), establezca como antecedente de todas las acciones y denuncias de la misma ley -incluyendo la destinada a obtener la indemnización de perjuicios- el “incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley .” Asimismo, desconoce con ello que el artículo 53 C del mismo cuerpo normativo exija que la sentencia dictada en el procedimiento de protección del interés colectivo de los consumidores establezca la responsabilidad del proveedor y la aplicación de la multa o sanción procedente (...).” Servicio Nacional del Consumidor con Aguas Antofagasta S.A.(2023)

y la imputabilidad de la conducta ya han sido establecidas en el fallo sancionatorio previo⁸². En el caso chileno, este procedimiento se tramita ante el mismo Tribunal de Defensa de la Libre Competencia que conoció del procedimiento infraccional, en atención a su carácter técnico y a su mejor posición para determinar los daños derivados de una conducta anticompetitiva⁸³⁻⁸⁴

Este diseño se ha visto reforzado por decisiones jurisprudenciales que han negado competencia a los juzgados civiles para conocer acciones fundadas en la LPC cuando estas se basan en un ilícito anticompetitivo, o en hechos que podrían revestir tal carácter⁸⁵, cerrando así la posibilidad de utilizar la LPC para reconducir infracciones a la libre competencia.

Este modelo institucional ha permitido radicar el conocimiento de materias técnicas en autoridades especializadas, otorgando mayor certeza jurídica a los operadores del mercado, evitando procesos paralelos y decisiones contradictorias, y garantizando, al mismo tiempo, el derecho de los consumidores a obtener la reparación de los perjuicios sufridos, incluso mediante acciones colectivas.

Con todo, este diseño tampoco se encuentra exento de dificultades. La existencia de procedimientos sucesivos puede dilatar significativamente la obtención de indemnizaciones, especialmente cuando el procedimiento infraccional se extiende por largos períodos de tiempo, lo que, a su vez, puede dificultar la acreditación del daño como consecuencia del transcurso del tiempo, aunque no su procedencia, en la medida en que el plazo de prescripción para reclamar los perjuicios solo comienza a correr una

⁸² *Papelera Cerrillos con CMPC y otra (2024)*

⁸³ *Historia de la Ley N°20.944, pág. 572.*

⁸⁴ *Previo a la reforma introducida por la Ley N° 20.946, las acciones indemnizatorias derivativas se tramitaban ante los juzgados civiles aunque no contemplaban la posibilidad de acciones colectivas.*

⁸⁵ *En tal sentido, en el año 2020 la Excm. Corte Suprema confirmó la incompetencia de los juzgados civiles para conocer a través de la normativa de consumo hechos que se fundaban en un ilícito anticompetitivo, aun cuando estos se hubiesen invocado como antecedente y no como sustento fáctico de la demanda. Al respecto, la Excm. Corte señaló: “Es así como resulta inconcuso para esta Corte que -dado su claro tenor literal y contextual- la demanda origen de autos se funda, sin lugar a duda alguna, en la sentencia condenatoria ejecutoriada dictada por el TDLC en el citado proceso 223- 2011, en términos de que la afirmación de no ser más que un simple “antecedente” no tiene asidero alguno y resulta ser falaz atendido el mérito de lo obrado. Dicho lo anterior, se ha cumplido en la sentencia impugnada de nulidad sustancial con el requisito exigido por el legislador para la competencia incuestionable del TDLC para conocer del asunto sub iudice según el artículo 30 del DL 211: hubo lugar a la incoada acción de indemnización de perjuicios obvia y necesariamente con motivo de la dictación de la sentencia ejecutoriada dictada por dicho tribunal especial (...)” ODECU con Empresa de Transportes Rurales Limitada y otros (2020). En un sentido similar, en el año 2024 la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago acogió un incidente de incompetencia absoluta de una demanda relativa a una supuesta alza de precios entre oferentes del gas licuado, señalando que: “(...) dicho acuerdo de los competidores, que se pone al centro de la cuestión como hecho fundante de toda la pretensión del libelo, es una materia que no alcanza al derecho del consumidor. Lo anterior se concluye porque se trata de una cuestión claramente relativa a la libre determinación de los precios en el mercado, que configura una conducta anticompetitiva porque altera el libre juego de la oferta y la demanda, pero que es completamente exterior, ajena y previa al proceso mismo de negociación entre el proveedor y el consumidor –dejando de lado que los oferentes y demandantes podrían no ser calificables como consumidores y proveedores según el artículo 1 N° 1 y N° 2 de la Ley de protección de los consumidores–.” Conadecus con Lipigas y otras (2024)*

vez sancionado el ilícito. Asimismo, las autoridades sectoriales pueden verse expuestas a fenómenos de captura regulatoria, lo que podría traducirse en una menor disposición a sancionar determinadas conductas, particularmente en casos de menor visibilidad pública.

IV. CONCLUSIÓN

La aplicación del artículo 2 bis de la LPC ha conducido no solo a la persecución en sede del consumidor de infracciones propias de relaciones de consumo reguladas por leyes sectoriales, sino también de materias que pertenecen propiamente al ámbito de dichas normativas especiales y que se encuentran dentro de la esfera de competencia de autoridades sectoriales específicas. Esta situación genera falta de certeza jurídica para los operadores del mercado y problemas asociados a la doble persecución, los que encuentran su explicación en la necesidad de los consumidores de acceder a mecanismos efectivos de reparación de los daños sufridos, los cuales, en muchos casos, no forman parte de las competencias de las autoridades sectoriales ni se encuentran previstos en dichas normativas.

La adopción de un modelo secuencial, similar al previsto en la normativa de libre competencia, podría constituir una solución adecuada a estas falencias. Este modelo radicaría la declaración de la infracción en la autoridad sectorial competente y habilitaría, con posterioridad, el ejercicio de acciones individuales y colectivas —ante los juzgados de policía local y los tribunales civiles, respectivamente— destinadas a indemnizar los perjuicios causados por dichas infracciones, pudiendo incluso recurrirse a los procedimientos previstos en la LPC para tales efectos. Ello podría implementarse mediante el establecimiento de un listado de autoridades sectoriales llamadas a sancionar previamente las infracciones a la normativa especial, como presupuesto para el posterior ejercicio de acciones indemnizatorias. Este diseño permitiría que el SERNAC conserve potestades de actuación respecto de aquellas materias que no cuenten con una autoridad fiscalizadora específica. Si bien el SERNAC no podría accionar directamente respecto de infracciones sectoriales, sí podría denunciar tales incumplimientos ante las autoridades competentes, conforme a lo dispuesto en el artículo 58, letra g), de la LPC.

Bibliografía citada

BARRIENTOS, Francisca (2019), *Lecciones de Derecho del Consumidor*, Thompson Reuters.

DE LA MAZA, Iñigo (2020). “Lex Specialis: Sobre el artículo 2º bis de la ley 19.496”. *Revista de Derecho* 247.

GÓMEZ GONZÁLEZ, Rosa Fernanda (2017). “El non bis in ídem en el derecho administrativo sancionador. Revisión de sus alcances en la jurisprudencia

administrativa”. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XLIX.

MAÑALICH RAFFO, Juan Pablo (2011). “El principio ne bis in idem en el derecho penal chileno”. Revista de Estudios de la Justicia – N° 15.

MOMBERG, Rodrigo (2004): “Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”. Revista de Derecho (Valdivia), vol. XVII.

MOMBERG, Rodrigo (2019). “Leyes especiales y aplicación de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Análisis de casos”, Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia.

OSSANDÓN WIDOW, María Magdalena (2020). “Presupuestos y alcance del principio "ne bis in idem". El caso La Polar (scs rol 21.054-2020). Sentencias Destacadas 2020.

Normativa citada

Historia de la Ley N°19.955, 2018, que Modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en Biblioteca del Congreso Nacional.

Historia de la Ley N°20.944, 2018, que perfecciona el sistema de defensa de la libre competencia, en Biblioteca del Congreso Nacional.

Jurisprudencia citada

Conadecus con CMPC Tissue y Otro (2024): Corte Suprema, 24 de julio de 2024, Rol N° 83.994-2023.

Conadecus con Lipigas y otras (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 1 de febrero de 2024, Rol N° Civil-10.833-2022.

ODECU con Empresa de Transportes Rurales Limitada y otros (2020): Corte Suprema, 4 de mayo de 2020, Rol N° 11.667-2019.

Papelera Cerrillos con CMPC y otra (2024): Corte Suprema, 2 de diciembre de 2024, Rol N.º 471-2024.

Reyes Herman Luis con Elsie Goycoolea Propiedades Ltda. (2015): Corte de Apelaciones de Santiago, 15 de junio de 2015, Rol N.º 315-2015.

Servicio Nacional del Consumidor con Aguas Antofagasta S.A.(2022): Segundo Juzgado Civil de Antofagasta, 3 de octubre de 2022, Rol N.º 5712-2018.

Servicio Nacional del Consumidor con Aguas Antofagasta S.A.(2023): Corte Suprema, 26 de julio de 2023, Rol N.º 9313-2023.

Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada. (2018): Corte Suprema, 9 de julio de 2018, Rol N.º 4065-2018.

Ámbito de aplicación y non bis in idem en el derecho sancionatorio del consumo

Por María Paz Gatica Rodríguez⁸⁶

Pablo Soto Delgado⁸⁷

I. INTRODUCCIÓN

En el derecho sancionatorio del consumo (DSC) se encuentra abierta la cuestión acerca de la vigencia y estructura de algunos principios que rigen originalmente en el derecho penal. Como ocurre también en el derecho administrativo sancionador, la inexistencia de una regulación que detalle si —y con qué fisonomía— deben ser eficaces los principios penales en el ámbito infraccional del consumo abre espacio para que los jueces decidan caso a caso los asuntos que conocen, lo que no siempre se lleva a cabo de manera consistente.

La Corte Suprema se pronunció el año 2025 sobre el principio *non bis in idem* en el caso SERNAC con Cruzados S.A.D.P., cuyo fallo es objeto de este comentario⁸⁸. En la sentencia que resuelve el recurso de queja presentado por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), la Corte abre dos frentes para el análisis: en primer término, la pregunta por el ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPDC)⁸⁹ en materias reguladas por leyes especiales, y las consecuencias que su respuesta acarrea para la sanción de las conductas infractoras; en segundo término, la procedencia del ejercicio del poder sancionatorio judicial en el DSC, en conjunto con las sanciones aplicadas por un órgano administrativo, además de las multas impuestas en un procedimiento sancionatorio privado.

Junto con esta introducción, el comentario se ordena de la siguiente manera: primero, se presenta el caso conforme a los fallos de cada instancia y a la sentencia que resolvió el recurso de queja (I). Enseguida, se aborda el ámbito de aplicación de la LPDC frente

⁸⁶ Doctora en Derecho, Universidad de Edimburgo. Profesora auxiliar de derecho civil y del consumo, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile. Dirección postal: Calle Santiago s/n, Balneario Pelluco, Puerto Montt. Correo electrónico: maria.gatica01@uach.cl. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4535-6268>.

⁸⁷ Doctor en Derecho, Universidad Diego Portales. Profesor auxiliar de derecho administrativo y regulatorio, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile. Dirección postal: Calle Santiago s/n, Balneario Pelluco, Puerto Montt. Correo electrónico: pablo.soto@uach.cl. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3406-4451>.

⁸⁸ SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025). Se emplea este caratulado porque es el original de la causa en el 2º Juzgado de Policía Local de Las Condes y en la apelación, pese a que como se trata de un recurso de queja dirigido en contra de los integrantes de la 13ª sala de la Corte de Apelaciones de Santiago que resolvió el recurso de apelación, su caratulado en la Corte Suprema es “SERNAC con Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago”.

⁸⁹ Decreto con Fuerza de Ley n.º 3, de 2021.

a la existencia de una ley especial (II). Luego, se analiza la vigencia del principio *non bis in idem* para el DSC (III). El texto termina con un resumen de sus conclusiones.

I. EL CASO SERNAC CON CRUZADOS S.A.D.P.

LA DENUNCIA INFRACCIONAL Y EL FALLO DEL 2º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES

Conforme a los antecedentes que constan en el expediente del 2º Juzgado de Policía Local (JPL) de Las Condes, bajo el rol n.º 14.483-5-2021, el 2 de febrero de 2020 se llevó a cabo en el Estadio San Carlos de Apoquindo un partido de fútbol entre los equipos Universidad Católica y O'Higgins de Rancagua. En este evento, de manera previa y durante su desarrollo, se produjeron desórdenes en el sector de la barra de Universidad Católica y en lugares cercanos al recinto deportivo. Por estos hechos, Cruzados S.A.D.P. (en adelante, Cruzados) fue sancionado por el Tribunal de Disciplina de la Asociación Nacional de Fútbol Profesional (ANFP), por sentencia de 16 de marzo de 2020, obligando al club deportivo a jugar un partido oficial, en calidad de local, “a puertas cerradas”⁹⁰. Por su parte, el 30 de junio de 2020 la —a esa fecha— Intendencia Regional Metropolitana instruyó un procedimiento sancionatorio en contra de Cruzados por la infracción de diversas disposiciones de la Ley n.º 19.327, de Derechos y Deberes en los Espectáculos de Fútbol Profesional (LEFP)⁹¹, y de su Reglamento⁹².

El 24 de junio de 2021 y sobre la base de los mismos hechos, el SERNAC presentó una denuncia infraccional en contra de Cruzados, indicando el incumplimiento de los artículos 3º inciso 1º letra d), 12 y 23 LPDC, “*en relación con los artículos 3 letra c), 5 letra h, 27 letra c) de la Ley n.º 19.327, de Derechos y Deberes en los Espectáculos de Fútbol Profesional y artículos 71 y 76 letra e) del Decreto N° 1.046, que aprobó el Reglamento de la Ley n.º 19.327*”⁹³.

El fallo, de 4 de abril de 2022, tuvo por acreditados los siguientes hechos:

“a) Que el día 2 de febrero de 2020 en el Estadio San Carlos de Apoquindo, se disputaba un partido de fútbol entre los equipos de Universidad Católica y O'Higgins de Rancagua,

b) Que, en la fecha indicada, en forma previa y durante el desarrollo del partido, se produjeron diversos incidentes en el Estadio San Carlos de Apoquindo,

⁹⁰ TRIBUNAL DE DISCIPLINA DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL PROFESIONAL, SEGUNDA SALA (2020), parte resolutive, que confirmó la decisión de la Primera Sala, pero redujo de dos a uno los partidos que debían jugarse en dicha modalidad.

⁹¹ Ley n.º 19.327, de 1994.

⁹² Decreto n.º 1.046, de 2016.

⁹³ SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2022), parte expositiva.

e) Que, estos incidentes, significaron daños en la propiedad, robos, y que el evento se postergase en su inicio, sin la existencia de daños o lesiones personales.

d) Que, existen personas identificadas, algunas en proceso judicial, como causantes de los daños y desórdenes referidos”⁹⁴.

Para rechazar la acción presentada por el SERNAC, el 2º JPL de Las Condes estimó que (i) los destrozos fueron causados por terceros que impidieron el inicio a tiempo del partido: “una turba de personas enardecida e imposible de prever por la denunciada”⁹⁵, (ii) la denunciada tomó todas las medidas de seguridad impuestas por la autoridad para evitar la ocurrencia de los hechos, a pesar de ser ineficaces⁹⁶, (iii) el evento deportivo se realizó, “sin que se hubiesen producido daños o lesiones a los asistentes, no existiendo reclamo alguno de los consumidores”⁹⁷. Al tratarse de un “hecho fortuito y no posible de prever ante el actuar de terceros”, es improcedente la imputación de incumplimiento de las medidas de seguridad (artículo 3º letra d) LPDC), así como los presuntos incumplimientos restantes (infracción a los artículos 12 y 23 LPDC)⁹⁸.

Finalmente, el 2º JPL de Las Condes señala que “la materia tratada, se encuentra contemplada en leyes especiales, como lo es la Ley n.º 19.327, que establece los derechos y deberes en los espectáculos de fútbol profesional, y en virtud de la cual, la denunciada fue sancionada en su oportunidad, según consta a fs. 16”⁹⁹. La referencia corresponde a la sanción aplicada por el Tribunal de Disciplina de la ANFP.

Sin embargo, en virtud del procedimiento administrativo sancionatorio que se encontraba paralelamente en curso, Cruzados fue sancionada por la Delegación Presidencial de la Región Metropolitana, por resolución de 1 de febrero de 2023, condenando a la sociedad a pagar una multa de 500 UTM, sobre la base de dos fallas de seguridad: no impedir el ingreso de elementos prohibidos, infringiendo el artículo 3º a) y 7º inciso final LEFP, en relación con varias normas de su reglamento, y la aplicación deficiente del sistema de control de acceso e identidad, infringiendo el artículo 5º letra f) de la misma ley, también en relación con algunas normas reglamentarias¹⁰⁰. La Corte de Apelaciones de Santiago, por sentencia de 8 de mayo de 2024, rechazó el reclamo de ilegalidad por el que Cruzados alegó el decaimiento del procedimiento administrativo¹⁰¹, resolución en contra de la cual Cruzados presentó recursos de casación en la forma y en el fondo.

⁹⁴ SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2022), considerando 5º.

⁹⁵ SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2022), considerando 9º.

⁹⁶ SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2022), considerando 10º.

⁹⁷ SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2022), considerando 11º.

⁹⁸ SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2022), considerando 11º.

⁹⁹ SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2022), considerando 12º.

¹⁰⁰ DELEGACIÓN PRESIDENCIAL REGIÓN METROPOLITANA (2023), numeral 1º de la parte resolutive.

¹⁰¹ Cruzados S.A.D.P. con Delegación Presidencial Región Metropolitana (2023).

LA SENTENCIA DEL RECURSO DE QUEJA

Luego de una escueta confirmación del fallo del 2º JPL de Las Condes, pronunciada el 9 de octubre de 2024 por la Décima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago¹⁰², el SERNAC presentó un recurso de queja ante la Corte Suprema, indicando dos argumentos:

(i) El proveedor no evitó que se ingresaran objetos contundentes y material pirotécnico al recinto deportivo, basándose en la regulación sectorial: “desde el momento en que un grupo de hinchas ingresó artículos pirotécnicos al interior de un estadio de fútbol, el proveedor falta a su deber de resguardar el orden y la seguridad, ya que, desde el momento tales actos ponen en evidente riesgo la integridad física o psíquica de los consumidores”¹⁰³.

(ii) Para que exista una vulneración al principio *non bis in idem* sustancial debe presentarse una triple identidad: personas, hechos y fundamento, de manera mediata e inmediata, lo que no ha ocurrido en la especie¹⁰⁴.

Antes de la resolución de este recurso, la Tercera Sala de la Corte Suprema, por sentencia de 4 de febrero de 2025, declaró inadmisibile el recurso de casación en la forma y rechazó el recurso de casación en el fondo formulados por Cruzados en el procedimiento sancionatorio paralelo¹⁰⁵. En consecuencia, quedó firme la multa de 500 UTM impuesta a Cruzados por la Delegación Presidencial.

Por su parte, por sentencia de 13 de octubre de 2025, la Segunda Sala de la Corte Suprema acogió el recurso de queja presentado por el SERNAC en un fallo dividido¹⁰⁶, revirtiendo la decisión confirmatoria de la Corte de Apelaciones e imponiendo a Cruzados una multa de 200 UTM por infracción al deber de seguridad previsto en el artículo 3º letra d) LPDC. Para ello, la sentencia de queja hace suya la fundamentación del Tribunal de Disciplina de la ANFP para sancionar al proveedor:

“Que, del mérito de los antecedentes, aparece que la sanción impuesta por el tribunal de disciplina de la Asociación Nacional de Fútbol Profesional —la cual se enmarca en el contexto de un estatuto privado que rige las actividades reguladas por dicho ente rector del balompié nacional— obedeció a que la denunciada —Cruzados S.A.D.P.— no fue del todo diligente en el cumplimiento

¹⁰² *SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2024)*, que textualmente sostiene: “Atendido el mérito de los antecedentes, que los documentos acompañados en esta instancia no logran desvirtuar lo decidido por el tribunal a quo y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley n.º 18.287, se confirma la sentencia apelada de cuatro de abril de dos mil veintidós, dictada por el 2º Juzgado de Policía Local de Las Condes”.

¹⁰³ *SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025)* considerando 1º.

¹⁰⁴ *SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025)* considerando 1º.

¹⁰⁵ *Cruzados S.A.D.P. con Delegación Presidencial Región Metropolitana (2024)*.

¹⁰⁶ La mayoría estuvo compuesta por los ministros Manuel Valderrama, Leopoldo Llanos y la abogada integrante Pía Tavolari. El voto en contra correspondió a las ministras María Teresa Letelier y María Cristina Gajardo.

de las obligaciones que impone la ley n.º 19.327, a fin de evitar conductas impropias de los espectadores, concluyendo que no basta para eximirse de la responsabilidad —que entraña la organización de partido— el haber cumplido con las exigencias formales que haga la autoridad, pues se requiere extremar los esfuerzos con el objeto de cumplir el exigente estándar de diligencia que impone la norma, resultando evidente que las medidas adoptadas no fueron eficaces, dado los graves hechos acaecidos antes y durante el encuentro deportivo sin que las explicaciones dadas por el club sean suficientes para eximirlo de toda responsabilidad, como pretendió en dicha sede”¹⁰⁷.

Por otro lado, la Corte Suprema afirma la compatibilidad de las disposiciones de la LPDC con otras regulaciones especiales “en aquellas [materias] que estas últimas no prevean, lo cual permite hacer compatibles diversos estatutos sancionatorios (...) derivados de los mismos hechos, siempre y cuando tales leyes no regulen la misma materia”¹⁰⁸. De ahí que la LEFP “no agota las obligaciones a que puedan quedar afectos los organizadores de un espectáculo deportivo pues, de todas formas le resultan aplicables las obligaciones que emanan de la ley n.º 19.496, en las materias no reguladas por la primera”¹⁰⁹.

La Corte Suprema, asimismo, indica que en el evento deportivo hubo serios incidentes y desmanes en el estadio¹¹⁰, y que del cúmulo de los antecedentes se concluye que “la denunciada no cumplió con el deber de seguridad a los espectadores del encuentro deportivo organizado, no resultando óbice para lo anterior la circunstancia de que no existan denuncias por parte de los asistentes a dicho partido, ni que —afortunadamente— existiesen personas lesionadas”¹¹¹.

El fallo afirma que ni la sanción aplicada por la Delegación Regional Metropolitana a la sociedad deportiva, ni la impuesta por el tribunal de la ANFP, descartan la aplicación de multas conforme a la LPDC, puesto que “dichas responsabilidades responden a estatutos independientes y [...] no resultan incompatibles con las disposiciones de la ley n.º 19.496”¹¹².

Finalmente, la Corte acoge el recurso de queja, sosteniendo que la Corte de Apelaciones limitó su análisis al “cumplimiento mínimo de ciertos protocolos o medidas de seguridad, sin atender a la gravedad de los hechos denunciados ni al contexto que se vivía en el país durante los meses posteriores al 18 de octubre de 2019”¹¹³. Por tanto, afirma el fallo, “se puso seriamente en riesgo la vida y la integridad física de los asistentes al Estadio San Carlos de Apoquindo el 2 de febrero de 2020”¹¹⁴,

¹⁰⁷ *SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) considerando 6º.*

¹⁰⁸ *SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) considerando 8º.*

¹⁰⁹ *SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) considerando 9º.*

¹¹⁰ *SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) considerando 11º.*

¹¹¹ *SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) considerando 12º.*

¹¹² *SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) considerando 12º.*

¹¹³ *SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) considerando 13º.*

¹¹⁴ *SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) considerando 13º.*

y condena a Cruzados a pagar una multa de doscientas UTM “por infracción al deber de seguridad, previsto en el artículo 3º, letra d) de la ley n.º 19.496”¹¹⁵.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LPDC

Como se expuso, el JPL que resolvió el asunto en primera instancia invocó, para reforzar el rechazo de la denuncia¹¹⁶, la existencia de una ley especial que regula las medidas de seguridad que debe adoptarse en eventos deportivos: la LEFP. La Corte de Apelaciones, por su parte, confirmó el rechazo de la denuncia sin agregar mayores argumentos.

La Corte Suprema, en cambio, estimó que la existencia de esa normativa no excluía la aplicación de la LPDC, pues ésta es aplicable en las materias no previstas por la ley especial, conforme a su artículo 2º bis. En este sentido, afirmó que los estatutos sancionatorios eran compatibles, pues la LEFP no agotaba las obligaciones de los organizadores y resultaban también aplicables las obligaciones previstas en la LPDC. Específicamente, invocó el derecho a la seguridad en el consumo, previsto en el artículo 3º inc. 1º d) LPDC); el deber de proveedor de respetar los términos y condiciones ofrecidos o convenidos, consagrado en el artículo 12 LPDC; y la infracción descrita en el artículo 23 LPDC, consistente en causar, actuando con negligencia, un menoscabo al consumidor debido a defectos en el producto o servicio¹¹⁷. Es llamativo que la Corte invoque el artículo 23 LPDC como una obligación del proveedor, pues lo descrito en esa disposición es, en realidad, una infracción que presupone el incumplimiento de obligaciones, entre otros elementos. En cualquier caso, al acoger el recurso de queja, tuvo por configurada una sola infracción, basada en el artículo 3º inc. 1º d). De este modo, la sanción se restringió, en definitiva, a la transgresión del derecho a la seguridad en el consumo.

El razonamiento de la Corte Suprema nos conduce a una discusión que ha llenado muchas páginas en la doctrina y jurisprudencia nacionales: la del ámbito de aplicación de la LPDC en materias que están reguladas por leyes especiales. En principio, el artículo 2º bis LPDC descarta su aplicación, salvo los tres casos que allí se enumeran. En lo que nos ocupa, es pertinente el primero de esos casos, pues se trata del que invocó la Corte para justificar la posibilidad de sancionar a Cruzados: es aplicable la LPDC “a) en las materias que [las leyes especiales] no prevean”. La doctrina ha afirmado que este literal se refiere a materias “sustantivas”, pues los aspectos procedimentales están comprendidos en las letras b) y c)¹¹⁸.

Como se ha observado, la calificación de una ley como “especial” respecto de la LPDC no es siempre una cuestión sencilla, o no al menos si se determina conforme a la

¹¹⁵ SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) parte resolutive considerando 13º.

¹¹⁶ La razón principal del rechazo, como se advierte en la sentencia, es que Cruzados había, a su juicio, tomado las medidas de seguridad pertinentes.

¹¹⁷ SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) considerandos 8º a 10º.

¹¹⁸ MOMBERG (2013) p. 78.

relación género-especie: bien puede una ley ser especial frente a otra respecto de un supuesto regulado, y presentar la relación inversa respecto de otro supuesto¹¹⁹. Sin embargo, en lo que a la relación de consumo se refiere, es razonable calificar a la LEFP como especial, pues regula los derechos y obligaciones que surgen de la relación de consumo de un servicio particular, frente a la LPDC, que regula aquellos que surgen de la generalidad de las relaciones de consumo.

Así, al menos en cuanto a los derechos y obligaciones de proveedores y consumidores, la LPDC configura el régimen general y supletorio¹²⁰ que cede ante la regulación de la LEFP, de modo que la LPDC solo sería aplicable respecto de derechos y obligaciones no previstas en la LEFP, mientras que, en las previstas, prevalece esta última normativa en virtud del principio de especialidad.

Sin embargo, esta ley especial contiene a su vez una regla sobre el ámbito de aplicación de la LPDC. Conforme al artículo 3º inc. 2º LEFP, “[s]in perjuicio de la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones señaladas anteriormente, los organizadores de espectáculos de fútbol profesional estarán sujetos a las obligaciones que para los proveedores impone la ley n.º 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, debiendo aplicarse el procedimiento establecido en dicho cuerpo normativo respecto de las eventuales infracciones a los preceptos mencionados”. Por lo tanto, en materia de obligaciones del proveedor, es evidente que la ley especial no deroga a la ley general. Lo que no es evidente es cómo se coordinan estos dos conjuntos de obligaciones.

Una alternativa es interpretar el artículo 3º inc. 2º LEFP en la lógica de la *supletoriedad* de la LPDC conforme a su artículo 2º bis, esto es, entendiendo que los organizadores se sujetan a las obligaciones contenidas en la LPDC solo en la medida en que no estén previstas en la LEFP. De este modo, para determinar cuáles de las obligaciones de la LPDC son aplicables, debe realizarse el ejercicio de identificar aquellas que no contengan una regulación especial en la LEFP. Respecto de aquellas que sí tienen esa regulación, debe primar el estatuto especial. Se mantiene así la supletoriedad de la LPDC.

En el caso que nos ocupa, esto supondría entender que, respecto de la obligación de resguardar la seguridad de los consumidores, correlativa al derecho previsto en el artículo 3º inc. 1º d) LPDC, debe primar el estatuto especial, pues el Título I de la LEFP —y su respectivo Reglamento— regulan específicamente las medidas de seguridad preventiva que debe adoptar el organizador del espectáculo. Respecto de otras obligaciones, tales como la de informar veraz y oportunamente a los consumidores, la de respetar los términos y condiciones ofrecidos o convenidos, las vinculadas a la publicidad y otras tantas no contempladas por la LEFP, rige la LPDC.

¹¹⁹ Véase la discusión en DE LA MAZA (2020) pp. 87-94.

¹²⁰ MARTÍNEZ-CÁRDENAS (2024) p. 328.

En estos términos podría comprenderse el voto de minoría en la sentencia de la Corte Suprema, que descartó la concurrencia de la causal de queja en lo resuelto por la Corte de Apelaciones “atendido los hechos que se estimaron probados y la legislación aplicable, habida cuenta que la empresa denunciada adoptó las medidas de seguridad reglamentarias para dar seguridad a los asistentes de un evento deportivo”¹²¹. Sin perjuicio de que se hayan realmente adoptado o no, el voto refiere justamente a “las medidas reglamentarias” como aquellas relevantes para evaluar si se había o no resguardado la seguridad de los asistentes. La referencia no puede sino apuntar a las medidas previstas por la LEFP y detalladas en su Reglamento.

No obstante, el voto de mayoría adoptó una segunda alternativa, que podríamos denominar de *acumulación*: el organizador está sujeto a todas las obligaciones establecidas en la LEFP y a todas las establecidas en la LPDC. Ello conduce a dos esquemas sancionatorios paralelos: si se incumple las obligaciones previstas en la LEFP, deben aplicarse las multas establecidas en su artículo 25, mediante el procedimiento administrativo descrito en su artículo 26; si se incumple las obligaciones previstas en la LPDC, deben aplicarse las multas previstas en su artículo 24, mediante los procedimientos judiciales regulados en su Título IV. En la visión de la Corte, en virtud del artículo 2º bis LPDC, el régimen sancionatorio de la LPDC es compatible con aquellos establecidos en leyes especiales, aun cuando deriven de los mismos hechos, “siempre y cuando tales leyes no regulen la misma materia”¹²².

En el caso que comentamos, a la fecha en que se resolvió el recurso de queja, Cruzados ya había sido objeto de una sanción administrativa: la multa impuesta por la Delegación Presidencial Metropolitana por las fallas en las medidas de seguridad exigidas por la LEFP. La Corte Suprema, con conocimiento de la aplicación de esa sanción¹²³, agrega una segunda multa, ahora por la infracción al derecho a la seguridad en el consumo: artículo 3º inc. 1º d) LPDC. Por lo tanto, debemos entender que, para la Corte, las referidas normas no regulan la misma materia, pues si así fuera, no resultaría aplicable la LPDC y no procedería aplicar una nueva multa. Con independencia de que se pueda discutir qué califica como “la misma materia”, lo cierto es que se produjo una doble sanción que, como se ha afirmado, puede (o no) acarrear una transgresión del principio *non bis in idem*¹²⁴.

¹²¹ SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) voto de minoría.

¹²² SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) considerando 8º.

¹²³ Su conocimiento queda demostrado en el considerando 12º.

¹²⁴ MOMBORG (2021) p. 12.

III. LA INAPLICABILIDAD DEL PRINCIPIO *NON BIS IN IDEM* EN EL DSC

En el DSC se ha pretendido dar vigencia al denominado principio *non bis in idem*¹²⁵. Esta máxima opera como un obstáculo para acumular sanciones¹²⁶ que se originan en distintos regímenes de cumplimiento o *enforcement*. Sustantivamente, la consecuencia de la aplicación del principio consiste en que sólo resulta admisible imponer una de las varias sanciones posibles en un caso determinado cuando se produce la identidad de hecho, persona y fundamento jurídico. Desde el punto de vista formal, no puede haber dos o más procedimientos paralelos que conduzcan a sanciones diversas cuando uno de ellos se encuentra afinado¹²⁷.

A propósito de la superposición del DSC con otros regímenes sectoriales que contemplan sanciones administrativas, la Corte Suprema se ha pronunciado en favor de la aplicación del principio *non bis in idem*, proscribiendo la sanción múltiple. Así, en un caso en el que el SERNAC pretendía la sanción de un proveedor ya sancionado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles frente a la interrupción del servicio, la Corte sostuvo que “la pretensión sancionatoria infraccional que se persigue por el Servicio Nacional del Consumidor transgrede el principio *non bis in idem*, pues entre este proceso y el procedimiento seguido ante la autoridad eléctrica concurren la identidad de sujeto, hecho y fundamentos de la sanción”¹²⁸. En el fallo, la Corte explica de qué manera debe llevarse a cabo la evaluación de la identidad del fundamento jurídico: “para identificar si el bien jurídico protegido es el mismo, o no, debe utilizarse como criterio el fin de protección de la norma; es decir, ha de identificarse cuál es el interés tutelado por las competencias sectoriales que entran en conflicto”¹²⁹.

En SERNAC con Cruzados S.A.D.P. se produjo una evidente superposición del actuar de la Administración del Estado: por una parte, el 30 de junio de 2020 la Delegación Presidencial Regional Metropolitana de Santiago inició la instrucción del procedimiento sancionatorio y, por otra, el SERNAC presentó una denuncia infraccional ante el 2º JPL de Las Condes con fecha 24 de junio de 2021, luego de haber efectuado un requerimiento de información a Cruzados el 20 de marzo de 2020 acerca de los hechos ocurridos en el partido de 2 de febrero de 2020¹³⁰. Se trata de dos procedimientos sancionatorios que corrieron en paralelo y respecto de los cuales no existió comunicación administrativa alguna, como queda comprobado en la parte expositiva de la resolución sancionatoria de la Delegación Presidencial y en el expediente del JPL. Esta constatación permite inferir que cada servicio se desenvuelve en su ámbito sin considerar el eventual traslape de regímenes regulatorios, lo que desatiende lo ordenado por el artículo 5º de la Ley Orgánica Constitucional de Bases

¹²⁵ Clásicamente en *SERNAC con Aguas del Altiplano S.A. (2014)* considerando 7º. Véase el comentario de Momberg (2014) p. 421 y el análisis del *non bis in idem* en el DSC en SOTO y DURÁN (2019) pp. 258 y ss.

¹²⁶ MAÑALICH (2014) p. 543

¹²⁷ GÓMEZ (2017) p. 104.

¹²⁸ *SERNAC con Sociedad Austral de Electricidad (2022)* considerando 15º.

¹²⁹ *SERNAC con Sociedad Austral de Electricidad (2022)* considerando 16º.

¹³⁰ *SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (2020)*.

Generales de la Administración¹³¹ del Estado que impone a los órganos administrativos “cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones”.

La superposición regulatoria descrita es clara en SERNAC con Cruzados S.A.D.P. e impactó directamente en el ámbito infraccional, lo que en definitiva significó imponer al club deportivo una multa en virtud de la LPDC por 200 UTM y otra por 500 UTM fundada en la LEFP. Ahora bien, la cuestión es evaluar si la multiplicidad sancionatoria fue correcta en la especie, sobre la base de la aplicación del principio *non bis in idem*, esto es, el esquema de triple identidad de sujeto, hecho y fundamento jurídico.

Ciertamente, no es discutible que Cruzados es la misma sociedad que figura como imputada en el procedimiento administrativo sancionatorio ante la Delegación Presidencial de la Región Metropolitana y ante el 2º JPL de Las Condes.

En cuanto a la posible identidad de hechos, la Delegación Presidencial sancionó a Cruzados porque el 2 de febrero de 2020, en el encuentro de fútbol profesional entre Universidad Católica y O’Higgins realizado en el Estadio San Carlos de Apoquindo, ocurrió lo siguiente: (i) el ingreso de elementos prohibidos al recinto deportivo (fuegos de artificio, bengalas, petardos y otros); y (ii) fallas en el sistema de control de acceso e identidad. Por su parte, la Corte Suprema, al sancionar al club deportivo estableció como hechos los siguientes:

“el 2 de febrero de 2020, al interior del Estadio San Carlos de Apoquindo se verificaron serios incidentes, ocasionados por hinchas del equipo que oficiaba de local, quienes provocaron desmanes en el recinto deportivo, vulnerando las aldabas de la reja e ingresando al campo de juego. Asimismo, hicieron ingreso —al recinto deportivo— fuegos de artificio, elementos sujetos a control por la ley n.º 17.798, lanzando elementos contundentes al campo de juego, uno de los cuales impactó a un jugador del equipo visitante”¹³².

De la comparación entre los hechos surge una coincidencia y algunas diferencias. En el procedimiento administrativo y en el sancionatorio de consumo se constató como hecho el ingreso de elementos prohibidos. Tratándose de las diferencias fácticas, la Corte Suprema se refiere a los actos *de los hinchas*: el ingreso al campo de juego y el lanzamiento de elementos contundentes al campo y no a las omisiones del proveedor, como sí lo hace la Delegación Presidencial en su acto administrativo sancionatorio, que además consideró como “diligente” a Cruzados en lo que se refiere al ingreso de personas al terreno de juego, “por cuanto la organización y gestión de los recursos operativos fue eficiente”¹³³. Esto significa, entonces, que puede argumentarse la

¹³¹ DFL n.º 1, de 2001.

¹³² SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) considerando 11º.

¹³³ DELEGACIÓN PRESIDENCIAL REGIÓN METROPOLITANA (2023) considerando 13º.

identidad de hechos para efectos de la aplicación del *non bis in idem*, aunque sólo respecto del ingreso de elementos prohibidos al recinto deportivo.

En cuanto a la identidad de fundamento jurídico, es necesario efectuar dos niveles de análisis: uno particular y otro general. Desde el primer punto de vista, la pregunta que cabe efectuar es si la Administración y la Corte Suprema sancionaron fundándose en las mismas disposiciones legales, es decir, si los hechos fueron subsumidos en las mismas infracciones. La respuesta es negativa, puesto que la Delegación Presidencial de la Región Metropolitana consideró infringidas principalmente las siguientes disposiciones: (i) artículo 3º letra a) y 7 inciso final LEFP (en lo relativo a la falla de seguridad por el ingreso de elementos prohibidos), y (ii) artículo 5º letra f) LEFP (falla en el control de acceso y control de identidad). La Corte, en cambio, en el campo del DSC subsumió todos los hechos el artículo 3º letra d) LPDC (incumplimiento del deber de seguridad en el consumo). Lo anterior significa que, en particular, las normas que fundan las infracciones no son las mismas¹³⁴.

Pero ya se ha dicho que la doctrina de la Corte ha consistido en cotejar el fin de protección de las regulaciones infraccionales que concurren. En este caso, resulta evidente que en el único punto en que existe una identidad de hechos (el ingreso de elementos prohibidos), existió una coincidencia en el fin de protección de la norma: la seguridad de los espectadores que, al mismo tiempo son consumidores en el evento deportivo. Es lo que expresamente cautela el artículo 3º letra d) LPDC y en la LEFP se confirma en su Título I porque el artículo 7º inciso final se encuentra considerado como una “medida de seguridad preventiva”. De ahí que, en aplicación del principio *non bis in idem* fuera improcedente la sanción *únicamente por este hecho*¹³⁵.

El análisis efectuado en esta sección contrasta con la argumentación de la Corte en el recurso de queja¹³⁶ y la simple coexistencia de regulaciones no es una razón suficiente para sancionar a un proveedor por los mismos hechos si no existe un estudio detallado que compare los elementos del principio *non bis in idem*: mismo infractor, mismos hechos y mismo fundamento jurídico en los términos aquí indicados, esto es, acudiendo al fin de protección de la regulación.

Ciertamente, la posibilidad de activar el análisis de triple identidad depende de que los litigantes comuniquen la existencia de procedimientos paralelos que generen el riesgo

¹³⁴ Aun cuando se debe dejar constancia de que en el proceso seguido ante el 2º JPL de Las Condes el SERNAC intentó que se consideraran infringidas las disposiciones de la LEFP, como se explica más arriba en I.1. De ahí que se eche de menos en el procedimiento judicial la presentación de una excepción de incompetencia del JPL. Señero en esta materia SERNAC con Industrias de Alimentos Dos en Uno (2018).

¹³⁵ Una cuestión distinta es determinar si es correcta la imputación que efectúa la Corte Suprema al proveedor por los otros hechos que, como se dijo, se refieren a actos llevados a cabo por los hinchas, lo que constituye un supuesto de atribución de responsabilidad infraccional objetiva en el DSC. Sobre el punto, Soto y Durán (2019) pp. 261 y ss.

¹³⁶ La ausencia de análisis o bien la falta de un método para analizar los casos en los que podría presentarse una infracción al principio *non bis in idem* es algo que ya se constató en Gatica y Soto (2025), aunque respecto a infracciones múltiples a la LPDC.

de sanción múltiple. En el caso que se comenta, esto ocurrió durante la tramitación en la Corte de Apelaciones de Santiago de la apelación en contra de la sentencia del 2º JPL de Las Condes que absolvió a Cruzados, a través de un escrito que acompaña dos documentos: la resolución sancionatoria de la Delegación Presidencial Metropolitana y la sentencia que resuelve y rechaza la reclamación de ilegalidad en contra de ese acto administrativo.

No ocurrió lo mismo, sin embargo, en la tramitación del recurso de queja en el que en definitiva se sancionó conforme a la LPDC a Cruzados. Haber comunicado a la Corte Suprema la existencia de un procedimiento afinado en el que se impuso una multa administrativa habría permitido formular una defensa basada en el *non bis in idem* procesal, al menos por los mismos hechos que acabarían sancionados en ambos procedimientos. Así, al resolverse el recurso de queja por la LPDC (el acuerdo es del 2 de septiembre de 2025) ya se encontraba a firme la multa de la Delegación Presidencial, en virtud de la sentencia de 4 de febrero de 2025¹³⁷ que declara inadmisibile el recurso de casación en la forma y rechaza la casación de fondo en contra de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago que rechazó la acción contenciosa administrativa en contra de la sanción de 500 UTM impuesta por la Delegación Presidencial conforme a la LEFP.

Con todo, es importante señalar que para la determinación de las sanciones que corresponde aplicar en un caso en que se constata la triple identidad no existe una solución legal. Sobre esta materia, es necesario distinguir entre la posible transferencia de *principios* del derecho penal al DSC y el traspaso de las *reglas* del primero al segundo¹³⁸. Así, puede defenderse la vigencia del principio *non bis in idem* en el DSC, que impide el castigo múltiple a un infractor y, al mismo tiempo, discordar con que en este ámbito deba regir la solución de los concursos formulada explícitamente mediante un conjunto de reglas en la ley penal para cuestiones criminales¹³⁹. La falta de un mecanismo de solución para la concurrencia sancionatoria deja estos asuntos a criterio de los jueces, que resuelven caso a caso.

Para terminar, es necesario hacer referencia al posible impacto que la autorregulación sancionatoria puede tener en el DSC. Según la exposición efectuada en este comentario, el Tribunal de Disciplina de la ANFP condenó en apelación a Cruzados a la sanción de jugar un partido en calidad de local a puertas cerradas¹⁴⁰. El interrogante

¹³⁷ *SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025)*.

¹³⁸ *La doctrina del Tribunal Constitucional señala específicamente que las normas que se transfieren desde el derecho penal al derecho administrativo sancionador tienen la estructura de principios, los que, además, forman parte únicamente del estatuto constitucional aplicable a las sanciones penales. De ahí que no cualquier principio penal pueda transferirse al derecho sancionatorio, sino sólo aquel que puede anclarse constitucionalmente. El fallo canónico sobre el punto: Sentencia del Tribunal Constitucional (2006)*.

¹³⁹ *Artículos 74 y 75 del Código Penal. Sobre soluciones alternativas a los concursos, véase Risco (2025) pp. 111-113.*

¹⁴⁰ *TRIBUNAL DE DISCIPLINA DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL PROFESIONAL, SEGUNDA SALA (2020) parte resolutivea.*

que se abre es si esta sanción puede servir como argumento para descartar las multas establecidas por ley, como parece hacerlo el 2º JPL de Las Condes, que no solo afirma que sobre la materia hay regulación especial (la LEFP), sino que considera que “la denunciada fue sancionada en su oportunidad”¹⁴¹ por la ANFP. Precisamente en sentido completamente opuesto responde la Corte Suprema que se trata de una responsabilidad que opera en un estatuto independiente, por lo que el castigo por una organización privada no resulta una defensa atendible¹⁴², lo que es una solución correcta considerando que no existe una norma legal que delegue en la ANFP una porción de la potestad sancionadora estatal. Esa delegación de una potestad pública, que habría de estar específicamente regulada, sería la única razón que permitiría invocar el *non bis in idem* entre un estatuto privado gremial y uno de derecho público.

IV. CONCLUSIONES

Sobre la base del análisis efectuado en este comentario, resulta posible concluir lo siguiente:

1. La LPDC y la LEFP son estatutos compatibles y de aplicación simultánea. El artículo 3º inciso 2º LEFP confirma que la ley especial no deroga las obligaciones que para los proveedores establece la ley general de consumo.
2. La sentencia de queja adoptó un criterio de acumulación conforme al cual el organizador queda sujeto en paralelo a las obligaciones de ambas leyes. Esta aproximación de la Corte Suprema puede ser problemática cuando una misma conducta configura infracciones a estatutos distintos, pues habilita la imposición de sanciones múltiples sobre idénticos hechos.
3. El principio *non bis in idem* reclama vigencia en el DSC y exige la constatación de la triple identidad de sujeto, hecho y fundamento jurídico, entendiéndose este último como el fin de protección de la norma infringida.
4. En el caso que se ha comentado, la acumulación de sanciones por el ingreso de elementos prohibidos al recinto deportivo resultaba improcedente: tanto el artículo 7º inciso final LEFP como el artículo 3º letra d) LPDC tutelan el mismo bien jurídico, esto es, la seguridad de los espectadores en su calidad de consumidores.
5. La ausencia de un mecanismo legal que resuelva la concurrencia sancionatoria en el DSC deja estos asuntos entregados al criterio de los jueces, que los resuelven caso a caso con el consiguiente riesgo de inconsistencia.
6. La sanción disciplinaria de un tribunal doméstico, como el de la ANFP, no habilita la invocación del *non bis in idem* frente a las multas de origen legislativo, pues no

¹⁴¹ SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2022) considerando 12º.

¹⁴² SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025) considerando 12º.

existe una norma legal que delegue en ese organismo privado una porción de la potestad sancionadora estatal.

Bibliografía citada

DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo (2020). “Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496”. *Revista de Derecho (Concepción)*, vol. 88, n.º 247, pp. 83-116. Concepción.

GATICA RODRÍGUEZ, María Paz y Soto Delgado, Pablo (2025). “La comprensión judicial del principio *non bis in idem* por infracciones a distintas normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. *Revista Chilena de Derecho*, vol. 52, n.º 2, pp. 157-191. Santiago.

GÓMEZ GONZÁLEZ, Rosa (2017). “El *non bis in idem* en el derecho administrativo sancionador. Revisión de sus alcances en la jurisprudencia administrativa”. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, n.º 49, pp. 101-138. Valparaíso.

MAÑALICH RAFFO, Juan Pablo (2014). “El principio *non bis in idem* frente a la superposición del derecho penal y el derecho administrativo sancionatorio”. *Política Criminal*, vol. 9, n.º 18 pp. 543-563. Talca.

MARTÍNEZ-CÁRDENAS, Betty (2024). “Comentarios al artículo 2º bis” en Francisca Barrientos, Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores*. 2ª edición. Santiago: Thomson Reuters.

MOMBERG URIBE, Rodrigo (2013). “Artículo 2 bis”, en Carlos Pizarro e Íñigo de la Maza (dirs.). *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.

MOMBERG URIBE, Rodrigo (2014). “Acción de interés colectivo, ámbito de aplicación de la ley n.º 19.496 y régimen de multas. Comentario de sentencia de fecha 23 de julio de 2014, rol n.º 9025-2013, Primera Sala de la Corte Suprema”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 23, pp. 419-423. Santiago.

MOMBERG URIBE, Rodrigo (2021). “Régimen de multas y ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre protección de los consumidores”. *Revista de Derecho (Coquimbo)*, vol. 28, e4067. Coquimbo.

RISCO FUENTES, Ximena (2025). “Sanciones concurrentes y aplicación del principio *non bis in idem* ante el derecho administrativo sancionador”. *Revista de Derecho Administrativo*, n.º 42, pp. 101-119. Santiago.

SOTO DELGADO, Pablo y DURÁN NICOMÁN, Carolina (2019). “El ámbito infraccional en el derecho del consumo: práctica jurisdiccional y modificaciones introducidas por la

Ley n.º 21.081”, en Juan Ignacio Contardo y Francisca Barrientos (coords.). *Litigación en materia de consumidores. Dogmática y práctica en la reforma de fortalecimiento al SERNAC*. Santiago: Thomson Reuters.

Normas citadas

Código Penal.

Decreto con Fuerza de Ley n.º 1 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley n.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 17 de noviembre de 2001.

Decreto con Fuerza de Ley n.º 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley n.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 31 de mayo de 2021.

Decreto n.º 1.046 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, aprueba Reglamento de la Ley n.º 19.327, que establece derechos y deberes en los espectáculos de fútbol profesional. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 17 de octubre de 2016.

Ley n.º 19.327, de derechos y deberes en los espectáculos de fútbol profesional. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 31 de agosto de 1994.

Jurisprudencia citada

Sentencia del Tribunal Constitucional (2006): 8 de agosto de 2006, rol n.º 479-2006.

SERNAC con Aguas del Altiplano S.A. (2014): Corte Suprema, 23 de julio de 2014, rol n.º 9025-2013.

SERNAC con Industrias de Alimentos Dos en Uno (2018): Corte de Apelaciones de Santiago, 9 de abril de 2018, rol n.º 838-2017.

SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2022): 2º Juzgado de Policía Local de Las Condes, 4 de abril de 2022, rol n.º 14483-5-2021.

SERNAC con Sociedad Austral de Electricidad (2022): Corte Suprema, 16 de mayo de 2022, rol n.º 134225-2020.

Cruzados con Delegación Presidencial Región Metropolitana (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 8 de mayo de 2024, rol n.º 648-2023.

SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 9 de octubre de 2024, rol n.º 1310-2022.

Cruzados con Delegación Presidencial Región Metropolitana (2025): Corte Suprema, 4 de febrero de 2025, rol n.º 19158-2024.

SERNAC con Cruzados S.A.D.P. (2025): Corte Suprema, 13 de octubre de 2025, rol n.º 54016-2025.

Otras

Servicio Nacional del Consumidor, Ordinario n.º 2731, 2 de marzo de 2020, solicita información sobre hechos que indica.

Tribunal de Disciplina de la Asociación Nacional de Fútbol Profesional, sentencia de la Segunda Sala, 16 de marzo de 2020, rol n.º 5-2020.

Delegación Presidencial Región Metropolitana, Resolución Exenta n.º 53, 1 de febrero de 2023, resuelve procedimiento sancionatorio IRM-01-2020.