



UNIVERSIDAD FINIS TERRAE  
FACULTAD DE DERECHO  
ESCUELA DE DERECHO

**CRITERIOS JUDICIALES EN PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR  
2005-2015 ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL**

JUAN IGNACIO WEBER ROJAS

Memoria presentada a la Escuela de Derecho de la Universidad Finis Terrae para  
optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas

Profesor Guía: Sr. José Luis Zavala Ortiz

Santiago, Chile

2015

*A los cuatro.*

## ÍNDICE

Pág.

### **INTRODUCCIÓN.**

### **PRIMERA PARTE: ASPECTOS TÉCNICOS DEL TRABAJO.**

1. Objetivo general.
2. Objetivos específicos.
3. Técnica de investigación
  - 3.1 Fichaje.
  - 3.2 Objetivos.
  - 3.3 Utilidad.
4. Ficha a utilizar.
  - 4.1 Identificación de la resolución.
  - 4.2 Identificación del procedimiento en primera instancia.
  - 4.3 Descripción de los hechos.
  - 4.4 Decisión.
  - 4.5 Criterios.
  - 4.6 Fundamentos.

### **SEGUNDA PARTE: FICHAS DE JURISPRUDENCIA.**

1. BANCO DE CHILE con SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.
2. CENCOSUD SUPERMERCADOS S.A. con ADELA CAVAS PIZARRO.
3. CLÍNICA DENTAL VITADENT con MARÍA SILVA

HIDALGO.

4. LOTERÍA DE CONCEPCIÓN con MARLON SIERRA TORO.
5. MARCO FIGUEROA con ENTEL PCS.
6. MARCOS LLANCALEO con SUPER 10 S.A.
7. MARÍA RUIZ VERA con MAPFRE SEGUROS GENERALES S.A.
8. MARÍA SILVA ERNHART con LAN AIRLINES S.A.
9. NANCY CABELLO OCAMPO con HIPERMERCADO ALAMEDA LTDA.
10. NIBALDO CONTRERAS URRUTIA con SEGUROS PENTA S.A.
11. RENTA NACIONAL con SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.
12. RICARDO VALENZUELA LAGOMARSINO con CENCOSUD RETAIL S.A.
13. SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA.
14. VÍCTOR BARROS con CURIFOR S.A.
15. WALMART S.A. Y PRESTI S.A. con SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

### **TERCERA PARTE: CONCLUSIONES**

1. Conclusiones.
2. La aplicación de la Ley N° 19.496
  - 2.1 El consumidor en la relación de consumo.

2.2 La relación de consumo.

2.2.1 Excepciones a la aplicación y su tratamiento  
según la jurisprudencia.

2.3 La responsabilidad del Proveedor.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

## INTRODUCCIÓN.

La interpretación, cómo procedimiento cognoscitivo, está muy lejos de ser simple y exacta. Esto se debe básicamente a que su razón de ser involucra desentrañar los significados aplicables del razonamiento de un tercero. Según el profesor Figueroa, con la interpretación “no se trata de llegar a la verdad, sino más bien de recrear una expresión del hombre o de la sociedad humana, la cual llega a nosotros a través del tiempo, por medio de una “forma” que le diera su primitivo creador”<sup>1</sup>, haciéndose fútil todo esfuerzo por darle una aplicación instantánea a toda norma. Este fenómeno se observa por cuanto en la creación de la norma confluyen una serie de condiciones temporales que representan la imagen de una época que pudo haber experimentados cambios tales que impidan aplicar esa norma en su estado literal a circunstancias acaecidas en otro tiempo. En ese sentido, el legislador poco y mal podría pretender abarcar todos los casos existentes y por existir en un texto que a la vez busque ser sintético, así, la creación de una norma (como concepto o idea) conlleva su comunicación (en este caso por escrito) haciendo utilización del lenguaje que supone un entendimiento entre el emisor y el receptor. En este contexto, según el profesor Squella, “trabajar con normas es trabajar con palabras, a saber, con palabras de que se valió quien produjo la norma, o, mejor, el enunciado normativo”<sup>2</sup>. Según escribió Kelsen, “la interpretación es un procedimiento espiritual que acompaña al proceso de aplicación del derecho, en su tránsito de una grada superior a una inferior”<sup>3</sup> y en ese orden de ideas, la aplicación del derecho por parte del órgano jurídico requiere

---

<sup>1</sup> FIGUEROA YÁÑEZ, Gonzalo. Curso de Derecho Civil, Tomo I. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 2010, 238 p.

<sup>2</sup> SQUELLA NARDUCCI, Agustín. Introducción al Derecho. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 835 p.

<sup>3</sup> KELSEN, Hans. Teoría pura del derecho. Vernengo, Roberto (trad.). Ciudad de México: Universidad Autónoma de México, 1982, 359 p.

que éste establezca su sentido, para lo cual debe, justamente, interpretar la norma.

Así las cosas, el mismo Kelsen manifestó que “tenemos dos tipos de interpretación, que deben ser nítidamente distinguidas entre sí: la interpretación del derecho por el órgano jurídico de aplicación, y la interpretación que no se efectúa por un órgano jurídico, sino por una persona privada y, especialmente, por la ciencia del derecho”<sup>4</sup>. De éstas, la última es la que realizan los juristas con motivo de sus estudios e incluso cualquier persona en sus pensamientos del día a día, mientras que la primera es aquella que se ha denominado como *de autoridad* y se expresa por vías que la hacen obligatoria y donde, justamente, se encuentra la interpretación judicial, la cual si bien tiene fuerza obligatoria muy limitada alcanzando generalmente sólo a los litigantes, bajo ciertas circunstancias sienta precedentes con efectos que trascienden el conflicto particular.

Desde nuestro punto de vista, el análisis de la jurisprudencia en materia de defensa de los derechos de los consumidores debiese ser esencial. Esto debido principalmente a que nuestro país no cuenta con una tradición muy larga en su respecto, cuestión que se condice de forma absoluta y es la realidad de muchas otras ramas del derecho nacional, que si bien han alcanzado un desarrollo de alto dinamismo y han despertado un interés importante en el plano de la investigación, se encuentran lejos de la madurez, tanto en lo doctrinario como normativo. Incluso en lo judicial se observa una baja actividad en lo que al ejercicio de los derechos consagrados por la Ley 19.496 respecta, lo que se evidencia en la escasa disposición o acceso a resoluciones y sentencias en ésta materia, significado inequívoco de su disminuida frecuencia. Según Pizarro Wilson<sup>5</sup>, para el período

---

<sup>4</sup> *Ibíd.*

<sup>5</sup> PIZARRO W., Carlos. “El fracaso de un sistema. Análisis Empírico y dogmático del control de cláusulas abusivas en contratos por adhesión”. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca, MAZA GAZMURI, Íñigo, PIZARRO WILSON, Carlos. “Consumidores”. Santiago: Legal Publishing, 2012. p. 149-202.

2002-2004 en el Gran Santiago<sup>6</sup>, las causas relativas a los procedimientos de defensa de los derechos de los consumidores alcanzaban el 0,25 por cien del total de causas que conocieron los juzgados de policía local, lo cual representa una bajísima penetración práctica de la Ley N°19.496 que no solo preocupa desde dicho punto de vista, sino que además plantea una consecuente escasez de antecedentes para el análisis jurídico para un posterior planteamiento de futuros casos.

Si bien resulta ideal pretender llevar a cabo una recopilación y un análisis exhaustivo de la jurisprudencia nacional, en términos prácticos esto resulta difícil, sino imposible y, sobre todo, claramente poco conveniente para un trabajo de estas características. Es por esto que la presente investigación considerará las resoluciones más significativas y/o atinentes a los objetivos propuestos, enfocándose en aquello que sirva más a su propósito en términos de calidad de los argumentos y criterios, en atención a nuestras interrogantes, siendo en la actualidad, además, la opinión mayoritaria. Para nuestro propósito, se consiguió acceso a 1.462 resoluciones emanadas de las distintas Cortes de Apelaciones a lo largo del país, disponibles en formato digital e indexadas en bases de datos y en las cuales se citó específicamente la Ley N° 19.496. De las anteriores, fueron descartadas aquellas de contenido irrelevante<sup>7</sup> efectuando una búsqueda

---

<sup>6</sup> Esto es, Santiago, Las Condes, Maipú, La Florida, Ñuñoa, Estación Central, Vitacura, La Reina, Cerrillos, Providencia, Renca, Huechuraba, El Bosque, Recoleta, Puente Alto, Quinta Normal, Pudahuel, Macul, La Cisterna, Peñalolén, Lo Barnechea, Independencia, San Miguel, Conchalí, Pedro Aguirre Cerda, Lo Prado, San Joaquín, Quilicura, San Ramón, La Pintana, Cerro Navia y La Granja. En dicho análisis estadístico, se contabilizó un total acumulado de 3.791 causas del consumidor sobre 1.609.762 causas ingresadas a estos Juzgados de Policía Local.

<sup>7</sup> Esto es, aquellas que se pronunciaron únicamente sobre la forma, la efectividad de haberse probado los hechos, aspectos procesales específicos no relacionados con los objetivos y aquellas resoluciones que si bien se pronunciaron sobre el fondo del asunto, no guardaban relación con la propuesta de investigación.

mediante el exhaustivo uso de palabras de interés basadas en términos del tesoro. Asimismo, tras el análisis de cada una de ellas, se terminó por excluir aquellas relacionadas entre si mediante citas, quedando un grupo reducido de resoluciones que conforman el presente trabajo.

## **PRIMERA PARTE: ASPECTOS TÉCNICOS DEL TRABAJO.**

### 1. Objetivo general.

Analizar mediante el uso de fichas una muestra de sentencias y fallos emanados Cortes de Apelaciones a lo largo del país, con el fin de poder, al final de este trabajo, extraer y comentar los criterios que han observado estos tribunales de justicia respecto, inicialmente, del ámbito de aplicación de la Ley N° 19.946 para luego en dicho marco, establecer aquellos que han sido considerados para delimitar la responsabilidad específica del proveedor.

### 2. Objetivos específicos.

- (i) Llevar a cabo un análisis comprensivo de la jurisprudencia emanada de los tribunales superiores de justicia, como primera etapa de estudio del Derecho del Consumidor.
- (ii) Proveer a todo aquel que lo requiera, material para el análisis jurídico preliminar para el planteamiento de casos relacionados.

### 3. Técnica de investigación.

Para este trabajo, el análisis de las sentencias y fallos será llevado a cabo mediante el uso de fichas de estudio. Para esto, se realizará, primeramente, una breve referencia del fichaje como técnica, indicándose su concepto, los objetivos y la utilidad de la misma.

### 3.1 Fichaje.

El fichaje ha sido conceptualizado como una “técnica que permite acumular datos, recoger ideas y organizarlo todo en un fichero. Es una constante fuente de información, creciente y flexible”<sup>8</sup>. En un sentido similar, se ha señalado que corresponde a un “conjunto de procedimientos metodológicos para la recolección de manera organizada, de los materiales necesarios para el desarrollo del tema, que nos hemos planteado. Estos procedimientos están basados en la toma de notas a través de las fichas de investigación.”<sup>9</sup>

### 3.2 Objetivos de la técnica.

El empleo de fichas, siguiendo a VAN STEENBERGHEN, “se impone en la búsqueda científica. Recogida sobre fichas, la documentación conserva liviandad y movilidad perfectas”<sup>10</sup>.

Se ha señalado que “[d]os objetivos o propósitos fundamentales y diversos pueden mover al investigador en sus apuntaciones; a saber: a. La retención textual (transcripción) o en traducción (literal o libre), en versión o extracto de obras o documentos extensos; o su fijación material (recortes); y B. El asiento para fines nemotécnicos o de referencia: a) de datos que nos son proporcionados por

---

<sup>8</sup> HOCHMAN, Elena y MONTERO, Maritza. Técnica de investigación documental 4ta. Reimp. México. Edit. Trillas, 1982, p. 14.

<sup>9</sup> CABELLO T., Jorge. Manual de Metodología para la Investigación Sociojurídica. Universidad Central de Chile, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Santiago, 2004, p. 87.

<sup>10</sup> VAN STEENBERGHEN, Fernand. Directives pour les dissertations doctorales. Editions de l'Institut de Philosophie; Louvain; 1940, P. 47. Citado en: BASCUÑÁN V., Aníbal. Manual de Técnica de la Investigación Jurídica. Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1971. 4ª Ed, p. 70.

las fuentes y, b) de observaciones y sugerencias que, con ocasión de ellas, elaboramos por nuestra cuenta.”<sup>11</sup>

### 3.3 Utilidad

Siguiendo a ÁLVAREZ, a quien se cita *in extenso*, los elementos que explican la utilidad de las fichas son los siguientes:

- “1. Constituye un factor de claridad, porque permiten que se recojan con autonomía los diferentes aspectos que se quieren estudiar.
2. Permite estructurar ordenada y lógicamente las ideas.
3. Permite cotejar fácilmente las citas de los autores consultados.
4. Ahorra tiempo, al permitir su utilización y consulta rápida.
5. Permite tener control sobre el avance en el dominio de un tema o asunto de estudio.
6. En una etapa ulterior, permite independizarse de la posesión de las fuentes o libros consultados, lo cual redundará en una ventaja de tipo económico.
7. Facilita el proceso de elaboración y revisión.
8. Prepara la elaboración ordenada del índice bibliográfico.”<sup>12</sup>

#### 4. Ficha a utilizar.

Para el trabajo propuesto, se confeccionó una ficha que busca, de manera sistemática, permitir al consultante identificar el tribunal del cual emanó así como el procedimiento que lo originó.

---

<sup>11</sup> BASCUÑÁN V., Aníbal. Manual de Técnica de la Investigación Jurídica. Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1971. 4ª Ed, pp. 70-71.

<sup>12</sup> ÁLVAREZ U., Gabriel. Curso de Investigación Jurídica. 3ª Ed. Editorial Legal Publishing, Santiago, 2009, p. 147.

La recopilación de dichos antecedentes se llevará a cabo bajo el siguiente formato.

#### 4.1 Identificación de la resolución.

Corresponde a los datos que permiten identificar el tribunal del cual emanó la resolución así como el fallo mismo, su fecha, el tipo de recurso, el rol bajo el cual se conoció la causa y sus partes.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>

#### 4.2 Identificación del procedimiento en primera instancia.

Corresponde al tribunal que conoció del asunto en primera instancia. Como sabemos, dependiendo de si la acción es individual o colectiva, será conocido por los Juzgados de Policía Local o los Tribunales Civiles respectivamente.

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>

#### 4.3 Descripción de los hechos.

La descripción de los hechos corresponde a un resumen de los antecedentes fácticos que dieron lugar a la controversia y que se ventilaron en los documentos fundamentales de la causa. Asimismo, se incluyen referencias a las alegaciones realizadas en la denuncia y su contestación.

<b>Descripción de los hechos.</b>

#### 4.4 Decisión.

Corresponde a una síntesis de la decisión del tribunal. En terminos generales, este apartado nos permite conocer de manera abreviada el resultado del procedimiento de segunda instancia.

<b>Decisión.</b>

#### 4.5 Criterio.

Corresponde a la conclusión identificada que responde a la interrogante primaria realizada y que para el presente investigación, dice relación con la consecución de los objetivos generales. Es, en resumen, el establecimiento de un parámetro judicial para la aplicación empírica de los preceptos legales que dicen relación con las interrogantes que motivan el presente trabajo.

<b>Criterio.</b>

#### 4.6 Fundamentos.

Corresponde al respaldo identificado para la decisión y ulteriormente para el criterio extraído. Corresponde a los antecedentes jurídicos que se tuvieron en cuenta al momento de establecer el criterio. Está compuesto por las consideraciones jurídicas y legales que avalan la aplicación del criterio y, finalmente, la decisión.

<b>Fundamentos.</b>

## SEGUNDA PARTE: FICHAS DE JURISPRUDENCIA.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Santiago	15 de septiembre de 2011
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	N° 4041/2010
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Banco de Chile	Servicio Nacional del Consumidor

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L. de Santiago (3°)

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>El SERNAC interpuso denuncia infraccional a la Ley N° 19.496 por parte de Banco de Chile por haber ésta difundido mensajes publicitarios que propendían a brindar ayuda a las personas afectadas por el terremoto del año 2010 sin informar las bases o condiciones, a saber, y entre otros, el plazo o tiempo de su duración y la tasa de interés aplicable. A criterio del SERNAC esto va en desmedro directo del derecho del consumidor a encontrarse suficientemente informado al momento de adquirir un bien o servicio cuestión que exige la ley al establecer la existencia de una comunicación transparente y veraz entre proveedor y consumidor. En ese contexto, solicitó se multe a Banco de Chile como infractor de la Ley de Protección al Consumidor.</p>

En su respuesta, el Banco de Chile opuso la excepción de Incompetencia Absoluta del Tribunal, por ser la acción ejercida por el SERNAC, una de las que busca cautelar el interés difuso de los consumidores, cuestión que debe ser conocida por los tribunales ordinarios de justicia y no por los juzgados de policía local, esto por cuanto la campaña iba dirigida tanto a sus clientes como a las personas afectadas en general, correspondiendo estas últimas un conjunto indeterminado.

El tribunal de primera instancia acogió la excepción declarándose incompetente para conocer de la causa, resolución apelada por el SERNAC.

#### **Decisión.**

Se revoca la resolución de primera instancia y se ordena al Juzgado de Policía Local de Santiago seguir conociendo de la causa por ser este plenamente competente para ello.

#### **Criterio.**

La Ley N° 19.496 se aplica de manera subsidiaria, entendiendo que se lleva a cabo donde no exista norma especial e incluso habiendo norma especial, se aplicará en cuanto no exista un procedimiento establecido por ella para la indemnización.

La distinción que permite determinar la competencia del tribunal para conocer de la causa, se debe llevar a cabo siempre que se busque la indemnización, por cuanto es ahí cuando el legislador distingue.

## **Fundamentos.**

La Ley N° 19.496 establece que no será aplicable a las actividades de producción, fabricación importación y construcción además de la distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios, cuando estas estén reguladas por leyes especiales, salvo cuando, entre otros, esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios y el derecho a solicitar indemnizaciones.

La Corte consideró que del texto de la norma se desprende que la regla general es la no aplicación de la Ley de Protección al Consumidor a las infracciones relacionadas con las materias taxativamente enumeradas en ella, que tienen como factor común el de ser reguladas por leyes especiales, pero aun así, de todas formas, se aplica en lo concerniente a las letras 1), b) y c) de ese mismo artículo 2° bis.

A mayor abundamiento, se recalcan los motivos manifestados en el mensaje presidencial que dio origen al proyecto de la ley N° 19.955 de julio de 2004, en el cual se revela que lo que se pretende es ampliar sustantivamente los espacios de protección de los consumidores fortaleciendo, además, el funcionamiento de la economía y la transparencia en la información disponible, implementándose de ese modo un sistema de protección que integre la actividad de los propios consumidores.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de La Serena.	28 de junio de 2011
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	Nº 60/2011
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Cencosud Supermercados S.A.	Adela Cavas Pizarro

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L. de La Serena

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>La denunciante de autos sufrió un accidente al interior de un local comercial de propiedad de la denunciada (supermercado “Jumbo”) mientras se movilizaba por los pasillos donde ésta mantiene los productos para la venta como consecuencia de haberse derramado líquidos que provocaron su caída. Debido a esto, la actora demandó a Cencosud Supermercados S.A. en el marco de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor invocando su calidad de consumidora respecto de la denunciada.</p> <p>Cencosud en su contestación se excepcionó debido a la incompetencia del tribunal de primera instancia para conocer de los hechos por cuanto la denunciante no revestía el carácter de consumidora en los términos de la Ley Nº 19.496 por cuanto al momento de producirse la caída de la actora en el</p>

establecimiento, ésta aún no había adquirido ninguno de los productos ofrecidos, no aplicándose entonces los preceptos de la citada norma por no verificarse la relación primordial que aquella ley cautela, que, en todo caso, no es aplicable a la seguridad en los establecimientos del proveedor por cuanto esto no se encuentra contemplado en dicho cuerpo legal.

### **Decisión.**

Se confirma la sentencia apelada porque, en primer lugar, la actora revestía la calidad de consumidor al momento de verificarse los hechos no habiéndose controvertido la situación de encontrarse ésta al interior del establecimiento comercial; en segundo lugar, por ser la seguridad en los establecimientos comerciales un derecho para el consumidor, y; en tercer lugar, por ser el Juzgado de Policía local el tribunal competente para conocer de las infracciones a la Ley N° 19.496.

### **Criterio.**

La ley define como consumidor a todo aquel con la capacidad de ser destinatario final de bienes o servicios incluso cuando no se han cumplido las obligaciones emanadas de la compraventa.

Todo hecho en la venta o la prestación de un servicio que cause menoscabo a un consumidor es objeto de protección por parte de la Ley N° 19.496.

### **Fundamentos.**

La Ley N° 19.496 sanciona en su artículo 1° inciso 1° un concepto de consumidor con la doble finalidad de, por una parte, diferenciarlo del proveedor y, por otra,

para diferenciar a este sujeto del concepto doctrinario de consumidor material por oposición al consumidor jurídico. De dicha definición se desprende que para tener la calidad de consumidor no se requiere que se concrete la compraventa, sino que tal calidad la tiene “todo aquel con capacidad de adquirir, utilizar o disfrutar como destinatario final bienes o servicios en virtud de cualquier acto oneroso”<sup>13</sup>. Al respecto establece que esto se desprende tanto de la definición como del tratamiento que se da en otros artículos como por ejemplo el número 30 inciso 2º en el que se dispone que “[e]l precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio del derecho de elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo”<sup>14</sup>, reconociendo la existencia del consumidor en las primeras etapas de la relación y asimilándolo al concepto tradicional de cliente, cuestión que se condice con la inclusión del término “consumidor” en el inciso 2º del artículo 15.

Así las cosas, el hecho de haberse accidentado la actora en primera instancia por encontrarse líquidos en los pasillos del supermercado, corresponde a un hecho contemplado en la Ley N° 19.496 en su artículo 23, que establece como una infracción del proveedor el actuar con negligencia causando menoscabo al consumidor en el hecho de la venta de un bien o prestación de un servicio, toda vez que “quien concurre a un local de comercio, en calidad de consumidor, a adquirir un producto, lo hace entendiendo que sus desplazamiento (sic), en el interior, está resguardado de posibles riesgos posibles riesgos, porque de estimar lo contrario, difícilmente podría aceptar exponer su integridad física al peligro de un accidente”<sup>15</sup>.

---

<sup>13</sup> Cfr. Resolución N° 17.442, considerando primero. Corte de Apelaciones de La Serena.

<sup>14</sup> Artículo 30 inciso segundo, Ley N° 19.496 de 17 de febrero de 1997 que “Establece normas sobre protección de los derechos del consumidor”. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

<sup>15</sup> Cfr. Resolución N° 17.442, considerando séptimo. Corte de Apelaciones de La Serena.

Por otra parte, es necesario tener presente que de conformidad a lo previsto en el artículo 50, las acciones derivadas de la Ley N° 19.496 serán susceptibles de ejercitarse frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores, y las cuales serán conocidas, de acuerdo a las norma general establecida en el artículo 50 A, por los Juzgados de Policía Local.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Concepción	12 de Junio de 2008
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	N° 1399/2006
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Clínica Dental Vitadent	María Isabel Silva Hidalgo

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L. Concepción

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>Una paciente concurre a una clínica dental para realizarse un tratamiento de endodoncia. Tras finalizarlo, ésta se dio cuenta que una pieza dental (particularmente la 19) había sufrido fisuras durante el tratamiento. Sin embargo, la denunciada alegó que la paciente había concurrido fuera de plazo a concluir el tratamiento, instancia en la cual se le detectó una fisura en dicha pieza, la cual fue tratada por el odontólogo. Posterior a eso, ella habría concurrido a la clínica con una fractura de dicha pieza.</p> <p>En primera instancia, el Juez de Policía Local estimó que Clínica Dental Vitadent efectivamente había incurrido en infracción de la Ley del consumidor dándose lugar a la demanda de indemnización de perjuicios.</p> <p>Dicha sentencia fue apelada por la denunciada, la cual alegó que, por una parte,</p>

la Ley N° 19.496 excluye textualmente de su aplicación, las prestaciones de salud y por otra, que las pruebas presentadas por el denunciante no permiten acreditar que la fractura y pérdida de la pieza dental sean consecuencia directa de una negligencia por parte del facultativo en la ejecución del tratamiento de endodoncia.

#### **Decisión.**

Se revoca la sentencia de primera instancia y se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios sin costas, por no haberse acreditado el nexo entre el tratamiento y la pérdida de la pieza dental, aun cuando se aplica dicho cuerpo legal.

#### **Criterio.**

En lo que a la aplicación de la Ley N°19.496 respecta, la exclusión que realiza en su artículo 2° debe entenderse restrictivamente.

#### **Fundamentos.**

Si bien el artículo 2° señala en su letra f) que aplica para los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios del ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud, el tribunal cree, que en su primera parte, la norma hace alusión particularmente a los contratos de salud que se convienen con las instituciones de Salud Previsional (ISAPRES) y que su segunda parte, esto es su excepción, dice relación estrictamente con las prestaciones realizadas por profesionales que ejercen su actividad de forma independiente. En este caso, la demandada es una clínica dental por las deficiencias prestadas por un odontólogo que ejerce su profesión en su establecimiento, esto por cuanto el contrato propiamente tal es celebrado entre el paciente y la clínica.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Concepción.	7 de agosto de 2012.
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Eleodoro Sánchez Mella	CGE Distribución S.A.

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L. de Concepción (2°)

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>Con fecha 15 de abril de 2010 y debido a un alza en el voltaje del servicio de electricidad, el querellante y recurrente sufrió la destrucción de varios bienes que se encontraban conectados a la red domiciliaria. Producto de esto, es que concurrió a las oficinas de CGE Distribución a solicitar la indemnización consistente en la reposición de dichos aparatos, lo que nunca se concretó.</p> <p>Tras recurrir al SERNAC como mediador, CGE desconoció su responsabilidad por lo que el recurrente interpuso querrela infraccional y demanda de indemnización la cual fue acogida a pesar de haber, el querellado, opuesto la excepción de prescripción por haber transcurrido más de seis meses desde la verificación del hecho constitutivo de la infracción.</p> <p>El querellado dedujo recurso de apelación fundándose en la prescripción de la</p>

acción.

### **Decisión.**

Se revoca la sentencia de primera instancia por haber prescrito la acción.

### **Criterio.**

La relación o acto de consumo, no es una relación instantánea que se agota con la prestación, sino que se prolonga en el tiempo. Sin embargo, debe atenderse al plazo de prescripción.

### **Fundamentos.**

El legislador sancionó que la relación de consumo posee características particulares o especiales, entre las cuales se cuenta su temporalidad. Así, se entiende que la relación o acto de consumo no es instantánea y no se agota con la simple prestación, sino que se extiende durante el tiempo. Esto se puede observar desde que la misma Ley de Derechos del Consumidor establece obligaciones que necesariamente no deben limitarse a un solo hecho, sino que determina el seguimiento de otros, tal como se desprende del artículo 3° letra e)

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Valparaíso.	28 de julio de 2011
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	N° 255/2011
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Lotería de Concepción	Marlon Sierra Toro

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L. de Valparaíso.

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>Marlon Sierra Toro compró en una agencia un Kino y un raspe de Lotería denominado “21 Black Jack”. Tras raspar y descubrir los números ocultos en éste último y según las instrucciones impresas en su reverso, el denunciante se dio cuenta que habría ganado, pues según las reglas contenidas en el boleto, requería que sus números fueran mayores a los de la “casa”. Tras ponerse en contacto con Lotería y reunirse con sus representantes, Lotería de Concepción se negó a pagarle el premio, puesto que atendido a las reglas y la naturaleza del juego representado, este requería que la suma de sus números fuera mayor a la de la casa y no cada “carta” por separado, como es la tónica del popular juego de casinos.</p> <p>Al respecto, el denunciante alegó que las instrucciones impresas en el boleto no eran claras induciendo al error al consumidor en lo concerniente a las</p>

características del juego. Por su parte la denunciada, expuso que las instrucciones y la información corresponde a aquella que el reglamento de la Ley N° 18.568 que “Establece normas sobre la Lotería de Concepción” establece y cuya función es justamente mantener informado a los consumidores de las reglas de premiación. En ese mismo sentido alegó además que no correspondía aplicar la Ley de Protección al Consumidor por cuanto la actividad se encontraba regulada por una Ley y reglamento especiales, cuestión que prima sobre la Ley N° 19.496.

### **Decisión.**

Previo a establecer y confirmar la aplicación de la Ley N° 19.496, se revoca la resolución de primera instancia y se dicta nueva sentencia rechazando la denuncia y la demanda de indemnización por cuanto dadas las características del juego, no se configura la infracción denunciada, pues es de público y notorio conocimiento las reglas y características del juego.

### **Criterio.**

La Ley N° 19.496 posee normas de carácter general que regulan la protección de los derechos de los consumidores y deben ser aplicadas a falta de toda norma especial y particularmente, en ausencia de procedimientos indemnizatorios.

### **Fundamentos.**

El artículo 50 de la Ley de Protección al Consumidor establece que “las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores”. Sin embargo, el artículo 2° bis previene que las normas no se aplicarán a las actividades de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, añadiendo como contra excepción la ausencia de procedimientos indemnizatorios en dichas leyes

especiales.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Concepción	26 de mayo de 2014.
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	N° 95/2014
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Marco Antonio Figueroa Poblete	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L. de Concepción

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>El querellante tras presentar una serie de problemas en su teléfono móvil, concurrió a las oficinas de Entel PCS a hacer efectiva la garantía que por contrato cubre estos equipos telefónicos en caso de desperfectos. Tras varios intentos de arreglar el aparato, Entel PCS accedió a cambiarlo por un aparato totalmente nuevo, el que resultó ser un aparato usado y refaccionado. Ante dicha situación, el Sr. Figueroa interpuso querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios. En dicha instancia, fueron acreditados los hechos y Entel PCS fue condenado a pagar multa a beneficio Fiscal además de la indemnización moral correspondiente. Sin embargo, el querellante apeló a la sentencia solicitando se aumentase la indemnización abarcando el daño moral y se condenara en costas a la recurrida.</p> <p>En su contestación, Entel PCS alegó que en primera instancia fue juzgada por el tribunal como bajo un sistema de responsabilidad objetiva siendo que la ley</p>

establece en su artículo 23 un estándar que requiere de negligencia, es decir culpa. En ese contexto, la recurrida consideró que no hubo negligencia, puesto que la compañía trató de ser lo más diligente posible para poder solucionar el problema que afectaba a su cliente.

#### **Decisión.**

Se revoca la sentencia anterior en cuanto se condena a Entel PCS al pago de costas, por cuanto actuó con negligencia.

#### **Criterio.**

La responsabilidad del proveedor es de carácter subjetiva, por lo que debe acreditarse la culpa.

#### **Fundamentos.**

El Tribunal estableció que, a pesar de que el actor no lo mencionó explícitamente, la indemnización solicitada es de aquellas denominadas como extra patrimoniales y que por ende ese era el estatuto aplicable al caso. Asimismo, sancionó que la responsabilidad civil derivada de un ilícito infraccional contemplado en la ley n° 19.496 es de carácter extracontractual ya que no supone el incumplimiento de un contrato sino la violación de un deber jurídico no contractual, entendiéndose entonces que “existe responsabilidad civil extracontractual siempre que una persona está obligada a reparar el perjuicio causado a otra, porque incurrió en una conducta culpable o dolosa que causó daño a ésta”<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Resolución N° 83.051, considerando séptimo. Corte de Apelaciones de Concepción.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Temuco.	8 de julio de 2014
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	N° 61/2014
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Marcos Llancaleo Llancaleo	Super 10 S.A.

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L. de Temuco (1°)

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>El querellante infraccional y demandante civil se encontraba de compras con su hijo en un establecimiento comercial de propiedad de Super 10 S.A. cuando un portón del local cayó sobre el niño ocasionándole lesiones leves mientras éste esperaba en el sector perimetral a que su padre realizara las compras. En virtud de su calidad de consumidor, éste alegó infracción a la Ley N° 19.496 por falta de seguridad en el consumo de bienes o servicios.</p> <p>En su contestación, el supermercado alegó junto con la incompetencia del tribunal (por verificarse lesiones) la falta de legitimación activa y en consecuencia la inaplicabilidad de los preceptos de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor debido a que el si bien el padre era consumidor respecto de los bienes y servicios del establecimiento, el niño no lo era.</p>

**Decisión.**

Se revoca la sentencia de primera instancia acogiendo la querrela infraccional y la demanda civil reconociéndose la calidad de consumidor al hijo del querellante, configurándose uno de los requisitos primordiales para la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor.

**Criterio.**

Por consumidor se debe entender no solo al consumidor en sentido final (aquel que ha adquirido los bienes), sino también a todos aquellos que son miembros de la familia o pertenecen a su círculo doméstico.

La ley de protección del consumidor no discrimina en la existencia de lesiones pues persigue la protección de los derechos del consumidor, entre los que se encuentra su integridad física.

**Fundamentos.**

Respecto de la aplicación del procedimiento establecido por la Ley N° 19.496 para la indemnización de daños correspondientes a un accidente con lesiones derivadas de la negligencia del proveedor respecto de la seguridad en el consumo de sus bienes y servicios, el legislador no ha hecho distinción alguna. Hay que tener en cuenta que desde hace largo tiempo el legislador viene dando protección y seguridad al consumidor, usuario y clientes. Respecto de la interrogante sobre si adquiere relevancia la sede ante la cual demandar la indemnización de perjuicios en este caso, la respuesta es que no importa y dicha pretensión de alterar la sede tendría el único propósito de retrasar la responsabilidad. Todo lo anterior por cuanto acreditándose la calidad de consumidor, debe elegirse la norma especial, que para estos casos es la Ley de Protección del Consumidor.

Por otra parte y respecto de la calidad de consumidor, el legislador y muy particularmente la doctrina han dado un alcance extensivo a su definición abarcando al usuario de servicios. Por su parte, “[e]n la legislación comparada se utiliza el concepto vecindad de uso probable. Es decir se atribuye legitimidad no solo el consumidor en sentido final, sino todos aquellos que son miembros de la familia o pertenecen a su círculo doméstico”<sup>17</sup>. Finalmente respecto de la excepción de incompetencia del tribunal por considerar que el asunto debe ser conocido por otro tribunal dada la existencia de lesiones, el Tribunal sentencia que “lo único que pretende el querellado y demandado civil es evadir la responsabilidad y distanciarse del espíritu de lo que es la ley 19.496. Este es y no otro el estatuto jurídico para resolver la hipótesis planteada en autos”<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> Resolución N° 64.003, considerando cuarto. Corte de Apelaciones de Temuco.

<sup>18</sup> Resolución N° 64.003, considerando décimo tercero. Corte de Apelaciones de Temuco.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Concepción.	8 de agosto de 2012
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	N° 198/2012
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
María Cristina Ruiz Vera	Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L. de Concepción (1°)

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>La querellante infraccional alega que Mapfre no cumplió el contrato de seguro de manera satisfactoria, esto es, según lo estipulado en la póliza, lo que a le habría ocasionado un daño material y moral que debe ser indemnizado.</p> <p>Por su parte, la querellada inicialmente opuso la excepción de incompetencia del tribunal fundado en que corresponde la aplicación del Decreto con Fuerza de Ley N ° 251 sobre Compañías de Seguros y que contiene normativa especial respecto de este tipo de contratos. Adicionalmente, alegó que en todo caso, el contrato incluye una cláusula de arbitraje (que el tribunal calificó como una cláusula compromisoria), por la cual las partes acordaron sustraer del conocimiento de la justicia ordinaria las controversias que surgieren de la relación, entregándola a un</p>

árbitro cuya elección dependía de una serie de reglas establecidas en la misma convención, cuestiones que el juzgador de primera instancia tomó en cuenta para rechazar la querrela y la demanda.

### **Decisión.**

Se acoge el recurso de apelación, revocando la resolución de primera instancia y declarando que el Juzgado de Policía Local es competente para seguir conociendo de la causa por no ser procedente la aplicación de cláusulas de arbitraje.

### **Criterio.**

Las materias que conocen los Juzgados de Policía Local son de arbitraje prohibido según el artículo N° 230 del Código Orgánico de Tribunales.

La Ley N° 19.496 posee normas de carácter general que regulan la protección de los derechos de los consumidores y deben ser aplicadas a falta de procedimientos indemnizatorios.

### **Fundamentos.**

El legislador ha planteado la Ley del Protección del Consumidor en términos de poder equiparar al consumidor (parte débil de la relación) con el proveedor, esto como una de las finalidades de dicho cuerpo normativo. En este contexto y respecto del arbitraje en los contratos de adhesión el artículo 16 de la Ley N° 19.496, en sus incisos segundo y tercero, el legislador previó la situación otorgando al consumidor la posibilidad de recusar al árbitro sin expresión de causa agregando que en todo caso subsistía el derecho del consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente (por regla general, según sabemos,

los Juzgados de Policía Local). Sin embargo, remitiéndonos al Código Orgánico de Tribunales, encontramos que en su artículo 230 establece de manera textual que “[t]ampoco podrán someterse a la decisión de árbitro las causas (...) de policía local”.

Por otra parte, y como es regular en la jurisprudencia, se ha establecido de manera casi uniforme que en general, la inexistencia de un procedimiento destinado a la indemnización del consumidor, excluye la aplicación de normas especiales en ese ámbito, por estricta consideración a lo prescrito por el artículo 2° bis de la Ley N° 19.496, siendo entonces competente los Juzgados de Policía Local (en las acciones de carácter individual como en éste caso).

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Santiago	25 de noviembre de 2010
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	N° 1.743/2010
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
María Fernanda Silva Emhart	Lan Airlines S.A.

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
Se desconoce.

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>Tras denunciar dos personas, la infracción a la Ley de Protección del Consumidor y reclamar indemnización de perjuicios, la denunciada opone excepción de prescripción por haber mediado más de seis meses entre lo hechos alegados y la presentación de la denuncia.</p> <p>Sin embargo lo anterior, el Juzgado de Policía Local, independiente de la prescripción la cual beneficiaba a la denunciada respecto de solo uno de los denunciante, resuelve respecto de la acción indemnizatoria, condenando a la denunciada al resarcimiento de los daños en favor de ambos.</p> <p>A raíz de lo anterior, es que la parte vencida apela la sentencia de primera instancia alegando la inobservancia de los plazos de prescripción y la inexistencia de la responsabilidad del proveedor dado que dicho juzgado no reconoció la infracción a la Ley N° 19.496.</p>

**Decisión.**

Se rechaza el recurso de apelación, confirmándose la sentencia de primera instancia, debiendo el denunciado indemnizar a la denunciante.

**Criterio.**

A propósito de la Ley N° 19.496, la responsabilidad contravencional y la responsabilidad de indemnizar los daños, son tratadas como independientes por el legislador.

**Fundamentos.**

Si bien la prescripción de la responsabilidad contravencional, esto es la acción que obra ante la infracción a la Ley de Protección al Consumidor, es de seis meses, el legislador trata de manera independiente la responsabilidad del proveedor de resarcir los daños. Esto, a juicio del Tribunal, permite que la responsabilidad civil que nace para el proveedor de indemnizar al consumidor al cual ha causado perjuicio pueda prosperar en dicha sede siempre y cuando se presente oportunamente, esto es, antes de que prescriba dicha acción civil.

La ley N° 19.496, entonces, “separa la contravención y conducta infraccional de la responsabilidad civil por el incumplimiento del contrato, sin ser necesario que se haya incurrido en infracción para que operen las indemnizaciones civiles del caso. Producto de lo anterior, es que resulta totalmente procedente que la responsabilidad civil del proveedor subsista aún prescrita su responsabilidad infraccional, tal como ocurre en este caso concreto”<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Resolución N° 211.789, considerando cuarto. Corte de Apelaciones de Santiago.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Santiago	5 de enero de 2009
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	N° 9.663/2008
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Nancy Cabello Ocampo	Hipermercado Alameda Ltda.

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L.

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>Al concurrir la demandante a un establecimiento comercial de la demandada, su vehículo fue sustraído desde los estacionamientos del supermercado. Tras denunciar la infracción y solicitar la indemnización de los perjuicios ocasionados por la falta de seguridad y cuidado por parte del proveedor en la entrega de sus servicios. Tras alegar la falta de responsabilidad por no ser el servicio de estacionamientos uno de los que entrega a los consumidores como proveedor, en primera instancia es rechazada la denuncia y la demanda.</p> <p>En dicha ocasión se consideró la gratuidad de los estacionamientos y su relación con la oferta del supermercado como proveedor.</p>

**Decisión.**

Se revoca la sentencia de primera instancia y se condena al recurrido a pagar la indemnización correspondiente, por haber éste infringido la Ley N° 19.496.

**Criterio.**

Los servicios prestados por un proveedor deben considerarse como una operación global por cuanto su desglose intelectual conlleva estimar que los perjuicios sufridos en determinada etapa del acto de consumo no estarían cubiertos por la Ley de Protección de Derechos del Consumidor.

**Fundamentos.**

El acto de consumo está compuesto por distintas etapas, las que en muchos casos comienza con el ingreso al recinto y se desarrolla hasta finalizar con el retiro de las mercaderías desde el establecimiento. Todos aquellos servicios destinados a estos efectos, incluso cuando son de carácter gratuito, se encuentran contemplados y regidos dentro de la Ley N° 19.496. Así, estos servicios conforman íntegramente la oferta del proveedor y su carácter de gratuito “no exime de las obligaciones propias e inherentes a la prestación del servicio genérico de ser un proveedor de venta de bienes y servicios al consumidor”<sup>20</sup>. En ese sentido, el proveedor, en este caso un supermercado, no sólo provee y presta el servicio de venta de mercancías, sino que también en su globalidad en la prestación el facilitar un estacionamiento que ayude a la adquisición de él o los productos o servicios que oferta.

Así mismo, y a mayor abundamiento, ha de considerarse que en ocasiones la existencia de estos estacionamientos es además un requisito impuesto por las

---

<sup>20</sup> Resolución N°1.497, considerando tercero. Corte de Apelaciones de Santiago.

regulaciones municipales para la obtención del permiso de edificación, considerándose entonces esta infraestructura como parte integrante de un todo incluso en las etapas de concepción del establecimiento como un todo.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Antofagasta.	19 de marzo de 2012.
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	Nº 9/2012
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Nibaldo Contreras Urrutia.	Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A.

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L. de Antofagasta

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>Tras sufrir daños en su vehículo en un siniestro, el denunciante alegó el cumplimiento inadecuado respecto del contrato de seguro por parte de la compañía aseguradora. Sin embargo, el Juzgado de Policía Local de la ciudad de Antofagasta se declaró incompetente de conocer de la causa por, según su criterio, existir una norma especial que regula las relaciones derivadas del contrato de seguro, para las cuales no se aplica la protección del consumidor en los términos de la Ley Nº 19.496.</p>

<b>Decisión.</b>
------------------

Se acoge el recurso, revocándose la sentencia de primera instancia y dictándose una nueva en su lugar por representar la Ley N° 19.496 la protección de carácter general de los derechos de los consumidores respecto de todos aquellos servicios que no poseen normas generales, especialmente, en este caso, el contrato de seguro.

#### **Criterio.**

La Ley N° 19.496 posee normas de carácter general que regulan la protección de los derechos de los consumidores y deben ser aplicadas a falta de toda norma especial y particularmente, en ausencia de procedimientos indemnizatorios.

#### **Fundamentos.**

Al momento de concebir la Ley N° 19.496, el legislador consideró como fundamental la protección de los derechos del consumidor en el entendimiento de que los consumidores forman parte de los denominados grupos o sectores no organizados que representan a aquel segmento que se presenta como la parte débil de la relación jurídica. En ese sentido, e incluso teniendo en cuenta que es una Ley que se concibió como contenedora de normas de carácter general y de aplicación supletoria, en su discusión el legislador desechó la idea de excluir expresamente su alcance de materias como la de telecomunicaciones y servicios sanitarios, aun cuando éstos se rigen por normas muy completas y específicas. En esa línea, consideró la necesidad de un cuerpo normativo que consagrara expresamente sus derechos y sus mecanismos de ejercicio de modo de impedir los abusos que se deriven de la carencia de un ordenamiento jurídico adecuado.

Así las cosas, el Tribunal consideró fundamental para la determinación de la aplicación de la Ley de Protección del Consumidor, la existencia de procedimientos indemnizatorios especiales. En efecto y de manera independiente

a la existencia de normas específicas para, incluso, establecer derechos en directa conexión con la relación derivada de determinados contratos, la no existencia de un procedimiento concreto destinado a resarcir de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la celebración de la relación de consumo con el proveedor “bastaría para revocar la resolución del Juez de Policía Local en orden a declararse incompetente de conocer un conflicto [...]”<sup>21</sup> como es, en este caso, el derivado de un contrato de seguros, que como sabemos se encuentra regulado en el Código de Comercio y en el Decreto con Fuerza de Ley N° 251 de 22 de mayo de 1931 sobre “Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio”.

---

<sup>21</sup> Resolución N° 4.733, considerando sexto. Corte de Apelaciones de Antofagasta.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Talca	2 de noviembre de 2011
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	N° 692/2011
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Renta Nacional Compañía de Seguros Generales S.A.	Servicio Nacional del Consumidor

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L. de Licantén

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>La querellante infraccional alega que Renta Nacional no cumplió el contrato de seguro de manera satisfactoria, esto es, según lo estipulado en la póliza, lo que a le habría ocasionado un perjuicio que debe ser indemnizado.</p> <p>Por su parte, la querellada inicialmente opuso la excepción de incompetencia del tribunal fundado en que el contrato incluye una cláusula compromisoria por la cual las partes acordaron sustraer del conocimiento de la justicia ordinaria las controversias que surgieren de la relación, entregándola a un árbitro cuya elección dependía de una serie de reglas establecidas en la misma convención, cuestiones que el juzgador de primera instancia desestimó por lo que continuó conociendo de la causa condenando a la denunciada.</p>

---

### **Decisión.**

Se revoca la sentencia de primera instancia apelada, rechazándose la demanda de indemnización de perjuicios, por considerarse competente el juez árbitro según lo pactado.

### **Criterio.**

Mayoritario: La cláusula compromisoria altera la competencia absoluta de los tribunales, dejando el conocimiento de la causa al árbitro, no aplicándose los preceptos de la Ley N° 19.496.

Disidente: Los derechos contenidos en la Ley N° 19.496 son irrenunciables anticipadamente.

### **Fundamentos.**

Más allá de la decisión del tribunal y la breve exposición de los fundamentos, lo interesante es la lectura e interpretación que hace el Abogado Integrante de la Corte Sr. Ruperto Pinochet Olave, quien manifiesta que “a través de la excepciones contempladas en las letras a), b) y c) del nuevo artículo 2 bis, y utilizando una redacción que da la apariencia de que la regla general de que los actos regulados por leyes especiales siguen excluidos del estatuto genérico de la Ley del Consumidor, el resultado es precisamente el inverso, pues hoy, la excepción es que no resulte aplicable el bloque normativo de protección del consumidor, ello aunque la materia pueda entenderse regulada, además de por la Ley del Consumidor, por alguna ley especial”.

Por otra parte, la misma Ley de Protección del Consumidor en su artículo 4° establece que los derechos por ella establecidos son irrenunciables

anticipadamente por los consumidores, lo que conlleva implícita la prohibición de orden público de renunciar tanto a la legislación aplicable como al juez competente, por lo que una cláusula compromisoria malamente podría pretender sustraer al consumidor del alcance de los efectos del estatuto jurídico.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Puerto Montt.	19 de julio de 2013
<b>Recurso</b>	<b>Resolución</b>
Apelación	Nº 68/2013
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Ricardo Valenzuela Lagomarsino	Cencosud Retail S.A.

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L. de Puerto Varas.

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>El denunciante concurrió a un establecimiento comercial de la denunciada en donde hizo uso de los estacionamientos dispuestos para sus clientes, desde donde su vehículo fue forzado para llevar a cabo la sustracción de ciertos bienes desde su interior, los cuales eran propiedad del denunciante. En ese contextos y alegando la calidad de consumidor respecto de Cencosud Retail S.A., el denunciante invocó la infracción a los derechos consagrados en la Ley Nº 19.496.</p> <p>En su contestación, la denunciada alegó que los estacionamientos no han de considerarse como pertenecientes a la oferta comercial del proveedor y por tanto, como inherentes a los servicios prestados al interior del establecimiento y que conforman la relación consumidor-proveedor.</p>

**Decisión.**

Se acoge el recurso de apelación, revocando la sentencia de primera instancia por cuanto aquel que hace uso del el servicio de estacionamientos si bien lo hace de manera gratuita, al revestir el carácter de consumidor respecto de los servicios ofrecidos en el establecimiento comercial, goza de la protección de sus derechos en los términos de la Ley N° 19.496, y; porque la seguridad del consumidor en la prestación de un servicio o la compra de bienes es un derecho contemplado y reconocido en dicho cuerpo legal.

**Criterio.**

Todo hecho en la venta o la prestación de un servicio que cause menoscabo a un consumidor es objeto de protección por parte de la Ley N° 19.496.

Los derechos y deberes que emanan de relación entre consumidores y proveedores, se extiende a los servicios accesorios destinados a perfeccionar el acto de consumo.

**Fundamentos.**

Se debe considerar los estacionamientos como una facilidad estrictamente relacionada con el rubro de este tipo de proveedores, los que ponen a disposición dicha infraestructura con el fin de que se lleve a cabo el retiro de la mercadería, extendiéndose por tanto a ella los efectos de la relación consumidor-proveedor y por tanto la aplicación de la protección de los derechos del consumidor, específicamente aquel que dice relación con la seguridad en la prestación de sus servicios o la venta de bienes.

En ese sentido, aquellos hechos que presenten un menoscabo a un consumidor ya sea por hechos imputables al proveedor que provoquen un detrimento al

consumidor o la falta de seguridad en el consumo son constitutivos de infracción a la Ley N° 19.496

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Valdivia	3 de mayo de 2013
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	N° 6/2013
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Servicio Nacional del Consumidor	Administradora de Supermercados Híper Limitada

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L. de Valdivia

<b>Descripción de los hechos.</b>
Tras concurrir en su vehículo (una motocicleta) a un local comercial propiedad de la recurrida a realizar ciertas compras, el denunciante se percató de que su moto había sido violentada y se habían sustraído su sistema de frenos y un espejo retrovisor. Frente a lo acontecido y a través del SERNAC se llevó acabo la denuncia infraccional y la demanda de indemnización de perjuicios, la cual fue rechazada, situación ante la cual el demandante interpuso el recurso de apelación.

**Decisión.**

Se revoca la sentencia de primera instancia, dándose lugar a la denuncia infraccional y a la demanda civil de indemnización de perjuicios, condenándose a la recurrida al pago de multa a beneficio fiscal y la indemnización pertinente.

**Criterio.**

La responsabilidad del proveedor es de carácter subjetiva, por lo que debe acreditarse la culpa.

**Fundamentos.**

El deber de protección y seguridad del proveedor, el cual está consagrado en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, no tiene el carácter de responsabilidad objetiva, sino subjetiva, por lo que su culpa debe acreditarse.

Sobre el proveedor pesa entonces la obligación de prestar seguridad y de acuerdo a la regla general contenida en el artículo 1698 del Código Civil, era deber del supermercado probar que cumplió el estándar de diligencia debida, obrando para la protección de la motocicleta, como lo habría hecho un hombre medio en las mismas circunstancias.

No pudiéndose acreditar satisfactoriamente el empleo de la diligencia que le corresponde como proveedor y parte aventajada en la relación de consumo, cabe entonces determinar que ésta no se observó.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Chillán	19 de julio de 2012
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	N° 61/2012
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Víctor Barros	Comercial Curifor S.A.

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
J.P.L de Chillán.

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>Tras denunciar y demandar indemnización de perjuicios ante el Juzgado de Policía Local de Chillán, la contraparte opuso la excepción de incompetencia del tribunal, la cual fue acogida por considerarse que el la relación de consumo se había llevado a cabo por dos proveedores, por lo que no se aplicarían los estatutos de defensa del consumidor. Sin embargo, el denunciante (Víctor Barros, de Barros e Hijos Ltda.) apeló, alegando que si bien la compraventa (por un vehículo) había sido celebrada por dos comerciantes, la Ley N° 24.416 de 3 de febrero de 2010 que “Fija Normas Especiales Para las Empresas de Menor Tamaño” tras realizar una clasificación según los ingresos de estas, consagraba la consideración como consumidor en términos de la Ley de Protección del Consumidor a las microempresas.</p>

**Decisión.**

Se rechaza el recurso y se confirma la resolución que declara la incompetencia del Juzgado de Policía Local por ser esta una relación entre dos comerciantes o proveedores en términos de la Ley N° 19.496.

**Criterio.**

Aun cuando una ley especial pueda atribuir la calidad de consumidor a uno comerciante o proveedor, el análisis reside en el uso al cual se destinará el bien (usuario final).

**Fundamentos.**

Si bien la ley N° 24.416 consagra la aplicación a las microempresas de los estatutos de Protección del Consumidor, es necesario atender al uso que se le dará al bien. En este caso, el vehículo en cuestión fue adquirido por el recurrente con el fin de prestar servicios de transporte, cuestión que quedó plasmada incluso en el escrito de denuncia e indemnización.

Dado lo anterior el tribunal consideró que, incluso con la existencia de una norma especial que alteraba el alcance de la norma de Protección del Consumidor, “no se vislumbra razón alguna para establecer un régimen más beneficioso, esto es, que se le apliquen las normas de la ley del consumidor a todo evento, para las empresas de menor tamaño, en comparación con los consumidores del ya citado artículo 1° de la Ley 19.496”<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> Resolución N° 7.466, considerando sexto. Corte de Apelaciones de Chillán.

<b>Tribunal</b>	<b>Fecha</b>
Corte de Apelaciones de Santiago.	28 de septiembre de 2012.
<b>Recurso</b>	<b>Rol</b>
Apelación	N° 3279/2012
<b>Recurrente</b>	<b>Recurrido</b>
Walmart Chile S.A. y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.	Servicio Nacional del Consumidor

<b>Tribunal competente (P.I.)</b>
16° Juzgado Civil de Santiago

<b>Descripción de los hechos.</b>
<p>Un grupo de consumidores denunció ante el Sernac a Administración de Créditos Comerciales Presto S.A. con la cual habían celebrado un convenio denominado “Reconocimiento de deuda y compromiso de pago” mediante el cual se repactó sus respectivas deudas estableciéndose nuevos plazos para ello, sin llevar a cabo una novación. En virtud de ese nuevo plazo, la denunciada mantuvo el nombre de los deudores bajo el registro de las bases de datos de Dicom, cuestión que no fue debidamente informada a los consumidores, cuestión que se contemplaría como una infracción a la luz de la Ley N° 19.496.</p> <p>Frente a la resolución que admitió a trámite la demanda en sede civil, la demandada opuso el recurso de reposición por ser incompetente el Juzgado de</p>

Policía Local de conocer de la causa, por ser aquellas, materias concernientes a la Ley N° 19.628 “Sobre protección de la vida privada” y no de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, recurso que fue

### **Decisión.**

Se revoca la resolución de primera instancia que rechazó los recursos de reposición interpuestos por las demandadas, declarándose entonces como inadmisibles la demanda por colegirse la inexistencia de la infracción a los derechos del consumidor alegada. Sin embargo, se establece que, independiente de la existencia de normas especiales aplicables a la materia, la Ley N° 14.496 posee aplicación sobre to

### **Criterio.**

La Ley N° 19.496 posee normas de carácter general que regulan la protección de los derechos de los consumidores y deben ser aplicadas a falta de toda norma especial y particularmente, en ausencia de procedimientos indemnizatorios (en este caso en la protección de los derechos colectivos).

### **Fundamentos.**

La Ley N° 19.496 establece un procedimiento especial y a la vez supletorio de manera global respecto de aquellas materias que otras leyes especiales no tratan. En efecto, el artículo 2° bis de la Ley de Protección del Consumidor establece una excepción de aplicación respecto de las actividades de fabricación, producción, importación, construcción, distribución y prestación de servicios que estén regulados en normas especiales, proponiendo inmediatamente una contra excepción respecto de las materias que estas no prevean, en lo relativo a aquellas causas en las que esté comprometido el interés colectivo y la falta de un

procedimiento indemnizatorio que permita al consumidor recurrir de manera individual a la reparación del daño sufrido de la relación con el proveedor.

Lo prescrito por dicho artículo, el que fue introducido por la Ley N° 19.955 del año 2004, amplía la aplicación de la Protección de los derechos de los consumidores respecto de la interposición de acciones tanto individuales como colectivas a todas aquellas relaciones de consumo que a pesar de contar con una normativa específica, éstas no contengan un procedimiento específico para la indemnización.

## **TERCERA PARTE: CONCLUSIONES.**

### **1. Acceso a la jurisprudencia.**

Un primer aspecto que llama la atención es la baja disponibilidad de resoluciones en medios de fácil acceso. Si bien se explicó en un principio que estudios destacaban la baja frecuencia con que los juzgados conocen de asuntos relativos a los derechos de los consumidores, salta a la vista que los números son inmensamente menores a la hora de contar las sentencias y resoluciones disponibles para su revisión. Así mismo, debe destacarse que, en los medios digitales, hay indisponibilidad casi absoluta de sentencias y resoluciones previas al año 2009, cuestión que resulta, por no decir menos, extraña teniendo en cuenta que la normativa vigente tiene una antigüedad bastante superior.

Todo lo anterior resulta en un limitado margen en el cual operar al momento de plantear posturas y establecer una estrategia con miras al litigio

### **2. La aplicación de la Ley N° 19.496.**

Si bien la propia norma se encarga de definir el ámbito de su aplicación a lo largo de los primeros artículos del Título Primero, como es natural, la interpretación de su contenido juega un rol fundamental para determinar su verdadero sentido y alcance.

Inicialmente la ley establece en su artículo primero que “tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en

estas materias”<sup>23</sup>, para posteriormente realizar la definición de consumidor y proveedor como sigue:

“Para los efectos de esta ley se entenderá por:

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

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

No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.”<sup>24</sup>

Sin embargo el esfuerzo legislativo, la casuística que impone la realidad, crea interrogantes que sólo son salvables por la vía judicial cuando la interpretación no se ha realizado por la vía legislativa o auténtica.

En términos generales se puede entonces colegir que la Ley N° 19.496 será aplicable en cuanto concurren los siguientes requisitos: a) la existencia de un consumidor, b) la existencia de un proveedor, c) la existencia de una relación de

---

<sup>23</sup> Ley N° 19.496. CHILE. Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Biblioteca del Congreso Nacional. Santiago, Chile, 7 de marzo de 1997.

<sup>24</sup> *Ibíd.*

consumo y d) que la relación jurídica no sea de aquellas que el legislador a sustraído de la aplicación de la ley de protección de derechos del consumidor<sup>25</sup>.

Dado lo anterior es que es pertinente analizar estos requisitos en relación a la jurisprudencia recabada. Para dicha labor es imprescindible observar al consumidor dentro de la relación de consumo, ya que como veremos, ésta última afecta directamente al primero no pudiendo abstraerse el uno del otro dada la implicancia que dio el legislador a una para con la otra. Asimismo, obviaremos el análisis respecto del proveedor, dado que la discusión en los tribunales de justicia respecto de la calidad de este es tendiente a cero.

## 2.1 El Consumidor en la relación de consumo.

Como se mencionó precedentemente, la propia ley es la que define al consumidor como uno de los sujetos de la relación de consumo. Sin embargo, la aplicación estricta del concepto no ha estado exenta de discusión.

Por su parte, el profesor Ricardo Sandoval ha estimado que la definición legal “[s]e trata de un concepto restringido de consumidor o usuario que se limita tan sólo al destinatario final de los productos o servicios”<sup>26</sup>, estableciendo como uno de los requisitos para ostentar la calidad de consumidor “[I]a celebración por parte de la persona natural o jurídica de un acto jurídico oneroso”<sup>27</sup> recalcando que “[s]i el producto o servicio se obtiene mediante un acto o contrato gratuito, no se cumple el requisito para ser considerado como consumidor”<sup>28</sup>. Sin embargo, estas precisiones emanadas del sólo análisis del texto legal han encontrado escasa acogida en el plano jurisprudencial, llegándose a establecer que aquellos servicios

---

<sup>25</sup> Estas excepciones están contenidas principalmente en el artículo 2º y 2º bis.

<sup>26</sup> SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo. Derecho Comercial. Tomo I, Volúmen I. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 201 p.

<sup>27</sup> Ibíd.

<sup>28</sup> Ibíd.

que se prestan gratuitamente pero que están destinados a la relación de consumo, como los estacionamientos dispuestos en los establecimientos comerciales, forman parte integral de la oferta realizada por el proveedor<sup>29</sup>. En este sentido, la jurisprudencia ha entendido que las operaciones de los proveedores deben ser consideradas como una globalidad, esto por cuanto el desglose que se pueda hacer de sus servicios y la caracterización de estos como meros anexos, lleva al absurdo de considerar que dentro de la relación de consumo existen instancias en las que el consumidor no estaría protegido en sus derechos<sup>30</sup>.

Yendo más allá, la jurisprudencia ha prescindido del acto oneroso como *condicio sine qua non* de la relación consumidor-proveedor, fallando favorablemente en casos en los que se ha provocado daño al consumidor incluso cuando no se han cumplido las obligaciones emanadas de la compraventa<sup>31</sup>, reconociéndole así la calidad de consumidor incluso a falta del requisito señalado por el profesor Sandoval. Es así que se asimilaron formalmente consumidor y el concepto tradicional de cliente, cuestión que era la intención del legislador y que manifestó al incluir el término “consumidor” en el inciso segundo del artículo 30, el cual prescribe que “[e]l precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo”<sup>32</sup>, lo que reconoce de manera implícita la existencia del consumidor desde los estadios más primitivos de su relación con el proveedor.

En ese mismo orden de ideas, nos encontramos con que el juzgador ha interpretado y moldeado el concepto de consumidor para poder ajustarlo a la intención del legislador la cual queda de manifiesto en la historia de la Ley N°

---

<sup>29</sup> Ver NANCY CABELLO OCAMPO con HIPERMERCADO ALAMEDA LTDA y RICARDO VALENZUELA LAGOMARSINO con CENCOSUD RETAIL S.A.

<sup>30</sup> Ver NANCY CABELLO OCAMPO con HIPERMERCADO ALAMEDA LTDA

<sup>31</sup> Ver CENCOSUD SUMPERMERCADOS S.A. con ADELA CAVAS PIZARRO.

<sup>32</sup> Ley N° 19.496 de 1997.

19.955 que vino a modificar la normativa de Protección de Derechos del Consumidor con el fin de ampliar los espacios de protección de los consumidores extendiendo su ámbito de aplicación<sup>33</sup>.

Para dar cumplimiento al propósito legislativo, la tendencia ha sido entender que consumidor es todo aquel con la capacidad de ser destinatario final de bienes o servicios<sup>34</sup>, cuestión amplia que a nivel jurisprudencial ha llegado incluso a aplicar no solo a aquellos sujetos que efectivamente van a perfeccionar el acto de consumo, sino que a toda su familia o su círculo doméstico cuando estos se han convertido en los destinatarios de los bienes o usuarios de los servicios<sup>35</sup>. Respecto a esto último, se ha puesto énfasis en la necesidad de que el destinatario del bien o servicio tenga el carácter de “final” en orden a ser considerado consumidor, tal y como lo plantea, en su definición de consumidor, la Ley N° 19.496<sup>36</sup>.

## 2.2 La relación de consumo.

Entendemos entonces que la relación de consumo consiste en aquel vínculo jurídico en virtud del cual un consumidor adquiere de un proveedor bienes o servicios siendo el primero, destinatario final de aquello que le provee el segundo.

La regla general es que la Ley N° 19.496 se aplique de manera subsidiaria respecto de otras normas: así se desprende de su texto y lo ha dicho, como veremos, la jurisprudencia. Tenemos que después de los sujetos y sus calidades,

---

<sup>33</sup> Para mayor profundidad, se recomienda consultar la historia de la ley N° 19.955 de 2004, particularmente el mensaje presidencial, disponible en versión digital en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=227543>.

<sup>34</sup> Ver CENCOSUD SUMPERMERCADOS S.A. con ADELA CAVAS PIZARRO.

<sup>35</sup> Ver MARCO LLANCALEO con SUPER 10 S.A.

<sup>36</sup> Ver VÍCTOR BARROS con CURIFOR S.A.

la segunda razón más ventilada a nivel judicial y que pone en cuestión la aplicación de los estatutos de protección al consumidor, es la existencia de otras normas que regulan específicamente diversas relaciones particulares entre el consumidor y su proveedor.

#### 2.2.1 Excepciones a la aplicación y su tratamiento según la jurisprudencia.

El artículo segundo bis plantea una excepción de carácter general que tiene amplia incidencia en el ámbito judicial: la exclusión de la aplicación de la Ley de Derechos del Consumidor a todos aquellos proveedores cuya actividad esté regulada por leyes especiales. Sin embargo, a continuación se consagra la contra excepción: a) en aquellas materias que las leyes especiales no prevean; b) cuando se vea comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, y; c) en aquellos casos en que no se prevea un procedimiento indemnizatorio. Estas excepciones son claves al momento de definir la aplicación de la Ley N° 19.496 y ha suscitado numerosos debates respecto de la verdadera extensión de estos estatutos.

En este contexto y fuera de toda duda, la relación entre un proveedor y un sujeto “que adquiera un bien o demande la prestación de un servicio para incorporarlo en un proceso de producción de otros bienes o de prestación de otros servicios, no es un consumidor”<sup>37</sup>. Queda entonces descartada la aplicación del régimen de protección al consumidor a todo proveedor. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la Ley N° 20.416 que “Fija normas especiales para las empresas de menor tamaño”, en su artículo noveno establece que se le aplicará a las micro y pequeñas empresas el rol de consumidor y que por tanto, respecto de los contratos celebrados con sus proveedores, se aplicará lo preceptuado en la Ley N° 19.496. En relación a esto la jurisprudencia es escasa y poco concluyente, pero por lo pronto se puede apreciar que se ha descartado la

---

<sup>37</sup> SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo. Derecho Comercial, Tomo I. p. 130

aplicación estricta de dichos preceptos<sup>38</sup>, primando siempre la consideración del destino del bien o servicio.

Es común encontrarse con un sinnúmero de excepciones de incompetencia del tribunal fundadas en la existencia de normas especiales que regulan la relación entre el proveedor de, principalmente, servicios en particular<sup>39</sup> y sus consumidores. Sin embargo, los tribunales han sido claros al respecto: si bien la aplicación de la ley es subsidiaria, se debe entender que primará lo establecido por la Ley N° 19.496 en cuanto no exista, específicamente, un procedimiento indemnizatorio<sup>40</sup>. En ese sentido, nos topamos con que incluso se ha establecido que sólo cabe distinguir con el fin de determinar la competencia del tribunal cuando exista un procedimiento indemnizatorio en las leyes especiales, de lo contrario no se debe debatir el estatuto aplicable<sup>41</sup>. Así, podemos apreciar que el criterio es interpretar restrictivamente las excepciones a la aplicación de los estatutos relativos a los consumidores<sup>42</sup>, casos que son enumerados taxativamente<sup>43</sup>.

Otro aspecto a tener en cuenta, es la inclusión de cláusulas compromisorias, lo que es común, principalmente, en contratos de adhesión, y las cuales tienen como objetivo abstraer el conocimiento natural de los conflictos, entregándolos a un árbitro con fines que podrían incluso considerarse sospechosos, aún más teniendo en cuenta que por su naturaleza, los contratos de adhesión son patognomónicos de la ventaja del proveedor en la relación de consumo que el legislador trata de destruir. A propósito de estos pactos, se ha dicho recientemente que, en atención al planteamiento que hace el legislador de la

---

<sup>38</sup> Ver VÍCTOR BARROS con CURIFOR S.A.

<sup>39</sup> Por ejemplo compañías de seguros y de servicios básicos, entre otros

<sup>40</sup> Ver LOTERÍA DE CONCEPCIÓN con MARLON SIERRA TORO.

<sup>41</sup> Ver BANCO DE CHILE con SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

<sup>42</sup> Ver CLÍNICA DENTAL VITADENT con MARÍA SILVA HIDALGO.

<sup>43</sup> Ver BANCO DE CHILE con SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

Ley del Consumidor (con el fin de equiparar al consumidor con el proveedor, entendiéndolo como la parte débil de la relación<sup>44</sup>), la ley expresa que siempre subsiste el derecho del consumidor de recurrir ante el tribunal competente para la protección de sus derechos, pero que además debe atenderse a lo prescrito en el artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales, el cual sanciona expresamente que las materias de que conocen los Juzgados de Policía Local, son de arbitraje prohibido<sup>45</sup>. Asimismo, se debe considerar que, tal como lo sanciona el artículo 4° de la Ley N° 19.496, los derechos del consumidor son irrenunciables anticipadamente, entendiéndose el recurrir a tribunal competente para conocer de estas causas, como un derecho del consumidor<sup>46</sup>.

### 2.3 La Responsabilidad del Proveedor.

Nos hemos referido a la relación de consumo como un vínculo jurídico del cual emanan derechos y deberes. Sin embargo la responsabilidad, como vimos anteriormente, no emana de la celebración anterior de un contrato ni mucho menos. La inclinación es interpretar que la responsabilidad del proveedor contemplado en la Ley de Protección del Consumidor es de carácter extracontractual, ya que no supone el incumplimiento de un contrato, sino que la violación de un deber jurídico no contractual y que se configura producto de una conducta que causó daño al consumidor.<sup>47</sup>

Lo anterior nos lleva a preguntarnos acaso la responsabilidad del proveedor es objetiva o subjetiva. Al respecto, lo primero es remitirse al texto legal, el cual en su artículo vigésimo tercero prescribe “[c]omete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a

---

<sup>44</sup> Ver NIBALDO CONTRERAS URRUTIA con SEGUROS PENTA S.A.

<sup>45</sup> Ver MARIA RUIZ VERA con MAPFRE SEGUROS GENERALES S.A.

<sup>46</sup> Ver RENTA NACIONAL con SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

<sup>47</sup> Ver MARCO FIGUEROA con ENTEL PCS.

fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”<sup>48</sup>. De su sola lectura, resalta el hecho de que un requisito esencial para que se configure la infracción es la negligencia en el actuar del proveedor.

La jurisprudencia nos demuestra que, efectivamente, la responsabilidad del proveedor es de carácter subjetivo, debiendo, en todo caso, acreditarse por parte del consumidor la falta de diligencia del proveedor<sup>49</sup>, haciendo una distinción fundamental entre la infracción y el deber de indemnizar al consumidor. Lo anterior en especial atención a los plazos de prescripción, en los que se debe tener en cuenta que si bien la acción infraccional posee un plazo de 6 meses, la acción civil de indemnización de perjuicios se rige por las reglas generales, lo que permite al consumidor perjudicado verse indemnizado aun cuando la responsabilidad contravencional ha prescrito<sup>50</sup>.

---

<sup>48</sup> Ley N° 19.496 de 1997.

<sup>49</sup> Ver SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA y MARCO FIGUEROA con ENTEL PCS.

<sup>50</sup> Ver MARIA SILVA ERNHART con LAN AIRLINES S.A.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ÁLVAREZ U., Gabriel. Curso de Investigación Jurídica. 3ª.ed. Santiago: Legal Publishing, 2009. 249 p.

BASCUÑÁN V., Aníbal. Manual de Técnica de la Investigación Jurídica. 4ª.ed. Santiago: Jurídica de Chile, 1971. 265 p.

CABELLO T., Jorge. Manual de Metodología para la Investigación Sociojurídica. Santiago: Universidad Central de Chile, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, 2004. 234 p.

FIGUEROA Yáñez, Gonzalo. Curso de Derecho Civil. Tomo I. Santiago: Jurídica de Chile, 2010. 294 p.

HOCHMAN, Elena y MONTERO, Maritza. Técnica de investigación documental. México: Trillas, 1982. 88 p.

KELSEN, Hans. Teoría pura del derecho. Ciudad de México: Universidad Autónoma de México, 1982. 152 p.

Ley N° 19.496. CHILE. Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Biblioteca del Congreso Nacional. Santiago, Chile, 7 de marzo de 1997.

PIZZARRO W., Carlos. El fracaso de un sistema. Análisis Empírico y dogmático del control de cláusulas abusivas en contratos por adhesión. En: BARRIENTOS Camus, Francisca; MAZA Gazmuri, Íñigo y PIZARRO Wilson, Carlos. Consumidores. Santiago: Legal Publishing, 2012. pp 149-170.

SANDOVAL López, Ricardo. Derecho Comercial. Tomo I, Volúmen I. Santiago: Jurídica de Chile, 2005. 196 p.

SQUELLA Narducci, Agustín. Introducción al Derecho. Santiago: Jurídica de Chile, 2000. 576 p.

