



UNIVERSIDAD
Finis Terrae

UNIVERSIDAD FINIS TERRAE
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA DE DERECHO

**EL DERECHO A LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO DEL
SERVICIO DE ESTACIONAMIENTOS EN LA ACTUAL LEY**

N.º 19.496.

IGNACIO ANDRÉS RUGGIERI MARTÍNEZ

MATÍAS ALBERTO SILVA MARÍN

Memoria presentada a la Facultad de Derecho de la Universidad Finis Terrae para optar al
Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

Profesor Guía: María Rebeca Ahumada Durán

Santiago, Chile

2021

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO PRIMERO.....	10
ORIGEN DE NUESTRA LEY DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.....	10
1.1 Génesis de los derechos del consumidor: antecedentes internacionales.....	10
1.2 Historia de la protección de los derechos de los consumidores en Chile.....	18
CAPÍTULO SEGUNDO.....	26
ANÁLISIS A LA LEY N° 19.496 QUE ESTABLECE NORMAS DE PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES.....	26
2.1 Del ámbito de aplicación y disposiciones generales y especiales.....	26
2.2 De los procedimientos que origina la LPDC.....	33
2.3 Del Servicio Nacional del Consumidor.....	53
2.4 Título final.....	59
CAPÍTULO TERCERO.....	60
SOBRE LOS DERECHOS CONTENIDOS EN LA LEY N° 19.496.....	60
3.1 Derechos generales del consumidor.....	67
3.2 Derechos generales especiales del consumidor.....	72
3.3 Derechos del consumidor financiero.....	75
3.4 Sobre los derechos generales del consumidor.....	80
CAPÍTULO CUARTO.....	86
SOBRE EL DERECHO DE SEGURIDAD EN EL CONSUMO.....	86
4.1 Errores de diseño y deficiencias de seguridad en vehículos automotrices.....	92
4.2 Errores de diseño y deficiencias de seguridad en otros productos.....	93
4.3 Producción nacional de alimentos.....	94

4.4 Daños y perjuicios a la seguridad física de los consumidores.....	95
4.5 De la seguridad en los servicios financieros.....	97
CAPÍTULO QUINTO	102
SOBRE EL DERECHO A LA SEGURIDAD EN EL SERVICIO DE	
ESTACIONAMIENTOS	102
5.1 Sobre el contrato de estacionamiento.	105
5.2 Sobre los servicios de estacionamiento gratuitos.	110
5.3 De los estacionamientos pagados: obligaciones de las partes.	115
5.4 ¿Cuándo se considera que se ha cumplido eficazmente el derecho a la seguridad en el consumo?	116
5.5 Sobre la responsabilidad del proveedor en los servicios prestados ¿Pueden eximirse o limitar su responsabilidad?	121
5.6 Sobre el depósito y la atipicidad del contrato de servicios de estacionamiento.	126
5.7 Sobre la obligación de declarar bienes al interior de los vehículos y guardar objetos de valor en lockers o casilleros de seguridad y custodia.	131
5.8 El no uso de lockers de seguridad y declarar especies de valor en los estacionamientos ¿Se pueden considerar una exposición al peligro de parte del consumidor?.....	133
5.9 Infracción al deber de seguridad ¿Cuándo se materializa?.....	138
5.10 Para una efectiva ubicación de los mecanismos de seguridad.	144
CONCLUSIONES	148
BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

El derecho de consumo es una rama relativamente nueva en el derecho y su origen como tal data de tan solo un par de décadas posteriores al término de la Segunda Guerra Mundial, época marcada por conflictos bélicos. Gracias al silencio de las armas las diversas economías del mundo adoptan un rumbo hacia la manufactura en masa de nuevos y modernos artículos, cuya calidad y novedosa forma de comercializarlos les brindan un mayor confort a los consumidores. Paulatinamente aquellos productos que tenían una vida útil mayor, de los que incluso se esperaba que duraran toda una vida comienzan a desaparecer por productos cada vez más novedosos e innovadores, pero con una vida útil menor en comparación a sus antecesores, lo que, sumado al auge y acceso al crédito, permite alcanzar nuevos niveles de consumo de bienes y servicios. Pero una cosa es clara, la desproporción entre las partes de la relación comercial tiende a desaparecer y ser menos marcada gracias a los esfuerzos de los diversos Estados en la incorporación de nuevas legislaciones para proteger a este grupo de personas denominados consumidores.

Hoy en día nuestra economía se desarrolla en un escenario dinámico, con un mercado de producción de masas que facilita el acceso a nuevos bienes y servicios, bajo modalidades tan acomodadas que es posible celebrar dichos actos sin la necesidad de salir de nuestras casas. Desde la compra de alimentos, ropa y servicios básicos como internet, hasta tecnología, muebles, materiales de construcción, plataformas de streaming y entretenimiento, todo lo que deseemos está a solo un clic de distancia, cambiando por completo nuestra dinámica de consumo. Tan profundo es este cambio que incluso la importación de productos desde otros países es posible bajo el mismo modus operandi de compras por medio de páginas web y aplicaciones de smartphones.

Las nuevas modalidades de compra suponen un nuevo escenario en pleno proceso de metamorfosis que nos lleva hacia un mercado individualizado, que se destaca por ofrecer

una experiencia integral al consumidor, donde el individuo es el mercado y los esfuerzos se enfocan para un mejor relacionamiento con los clientes¹.

Así las cosas, al haber cada vez más clientes que son bombardeados por publicidad de nuevos y novedosos productos, el riesgo que producen los altos volúmenes de producción propicia la aparición de defectos en la producción de bienes, causando deficiencias de seguridad en dichos productos.

Si consideramos que la base de nuestra economía de mercado actual es la libertad² y que las fronteras son cada vez más tenues en la internación y exportación de productos, es necesario fortalecer los actuales sistemas de protección para frenar los eventuales perjuicios que puedan sufrir los consumidores. Surge así la necesidad de garantizar de mejor manera uno de los derechos clave para los consumidores: la seguridad en el consumo.

El derecho de seguridad en el consumo pretende proteger a la parte más débil de la relación comercial, pues el consumidor es el único afectado ante las deficiencias en la seguridad de los bienes y servicios que se transan y ofrecen en el mercado. El respeto de este derecho, reconocido incluso por Naciones Unidas, es de vital importancia y comprende un doble carácter que radica por un lado en la prevención de los potenciales riesgos para la salud e integridad física y patrimonial del consumidor, como también en la adopción de medidas suficientes para el resguardo e indemnización de los mismos.

Son los diversos Estados los encargados de fortalecer sus legislaciones para minimizar los riesgos derivados de productos defectuosos, de su uso o internación, cobrando relevancia la índole preventiva del derecho a la seguridad en el consumo pues lo que ocurre con los sistemas fuertes de responsabilidad no son suficiente ante esta problemática para los productos y servicios inseguros ofrecidos en el mercado. Así las cosas y con la adopción de

¹ Ugalde, Rafael. La evolución de un mercado de masas a un mercado individualizado. [En línea] <https://mundocontact.com/> 7 de octubre de 2019. [Fecha de consulta: 12 de mayo de 2021] Disponible en: <<https://mundocontact.com/marketing-la-evolucion-de-un-mercado-de-masas-a-un-mercado-individualizado/>>

² Libertad para decidir qué, cómo y cuándo producir, importar y comprar.

medidas reaccionarias se genera como efecto indeseado que los países con legislaciones más laxas en la materia se transforman en un puerto seguro para la llegada de todo tipo de productos inseguros y deficientes.

Siendo la línea cada vez más tenue entre los estados cuando se trata de comercializar bienes, las legislaciones deben ser fortalecidas cada vez más, no bastando la imposición de responsabilidades y sanciones, sino que enfocado en el ámbito preventivo³. Como punto de partida para esta investigación debemos tocar uno de los casos más perturbadores y debatibles sobre los derechos del consumidor y la seguridad en el consumo: el caso Ikea.

Ikea es una empresa multinacional sueca que se ha posicionado como una de las más importantes en la confección y exportación de muebles y objetos decorativos para el hogar. La mueblería es la rama más importante y por la que más se conoce gracias al atractivo diseño de sus productos a bajo costo. Sin embargo, esta empresa posee un oscuro secreto a voces, y es que al menos durante la última década al menos 8 niños en Estados Unidos han fallecido aplastados por cómodas y muebles provenientes de esta marca. Estos accidentes obedecen a errores de diseño que los hacen inseguros para su uso, por lo que la empresa se vio en la obligación de retirar millones de estos muebles por ser inseguros para los consumidores⁴.

Como consecuencia de estos accidentes, las familias afectadas se han involucrado en dolorosos procesos judiciales para obtener una respuesta del proveedor. Esto no es lo único objetable, pues con ocasión de las muertes la empresa y estando en pleno conocimiento de lo inestable de estos productos, la empresa recomienda como medida de seguridad el anclaje a la pared de estos muebles. De esta suerte de indicación se logra entrever dos puntos importantes: primero, que el proveedor tiene pleno conocimiento de lo inseguro de

³ Monasterio Blanco, María Pía. 2011. Desafíos Legales en materia de seguridad de productos riesgosos. Tesis [Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales]. Repositorio – Universidad de Chile. Santiago. Página 8.

⁴ Gallego Espina, José. 2020. Cuidado con las cómodas de Ikea: Jozef, el niño que murió aplastado por sus cajones es uno de muchos - El Español [en línea]: [Fecha de consulta: 29 de marzo de 2021] Disponible en: <https://www.elespanol.com/reportajes/20200111/cuidado-comodas-ikea-jozef-murio-aplastado-cajones/458705215_0.html>

sus productos pues comprende una deficiencia de diseño, lo que obedece a una obligación propia del proveedor del producto. En segundo lugar, pero no menos importante, el traspaso de una carga innecesaria e injusta a los consumidores para disminuir los riesgos en el uso de un producto defectuoso e inseguro.

En base a lo anterior corresponde formular un nuevo cuestionamiento: ¿corresponde a los consumidores la adopción de medidas de prevención extremas, fuera de lo normal, para que su acto de consumo sea lo suficientemente seguro? En otras palabras ¿la seguridad que entregan los proveedores en los actos de consumo es suficiente para asegurar al consumidor la indemnidad de sus derechos? En la práctica es lamentable aseverar que este cuestionamiento calza perfectamente con diversos tipos de productos y servicios, tanto para productos importados y fabricados dentro del país, pero también se refleja fuertemente en los servicios financieros y los servicios de estacionamientos. De estos últimos existe cierta controversia sobre la responsabilidad de aquellos proveedores que entregan este servicio de forma gratuita, pues se entiende que es un servicio anexo, lo que dista de los casos en que es el giro principal del proveedor. Por otro lado, se mantiene una pugna constante sobre si es deber del proveedor responder ante tales perjuicios cuando se han vulnerado los sistemas de seguridad ofrecidos por el mismo, e incluso, se pone en duda la necesidad de adoptar tales medidas, además el criterio de nuestros tribunales de justicia tampoco es unánime, ya que podemos encontrar sentencias que resuelven en sentidos contrarios.

De este modo se evidencia que, pese a no haber un criterio uniforme, nuestra legislación de derechos del consumidor está enfocada plenamente en el carácter resarcitorio, quedando relegado a un segundo plano el carácter preventivo, tanto para mercados, productos y servicios especiales y generales. Al restar protagonismo al carácter preventivo de la seguridad en el consumo se revelan una serie de consecuencias, pero la mayor de estas correspondería según veremos, a la causal principal en la deficiencia de los sistemas y servicios de seguridad que ofrecen los diversos proveedores, especialmente en la prevención de robos, daños y hurtos de vehículos aparcados en estacionamientos gratuitos y pagados. Pero esta actitud indolente no solo reposa en la presencia de los proveedores del servicio de estacionamiento, sino que se extiende a varias clases de productos o servicios,

siendo uno de los casos más comunes las vulneraciones a la seguridad bancaria con robos de dinero, o la falta de cuidado y diligencia en la manufactura y producción de bienes masivos.

Priorizar el enfoque preventivo en el deber de seguridad implicaría una reducción de los riesgos en la fabricación de productos defectuosos, mientras que el carácter resarcitorio permite que los consumidores afectados logren la adecuada indemnización por los peligros no erradicados por el proveedor. Es por ello que el control a priori de los potenciales riesgos debe ser preferido por sobre el resarcimiento a posteriori, pues en la mayoría de los casos esta le resulta insuficiente a la parte afectada, lo que a su vez permite un descongestionamiento importante en nuestros tribunales de justicia.

Este punto resulta clave para la materia toda vez que evidencia una marcada asimetría con que se relacionan los consumidores y proveedores, siendo estos últimos quienes obtienen un mayor beneficio, incluso con sentencias condenatorias en su contra por procedimientos judiciales que vulneren sus derechos como consumidor.

Manifestada la importancia del carácter preventivo del derecho a la seguridad en el consumo que esta investigación se dirige hacia una de las problemáticas más discutidas, y que aún mantiene un criterio dividido por la jurisprudencia: la seguridad en los estacionamientos.

Para buscar una solución definitiva en la teoría se realizará un exhaustivo estudio jurisprudencial a fin de indagar en los criterios que adoptan nuestros tribunales de primera y segunda instancia para determinar con exactitud cuándo se logra materializar una infracción al deber de seguridad en el consumo, y a su vez, determinar el criterio a seguir respecto de las deficiencias en los estacionamientos gratuitos, la procedencia de la indemnización de perjuicios y en qué casos procede dicha indemnización.

Para ello será necesario estudiar tanto nuestra Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores⁵ y adentrarnos más en el aspecto histórico y contexto en que se dictó, analizar su estructura junto a los antecedentes internacionales que forjaron los cimientos para estructurar nuestra actual Ley de protección de los derechos del consumidor.

⁵ Ley N° 19.496. CHILE. Establece normas sobre protección de los derechos de los Consumidores. Ministerio de economía, fomento y reconstrucción, Santiago, Chile, marzo de 1997.

CAPÍTULO PRIMERO

ORIGEN DE NUESTRA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Para dar contexto a la presente investigación es necesario revisar los antecedentes históricos del auge de esta rama del Derecho como también los fundamentos que se tuvieron en mente para su creación. Para ello se efectuará una expedita exposición sobre el contexto histórico que originó el genuino interés de los estados por legislar respecto de los derechos de los consumidores, para luego revisar la historia de esta materia en nuestro país y la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, también conocida por LPDC o LPC por sus iniciales.

1.1 Génesis de los derechos del consumidor: antecedentes internacionales.

En el contexto actual de desarrollo y protección de los derechos de los consumidores, la doctrina mayoritaria tanto nacional como internacional destacan como el antecedente más importante y generador de esta rama del derecho un hito puntual: el discurso del expresidente de los Estados Unidos John F. Kennedy del día 15 de marzo de 1962. Sin lugar a duda este hecho demarcaría el punto inicial nacional e internacional sobre la legislación de tales derechos. Pero no por ello debemos entender que esta fue la primera aproximación a la materia, sino que esta constituye la última de las tres fases que se pueden distinguir en la creación del Derecho de Consumo.

Estas tres etapas que aluden a contextos históricos distintos tienen una relación directa con el modelo de mercado imperante, correspondiendo a las siguientes fases⁶:

En primer lugar, tenemos la época de la vanguardia de los derechos del consumidor que data de principios del siglo XX, tiempo en que proliferan las organizaciones que ofrecen

⁶ Becker Abogados. [en línea]: <https://www.beckerabogados.cl/> Origen de la Ley del consumidor en Chile. [Fecha de consulta: 29 de Marzo de 2021]. Disponible en: <<https://www.beckerabogados.cl/blog/origen-de-la-ley-del-consumidor-en-chile/>>

orientación a los consumidores para una inversión responsable y la forma de reclamar respecto de productos defectuosos e inseguros. Esta corriente orientadora desaparecía tras la promulgación de las leyes sobre inspección de alimentos y medicamentos. Existe sin embargo un antecedente anterior que data del año 1890 y que corresponde precisamente a la *Ley Sherman Antitrust*⁷, impulsada por el Senador John Sherman. Básicamente esta Ley prohibía la creación de monopolios dentro del comercio americano, los que operaban en el mercado fusionando compañías que posteriormente terminan por restringir una sana y debida competencia. Las asociaciones entre estas empresas se denominaban *trust* y se definen como “*asociaciones de empresas que produciendo los mismos productos o servicios establezcan un monopolio fijando precios o la propiedad de paquetes de acciones que supongan un control*” (Ahumada Durán, 2019, pág. 23).

La segunda fase se caracterizó por una poderosa práctica de poner a prueba los productos ofrecidos en el mercado. Esta fase data de la década de 1920 en los Estados Unidos y que trajo consigo el nacimiento de la Unión de Consumidores (Consumers Union) en enero de 1936, una organización sin fines de lucro que se ha encargado de publicar la revista “*Consumer Reports*” caracterizada por la entrega de información útil para un consumo responsable y la promoción de una mejor vida, salud y finanzas en los consumidores. Esta década, conocida popularmente como “*los locos años 20*”, fueron la antesala de la posterior sociedad de consumo de los Estados Unidos. Las posibilidades de acceso a una vivienda de la clase media, el impulso consumista, la multiculturalidad de la música y la vida nocturna desembocaron en un frenesí para la adquisición de bienes y productos, costumbre que prontamente se trasladaría a Europa, tal como destaca Gonzalo Toca Rey en el artículo *Hijos de los años veinte: así surgió la sociedad del consumo*⁸.

⁷ Wikipedia - John Sherman – Ley Sherman Antitrust. [en línea] [Fecha de consulta 19 de abril de 2021] Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/John_Sherman#Ley_Sherman_Antitrust>

⁸ TOCA REY, Gonzalo. [en línea]: La Vanguardia | Hijos de los años veinte: Así surgió la sociedad del consumo [Fecha consulta: 17 de marzo 2021]. Disponible en: <<https://www.lavanguardia.com/historiayvida/historia-contemporanea/20200316/474107753690/asi-surgio-la-sociedad-del-consumo.html>>

En el referido artículo el autor recalca que “*el consumismo se transformó en una de las señas de identidad de una época en la que todos perdieron la cabeza y muchos perdieron hasta la camisa. Era el precio del frenesí y de abandonarse a las llamas del placer*”.

Como anécdota histórica del auge económico y consumista de las familias americanas, estas podían optar por hogares propios y mejores equipados con los que se pudieron contentar las generaciones anteriores. Así las cosas, en “*en 1930, tres de cada cuatro hogares estadounidenses tenían acceso a la corriente eléctrica, y la mitad cocinaba con gas*”. El auge de los electrodomésticos para equipar las nuevas viviendas también fue clave en esta época, se estimaba que “*en 1926, una de cada seis casas tenía su propio receptor de radio*” y cinco millones de hogares contaban con una lavadora, incorporándose en muchas más las neveras, tostadoras y cafeteras. Incluso el acceso a los automóviles para la clase media fue posible con la producción de casi nueve millones de Ford T Model. Este auge económico facilitaba el acceso a más y mejores bienes que cualquier generación, por lo que la labor del Consumers Union era fundamental para la sociedad americana post primera guerra mundial.

La tercera fase es la más importante de todas, pues se constituye como la primera evidencia gubernamental con incidencia en el derecho internacional, además de ser un hito que la mayoría de la doctrina síndica como el fundante del derecho de los consumidores; el discurso “*Consumidores somos todos*” del expresidente de los Estados Unidos John F. Kennedy del 15 de marzo de 1962⁹.

En dicha oportunidad el discurso fue pronunciado ante el congreso pleno de Estados Unidos y enfatizó en la urgente necesidad de legislar sobre las necesidades de los consumidores, pues tal como versó el señor Kennedy, los consumidores son la base económica de un país y a la vez el grupo más desamparado en las relaciones comerciales debido a la asimetría con que se celebran dichas relaciones contractuales. Además, en él se articularon los cuatro derechos básicos de los consumidores, los que posteriormente fueron reconocidos como la Declaración de Derechos del Consumidor o “*The Consumer Bill of Rights*”, que constituyen el primer catálogo de derechos en la materia, los que a saber

⁹ Aytojaen.es [en línea]: “Consumidores somos todos”, Discurso de JFK. 15 de marzo de 1962. Disponible en: <http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2_13065_1.pdf> [Fecha de consulta 20 de mayo de 2020].

consagraban: el derecho a la seguridad, derecho a ser informado, el derecho a elegir y el derecho a ser escuchado¹⁰.

De esta forma inicia el proceso legislativo internacional de esta nueva rama del derecho llamado derecho de consumo, el que podemos entender como el “*conjunto de normas jurídicas emanadas de los poderes de los Estados, destinadas a la protección del consumidor o usuario, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones a fin de mantener una relación contractual de equilibrio entre dichas partes*” (Ahumada Durán, 2019, pág. 22).

En palabras del propio JFK los consumidores son “el grupo mayoritario de la economía, afectando y siendo afectados por la práctica totalidad de las decisiones económicas públicas y privadas”. Asimismo, como grupo mayoritario en la economía de un país los “dos tercios del gasto total en la economía provienen de los consumidores. Pero son el único grupo importante en la economía que no están organizados eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada”. Este fue un punto crítico en que tanto organismos internacionales como los diversos Estados tomaron conciencia de esta urgente necesidad de legislar para proteger a este grupo de individuos no organizados llamado consumidores¹¹.

El nuevo mundo post segunda guerra mundial tuvo como producto el auge de nuevos mercados cada vez más industrializados con capacidad de entregar mejores bienes a los consumidores, grupo que con el desarrollo de mercados financieros logró acceso al crédito, aumentando por una parte su nivel de consumo, pero por otro desequilibrando en mayor medida sus relaciones contractuales. De esta forma es que Estados Unidos fue la base para la génesis de la construcción dogmática y la ulterior instauración de los inaugurales cuerpos normativos en materia proteccionista del consumidor. Esto en parte por las características y particularidades propias de su economía y la sociedad norteamericana contemporánea al

¹⁰ CHACC VEGA, Macarena. Análisis crítico de la existencia de un catálogo de derechos básicos de los consumidores en el artículo 3° de la Ley 19.496. Tesis (Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago, Chile: Universidad de Chile, Escuela de Derecho, Noviembre de 2016. Págs. 23, 28 y 31.

¹¹ Aytojaen.es [en línea]: “Consumidores somos todos”, Discurso de JFK. 15 de marzo de 1962. Disponible en: <http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2_13065_1.pdf> Página 1. [fecha de consulta 20 de mayo de 2020].

discurso, toda vez que esta sociedad constituye el ejemplo clásico de lo que teóricamente se conoce como “sociedad de consumo”. Pero ¿qué es una sociedad de consumo? Se puede definir como aquella sociedad que basa su sistema económico en el consumo masivo de bienes y servicios. Con la Revolución Industrial inicia un cambio paulatino en que los países avanzan a paso firme hacia sociedades de este tipo, centralizadas en el consumo de bienes, situación que se ve fortalecida con el término de la Segunda Guerra Mundial. Se da pie para que los países y sus economías sean cada vez más industrializadas, entregándole mayor valor al capital, la publicidad y el marketing, los que juntos consuman un rol imprescindible en las sociedades de consumo, promoviendo una necesidad a veces excesiva de acumular bienes que son demostrativos de una señal de estatus y bienestar¹².

El postulado por Kennedy es de tal importancia que durante los años venideros diversas Organizaciones no gubernamentales orientadas a la protección de los consumidores, como la misma Consumers International, tomaron como base la Consumers Bill of Rights del citado expresidente para iniciar una campaña durante la década del 80’ sobre la importancia de una legislación internacional en esta materia que unificar los criterios en pro del consumidor. Es considerado de tal importancia que desde el año 1983 se consagró esta fecha como el “Día internacional de los derechos de los consumidores”. Según la propia Consumers International *“la celebración de este día es una oportunidad para exigir que se respeten y protejan los derechos de todos los consumidores y para protestar contra los abusos del mercado y las injusticias sociales que menoscaban estos derechos”*¹³. Todo esto, sin olvidar otro antecedente en internacional en la materia, correspondiente a las primeras Directrices de la Comunidad Económica Europea del año 1975.

En apariencia la CEE toma como base el discurso de JFK, hay diferencias substanciales entre uno y otro, partiendo por ejemplo que el discurso se puede considerar como una propuesta con un valor retórico que no incorpora valores dogmáticos ni vinculantes, sino

¹² COLL MORALES, Francisco. Sociedad de Consumo. [en línea]: Economipedia.com [Fecha de consulta 13 de mayo de 2021]. Disponible en: <<https://economipedia.com/definiciones/sociedad-de-consumo.html>>

¹³ CONSUMERS INTERNATIONAL. [en línea]: Día mundial de los derechos del consumidor. [Fecha consulta: 21 de mayo de 2021]. Disponible en: <<https://es.consumersinternational.org/what-we-do/world-consumer-rights-day>>

más bien una propuesta proteccionista hacia el grupo económico más vulnerado (Chacc Vega, 2016, pág. 31). Este último comentario no pretende desmerecer la relevancia del discurso y la propuesta de Kennedy, la que fue innovadora a tal punto de ser citado como referencia para el desarrollo de esta rama del Derecho moderno que repercute hasta nuestros días.

Finalmente, la CEE termina por ampliar el catálogo de derechos de los consumidores al incorporar la protección a la salud, intereses económicos, reparación de los daños y educación del consumidor, todo esto con el objeto de brindar una protección más eficaz a los derechos reconocidos en Estados Unidos (Chacc Vega, 2016, pág. 32).

Regresando a la década de 1980, internacionalmente no existía un criterio unificado sobre las normas de protección de los consumidores¹⁴, tras una campaña liderada por la Consumers International y la presión de otras Organizaciones Internacionales No Gubernamentales de defensa de los Consumidores, el 16 de abril de 1985 se aprueban las Directrices de la Asamblea General de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, las que fueron ampliadas en 1999 por el Consejo económico y Social, y aprobadas el 22 de diciembre de 2015 (Ahumada Durán, 2019, pág. 24), esto con el objeto de entregar una mejor y más actualizada protección a los problemas de los consumidores reales, tales como los servicios financieros y el comercio electrónico.

En pocas palabras las Directrices corresponden al conjunto de principios y valores esenciales que los Estados miembros de las Naciones Unidas debieran garantizar a los consumidores en sus respectivas legislaciones. Estas Directrices *invocan los principios fundamentales de la protección de los consumidores*¹⁵, puesto que son el instrumento jurídico que se encarga de delimitar sus derechos como tal. Nuevamente se parte de la base entregada por John F. Kennedy. En este orden de ideas la CI considera como derecho

¹⁴ A diferencia de lo que ocurría continentalmente con la CEE que ya había regulado la materia en Europa.

¹⁵ CONSUMERS INTERNATIONAL. 2016. La protección de los Consumidores: por qué es importante para usted. Londres, Reino Unido: 2016. [En línea] [Fecha consulta: 25 de marzo de 2021]. Página 3. <https://www.consumersinternational.org/media/2051/un-consumer-protection-guidelines-spanish.pdf>.

básico de todo consumidor tener acceso a productos seguros y servicios de calidad, un trato justo y soluciones efectivas ante las complicaciones en sus actos de consumo¹⁶.

Lo que hoy nos parece sensato en el papel en la práctica no siempre se refleja, principalmente por la dificultosa tarea con que los consumidores han tenido para hacer oír su voz. Es por lo que con el paso de los años se han incorporado nuevos derechos a los expuestos por Kennedy en su discurso a fin de aumentar este ámbito de protección, añadiendo al referido catálogo los siguientes derechos: el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, derecho a reparar, derecho a la educación del consumidor y derecho a un medio ambiente sano¹⁷.

Para la elaboración de las Directrices se encargó a varios expertos en la materia provenientes de diversos países para trabajar conjuntamente con *representantes de los grupos de consumidores, y del gobierno, la industria y otras organizaciones internacionales*. Sus principales objetivos corresponden a la entrega de una adecuada protección a todos los consumidores; garantizar que los bienes y servicios respondan a las necesidades de los consumidores; alentar niveles más altos de conducta comercial ética; evitar las prácticas comerciales abusivas; facilitar el desarrollo de grupos de consumidores independientes; fomentar la cooperación internacional en el campo de la protección de los consumidores; alentar el desarrollo de las condiciones de mercado que ofrezcan a los consumidores mejores opciones a precios más bajos; promover el consumo sustentable¹⁸.

En cuanto al contenido y organización de las Directrices, estas se dividen en cuatro títulos identificados con números romanos, los que corresponden respectivamente a: Objetivos, Principios Generales, las Directrices propiamente tal y Cooperación Internacional. De los

¹⁶ CONSUMERS INTERNATIONAL. 2016. La protección de los Consumidores: por qué es importante para usted. Londres, Reino Unido: s.n., 2016. [en línea] [Fecha de consulta: 25 de marzo de 2021]. Pág. 2 <https://www.consumersinternational.org/media/2051/un-consumer-protection-guidelines-spanish.pdf>

¹⁷ Wikipedia - Consumer Bill of Rights. 2021. [en línea]: En.wikipedia.org. [fecha de consulta: 16 de abril de 2021] Disponible en: <https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer_Bill_of_Rights>

¹⁸ CONSUMERS INTERNATIONAL. 2016. La protección de los Consumidores: por qué es importante para usted. Londres, Reino Unido: s.n., 2016. [en línea] [Fecha de consulta: 25 de marzo de 2021]. Pág. 6. <https://www.consumersinternational.org/media/2051/un-consumer-protection-guidelines-spanish.pdf>

títulos uno de los más importantes para esta investigación corresponde al título III de las Directrices, el que trata específicamente desde el número 11 y siguientes el *principio* de la Seguridad física, mismo principio que nuestra Ley 19.496 regula en diversas normas que más adelante se estudiarán. De momento basta con advertir que, del contenido relacionado a la Seguridad en el consumo, existen normas dentro y fuera de la Ley, las que trabajan con una suerte de funcionalidad sistemática, como una unidad, toda vez que existe una interconexión entre los derechos del consumidor y el mandamiento del legislador para la correcta custodia de estos derechos.

Es preciso mencionar que si bien estas Directrices no son obligatorias ni legalmente vinculantes¹⁹, si son aceptadas internacionalmente tras su aprobación por la Asamblea General de Naciones Unidas y el consejo de expertos internacionales que la ratificó. De lo anterior no siempre resulta posible adoptarlas como enfoque universal por la totalidad de los países atendida la complejidad de contextos políticos, económicos y sociales de cada cual, empero si pueden ser seguidos como un conjunto de principios y recomendaciones generales para sus legislaciones internas.

Finalmente, queda destacar un carácter preventivo dominante que poseen las Directrices como principios en materia de protección al consumidor, el que busca promover en los diferentes Estados miembros y sus leyes de protección al consumidor.

A nivel nacional la protección de estos derechos recae en las enunciaciones contempladas por la Ley N° 19.496. En su dictación el legislador tuvo en expresa consideración los principios entregados por las Directrices de Naciones Unidas y el denominado catálogo de derechos entregado por las mismas, inspirados originalmente por la Consumers Bill of Rights. En este sentido los derechos de los consumidores se encuentran regulados en el artículo 3° de la Ley, siguiendo la misma idea del catálogo de derechos, solo que, de una

¹⁹ CONSUMERS INTERNATIONAL. 2016. La protección de los Consumidores: por qué es importante para usted. Londres, Reino Unido: s.n., 2016. [en línea] [Fecha de consulta: 25 de marzo de 2021]. Pág. 6. <https://www.consumersinternational.org/media/2051/un-consumer-protection-guidelines-spanish.pdf>

forma diversa, tratándose los derechos y obligaciones conjuntamente en algunas normas, mientras que otras se relacionan directamente para su debida protección.

1.2 Historia de la protección de los derechos de los consumidores en Chile.

Tal como ya se advertía en párrafos anteriores, la legislación chilena en la materia recae en la Ley N° 19.496, la que tiene como primera función consagrar los principales derechos y obligaciones de los consumidores, y las obligaciones del proveedor de todo tipo de productos y servicios, especialmente aquellos servicios financieros que nuestra legislación contempla en un acápite particular, haciendo la distinción entre los derechos y deberes del consumidor general y los del consumidor financieros.

De la premisa anterior se pueden advertir dos situaciones, primero, que en nuestra LPDC existe una sistematización respecto los derechos, deberes y obligaciones contenidos en la ley y, en segundo lugar, que nuestra Ley mantiene los principios e ideas generales impartidos por las Directrices de Naciones Unidas, tales como el respeto de la seguridad física, la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo, los que según veremos se articulan en derechos para los consumidores, invistiendo con la facultad de velar por la promoción, protección y respeto de tales derechos al organismo estatal denominado Servicio Nacional del Consumidor o Sernac, organismo que juntamente con sus antecesores ha realizado esta labor desde 1932²⁰.

Las facultades del Servicio se extienden también a velar por el respeto de otras normas que digan relación con el consumidor o leyes especiales, interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar, ejercitar sus facultades fiscalizadoras, llevar a cabo un procedimiento especial y voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, entre otras funciones,

²⁰ Servicio Nacional del Consumidor. Historia. [En línea] [Fecha de consulta: 26 de abril de 2021]. Disponible en: <<https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-20891.html>>

las que se encuentran debidamente reguladas en el artículo 58, título VI de la Ley, denominado “*del servicio nacional del consumidor*”.

Sobre las leyes especiales referidas en el párrafo anterior podemos mencionar la Ley 20.009²¹ encargada de limitar la responsabilidad de los usuarios de tarjetas bancarias en caso de extravío, robo o hurto. De momento podemos mencionar su recientemente reforma de fecha 29 de mayo de 2020 que vino a fortalecer en cierta medida los derechos de los usuarios de tarjetas de crédito, débito y en general tarjetas de pago, ante situaciones no contempladas como el fraude online y las deficiencias de la ciberseguridad, tal como veremos en su oportunidad en el título cuarto de esta investigación. Dado lo anterior, esta reforma beneficia a los usuarios de tales productos por el incremento de denuncias debido a la ineficiencia de los sistemas de seguridad de los productos ofrecidos por los diversos proveedores, pues es dado en el caso, que la parte más débil de la relación comercial previo a la reforma, no lograba obtener una reparación extrajudicial por los perjuicios sufridos, siendo necesario iniciar un nuevo procedimiento para obtener tal reparación.

Referente a la Ley de Protección del Consumidor, esta se promulgó el 7 de febrero de 1997 y fue publicada el 7 de marzo del mismo año en el Diario Oficial, entrando así en vigencia. No obstante, el Sernac ya tenía al menos 7 años de vida como tal, pues este fue el organismo encargado de crear un cuerpo normativo que garantizara los derechos básicos a los consumidores, y que asimismo impulsara un sistema institucional que entregara orientación jurídica y eduque a la población para un consumo seguro y responsable²². Previo al nacimiento del Sernac han existido diversos cuerpos legales y otros organismos a los que se les encargó el desarrollo y resguardo de los derechos de los consumidores.

Podemos mencionar como uno de los primeros antecedentes de la labor protectora de los derechos de los consumidores a la institución conocida como el **Comisariato General de**

²¹ Ley N° 20.009. CHILE. Establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude. Ministerio de Hacienda, Santiago, Chile, 01 de abril de 2005. Modificada con fecha 29 de mayo de 2020.

²² Sigue la idea de las Directrices de Naciones Unidas de un desarrollo sustentable, como en los puntos 55, 58, 66, 67, 68 del mismo cuerpo normativo.

Subsistencia y Precios creado por el Decreto Ley 520 de 1932. Este Decreto dictado durante el Gobierno de Carlos Dávila, tuvo como mandato principal enfrentar materias de consumo para *evitar el monopolio, resolver reclamos y fijar normas de calidad para los productos*²³ a raíz de la crisis económica del año 1929. Fuera de esto, una de sus labores principales fue la de asegurar a la población (especialmente a los grupos más desamparados) la adquisición de bienes de primera necesidad como el vestuario, la alimentación, el alumbrado, el transporte y ciertos productos medicinales. En este contexto era labor del Estado fijar los precios considerando la capacidad de producción y las necesidades del consumo, evitando la especulación, acaparamiento y el alza artificial de los precios²⁴.

Con el paso de los años en 1953 se creó la **Superintendencia de Abastecimiento y Precios (SAP)** a través del Decreto con Fuerza de Ley N° 173, organismo que a los pocos años fue substituido tras la dictación del Decreto con Fuerza de Ley N° 242 que creó la Dirección de Industria y Comercio o **DIRINCO**. Este organismo dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción tenía por funciones principales la fiscalización, como también facultades para emitir juicios y dictámenes técnicos, fijar precios, recibir denuncias de consumidores y sancionar al infractor en caso de ser procedente²⁵.

En la década de 1970 y con un nuevo sistema económico instaurado conocido como *el libre mercado*, la DIRINCO fue perdiendo sus facultades fiscalizadoras y fijadoras de precios para ser reestructurada en el año 1980. Con esta reforma pierde las facultades que la caracterizaron anteriormente y conforme con las directrices del Ministerio de Economía, sus nuevas labores consistían en implementar las acciones necesarias para permitir la

²³ Servicio Nacional del Consumidor. Revista 80 años del Servicio Nacional del Consumidor de Chile. Página 5. [En línea] [Fecha de consulta: 29 de abril de 2020] Disponible en: <<https://issuu.com/sernac/docs/revista-80-anos-del-servicio-nacional-del-consumid>>

²⁴ Comisariato General de Subsistencias y Precios - Memoria Chilena, Biblioteca Nacional de Chile. 2018. Memoriachilena.cl [en línea]: Disponible en: <<http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-92685.html>> [fecha de consulta: 15 de marzo de 2020].

²⁵ Servicio Nacional del Consumidor. Revista 80 años del Servicio Nacional del Consumidor de Chile. Página 5. [En línea] [Fecha de consulta: 29 de abril de 2020] Disponible en: <<https://issuu.com/sernac/docs/revista-80-anos-del-servicio-nacional-del-consumid>>

transparencia del mercado mediante la entrega de información y educación a los consumidores²⁶.

Un hito de gran importancia en materia de protección de los Consumidores es la **dictación de la Ley N° 18223** del 10 de junio de 1983 que deroga el Decreto Ley N° 280 de 1974. Esta nueva ley se caracterizó principalmente por ser una propuesta normativa especial en la protección de derechos del consumidor y por el establecimiento de conductas más propias de la relación proveedor-consumidor, marcando lo que sería el principio de una legislación destinada en la protección de los consumidores. En su cuerpo se tipifican las infracciones que iban en perjuicio directo del consumidor, lo que a su vez era sancionando como delito económico, como también la enunciación de las sanciones para los actos atentatorios y perjudiciales para este grupo vulnerable de la economía. Tales conductas al quedar tipificadas como contrarias a derecho y la economía en general son motivo suficiente para adjudicar facultades investigativas y sancionatorias a la DIRINCO, derivando así el conocimiento de los ilícitos contenidos en la ley 18.223 al tribunal competente²⁷.

De lo anterior se logra apreciar el enfoque punitivo que poseía la anterior Ley 18223, la que consagra diversos tipos legales y que cuya omisión haría incurrir al proveedor respectivo en una multa a beneficio fiscal que variaba entre 50 y 100 UTM, aplicable solo cuando las conductas tipificadas se hubieren consumado. Como ejemplos contemplados en la Ley 18223 tenemos la defraudación de los consumidores en la venta de productos y servicios del artículo 1°, el cobro de precio superior al exhibido o promocionado del artículo 2°, la negativa injustificada de venta en el artículo 3°, la no rotulación de bienes cuando ésta fuese exigida artículo 4°, la negativa de prestar servicio técnico del artículo 5°, y la suspensión o paralización injustificada de los servicios del artículo 6°.

²⁶ Servicio Nacional del Consumidor. Revista 80 años del Servicio Nacional del Consumidor de Chile. Página 6. [En línea] [Fecha de consulta: 29 de abril de 2020] Disponible en: <https://issuu.com/sernac/docs/revista-80-anos-del-servicio-nacional-del-consumid>

²⁷ CHACC VEGA, Macarena. Análisis crítico de la existencia de un catálogo de derechos básicos de los consumidores en el artículo 3° de la Ley 19.496. Tesis (Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago, Chile: Universidad de Chile, Escuela de Derecho, Noviembre de 2016. Pág. 16.

De esta forma ocurre un cambio de criterio en la Ley, pasando estas infracciones de una connotación delictual a una infraccional; ya no son sancionadas con penas de presidio, sino que, con multas, así se mantiene claro el carácter infraccional del artículo 9 "*de las faltas e indemnizaciones previstas en el título anterior* (denominado 'de las infracciones en perjuicio del consumidor'), *conocerá el juez de policía local respectivo*"²⁸. En cuanto al conocimiento de las acciones individuales, la competencia corresponde los juzgados de policía local, característica que se mantiene hasta el día de hoy con nuestra actual Ley 19.496, lo que busca en cierta medida facilitar el acceso a la justicia para los consumidores ya que estos tribunales representan una cercanía con los consumidores.

La aparición del Sernac ocurre en el año 1990, pero más que ser un cambio sustancial en cuanto a sus funciones y atribuciones, se debe entender como un simple cambio de nombre de la antigua DIRINCO a este nuevo Servicio Nacional del Consumidor. Tal como se advertía precedentemente, la tarea principal correspondía a la elaboración del nuevo marco legal para los derechos de los consumidores, el que nace a la vida jurídica en 1997. Conjunto a la creación de la LPDC fue impulsado un sistema institucional que entrega orientación jurídica y educación que orientara a la población hacia un consumo seguro y responsable.

La nueva normativa vendría a definir tanto los derechos y deberes esenciales de los consumidores, como también las atribuciones del SERNAC para mediar en los conflictos que afectan a los consumidores. Parte del contenido de la Ley se dedica al establecimiento de las *reglas del juego* para el mercado de bienes y servicios, escenario en que los usuarios de estos productos se encuentran en un mercado plano de desigualdad en sus relaciones contractuales²⁹, por lo que el objetivo de la Ley es corregir esta marcada desproporción.

²⁸ Por tanto, este carácter de infraccional en el incumplimiento de la obligación por el proveedor, hace creer que fue el motivo de entregar el conocimiento de las materias de protección al consumidor a los Juzgados de Policía Local, los cuales, conocen principalmente infracciones o faltas, generalmente en materia de tránsito y ordenanzas municipales.

²⁹ Servicio Nacional del Consumidor. Revista 80 años del Servicio Nacional del Consumidor de Chile. Página 6. [En línea] [Fecha de consulta: 29 de abril de 2020] Disponible en: <<https://issuu.com/sernac/docs/revista-80-anos-del-servicio-nacional-del-consumid>>

Se destacan como principios fundantes de la Ley N° 19.496 promover la información adecuada para los consumidores, la educación y protección de sus derechos, además de fomentar la participación ciudadana de los mismos. Estos principios se encuentran consagrados por las Directrices de Naciones Unidas, las que son una de las fuentes inmediatas para nuestra LPDC, juntamente con el Derecho español sobre la materia, y por supuesto la Declaración de Derechos de los Consumidores de Estados Unidos, de donde se adopta el modelo de “catálogo de derechos”³⁰.

Ya con la consagración de la LPDC en nuestro derecho, los años siguientes derivan en una serie de constantes reformas que buscan adaptar la Ley a los tiempos actuales, incorporando nuevos derechos, regular materias no contempladas y en resumen adoptar nuevos mecanismos y procedimientos para el resguardo y protección de los derechos de la población, pues al fin y al cabo todos somos consumidores. Ejemplo de esto es la regulación de las cobranzas extrajudiciales, el derecho de retracto al firmar ciertos contratos y las normas que integran de forma más activa a las asociaciones de Consumidores, a la par de la posibilidad de accionar colectivamente.

Las reformas instauradas en la Ley traen consigo los primeros juicios colectivos que inician tras la dictación de la Ley 19.955 del año 2004, que modifica e incorpora las acciones que protegen los intereses colectivos y difusos de los consumidores, procedimientos que toman protagonismo a partir del año 2005 en contra de algunas multitiendas por cobros excesivos sobre los límites legales en las compras con crédito. A modo de ejemplo tenemos la sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol 12.355-11 de fecha 24 de abril de 2013, en donde condena al proveedor CENCOSUD Administradora de Tarjetas S.A., declarando nula y sin ningún valor la cláusula novena del contrato de sus tarjetas de crédito que exigía un cobro que se apartaba del marco legal al cobrar comisiones

³⁰ Sobre el concepto de catálogo de derechos, tanto los derechos y deberes correlativos que consagra la LPDC se encuentran esparcidos a lo largo de la Ley de una forma inorgánica. No obstante, las normas se relacionan directamente entre ellas. En ciertos casos las obligaciones aparejadas se encuentran implícitas en la norma, como el derecho de seguridad en el consumo al exigir un consumo seguro, es el proveedor quien debe ofrecer tales productos y servicios de forma segura sin afectar al consumidor. De esta manera los derechos se entrelazan unos con otros actuando de forma sistemática, formando una unidad que regula de mejor manera derechos y deberes correlativos.

excesivas para el mantenimiento de las tarjetas emanadas del proveedor. Estos cobros eran considerados como abusivos y se condenó a la restitución de los excedentes captados por concepto de intereses mal cobrados mediante depósito del monto en las cuentas personales de cada uno de los afectados³¹. Otro caso importante ocurre el año 2009 de mano con una investigación de la fiscalía nacional Económica en lo que se conoció como “*el caso Farmacias*” que finalmente terminó en una demanda colectiva³².

Otro antecedente importante y que desencadenaría en nuevas modificaciones en la materia ocurre durante el año 2010, época en que el Sernac realizó un proceso de estudio de los contratos de adhesión financieros para transparentar y terminar con las cláusulas abusivas en dichos contratos. Este estudio terminó siendo prioridad en la agenda pública y para el año 2012 se dictaría la Ley 20.555 que vino a modificar nuevamente la LPDC, la que sería calificada como una de las más grandes reformas incorporando en el último tiempo tras darle vida al denominado **SERNAC Financiero**³³.

Esta reforma aumentó la competencia y facultades del Servicio para brindar una mejor y mayor protección a los consumidores. Es la propia sociedad chilena quien cansada de los abusos que sufrían en el mercado financiero terminan por poner en conocimiento de los Legisladores esta situación, permitiendo una toma de conocimiento sobre la situación vivida y que sirve de antesala para la creación del Sernac Financiero, entendiendo por tal el nuevo marco legal que fortalece y complementa los derechos de todo consumidor de productos y servicios financieros al imponer obligaciones no contempladas previamente a las empresas que presen servicios financieros.

³¹ El fallo apelado resulta ser bastante llamativo, toda vez que en primera instancia el 10° Juzgado Civil de Santiago ordenó además la indemnización de una U.T.M. para cada consumidor, indemnización que fue eliminada de la sentencia reproducida en segunda instancia luego que la Ilustrísima considerare como “nula” y por lo tanto “inexistente” dicha cláusula, por ende, no existiría perjuicio para establecer tal indemnización, procediendo solamente a la devolución de los mismos cobros improcedentes.

³² Servicio Nacional del Consumidor. Historia. [En línea] [Fecha de consulta: 26 de abril de 2021]. Disponible en: <<https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-20891.html>>

³³ Ley N° 20.555. CHILE. Modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al servicio nacional del consumidor. Ministerio de economía, fomento y turismo; subsecretaría de economía y empresas de menor tamaño, Santiago, Chile, 05 de diciembre de 2011.

Desde el 2012 el SERNAC cuenta con mayores facultades de fiscalización en materias que le fueron inaccesibles en su minuto, sumado a la falta de información de los consumidores al contratar productos financieros, la falta claridad y certeza sobre los montos a pagar al contratar créditos de consumo, sumado a los montos excesivos de los mismos fueron algunos de los motivos para llevar a cabo la reforma, la que incorpora también el “Sello SERNAC”, la creación de nuevas obligaciones para los Proveedores de estos servicios, el establecimiento de mayores requisitos en los contratos de adhesión, y la posibilidad de designar algunos funcionarios del SERNAC como ministros de fe para fiscalizar y certificar las infracciones a la Ley.

Se fortalece nuevamente al Servicio con una nueva facultad consistente en solicitar documentación y antecedentes a los proveedores relacionados con la información básica comercial de bienes y productos que ofrecen al público y de toda otra información considerada indispensable para que el Servicio pueda ejercer sus atribuciones.

El 13 de septiembre de 2018 se promulga la Ley 21.081 que viene a fortalecer nuevamente los derechos de los consumidores entregando nuevas herramientas al Servicio, modificación que entró en vigor el 14 de marzo de 2019 y que tiene como novedades principales: otorgar nuevas y más rigurosas facultades fiscalizadoras al SERNAC, reforzar las demandas y procedimientos de mediaciones colectivas para darle mayor rapidez y efectividad a los mismos consumidores, se modifican artículos esenciales que dictan relación con los plazos de prescripción de las acciones que contempla en la Ley, el incremento de los montos de las multas por infracciones a la misma, se alteran las reglas de determinación del tribunal competente. Estos y otros aspectos serán revisados en el capítulo siguiente enfocado al estudio de la estructura de la Ley y posteriormente los derechos consagrados, enfocados en el derecho a la seguridad en el consumo, especialmente dentro del servicio de los estacionamientos.

CAPÍTULO SEGUNDO

ANÁLISIS A LA LEY N° 19.496 QUE ESTABLECE NORMAS DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

El cuerpo de nuestra Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores está conformado por 6 títulos que agrupan las normas contenedoras de los derechos y deberes de los consumidores, las obligaciones de todo proveedor de bienes y servicios, los tipos infraccionales y las acciones destinadas a iniciar los procedimientos que también contempla la propia ley para resolver los conflictos entre las partes mencionadas, como también normas sobre la organización y facultades propias del SERNAC.

De una primera lectura superficial se puede advertir inicialmente que consta de 62 artículos, no obstante, este no es el número exacto pues con las constantes modificaciones se han incorporado nuevos artículos, los que se han incorporado por medio de letras o incisos agregados bajo la nomenclatura bis o ter, como ocurre con el artículo 11° bis, sobre fondos concursales para asociaciones de consumidores. Estas acepciones obedecen a los cambios que realzan y extienden las normas ya incorporadas con antelación.

En concreto para estudiar la Ley de Protección de los Consumidores se analizarán sus títulos agrupados en 3 conjuntos, el primero del “ámbito de aplicación y definiciones básicas”, las “disposiciones generales” y las “disposiciones especiales”, luego los procedimientos consagrados por la Ley en un acápite propio y finalmente los títulos V y VI que regulan el sello SERNAC y el Servicio Nacional del Consumidor propiamente tales.

2.1 Del ámbito de aplicación y disposiciones generales y especiales.

El Título primero “Ámbito de aplicación y definiciones básicas” se caracteriza por ser reducido ya que cuenta solo con 3 artículos pero que revisten una vital importancia por cuanto reglan y delimitan las diversas materias y el ámbito de aplicación de la LPDC.

El artículo primero señala que el objeto de la Ley es: *normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones y el perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias*. También entrega la definición de conceptos relevantes para la materia que son consumidores y proveedores³⁴, información básica comercial, publicidad, anunciante, contrato de adhesión, promociones y oferta.

El artículo 2° establece el ámbito de protección de la Ley al determinar cuáles son los actos amparados bajo el alero de la Ley N° 19.496. Primeramente, se encuentran en la letra a) del señalado artículo, los actos jurídicos mixtos conforme a las estipulaciones contenidas en el Código de Comercio. Estos actos mixtos significan que para el consumidor son civiles mientras que para el proveedor son mercantiles (una actividad habitual), siendo esta la categoría más importante por la cantidad de transacciones de este tipo diariamente realizadas. Posteriormente, se encuentran determinados en términos más específicos: los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas; aquellos actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar el goce de inmuebles amoblados para turismo/descanso; contratos de educación de enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria³⁵; contratos de venta de vivienda realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización; los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud.

³⁴ Según el artículo 1° número 1, se debe entender por consumidor o usuario aquellas personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios. Por su parte y según el número 2 de la misma norma, el proveedor es aquella persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que habitualmente desarrolla actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que cobra precio o tarifa. Se excluye a quienes posean título profesional y ejerzan su actividad de forma independiente.

Se destaca de este concepto la habitualidad y el cobro de un precio o tarifa, quedando fuera las donaciones o el cobro de un premio por un sorteo a beneficio. Estas situaciones no calzan con lo descrito por la norma.

³⁵ Artículo 2° letra d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;

Este título regula también la facultad del consumidor para recurrir ante el tribunal respectivo accionando individualmente para obtener la indemnización de los perjuicios originados en su contra cuando las leyes especiales no contemplen un procedimiento indemnizatorio particular para tales casos, todo en virtud del artículo 2 bis.

Hoy por hoy el ámbito de aplicación compete a cualquier acto que consista en la venta de bienes o prestación servicios a cambio de un precio o tarifa. De esta forma se estaría protegiendo a los consumidores ante los posibles perjuicios que emanen del incumplimiento a las normativas que protejan sus derechos como consumidores, por parte de proveedores que precisamente aleguen la falta de leyes especiales. De esta forma quedaría reglada bajo el alero de la LPDC toda actividad económica, siendo la más común la venta de bienes o servicios.

El título segundo de las “disposiciones generales” se estructura en 3 párrafos, comenzando el primero de ellos con el artículo 3°, contenedor de los derechos fundamentales que la Ley establece hacia los consumidores, lo que se estructura en una suerte de catálogo, un estilo similar a las propuestas contenidas en las Directrices de Naciones Unidas. Estos derechos se dividen en dos grupos: por un lado, están los derechos generales del consumidor y por otro los derechos del consumidor financiero (introducidos el año 2012 con la ley 20.555).

En términos generales estos derechos corresponden a la libre elección del bien o servicio, el derecho a una información veraz y oportuna, la no discriminación arbitraria, la seguridad en el consumo de bienes y servicios, el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños materiales y morales en caso de cualquier incumplimiento, la educación para un consumo responsable y el deber de celebrar operaciones de consumo en el comercio establecido.

En el párrafo segundo del artículo 3° se encuentran los derechos del consumidor de productos y servicios financieros, donde encontramos: el derecho de recibir información del costo total del producto o servicio , conocer las condiciones objetivas previas que el proveedor establece para acceder al crédito y otras operaciones financieras, la liberación

oportuna de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas, derecho a elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía , el derecho a conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento, y finalmente los derechos consagrados en la Ley que regula la Portabilidad Financiera³⁶.

Los siguientes artículos 3 bis y 3 ter regulan el derecho de retracto de ciertos bienes y productos³⁷, y sobre los contratos de educación respectivamente. Concluye este párrafo con el artículo 4° que establece la irrenunciabilidad anticipada de los derechos que esta ley establece a los consumidores.

Con el artículo 5° se da inicio al párrafo 2° “de las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores”. Toman el nombre de Asociaciones de Consumidores aquellas organizaciones que, facultadas por la ley, se constituyen de diversas formas con independencia de intereses económicos y políticos, a fin de proteger, informar, educar y difundir el conocimiento de la LPDC a los consumidores. También poseen facultades suficientes para tomar la representación y defensa de los consumidores en las causas que comprometan sus derechos con independencia de si estos sean o no afiliados a dichas organizaciones, o si corresponda a la promoción del interés individual, colectivo o difuso, ejerciendo la acción respectiva para cada caso e interponiendo los recursos que procedan³⁸.

El párrafo 3° de las “*obligaciones del proveedor*” contempla tales mandamientos para los proveedores de bienes y servicios desde el artículo 12 y siguientes, norma que contempla la obligación de **respetar todos los términos, condiciones y modalidades conforme las cuales se ofrecen o convienen con el consumidor la entrega del bien o prestación del**

³⁶ Este nuevo derecho fue incorporado el 09 de junio de 2020 a través de la Ley 21236, respecto la Ley de portabilidad financiera que permite a los usuarios de un banco o institución financiera, traspasar sus cuentas y dinero a otra institución. Posibilidad similar de lo que ocurre con la portabilidad numérica entre compañías de telefonía.

³⁷ Esta es una norma especial que únicamente procede en los términos y respecto de los casos contemplados por la norma, todo en un plazo de 10 días. Es importante recalcar que este derecho de retracto es diverso a lo que ocurre en las grandes tiendas de retail, toda vez que esta opción o derecho de retracto no procede en la mayoría de los casos, siendo una norma excepcional.

³⁸ Producto de la reforma de la ley 21.081 las facultades de estas organizaciones se han visto reforzadas, creándose así un fondo concursable para el financiamiento de iniciativas que adopten estas Asociaciones en el cumplimiento de sus objetivos, según el artículo 11 bis.

servicio. Esta norma es esencial, de hecho, se considera una norma madre pues se puede aplicar sistemáticamente junto a otras normas de la LPDC, estando presente en la mayoría de los casos que se producen infracciones a los derechos del consumidor, ya sea por no respetar los términos, condiciones y modalidades de contratación. Asimismo, su aplicación es compatible con ciertos derechos generales del consumidor como la seguridad en el consumo contemplado en la letra d) del artículo 3º, así como ocurre en los casos de robo de especies al interior de un vehículo estacionado, sea este un servicio gratuito o pagado³⁹.

El resto del articulado del párrafo 3º contempla diversas normas que constituyen obligaciones para los proveedores, los que tienen un tratamiento poco prolijo al estar desordenadas, situación que dista enormemente de la redacción y orden de los derechos del consumidor del artículo 3º, bajo una estructura de catálogo de derechos y deberes correlativos para los consumidores. Las normas ubicadas en el resto del párrafo reglamentan reglamenta los contratos por internet en el artículo 12 A, las obligaciones para los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el artículo 12 B, el artículo 13 que regula la negativa injustificada del proveedor para la venta de bienes y servicios.

Otros giros regulados en este párrafo son con respecto a la comercialización de productos usados, refaccionados e incluso productos nuevos que incorporen piezas usadas o refaccionadas, que impone la obligación de informar tal condición con envoltorios o avisos visible, en el artículo 14⁴⁰. Por su parte el artículo 15 reglamenta el respeto de los consumidores en relación a los sistemas de seguridad y vigilancia de los locales comerciales⁴¹. Desde el artículo 15 A al 15 C se contemplan normas para diversos servicios como el 15 A que contempla obligaciones para los proveedores de servicios de

³⁹ Este servicio cuando es ofrecido de forma gratuita y anexa a otro servicio ofrecido por el proveedor, obedece a un interés de captar clientela, siendo un elemento esencial para el giro principal del negocio según podemos apreciar en gran parte de nuestra jurisprudencia nacional.

⁴⁰ En caso de visibilizar esta información se les eximirá de cumplir el derecho de opción (o triple opción) contenida en los artículos 19 y 20, no obstante, de cualquier garantía que haya ofrecido voluntariamente el proveedor en este caso.

⁴¹ La norma en comento regula una situación muy delicada que corresponde a los casos de sorprender a un consumidor en la comisión de un delito flagrante. Personal de seguridad se limitará bajo su responsabilidad, ponerlo a disposición de las autoridades competentes “sin demora”. Pero en caso de no constituirse delito, se sancionará conforme el artículo 24.

estacionamientos al público general, donde se limita el cobro del precio o tarifa y la prohibición de cláusulas de exención de responsabilidad⁴².

En el 4° párrafo se regulan las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión. Así el artículo 16 que establece los contenidos de las cláusulas que invaliden los contratos de adhesión, salvo que el contrato subsista en su esencia sin la cláusula nula (art. 16 A), mientras que el procedimiento para declarar su nulidad será el contenido en el Título IV. Los requisitos mínimos del contrato de adhesión los trata el artículo 17⁴³, y desde el 17 B en adelante se contiene la regulación de los contratos de adhesión financiero, esto es, sobre productos financieros tales como créditos y seguros que emanan de bancos e instituciones financieras.

La “*Responsabilidad por Incumplimiento*” es el título del párrafo 5° que se refiere a los tipos contravencionales. Inicia con el artículo 18 que regula sobre el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado. Otra norma troncal en la materia es el artículo 23 que reglamenta como infracción genérica, y bastante recurrente en la práctica, la del proveedor que ocasione un menoscabo al consumidor en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, al actuar negligentemente, por fallas o deficiencias en la calidad, cantidad o identidad del mismo producto. Por su parte encontramos en el artículo 20 uno de los derechos más importantes para el consumidor conocido como el derecho a la “triple opción”.

A consecuencia de la reforma originada por la Ley 21.081, el artículo 24, que contempla la sanción genérica para las infracciones de las normas de la LPDC que no tengan sanción especial o expresa (y la regla general), se ha visto drásticamente modificado. El monto actual de estas sanciones pecuniarias asciende hasta las 300 Unidades Tributarias Mensuales, a diferencia de las 50 que se ponderaban previamente. Asimismo, se incrementa

⁴² Artículo 15 A número 5, párrafo segundo.

⁴³ Como requisitos del contrato está el tamaño mínimo de la letra de 2,5 milímetros y el idioma castellano, bajo sanción de no producir efecto alguno.

a 2.250 UTM las multas por sobreventa de espectáculos regulado en el artículo 23 inciso 2° y para la publicidad engañosa del artículo 24 inciso 2°⁴⁴.

A propósito de la Ley 21.081, se imponen mayores sanciones para las infracciones sobre interés colectivo o difuso dentro del nuevo artículo 24 A, otorgándole al tribunal competente la facultad de aplicar multas en atención al número de consumidores afectados bajo un carácter cuantitativo⁴⁵.

Otro cambio esencial que debemos resaltar es el aumento en los plazos de prescripción contenidos en el artículo 26 respecto de la responsabilidad contravencional del proveedor. Previo a la reforma, estas acciones prescribían dentro del plazo de 6 meses contados de la ocurrencia de la infracción a la Ley, plazo que hoy en día asciende a 2 años contados desde la infracción respectiva⁴⁶, mientras que la acción civil se regirá por los plazos comprendidos dentro del Código Civil o la ley especial según sea el caso. Las multas impuestas prescribirán al cabo de un año contado desde que la sentencia que las contiene se encuentre firme o ejecutoriada.

El título tercero denominado “disposiciones especiales” se compone de 5 párrafos que introducen materias específicas, siendo el primero de la “información y publicidad”, contemplando desde el artículo 28 al 34, estableciendo infracciones por publicidad falsa y engañosa, mensajes publicitarios, comunicación promocional y/o publicitaria vía correos electrónicos, rotulación de bienes y servicios, la posibilidad de solicitar la reforma correctiva por falsa publicidad⁴⁷ y la información básica comercial.

⁴⁴ Esta norma tiene especial relación con el derecho a la seguridad en el consumo, siendo analizada con posterioridad.

⁴⁵ Esta posibilidad permite dar la apariencia de otorgar una mayor garantía a los consumidores que sus derechos como colectividad serán mayormente respetados, pero que, en caso contrario, las multas podrán llegar a ser ejemplificadoras de la mano con esta norma.

⁴⁶ Este plazo de 2 años se suspende desde que el consumidor interponga el respectivo reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el SERNAC, como también por la comunicación formal del Servicio al proveedor por el cual pone en conocimiento el reclamo del consumidor. Tramitado el respectivo reclamo los plazos vuelven a correr normalmente. Artículo 26 inciso 2° de la LPDC.

⁴⁷ Artículos 31 y 33 de la Ley N° 19.496.

El segundo párrafo, que contempla las “*promociones y ofertas*”, cuenta únicamente con 2 artículos, mientras que el tercero “*del crédito al consumidor*” se conforma por los artículos 37 a 39 C. Destaca el artículo 37 ya que contiene los requisitos mínimos y esenciales que exige la ley para toda operación de consumo que conceda crédito directo al consumidor⁴⁸.

El párrafo cuarto trata las “*normas especiales en materia de prestación de servicios*” en los artículos 40 a 43, mientras que el párrafo quinto, de las “*disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios*”, solo se aplicará en aquello no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios (art. 44). Aquí se contienen normas dirigidas tanto para proveedores de servicios o productos potencialmente peligrosos para la salud o riesgosos, como para los fabricantes, importadores o distribuidores de bienes o servicios potencialmente peligrosos o que hayan sido declarados como tales. También tenemos algunas restricciones y obligaciones para fabricantes e importadores de videojuegos en el artículo 49 bis, como indicar el nivel de violencia y exigir documentación para demostrar la mayoría de edad tratándose de productos catalogados para mayores de edad.

2.2 De los procedimientos que origina la LPDC.

El título IV “*de los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley*” ha sido el más afectado por las modificaciones que trajo consigo la Ley 21.081, comenzando por el nuevo nombre que se le ha dado a este Título, toda vez que anteriormente se denominaba “*del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso*”.

Hasta antes de la reforma contábamos únicamente con dos procedimientos: primero estaba el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local que correspondía a la regla general, tal

⁴⁸ Esta norma contiene modificaciones de los años 2004 con la Ley 19.955, el 2013 con la Ley 20.715 y del 2018 con la 21.062, siendo esta última la que fija los límites de los gastos que podrán cobrarle al consumidor por concepto de cobranza extrajudicial sobre los créditos impagos y la obligación que tienen estas empresas de cobranza o del mismo proveedor del crédito al consumidor, comunicarle ciertos datos antes de iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda.

cual mandataba el artículo 50 A, siendo estos Juzgados los competentes para conocer todas las acciones que emanaban de la Ley. Este procedimiento deriva su regulación a la Ley 18.287, normativa que sistematiza el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el que funcionaba con ciertas modificaciones y particularidades que trata la Ley 19.496 en sus diversas normas. El segundo procedimiento correspondía al contenido en el párrafo 2° del mismo título, aplicable tras la vulneración de los intereses colectivos o difusos de los consumidores y se tramitaba ante la Justicia Civil.

Actualmente la Ley alberga dentro de los 4 párrafos contenidos en este título un total de tres procedimientos. Por su parte el primer párrafo trata las “*normas generales*”, que revisten suma importancia por tanto el artículo 50 contempla los distintos tipos de acción según el interés afectado, los que a saber son: el interés individual y los intereses colectivo y difuso.

El artículo 50 comienza señalando que “*las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores*”. Asimismo “*el incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes...*”.

Se repite la idea anterior al incorporar la expresión denuncias o acciones, dando a entender que esta facultad o potencia para iniciar un procedimiento por ocasión de las infracciones a la Ley 19.496 le corresponden tanto al consumidor como al SERNAC, ambos titulares de la misma y capaces de accionar ante el tribunal competente. El resto del inciso segundo del artículo 50 contempla el fin que persiguen las denuncias y acciones, por cuanto están: “*destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda*”.

Los fines perseguidos por las acciones contempladas en la Ley buscan, en primer lugar, la sanción del proveedor infractor de una norma de la LPDC, pero fuera de esta finalidad principal podemos encontrar también la obtención de la nulidad de una cláusula abusiva dentro de los contratos de adhesión, obtener compulsivamente la prestación incumplida por el proveedor, ordenar la cesación del acto destinado a afectar el ejercicio de un derecho reconocido por ley, y las destinadas a la obtención de una indemnización⁴⁹ o reparación de los daños y perjuicios causados por el proveedor.

Finalmente, el artículo 50 define las denuncias o acciones que regula la misma Ley, entendiéndose por tales: las de interés individual, que son promovidas exclusivamente en la defensa de los derechos del consumidor afectado; el interés colectivo, promovido en las acciones que pretenden defender los derechos de un conjunto determinado o determinable de consumidores ligados a un proveedor por un vínculo contractual; y el interés difuso, promovido para defender un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Existe una cuarta clase de acción que está tratada en el artículo 58 letra g) denominada acción de interés general de los consumidores. La geografía distante de esta acción con las demás obedece a su tratamiento conjunto con las demás facultades del Sernac, organismo titular a quien le corresponde su ejercicio. El objeto de esta acción es facultar al Servicio para que denuncie los respectivos incumplimientos de las normas que dicen relación con el consumidor. La voz interés general no debe ser confundida con las acciones colectivas o difusas, situación que ha prolongado un fuerte debate sobre las diferencias de estas acciones y respecto de las atribuciones de que efectivamente goza el Sernac.

El interés general está referido hacia hechos de gran trascendencia para los consumidores, especialmente por la alta posibilidad de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios, con ocasión de la frecuencia con que tales hechos puedan materializarse

⁴⁹ El inciso final del artículo 50 exige para la determinación de cualquier indemnización o reparación de perjuicios que se acredite el daño sufrido por el consumidor. Tratándose del interés colectivo, se exige demostrar el vínculo contractual.

concretamente en las relaciones comerciales de las partes (Ahumada Durán, 2019, pág. 59). Ahora bien, el criterio que determina la posibilidad de afección respecto de la generalidad de los consumidores está considerado como un criterio cualitativo, algo diverso de lo que ocurre con las acciones colectivas y difusas, ya que estas últimas obedecen a un criterio cuantitativo que, según se explica en la LPDC, se configuraría cuando se afecta un número determinado de consumidores: 50 o más.

En este orden de ideas sacamos a colación la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Concepción de fecha 02 de octubre de 2018 en causa Rol N° 159-2018, la que en su cuarto considerando se refiere a la acción de interés general de la siguiente forma:

“4.- Que según se ha resuelto por esta misma Corte en causa Rol 81-2018, por “causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores” deben entenderse aquellas referidas a hechos que, o bien afecten efectivamente a un grupo significativo de consumidores o usuarios, o bien que, aun cuando afecten en concreto y en particular a una sola persona, sean susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios; por lo que los intereses generales de los consumidores pueden afectar en un juicio en concreto a una sola persona consumidora o a un grupo de personas o consumidores; y por ello el SERNAC puede iniciar acciones tanto de causas individuales o colectivas, pues el interés general protege a toda la sociedad”.

La sentencia citada señala un punto relevante respecto de la acción de interés general, cuya tramitación sigue las reglas del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, esto significa que los intereses individuales y generales de los consumidores se conocerán conjuntamente, haciendo posible que un consumidor que haya iniciado su acción personalmente de pie a que el Servicio se haga parte en la misma o viceversa, que el Sernac denuncie las infracciones respectivas y el afectado interponga su demanda civil y querrela infraccional respectivamente.

Otra de las normas que se actualizó de sobremanera es el artículo 50 A, pues anteriormente confería la competencia absoluta de todas las acciones que nacían de la Ley 19.496 a los Jueces de Policía Local, mientras que la norma actualizada versa en el siguiente sentido: *“las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor”*.

Ya no se habla de competencia absoluta para los Juzgados de Policía Local, pues únicamente conocen las acciones de interés individual, limitándose la elección del tribunal competente a dos criterios determinados por el domicilio del consumidor o el del proveedor, muy diverso de lo contemplado anteriormente por la Ley⁵⁰. Otro aspecto a destacar es que la reforma prohíbe expresamente la prórroga contractual de la competencia.

El artículo 50 B establece que lo no previsto por el procedimiento general (establecido en el Párrafo 2° del título IV), será subsidiado por las disposiciones de la Ley 18.287 sobre los procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, por la Ley 15.231 y el Código de Procedimiento Civil que actúa de forma supletoria⁵¹.

Por su parte el artículo 50 C concede una de las facultades (o derechos según veremos) más relevantes en la materia al no requerir patrocinio de un abogado habilitado para accionar la denuncia, querrela o demanda respectiva ante los Juzgados de Policía Local⁵². De esta forma pesa sobre el consumidor el deber de realizar las gestiones útiles que acrediten la infracción, sumado a que sobre esta parte recaerá plenamente la carga de la prueba. Para la debida acreditación de la infracción y los demás puntos de prueba se seguirán las reglas

⁵⁰ Antes se hablaba de tribunal competente aquel que correspondía a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato, donde se hubiese cometido la infracción o dado inicio a la ejecución, todo a elección del actor.

⁵¹ De igual mente el Código de Procedimiento Civil subsidia en lo no contemplado por la LPDC al procedimiento especial del Párrafo 3° para las denuncias o acciones de interés difuso o colectivo.

⁵² Esta facultad generalmente juega un arma de doble filo para el consumidor, ya que una persona común y corriente no maneja a cabalidad los conocimientos legales para tramitar como corresponde una causa de esta índole, especialmente porque el inciso 3° de esta norma mandata que las partes “podrán realizar todas las gestiones destinadas a acreditar la infracción y probar su derecho, pudiendo valerse de cualquier medio de prueba admisible en derecho”.

contempladas en los artículos 1698 del Código Civil y del 341 del Código de Procedimiento Civil, normas que contemplan la prueba instrumental, la prueba testimonial, la confesión judicial, la inspección personal del tribunal, la prueba pericial⁵³ y las presunciones. En cuanto a la apreciación de los medios de prueba ofrecidos, serán valorados conforme las reglas de la sana crítica, correspondiéndole al Juez determinar el valor probatorio conforme las reglas de la lógica y las máximas de la experiencia.

No obstante, esta facultad conferida por el artículo 50 C, la misma norma establece que respecto de los consumidores que no puedan costear su defensa, podrán igualmente ser asistidos por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente o por cualquier institución pública o privada, incluyéndose en estas las asociaciones de consumidores que desarrollen programas de asistencia judicial gratuita⁵⁴.

En los artículos siguientes se regulan materias asociadas con la tramitación de los procedimientos, como las reglas a seguir en los casos de proveedores que sean personas jurídicas, las sanciones de las demandas temerarias que ascienden hasta 300 U.T.M. (con la excepción del procedimiento del artículo 51 para los intereses colectivos o difusos)⁵⁵, y la facultad del artículo 50 F que permite a los jueces ordenar la custodia de aquellos bienes susceptibles de causar daño y la suspensión de los servicios que causen posibles y graves daños a los usuarios, del artículo 50 F. Termina este párrafo con el artículo 50 G que

⁵³ Sobre la prueba pericial destaca su uso en casos asociados a causas por garantía legal en vehículos como en la causa Rol 29785-P-2018 del Juzgado de Policía Local de Macul, caratulados SERNAC con DERCO, en que fue solicitado informe de peritos para determinar que el vehículo adquirido por el consumidor, no poseía las fallas que este alegaba. Otro uso frecuente de peritos ocurre con las denuncias fundadas del Servicio Nacional del Consumidor, que son aquellas iniciadas por estudios de sus ministros de Fe, como ocurre con la causa Rol 14184-JF-2017 del Juzgado de Policía Local de La Reina, caratulados SERNAC con SODIMAC S.A. en tal causa se denunció que el proveedor incumplía con su deber de otorgar información veraz y oportuna en una serie de productos eléctricos (luces navideñas) que no tenían los rotulados exigidos por la ley. Para determinar las faltas en tales productos y los riesgos de los mismos, fue imperante la designación de peritos eléctricos que determinarían las especificaciones técnicas y si estas cumplían o no con las mismas, pues la información exigida no estaba a la vista para los consumidores.

⁵⁴ En este punto cobran total relevancia las Organizaciones o Asociaciones de Consumidores pues son estas quienes pueden prestar representación judicial a las personas.

⁵⁵ Tratándose de demandas temerarias por acción colectiva o difusa la multa correspondiente asciende hasta la suma de 200 U.T.M., pudiendo sancionarse al abogado conforme a las facultades disciplinarias de los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales, dando lugar también a la responsabilidad penal y civil solidaria en virtud del reformado artículo 50 E.

consagra como procedimientos de única instancia aquellos cuya cuantía no exceda de 10 U.T.M. y que cuya multa no podrá exceder de lo otorgado al consumidor por concepto de sentencia definitiva.

El párrafo 2° titulado “*del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local*” se encuentra regulado de forma exigua, conformado únicamente por dos artículos, pese al hecho de remitirlo a otro cuerpo legal. Es posible realizar ciertas precisiones en comparación a lo mandado por la antigua Ley, recalando algunas particularidades que trajo consigo la reforma del 2018.

Por un lado, la Ley anterior contaba con dos párrafos en el título IV, pero este no entregaba un tratamiento orgánico al procedimiento de carácter general. El artículo 50 confería la competencia absoluta de todas las causas por infracción de los derechos de los consumidores a los Juzgados de Policía Local, por lo que no existía la necesidad de incorporar normas que regularan dicho procedimiento en la LPDC, es más, existían solo algunas normas que añadían una que otra particularidad al procedimiento, Ejemplo de esto es la posibilidad contemplada en el artículo 50 C para presentar la lista de testigos en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba, facultad únicamente existente en este procedimiento, y que tras la reforma se encuentra consagrada en el artículo 50 H.

El párrafo 2° de la nueva LPDC inicia con el artículo 50 H, el que en su inciso primero establece que “*el conocimiento de la acción ejercida a título individual para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieron lugar por infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local*”. Ya no existe aquella expresión que les otorgaba la competencia absoluta por regla general, correspondiendo al consumidor elegir el tribunal competente (sea el Juzgado de su domicilio o del proveedor). Se repite la misma idea del artículo 50 y se prohíben tanto la prórroga de la competencia contractual como la reconvención del proveedor.

El inciso 2° del artículo 50 H, indica que el procedimiento se iniciará siempre por demanda escrita del consumidor, la que deberá notificarse personalmente por receptor judicial,

procediendo la notificación subsidiaria del artículo 44 del Código de Procedimiento Civil, siempre que se tenga certeza de su domicilio en virtud del inciso 3°.

Una vez notificado el proveedor se citará a un comparendo concentrado donde las partes deben realizar todas sus presentaciones y gestiones procesales necesarias para probar su derecho y acreditar la infracción⁵⁶. En la audiencia se presentan todos los medios de prueba incluyendo la presentación y examen de testigos cuya lista se puede presentar hasta el inicio de la audiencia de contestación, conciliación y prueba según el inciso 4°. El inciso 5° establece que será el tribunal quien distribuya la carga de la prueba conforme la disponibilidad y facilidad probatoria que tenga, contemplando la facultad de decretar una nueva audiencia con el único fin de presentar la prueba faltante⁵⁷.

Las eventuales excepciones que se presenten serán tramitadas conjuntamente con el asunto principal y se fallarán en la sentencia definitiva (inciso 4°), mientras que los incidentes se promueven y tramitan en la misma audiencia de estilo, conjuntamente con el asunto principal (inciso 6°). De esta forma su interposición no paraliza el curso de la misma, independientemente de su naturaleza. Una vez evacuada la última audiencia el tribunal tendrá un plazo de 30 días para dictar la sentencia definitiva según lo mandatado en el mismo inciso.

Concluye el artículo 50 H con algunas precisiones sobre como determinar la cuantía del asunto, el que se determina según el monto de lo demandando por el consumidor sin considerar la multa aplicable al caso y de esta forma: si esta no excede de 25 U.T.M. será un procedimiento de única instancia e inapelable; pero en caso contrario, si el monto demandado supera las 25 U.T.M., o cuando no se pueda determinar el valor de lo

⁵⁶ Inciso 4° del referido artículo 50 H. Esta audiencia de comparendo se puede llamar de diversas formas, como comparendo de estilo, audiencia de conciliación, contestación y prueba, o comparendo concentrado, pues en su realización se deben realizar todas las gestiones oportunas como presentar y acompañar todos los medios probatorios, presentar excepciones y evacuar traslados.

⁵⁷ Como ejemplo de audiencias especiales tenemos las audiencias de absolución de posiciones, como la realizada en la causa Rol 15649-2-2017 del Juzgado de Policía Local de Peñalolén, caratulados SERNAC con MICROPLAY S.A., de fecha 05 de abril de 2017; o las audiencias de exhibición de video, como la solicitada en causa Rol 226322-3-2018 del 2° Juzgado de Policía Local de Puente Alto, caratulados SERNAC con Supermercados Montserrat SAC de fecha 05 de septiembre de 2018.

demandado o denunciado por el consumidor, la demanda será considerada de superior cuantía y se tramitara el procedimiento como primera instancia, procediendo recurso de apelación en contra de la sentencia dictada en el proceso.

Finaliza el párrafo 2° con el artículo 50 I, estableciendo que la aplicación del mismo procedimiento se aplicará en aquellos casos que el consumidor decida perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante los Juzgados de Policía Local, conforme lo dispuesto por el artículo 50 A.

El párrafo 3° del título IV regula “*el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*” y que, en sus diversos artículos, establece los requisitos mínimos de la demanda, las peticiones hechas al Juez, los plazos y la publicidad del mismo. Este procedimiento se incorporó a nuestra Legislación el año 2004 a través de la ley 19.555 y que con la reforma de la Ley 21.081 del 2018 ha sido renovado en ciertos aspectos, trasladándose del antiguo párrafo 2° del título IV al párrafo 3° en que hoy reposa.

En términos generales este procedimiento está reglado a partir del artículo 51, norma compuesta por varios numerales que presentan diversos elementos sobre su tramitación ante los tribunales civiles, tales como: la forma de iniciar el procedimiento con la debida interposición de una demanda por alguno de los legitimados activos⁵⁸; los requisitos de la demanda⁵⁹; la extensión de los daños reclamados al daño moral y la determinación del mismo⁶⁰; la posibilidad que tienen los legitimados activos para hacerse parte durante el

⁵⁸ Según el artículo 51 N° 1 los legitimados para interponer la demanda en este procedimiento son el Servicio Nacional del Consumidor, una Asociación de consumidores constituida a lo menos 6 meses antes a la presentación de esta acción, o un grupo de consumidores afectados en un mismo interés cuyo número no sea menor a 50 personas, todos debidamente individualizados.

⁵⁹ El Artículo 51 N° 2 exige además de cumplir los requisitos generales de toda demanda tener peticiones concretas sobre los perjuicios sufridos. Bastará señalar cual es el daño y solicitar la indemnización que el Juez determine, conforme el mérito del proceso. Los afectados que se encuentren en la misma condición deberán solicitar el mismo monto de indemnización.

⁶⁰ En este sentido el Juez puede establecer un monto común por concepto de Daño Moral y para determinarlo, ordenar un peritaje que será de cargo del infractor en caso de determinar su responsabilidad. De igual forma se pueden considerar otros medios de prueba, pero el peritaje resulta ser el más idóneo en este caso.

transcurso del proceso⁶¹; nombrar un procurador común en los términos del numeral 7 del artículo 51; entre otros.

Fuera de lo anterior la Ley contempla una situación particular en caso que un demandante considere que el monto común demandado resulta inferior a su valor de afectación, facultándolo a proceder en un nuevo juicio a fin de determinar esta diferencia siguiendo las reglas del procedimiento sumario, gracias a lo dispuesto en el artículo 51 N° 2, inciso 5°⁶². Por otra parte, el proveedor, en virtud del inciso 6° del artículo 51 N° 2, puede efectuar una propuesta de indemnización o reparación al daño moral, propuesta que a su vez puede dividirse en distintos grupos o subgrupos según las características de la afectación sufrida por cada consumidor. Incluso, para facilitar el acceso a la indemnización por daño moral en este procedimiento, la LPDC confiere al SERNAC un sistema de registro rápido para que los consumidores puedan acogerse al mecanismo de determinación de los mínimos comunes reglamentados en los párrafos siguientes.

El artículo 52 contempla un examen de admisibilidad de la demanda, examen que controla entre otros aspectos que la demanda sea deducida por alguno de los legitimados y cumplir con los requisitos del art. 254 del CPC. En caso de ser declarada admisible se confiere traslado al demandado para contestar en un plazo de 10 días fatales desde su notificación, procediendo en un plazo igual de 10 días el recurso de reposición⁶³ en contra de la resolución que declara admisible la demanda, interrumpiendo el plazo para contestarla.

En caso que el Tribunal dicte resolución que la declare inadmisibile procede recurso de reposición y apelación en subsidio en ambos efectos, deducibles también en un plazo de 10 días desde que se notifica por el Estado Diario. No obstante, si se declara inadmisibile la

⁶¹ Artículo 51 N° 3.

⁶² Para este nuevo procedimiento no se considerará la reconvención y serán competentes tanto tribunal civil como el Juzgado de Policía Local según las reglas generales.

⁶³ Conjuntamente la reposición puede interponer el recurso de apelación, el cual se impone en el solo efecto devolutivo.

demanda colectiva solo subsistirá la posibilidad de accionar individualmente por los afectados ante los Juzgados de Policía Local⁶⁴, conforme el art. 2° bis letra c).

Una vez se declare admisible la demanda colectiva y tras ser notificada legalmente, el demandado al contestarla (o incluso estando rebelde), será citado a una audiencia de conciliación dentro del 5° día, la que será celebrada con las partes que asistan, debiendo comparecer representadas por sus apoderados con poder suficiente, quienes deberán presentar bases concretas para un posible arreglo.

Una vez iniciada la audiencia el Juez deberá siempre hacer un llamado a conciliación, audiencia que podría ser suspendida en caso de ser necesario⁶⁵. En caso de ocurrir una conciliación entre las partes, se debe levantar un acta de la misma que identifique lo siguiente: indicar si es conciliación total o parcial; contener las especificaciones del arreglo a que lleguen las partes; el acta debe ser suscrita por todas las partes que la acuerden conjunto al Juez, la que tendrá valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales, especialmente los que establece el artículo 54.

Por el contrario, si no se logra un acuerdo o si este es rechazado, o no se efectúa la audiencia, y habiendo existencia de hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, el Juez recibirá la causa a prueba por el lapso de 20 días, donde solo se fijan como puntos de prueba aquellos hechos sustanciales y controvertidos anteriores a la misma resolución que los fija. Ahora, si en la contestación el demandado solicitó que se considere la demanda como temeraria en virtud del artículo 50 E y solicita se sancione como tal, como se trata de un hecho sustancial y controvertido, el Juez necesariamente la deberá incluir dentro de la resolución que recibe a prueba la causa.

⁶⁴ Sin perjuicio del derecho que tiene los legitimados de intentar una nueva demanda colectiva, fundada en nuevos antecedentes.

⁶⁵ En caso de suspenderse por motivos fundados la audiencia de conciliación, serán llamadas las partes a una nueva audiencia para dentro de tercero día, para lo que no será necesario en esta oportunidad una nueva notificación.

El artículo 53 dispone que una vez declarada admisible la demanda, se ordenará al demandado que informe a todos los posibles afectados por este hecho a través de avisos en diversos medios de comunicación nacional, regional o local, con el fin que estos consumidores puedan hacerse parte de la demanda colectiva, o si lo prefieren, hacer reserva de sus derechos⁶⁶. Esta es una de las manifestaciones del principio de publicidad dominante en estos procedimientos, toda vez que pretende lograr una adecuada difusión de los procedimientos, tal como ocurre con la publicación de la fecha del vencimiento del plazo que tienen las partes para hacerse parte del mismo procedimiento, información que se encontrará publicada en la página web del Servicio Nacional del Consumidor.

El resto de la norma contempla las menciones mínimas del aviso que debe fijar el secretario del tribunal, donde encontramos la identificación del tribunal de primera instancia que declara admisible la demanda y la fecha de esta resolución, la identificación del proveedor demandado, una breve exposición de los hechos y las peticiones concretas hechas al tribunal, entre otras.

Por su parte el artículo 53 A faculta al Juez para que ordene en grupos a los consumidores según las indemnizaciones de perjuicios solicitadas. El artículo 53 B permite al Juez llamar a conciliación las veces que sean necesarias y al demandado a que realice ofertas de avenimiento, las que siempre deberán ser aprobadas por el Juez respectivo⁶⁷. Establece además que en todo avenimiento, conciliación o transacción que contemple sumas de dinero, se deberán establecer un conjunto mínimo de acciones para informar a quienes sean alcanzados o beneficiados por dicho acuerdo, modificación realizada por la Ley 21.081.

El inciso 5° establece que en caso que el legitimado activo se desista o pierda tal calidad, se notificará por cédula dicha resolución al SERNAC para que se haga parte dentro de 5° día. El 6° inciso consagra que en todos estos acuerdos se deberá designar a un tercero

⁶⁶ Este mandamiento se encuentra dentro de la misma resolución en que se rechaza la reposición contra la resolución que declaró admisible la demanda y ordena contestar o se tenga por contestada la misma, cuando no se haya interpuesto el recurso en cuestión.

⁶⁷ Independientemente de cualquier acuerdo, se puede aplicar la multa, la que podrá ser menor según la compensación económica hecha a los consumidores.

independiente mandatado para ejecutar, a costa del proveedor, las diligencias previamente señaladas, y que, en caso de haber una compensación, existe un plazo de 2 años para que los consumidores retiren el dinero de sus compensaciones.

En caso de acoger la demanda y dictar sentencia, el Juez deberá complementarla con algunos requisitos que exige el artículo 53 C conjuntamente con los del 170 del CPC, donde se encuentran: declarar como los hechos afectaron el interés difuso o colectivo de los consumidores; declarar la responsabilidad del o los proveedores denunciados y la aplicación de la multa o sanción respectiva; declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de las mismas a favor del grupo o cada subgrupo de afectados, según corresponda⁶⁸; disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva; cuando se trate de cobros indebidos, o si se tratara de productos defectuosos, la devolución del valor de estos productos al momento del pago; disponer la publicación de los avisos del artículo 54 con cargo al o los infractores.

Una vez dictada la sentencia que declara la responsabilidad del o los demandados y encontrándose esta ejecutoriada, producirá efecto “erga omnes” según el artículo 54. Existe una excepción en los procesos que no se hayan podido acumular conforme al número 2) del inciso final del artículo 53⁶⁹ y donde exista reserva de derechos.

Sobre la forma en que “*se dará a conocer la sentencia*” según el artículo 54, se publicará mediante avisos en un diario local, regional o nacional⁷⁰, con el objeto que todos los perjudicados puedan conocer el resultado de la sentencia y reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan, pudiendo

⁶⁸ Esta indemnización podrá aumentar en un 25% si el proveedor cae en una de las circunstancias agravantes contenidas en el inciso 5° del artículo 24, como lo son la reincidencia en estas prácticas, causar un daño patrimonial grave al consumidor, o afectar de la misma manera su integridad física o psíquica, o haber puesto en grave riesgo la seguridad de los consumidores o la comunidad.

⁶⁹ Art. 53 número 2): No procederá acumular al juicio colectivo el individual en que se haya citado a las partes a oír sentencia.

⁷⁰ Dichas publicaciones se realizarán a lo menos en dos oportunidades distintas mediando entre cada una de ellas, ni menos de 3 ni más de 5 días de diferencia.

decretar el Juez otra forma de publicación en los casos que el número de afectados sea tal, que su correcto conocimiento sea dificultoso.

Concluye el artículo 54 señalando que, ante el rechazo de la demanda, cualquiera de los legitimarios puede interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción y ante el mismo tribunal, basándose en nuevos hechos, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo.

Nuevamente es deber del Secretario del Tribunal la redacción e incorporación de las menciones que contiene los avisos sobre la sentencia según el artículo 54 A. Dicha norma exige como menciones mínimas indicar: el rol de la causa y tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia, identificación de los infractores y sus representantes; los hechos que originaron la responsabilidad y como afectaron los derechos de los consumidores; la identificación del grupo de afectados, indicar si existen subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer valer sus derechos; indicar las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación al respecto, como el Servicio Nacional del Consumidor.

El artículo 54 B faculta a que los interesados puedan comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de un abogado habilitado o personalmente. Es importante recalcar que esta comparecencia personal se refiere únicamente a la audiencia de juicio, por lo que no se debe entender como un sinónimo del derecho del artículo 50 C, que es aplicable únicamente para los procedimientos ante los Juzgados de Policía Local y por acciones de interés individual del consumidor. En este sentido y tras la designación de un procurador común, este será el intermediario para que los consumidores puedan actuar en juicio, según las normas generales.

El artículo 54 C establece un plazo de 90 días para que los interesados acudan al tribunal y ejerzan los derechos establecidos en la sentencia, plazo que se cuenta desde la publicación del último aviso. Dentro de este plazo los consumidores pueden hacer reserva de sus derechos y perseguir la responsabilidad civil por daño moral y patrimonial derivadas de la

infracción y en un juicio distinto, pero no se discutirá la existencia de la infracción declarada, procedimiento que será tramitado conforme el procedimiento general ante los Juzgados de Policía Local.

Asimismo, la sentencia dictada conforme el artículo 53 C en el juicio colectivo produce plena prueba para demostrar la existencia de la infracción y el derecho de los demandantes a una indemnización de perjuicios, lo que les permitirá acreditar durante el nuevo juicio la existencia de esta infracción, quedando solo por determinar el monto de dicha indemnización.

El inciso final de la norma en comento indica que tanto aquella persona que ejerza sus derechos dentro del plazo de 90 días ante el tribunal sentenciador, como también los afectados que no hagan reserva de sus derechos, no podrán iniciar una nueva acción basada en los mismos hechos. Vencido este plazo y habiéndose designado procurador común en caso que corresponda, el artículo 54 E ordena que se debe dar traslado al demandado, quien será notificado por Estado Diario de las presentaciones hechas por todos los interesados para intentar refutar la calidad de miembro del grupo de alguno de ellos, todo dentro de los 10 días siguientes, plazo que solo podrá ser ampliado por resolución fundada y a petición de parte. Eventualmente el Juez podrá decretar un término de prueba si existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, el que se regirá por la regla de los incidentes. La resolución que falle este incidente será susceptible del recurso de reposición y apelación en subsidio. Una vez fallado este incidente el monto global para las indemnizaciones y reparaciones de que deba responder el demandado quedará fijado categóricamente sin posibilidad alguna de refutarlo.

El artículo 54 F establece la forma en que se realizará el pago al demandado, que corresponde a un pago por el monto completo y se consignará en el mismo Tribunal, o si mandata realizar la reparación particular para cada uno de los consumidores la norma establece un plazo de 30 días. En caso que dicho monto pueda ser riesgoso para la solvencia y pueda derivar en una eventual quiebra del mismo, se podrá acordar un programa especial de pago mensual con el fin de indemnizar a cada demandante, reajustado

al interés corriente de la fecha del mismo o incluso un cumplimiento alternativo según el inciso 3° del mismo artículo.

De todas formas, el Juez podrá exigirle al demandado una fianza u otra caución distinta dependiendo de su capacidad económica para pagar, pudiendo incluso determinar una forma alternativa de pago. Concluye este artículo señalando que estas resoluciones no son susceptibles de recurso alguno.

Ante la eventualidad que el demandado no cumpla con lo ordenado en la sentencia, el artículo 54 G señala que la ejecución se efectuará por medio de procurador común en un procedimiento único y persiguiendo el monto global referido por el artículo 54 E, o por el saldo insoluto, haciéndose el pago a cada consumidor a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.

En lo que respecta al párrafo 4° del Título IV de la LPDC, se encuentra contenido un procedimiento nuevo incorporado con las modificaciones que trajo la Ley 21.081 denominado *“del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”*, entre los artículos 54 H al 54 S.

Este procedimiento está a cargo de una subdirección independiente y especializada del SERNAC cuyo fin es *“perseguir la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores”*, basado en los principios de indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad, y el debido proceso. De la misma forma permite adelantarse y buscar soluciones expeditas, completas y transparentes ante cualquier vulneración de los derechos de los consumidores permitiendo lograr bases de acuerdo para su pronta solución.

¿Cómo se iniciará este nuevo procedimiento? De acuerdo al inciso 2° del mismo artículo 54 H, este procedimiento iniciará de las siguientes maneras: por una resolución fundada del SERNAC, dictada de oficio o a solicitud del proveedor, o por una denuncia fundada de una Asociación de Consumidores, la que será notificada al proveedor respectivo. Esta resolución deberá indicar todos los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las eventuales normas infringidas.

El Servicio pondrá en conocimiento del proveedor y la Asociación de Consumidores respectiva el carácter de voluntario del procedimiento, de los hechos que lo originan y su finalidad, todo esto por medio de la resolución que dé inicio al mismo. No obstante, el Servicio no podrá iniciar este procedimiento voluntario si se han ejercido acciones colectivas o estas se encuentren pendientes, pero una vez iniciado el procedimiento, tanto el Servicio como los legitimados no podrán ejercer las acciones destinadas a proteger los intereses colectivos o difusos sobre los mismos hechos mientras este procedimiento se encuentre en tramitación. Es decir, iniciado este procedimiento voluntario no procederá el contenido en el párrafo 3° y viceversa, siempre y cuando se funden en los mismos hechos.

Existe un beneficio del inciso final del artículo 54 H que permite suspender la prescripción de las denuncias y acciones establecidas en la LPDC desde la fecha de notificación de la resolución que da inicio⁷¹ (notificada al proveedor) y la notificación de la resolución de término.

Este procedimiento tendrá un plazo máximo de duración de 3 meses según el artículo 54 J, plazo que se cuenta desde el tercer día en que se notifique al proveedor la resolución que le da inicio. Dicho plazo podrá ser prorrogado por una sola vez hasta por 3 meses más, por una resolución fundada que justifique su prorroga o bien, porque se necesite un tiempo mayor para revisar los antecedentes o analizar las propuestas formuladas, pero por ningún motivo será prorrogado a causa de un comportamiento negligente del proveedor

⁷¹ En virtud del artículo 54 I, cuando se notifique la resolución de inicio por una denuncia fundada de una Asociación de Consumidores, se ordenará su participación, salvo manifestación en contrario de la Asociación en la misma denuncia.

involucrado en la negociación. En caso de no llegar a un acuerdo dentro del periodo original o prorrogado, se entenderá fracasado el procedimiento, debiendo ser certificado dentro de la resolución de término por el SERNAC.

El proveedor, una vez notificado sobre este nuevo procedimiento, tendrá un plazo de 5 días para comunicar por escrito si participará en el procedimiento o no, según el artículo 54 K⁷². En caso de negativa por parte del proveedor, o si este no contestó dentro de plazo, se entenderá fallido el procedimiento, circunstancia que también será certificada por el SERNAC mediante una resolución de término. A su vez, el proveedor podrá comunicar su deseo de no perseverar durante todo el procedimiento mediante una decisión fundada, no obstante que el Servicio certificará dicha circunstancia en la resolución de término.

Otra manifestación del principio de publicidad se consagra en el artículo 54 L, pues ordena que en la página web del Servicio Nacional del Consumidor se publique dentro de los 5 días siguientes, la manifestación del proveedor de aceptar someterse al procedimiento. También se informará por este medio el estado en que se encuentre el procedimiento y será publicada la solución que eventualmente ofrezca el proveedor.

Existe una facultad del SERNAC en el artículo 54 M de poder solicitar los antecedentes que estime necesarios durante el procedimiento. Esta solicitud resulta bastante útil para la determinación de los montos de las compensaciones a los consumidores⁷³, pero en caso de negativa no le generará sanción alguna al proveedor, incluso si a raíz de esta negativa se tendrá que declarar el procedimiento como fallido. Este punto es muy importante pues si este procedimiento voluntario termina por falta de acuerdo o si el SERNAC decide no perseverar, no se podrán presentar en juicio los instrumentos requeridos ya que el proveedor los entregó voluntariamente por esta comunicación, salvo que haya accedido a los mismos por otros medios.

⁷² Este plazo es ampliable una sola vez por otros 5 días si el proveedor realiza una petición fundada antes de su vencimiento.

⁷³ Una vez acabado el procedimiento, cada parte podrá requerir la devolución de todos los instrumentos que haya presentado, art. 54 M, inciso 2°.

Resulta llamativo el inciso final del artículo 54 M, pues el proveedor ante una negativa injustificada de cooperar con tales documentos (salvo que sean fundamentales y secretos para su giro⁷⁴) no tendrá sanción alguna. De todas formas, el espíritu de este procedimiento fomenta la cooperación de acuerdos y la búsqueda de soluciones entre las partes, facultando a las Asociaciones de Consumidores y los consumidores potencialmente afectados a formular todas las observaciones pertinentes según sea el caso y sugerir arreglos de forma justificada a la solución ofrecida por el proveedor⁷⁵.

Lo que respecta a la comparecencia del proveedor en las audiencias, esta deberá realizarse siempre con un apoderado que tenga facultades expresas para transigir⁷⁶, pero ¿qué ocurre si el apoderado no cuenta con tales facultades? La respuesta que entrega el artículo 54 Ñ es fijar una nueva audiencia para dentro de 5° día. Si para esta nueva fecha no se subsana la situación, el procedimiento se entenderá fallido y será certificado por el SERNAC con la dictación de la resolución de término.

En la eventualidad de llegar a un acuerdo entre las partes, los términos del acuerdo, conjuntamente con las obligaciones que asumirán las partes, estarán contenidas en una resolución que emana directamente del SERNAC, la que deberá contener ciertos aspectos mínimos que enumera el inciso segundo del artículo 54 P, como por ejemplo, el cese de la conducta que haya afectado los intereses colectivos o difusos, el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas y que la solución sea proporcional conforme al daño causado a los consumidores. En caso que se incumplan estos aspectos mínimos, el acuerdo no podrá ser aprobado y no producirá el efecto erga omnes que contempla el artículo 54 Q, efecto que se produce tras aprobarse el acuerdo por el Juez de Letras en lo Civil correspondiente al domicilio del proveedor.

⁷⁴ Cuando sean documentos o informaciones vitales en el desenvolvimiento del competitivo del titular, el SERNAC decretará reserva de tales antecedentes según lo dispuesto por el artículo 54 O.

⁷⁵ El plazo para ofrecer estos ajustes es de 5 días posteriores a su publicación en la página web del Servicio, artículo 54 N, parte final.

⁷⁶ Facultad que debe ser expresamente conferida al apoderado y que se encuentra radicada en el inciso 2° del artículo 7° de nuestro Código de Procedimiento Civil.

Por su parte, el Tribunal fallará de plano la resolución que rechace el acuerdo, procediendo únicamente el recurso de reposición con apelación en subsidio. Una vez esté ejecutoriada y publicada conforme a la Ley, la resolución judicial producirá sus efectos de transacción extrajudicial y producirá efectos a todos los consumidores potencialmente afectados, exceptuándose únicamente los que hayan hecho valer sus acciones antes del inicio de este procedimiento, hayan suscrito avenimientos o transacciones individuales con el proveedor o hayan hecho reserva de sus acciones.

La Resolución tendrá mérito ejecutivo una vez transcurridos 30 días desde que la publicación del extracto en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (inciso 4° del artículo 54 Q), esto a cargo del proveedor (misma publicación se realizará en la página del Sernac). Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro del décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución que lo aprueba, según sea el caso.

La regulación de este procedimiento concluye con el artículo 54 R al establecer que mediante carta certificada serán notificadas las resoluciones contenidas en este párrafo, operando la presunción legal de tenerse por practicadas al tercer día hábil siguiente del despacho de correos. No obstante, se podrá notificar por correo electrónico, pero será necesario enviar a la dirección registrada ante el Servicio, y se entenderá practicada el día hábil siguiente a su despacho.

Este procedimiento voluntario constará siempre en un expediente que puede ser escrito o electrónico en el cual se asentarán todos los documentos que lo conforman, expresando fecha y hora de recepción o envío. Concluye el párrafo 4° con el artículo 54 S que señalando que, para la adecuada aplicación del procedimiento estudiado, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará un Reglamento que contendrá las normas necesarias para tal efecto.

2.3 Del servicio nacional del consumidor.

Pasamos al Título V de la Ley que se denomina “*Del sello SERNAC, del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias*”, incorporado con la reforma que trajo consigo la Ley 20.555 del año 2012 o también conocida popularmente como la reforma del “*Sernac Financiero*”.

¿Qué es el Sello SERNAC? Contemplado en el artículo 55 se debe comprender como aquel sello con que el Servicio certifica que los contratos de adhesión de los bancos e instituciones financieras, proveedores de servicios crediticios, de seguros y de cualquier producto financiero en general cumplen con una serie de condiciones que la Ley les establece para tal efecto. Este sello es otorgado para las entidades solicitantes, cuyas condiciones enumeradas por el referido artículo son:

- a) La constatación del SERNAC que tales contratos de adhesión ofrecidos se ajustan a la ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ellas;
- b) Contar con un servicio de atención al cliente para atender reclamos y consultas de sus consumidores;
- c) Permitir al consumidor acudir a un mediador o árbitro financiero a que resuelvan las controversias, quejas o reclamos (cuando considere que el servicio de atención al cliente no fue suficiente para resolver su queja o problema por los productos o servicios financieros contratados).

¿Cómo se obtiene este Sello SERNAC? El proveedor debe someter a revisión del Servicio todos los contratos de adhesión ofrecidos al público relativos a tarjetas de crédito y débito; cuentas corriente, vista y líneas de crédito; cuentas de ahorro; créditos hipotecarios y de consumo; condiciones generales y particulares de contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismos, asociados a los recién mencionados; y en general

a todos los demás productos y servicios financieros de características similares a los mencionados y que se señalen el reglamento.

El artículo 55 A establece un plazo de 60 días para que el SERNAC se pronuncie respecto de las solicitudes de otorgamiento de este Sello, ampliable por hasta 180 días mediante una Resolución Exenta del ministro de Economía, Fomento y Turismo. Por su parte el director del Servicio Nacional del Consumidor tiene la facultad de revocar este Sello a los proveedores por alguna de las causales que contempla el artículo 55 C, donde encontramos: infringir alguna de las condiciones que prevé el Título V, la declaración de nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de estos productos o servicios financieros enumerados en el artículo 55.

El artículo 55 B contempla una obligación para los proveedores que ya tengan contratos con el Sello SERNAC que ofrezcan a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero enumerado el inciso 2° del art. 55 por medio de un nuevo contrato de adhesión, consistente en que deberá ser sometido a una verificación del SERNAC, para determinar previamente que cumple las exigencias del artículo 55 en cuestión, al igual que cualquier modificación de estos contratos que cuenten con el sello.

En caso que un proveedor promueva contratos con Sello SERNAC sin tenerlo, se sancionarán con multa una multa de hasta 2.250 U.T.M. según el artículo 55 D, norma recientemente reformada por la Ley 21.081 del 2018.

El artículo 56 regula la organización de los Servicios de Atención al Cliente de estos proveedores, el que es gratuito para los consumidores que contrataron servicios con Sello SERNAC. El inciso segundo regula la forma de responder los reclamos hechos por el consumidor dentro de un plazo de 10 días hábiles, mientras que establece un plazo de otros 5 días hábiles para adoptar las medidas ofrecidas en la respuesta hecha al usuario (inciso tercero). Finalmente, el inciso final contempla como sanción al proveedor incumplidor de

las demás obligaciones de este artículo, de hasta 50 U.T.M.⁷⁷, sin perjuicio del derecho del usuario afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.

El artículo 56 A regula las materias relativas al mediador y árbitro financiero requeridos para dar el cumplimiento a la condición dispuesta en el inciso primero del artículo 55. Estos personajes solo pueden intervenir en caso de una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no esté conforme con la respuesta del Servicio de Atención al cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere la ley ante el Tribunal respectivo. Los demás incisos reglan los requisitos de la nómina del mediador y árbitro financiero respectivo, como se inscriben y donde serán publicados, el pago de honorarios, entre otros puntos.

Sobre las postulaciones a la nómina antes referida se hace cargo el 56 B; las facultades que pueden ejercer tanto el mediador como el árbitro financiero según el 56 C; la designación de un árbitro o mediador por parte del Servicio cuando el consumidor no lo haya hecho y la aceptación de las propuestas hechas por las mismas en el 56 D; el 56 E establece que las reglas aplicables a los árbitros financieros serán las mismas de los árbitros de derecho con facultades de arbitrador para el procedimiento⁷⁸ y del mismo procedimiento en general; sobre la notificación de la propuesta de acuerdo o la sentencia según corresponda, se encarga el artículo 56 F.

Existe una obligación que tienen los Servicios de Atención al Cliente de comunicar a los proveedores de estos servicios, una cuenta sobre todos los reclamos recibidos, acuerdos suscritos por las partes en las mediaciones y sentencias definitivas de los árbitros financieros que les hayan notificado, comunicación que se hará a lo menos trimestralmente, según lo dispuesto en el artículo 56 G.

⁷⁷ Para su aplicación debe concurrir ante el Juzgado de Policía Local competente para solicitar la interposición de esta multa.

⁷⁸ Procedimiento que se iniciará siempre con una audiencia celebrada por ambas partes dentro de los 5 días hábiles siguientes a la aceptación de la designación del cargo.

En caso que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo hecha por el mediador, o con la sentencia definitiva del árbitro financiero dentro de los plazos que contemplan los artículos 56 D y 56 F, el Servicio podrá revocar el Sello del proveedor y no podrá volver a solicitarlo por, al menos, el período de un año, lo que no obsta a que el consumidor denuncie el incumplimiento de este acuerdo por el proveedor.

El título VI “*del Servicio Nacional del Consumidor*” se refiere a las facultades generales y específicas que posee como Servicio, su organización y estructura como Servicio Público, como también de las facultades, cargas y obligaciones que pesan sobre los trabajadores dependientes del mismo. A diferencia de los títulos antes estudiados este no se encuentra dividido por párrafos, pero si debemos advertir que hasta antes de la reforma del año 2012 y producto de la dictación de la Ley 20.555, este título se encontraba geográficamente en el número V de la Ley.

Inicia el Título con el reformado artículo 57 describiendo al SERNAC como “*un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio*”, el cual se encuentra sujeto a la “*supervigilancia del presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo*”.

En los incisos siguientes queda establecido que este Servicio es una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, de 1981, que es territorialmente desconcentrado y que ejerce sus funciones a través de las Direcciones Regionales que están a cargo de un director regional, quien estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el Título VI de la ley N° 19.882. Además, deberá acreditar su calidad de abogado, al igual que el segundo nivel jerárquico del Servicio. Concluye la norma señalando que a las Direcciones Regionales se les considerará funcionalmente desconcentradas en el ejercicio de las funciones del artículo 58 letra d).

El artículo 58 es uno de los más importantes dentro de la LPDC puesto que contiene todas las facultades que detenta el Servicio Nacional del Consumidor, norma actualizada por la Ley 21.081 y que termina organizando de mejor manera las facultades que dispone el

Servicio. En su inciso primero establece como deber principal *“velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación al consumidor”*.

Según lo anterior es el propio SERNAC quien debe velar por que se difundan los derechos y deberes de los consumidores, deber que se asocia con la información y educación de los consumidores lo que se materializa mediante diversas campañas a cargo de este organismo. Asimismo, las facultades expresas con que cuenta el Servicio están enumeradas a partir del inciso segundo de la misma norma.

Como advertimos esta norma fue reformada y las funciones del Servicio fueron catalogadas conforme una estructura distinta a la que tenía en la antigua ley, añadiendo 8 nuevos numerales dentro del listado de facultades, las que bajo ningún respecto son taxativa, toda vez que la letra ñ) establece abiertamente que están dentro de sus funciones y atribuciones aquellas funciones y facultades que le fijen tanto leyes especiales como la propia LPDC.

De momento solo se mencionarán algunas de las facultades que posee el SERNAC y se contienen dentro de este artículo 58, donde encontramos por ejemplo la facultad de fiscalizar a través de diversas formas el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y diversas normas que establezcan derechos en favor de los consumidores; llevar a cabo la interpretación administrativa de la norma; proponer modificaciones a la Ley; citar a los proveedores, representantes y dependientes de los mismos para prestar declaración y/o fiscalizarlos; llevar a cabo el procedimiento del párrafo 4° del Título IV de la Ley; educar e informar a los consumidores con diversos planes y programas, como estudios de diversos bienes ofrecidos en el mercado; llevar el registro que contempla el artículo 58 bis, entre otras.

Sobre el registro mencionado por el artículo 58 bis, se establece un mandato especial para todos los Jueces de Letras y de Policía Local de remitir al Servicio Nacional del Consumidor una copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien en

materias propias de esta Ley, como también las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia una vez estén ejecutoriadas para ser incorporadas en un registro público de sentencias que se encuentra disponible en la página web del SERNAC⁷⁹.

El artículo 59 y siguientes también han sido reformados de tal forma que otorgan una regulación más ordenada, concentrando las disposiciones relativas del director nacional del SERNAC, describiéndolo como “*el jefe superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial*”. Su nombramiento lo realiza directamente el presidente de la República a partir de una terna que propone el Consejo de Alta Dirección Pública con el voto favorable de cuatro quintos de los miembros, su duración es de 4 años y podrá renovarse su nombramiento por una sola vez. El resto de la norma establece todas sus atribuciones, regula su período de mandato, las incompatibilidades y prohibiciones durante su cargo y las causales de cesación de sus funciones.

El art. 59 bis establece que los fiscalizadores del Servicio tienen un carácter de ministro de Fe sobre los hechos constitutivos de infracciones que consignen en el cumplimiento de sus funciones y consten en el acta respectiva, hechos que constituyen una presunción legal en cualquier procedimiento contemplado en el párrafo 2° del Título IV de esta Ley.

Por su parte, el artículo 59 ter contempla como obligación para los funcionarios del Servicio “*guardar reserva sobre toda información, dato o antecedente que pueda imponerse con motivo u ocasión del ejercicio de sus labores*”, la que se extiende incluso luego de dejar el cargo. Pero, de todas formas, esta información podría ser utilizada para “*cumplir sus funciones del Servicio y el ejercicio de las acciones ante los tribunales de justicia*”. La infracción para quien incumpla esta prohibición será castigada con las penas de los artículos 246, 247 y 247 bis del Código Penal, y con las sanciones disciplinarias que

⁷⁹ Cada 2 meses los Jueces deben remitir un informe con las sentencias que se incorporarán a este registro indicando el rol o número de ingreso de la causa, el proveedor denunciado, los artículos que fundamentan la denuncia y las sentencias cuya multa no haya sido pagada por el proveedor. También se les encargará remitir copia de las resoluciones que impongan sanciones a los organismos fiscalizadores sectoriales con facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según el artículo 2 bis de la Ley 19.496.

procedan administrativamente por la misma falta, además procederán las normas de responsabilidad funcionaria y del Estado contempladas en normas especiales.

Concluye este artículo 60 con lo referido a la conformación del patrimonio propio del Servicio Nacional del Consumidor a través de los 6 numerales de la norma.

2.4 Título final.

Contenedor de únicos dos artículos, el 61 destina a beneficio fiscal todas las multas a que se refiere esta ley, y el 62 que encarga al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo la dictación de todos los reglamentos que regulen las disposiciones de esta Ley. Se establecen como reglamentos mínimos: el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias; sobre información al consumidor de créditos hipotecarios; sobre información al consumidor de créditos de consumo; sobre el otorgamiento y mantención del Sello SERNAC.

Esta es la estructura fundamental de nuestra Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores que ha sido recientemente reformada en diversos artículos y normas, tal como se ha precisado respectivamente. La importancia de su estudio es develar las principales modificaciones que trajo consigo la Ley 21.081 en materia de derecho de consumo, como los nuevos procedimientos y su reestructuración. A continuación, se estudiará en extenso los derechos consagrados por la recién estudiada Ley, para luego enfocarnos en los problemas principales que aquejan la seguridad de los usuarios de los servicios de estacionamientos.

CAPÍTULO TERCERO

SOBRE LOS DERECHOS CONTENIDOS EN LA LEY N° 19.496

Geográficamente los derechos y deberes generales de los consumidores contemplados por la LPDC se encuentran en el artículo 3° del Párrafo primero del Título II. Estos derechos se clasifican en dos grupos: el inciso primero contempla los derechos generales del consumidor y el inciso segundo los derechos del consumidor financiero incorporados a la Ley con la reforma del año 2012.

Estos derechos generales corresponden a los derechos básicos de todo individuo que celebra un acto de consumo con un proveedor, derechos que se agrupan en lo que se denomina un catálogo de derechos⁸⁰, estructura que emana directamente de lo provisto en la Consumer Bill of Rights y lo dispuesto posteriormente en las Directrices de Naciones Unidas.

Si bien este catálogo se encuentra dentro del Párrafo 1° del Título II de la LPDC, denominado *“los derechos y deberes del consumidor”*, la norma no contempla en todos los casos el deber correlativo del consumidor como tampoco contempla una obligación para el proveedor. En otras palabras, este punto podría ser considerado como una suerte de vacío legal, pues de la sola lectura de alguna de sus disposiciones se advierte como sujeto activo de un derecho al consumidor en cuestión. Ejemplo de ello ocurre con los derechos a la seguridad en el consumo o la no discriminación arbitraria. En estos casos además la parte obligada resulta evidente pese a no estar expresada por la norma, tratándose del proveedor de bienes o servicios a quien se le prohíbe discriminar arbitrariamente, como también ser obligado a proporcionar un consumo seguro. En los casos anteriores el sujeto pasivo se encuentra implícito en la norma, pero un caso contrario ocurre con la letra a) del artículo 3°

⁸⁰ Fuera de la existencia del denominado catálogo de derechos del artículo 3°, que contempla los derechos generales del consumidor, encontramos otra serie de derechos generales, pero de carácter especial a lo largo de la Ley 19.496, como el derecho de retracto, el derecho a la opción de los artículos 19, 20 y 21 o el derecho del consumidor para solicitar la indemnización respectiva por los daños sufridos conforme el artículo 26.

que imparte el derecho a la libre elección de bienes y servicios, toda vez que la norma solo contempla el derecho sin haber un obligado: no es posible apreciar la existencia de un deber correlativo, no hay un sujeto pasivo ni expreso ni tácito en dicha disposición.

Como contrapartida a los derechos contemplados, la Ley 19.496 establece con conjunto de deberes para el consumidor, los que pasamos a exponer brevemente antes de interiorizarnos más en los derechos generales. Debemos comprender como deberes del consumidor:

- a. El deber de **informarse responsablemente** sobre los bienes y servicios ofrecidos, el precio, condiciones de contratación y características de los mismos. El consumo responsable y su promoción es una de los pilares con que funciona la ONG Consumers International, pues intenta fomentar a los mismos consumidores a adquirir una conciencia crítica⁸¹ respecto la entrega y calidad de los bienes y servicios que adquieren y contratan⁸².
- b. El deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, relacionado con el derecho a la seguridad en el consumo de la letra d).
- c. Deber de accionar de acuerdo a los medios que franquea la ley.
- d. Deber de celebrar operaciones de consumo en el comercio establecido.

Como contrapartida a los derechos están las obligaciones impuestas por la Ley al proveedor, creadas con el objeto de mantener el equilibrio que debiese existir en toda relación de consumo sobre bienes y servicios. A diferencia de lo que ocurre con los

⁸¹ Esta conciencia crítica tiene directa relación con otros valores promovidos hacia un consumo responsable, tales como: una mayor participación del consumidor en el acto de consumo a fin de lograr tratos más justos, tener responsabilidad social respecto de sus propios actos de consumo, toda vez que su actuar genera un impacto en el resto de las personas, y la responsabilidad ecológica que tiene el consumo de cada individuo sobre el medio ambiente.

⁸² AHUMADA DURÁN, María Rebeca. Manual sobre protección al consumidor y el SERNAC financiero chileno. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Finis Terrae, 2019. Página 47 y 48.

derechos, las obligaciones no tienen un tratamiento orgánico encontrándose dispersas a lo largo de la Ley, pudiendo incluso inferirse un tratamiento dispar entre derechos y obligaciones en el sentido que la obligación correlativa subyace tácita ante lo dispositivo de cada derecho consagrado por la Ley.

A pesar de la idea anterior, nuestra LPDC contempla de todas formas una obligación general para los proveedores, la que podemos considerar como una norma madre para la materia, toda vez que en su artículo 12 versa lo siguiente: *Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.*

Esta norma general obliga al proveedor no solo a cumplir con lo propuesto en su oferta, sino que también a todo lo que es ofrecido por concepto de publicidad⁸³ al consumidor, exigiendo al proveedor, como profesional, responder con el más alto nivel de excelencia, tomando todos los resguardos y precauciones necesarios para evitar imprevistos que pudieran afectar el cumplimiento de su obligación contractual⁸⁴.

Señalada la obligación general procede arrimar al resto de obligaciones de carácter especial que contempla nuestra actual Ley 19.496 para con los proveedores de bienes y servicios, que corresponden a las siguientes:

⁸³ AHUMADA DURÁN, María Rebeca. Manual sobre protección al consumidor y el SERNAC financiero chileno. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Finis Terrae, 2019. Página 49.

⁸⁴ Esta obligación es esencial para la investigación, pues como se verá en su momento, las exigencias de la ley implican que el proveedor cumpla con el más alto estándar durante la relación comercial. Esto implica que el consumidor no solo pueda optar por un consumo seguro, sino que por ley el proveedor debe generar las condiciones suficientes y necesarias para que su acto de consumo sea lo suficientemente seguro. A modo de ejemplo los robos de vehículos desde estacionamientos de recintos comerciales, a ojos del artículo 12, debiese contar con los sistemas de seguridad suficientes para la custodia del vehículo. Sobre esta materia existe un fallo de fecha 20 de mayo de 2013 de la Corte de Apelaciones de Santiago, en causa rol 1341-12, que estima como medidas de seguridad insuficientes la existencia de 2 cámaras de vigilancia y 2 guardias de seguridad para la custodia de un total de 370 vehículos.

- a. Obligación de informar en forma veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos. Esta obligación recae sobre el precio, condiciones de contratación y demás características relevantes del producto o servicio. En lo referido al precio del producto o servicio la LPDC contempla ciertas exigencias impuestas en el artículo 30⁸⁵, que son de carácter general, mientras que el artículo 37⁸⁶ se refiere a las operaciones de crédito al consumidor.
- i. Información veraz: que el acto o antecedente que entrega sea verdadero porque se comprobó su autenticidad (Ahumada Durán, 2019, pág. 49).
 - ii. Información oportuna: debe ser entregada en el momento que corresponda, incluso si se llegase a tomar conocimiento sobre alguna característica del producto o servicio comercializado posterior a la venta, debe ser notificado de forma inmediata al consumidor.
 - iii. Informar las condiciones de contratación: referido a los términos en que se efectúa la relación contractual, como al comprar en cuotas un determinado producto, el proveedor se encuentra obligado a informar las condiciones de pago.
 - iv. Informar sobre las características relevantes del producto o servicio: esto concierne respecto aquellos rasgos que son de tal importancia para

⁸⁵ Como exigencias del artículo 30 encontramos informar el precio (salvo si se regula convencionalmente), la forma en cómo se debe indicar el precio y/o tarifa de bienes y servicios (siempre previo al perfeccionamiento del acto de consumo), la exhibición de los precios de los productos en vitrinas, el valor total del bien o servicio con su debido impuesto, además de la existencia de un listado de productos que debe mantenerse a disposición del público por parte de los establecimientos comerciales.

⁸⁶ Respecto a la información del precio en las operaciones de consumo que conceden crédito al consumidor, este debe contener: el precio al contado del bien o servicio, la tasa de interés sobre los saldos y su registro en la boleta o comprobante en cada transacción, el monto de los importes distintos a la tasa de interés (impuesto de la operación de crédito, gastos notariales, gastos inherentes a bienes recibidos en garantía, seguros expresamente aceptados por el consumidor y cualquier otro importe por ley), el monto total a pagar según cada alternativa de crédito y el monto de la suma de las cuotas a pagar, la tasa de interés moratorio más el sistema de cálculo de los gastos generados por cobranza extrajudicial, y los efectos de incumplir el crédito y efectos procesales del ejercicio de la acción ejecutiva cuando corresponda (como el embargo, retiro y remate de bienes).

el consumidor que es fundante para la relación comercial ser conocidos previa celebración.

- b. El proveedor se encuentra obligado a responder de la garantía real o convencional, como también a responder la solicitud del consumidor que haya hecho valer su derecho de opción establecido en los artículos 19, 20 y 21 de la LPDC para la reposición del producto, la bonificación de su valor en la compra de otro bien o la devolución del dinero.
- c. Obligación del proveedor a no realizar actos de discriminación respecto del consumidor en razón de *la edad, sexo, raza, condición económica, social religiosa o política del mismo* (Ahumada Durán, 2019, pág. 51). No obstante, si es posible una discriminación por el proveedor, pero no de carácter arbitrario, sino que atendiendo a criterios personales que lo ameriten, como cajas preferenciales para los consumidores de tercera edad, estacionamientos o baños especializados para personas con algún tipo de discapacidad física. Estas últimas circunstancias se consideran más un trato preferente que un acto discriminatorio como tal.
- d. Existe una obligación particular que recae sobre aquel proveedor que, dentro de su rubro, cuente con sistemas de seguridad y vigilancia, específicamente en el artículo 15 inciso primero y que consiste en respetar la dignidad y derechos de las personas, entendiendo la dignidad como un valor inherente al ser humano por cuanto se trata de un ser racional, pensante y libre, tal como detalla nuestra Constitución Política en su artículo primero⁸⁷. Ante la retención de un consumidor esta debe practicarse respetando sus derechos, empleando un trato digno por su calidad de persona, debiendo ser puesto sin demora a disposición de las autoridades competentes (inciso segundo, artículo 15).

⁸⁷ Decreto 100. Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile. Ministerio secretaría general de la presidencia. Santiago, Chile, 22 septiembre 2005.
"Artículo 1°. - Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos".

- e. Obligación del proveedor de realizar la restitución conforme lo indicado por el artículo 22 de la LPDC.
- f. Obligación del proveedor de rotular aquellos bienes o servicios que correspondan, según lo dispone el artículo 29, y de igual forma cumplir con las advertencias de productos de segunda selección, hechos con materiales usados u otros equivalentes según lo dispuesto en el artículo 14 de la ley⁸⁸.
- g. El proveedor debe dar cumplimiento a su obligación implícita de los artículos 40 y 41, en lo que se refiere al servicio de reparación de bienes de cualquier tipo. En este sentido, debe utilizar repuestos nuevos, y en caso de utilizar refaccionados, debe siempre comunicárselo al consumidor. Además, debe indicar en la boleta, factura o recibo el plazo por el cual responderá por tal servicio.
- h. La obligación del proveedor de cumplir a cabalidad con lo impuesto en los artículos 45, 46, 47 y 48, que dicen relación con los productos riesgosos o peligrosos.

De lo anterior surgen ciertos puntos que es necesario recalcar antes de iniciar la revisión de los derechos de los consumidores generales y financieros, pues se encuentran íntimamente relacionados con la noción de catálogo de derechos:

- 1) Como primer punto, existen normas que tienen íntegra relación entre sí, operando sistemáticamente el derecho consagrado por el artículo 3° con otras normas de la LPDC, donde tenemos como ejemplo el derecho a la libre elección del consumidor del artículo 3° letra a) en contraposición con la venta atada de productos o servicios financieros del artículo 17 H. Otro ejemplo es el artículo 3° letra b) sobre la información veraz y oportuna relacionado con los artículos 17 B, 17 C, 17 D, 17 J y 17 L en lo que se refiere a proveedores de servicios financieros. La obligación del proveedor en la rotulación de productos del artículo 29 con el derecho a la información

⁸⁸ El cumplimiento de esta obligación exige al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción de los artículos 19 y 20 de la LPDC.

veraz y oportuna del artículo 3° letra b). La obligación de informar el precio conforme lo dictado en el artículo 30 y el derecho a la información veraz y oportuna antes citado.

- 2) De la lectura de los derechos del artículo 3° no siempre existe un sujeto pasivo determinado, sino que en la generalidad de casos el sujeto estaría tácito en la norma, correspondiendo al proveedor respectivo que haya infringido las disposiciones de la Ley 19.496.
- 3) Referido a las obligaciones del proveedor, estas se encuentran detalladas en el Párrafo 3° del Título II, pero su regulación dista bastante de la estructura con que se regularon los derechos de los consumidores, puesto que las obligaciones se limitan a referirse a obligaciones específicas para proveedores de un determinado bien o servicio y no a infracciones de carácter general contrarias a la Ley, sin desconocer la importancia y alcance que tiene el artículo 12. Esta es una diferencia importante del tratamiento dispar entre los derechos y obligaciones por parte del Legislador, pues por un lado los derechos se reglan en una suerte de catálogo, mientras que las obligaciones generales subyacen tácitamente a lo dispositivo de los derechos. Así el resto de obligaciones dicen relación a puntos específicos como la rotulación de productos o a diversos servicios como los financieros y refacción de productos, las que resultan reiterativas conforme lo dispuesto por el artículo 3°.
- 4) Relacionado al punto precedente el alcance del derecho y la obligación no están descritos detalladamente en la ley, recayendo sobre nuestros Jueces de Policía Local, Tribunales Civiles y Cortes de Apelación, determinar el sentido, alcance y aplicación de cada norma. De esta forma a través del ejercicio de la acción jurisprudencial de nuestros tribunales logramos cuantificar el alcance de estas normas, tanto del derecho como la obligación respectiva⁸⁹.

⁸⁹ Tal como ocurre con las infracciones de un proveedor por falta de seguridad en la prestación del servicio de estacionamientos, servicio anexo al giro principal de venta de bienes y productos en supermercados y locales comerciales: pese a no existir un cobro de tarifa o precio por tal servicio, el derecho a la seguridad en

5) Finalmente, las normas de la LPDC como se encuentran íntimamente ligadas unas con otras de forma sistemática, la infracción de una norma o derecho se vincula directamente con otras normas que cuentan con un carácter más genérico como ocurre con los artículos 12 y 23⁹⁰.

A continuación, se realizará un estudio de los derechos de carácter general y de los derechos del consumidor financiero. Cabe señalar que para esta investigación es de mayor prioridad el estudio de los primeros, por lo que será más breve el repaso de los derechos del consumidor de productos financieros.

3.1 Derechos generales del consumidor.

. La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo. Este primer derecho constituye una manifestación del principio de soberanía que inspira propiamente a la ley 19.496. El año 2013 esta norma fue ampliamente reconocida en una de las sentencias más importantes en materia de derecho de consumo emanada por nuestra Corte Suprema. Específicamente se trata de la causa Rol 12355-2011 en un juicio colectivo en contra de CENCOSUD, oportunidad en que la Corte sentenció la imposibilidad del proveedor de cambiar unilateralmente las condiciones pactadas originalmente con los consumidores respecto de sus tarjetas de crédito. En pocas palabras el proveedor tomó la libertad de cambiar las condiciones ante el silencio del consumidor, siendo una contravención expresa a lo dispuesto por la letra a) de este artículo 3° (Ahumada Durán, 2019. Páginas 43 y 44).

. El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos. Este derecho a la información tiene

el consumo se extiende a este punto, aunque no esté determinado por la LPDC, sino que determinado por los diversos fallos de primera y segunda instancia de los tribunales del país.

⁹⁰ Esta norma posee un carácter genérico y es también de aplicación general, por contemplar que, ante la infracción a la ley, el proveedor negligente cause menoscabo al consumidor. Para ello se le exige al proveedor la presencia de fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

directa correlación con el artículo 12 de la LPDC, toda vez que esta norma establece como obligación para el proveedor respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se ofreció y acordó el contrato con el consumidor. Por consiguiente, todo lo ofrecido por el proveedor es parte del mismo contrato, estando el consumidor facultado para exigir el cumplimiento forzado en todas aquellas partes no cumplidas. Se vincula estrechamente las normas del artículo 17 B) y siguientes sobre información financiera, las normas del párrafo 1° sobre “*Información y publicidad*”, del párrafo 2° “*promociones y ofertas*” y del párrafo 3° “*del crédito al consumidor*”, todas del título III Disposiciones Especiales.

. **El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.** Relacionado directamente con este derecho se encuentra el artículo 13 de la Ley que prohíbe a los proveedores negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros o condiciones, “*toda vez que no existen reglas objetivas que fundamenten la negativa de atención a un cliente consumidor*” (Ahumada, 2019, p. 45). No obstante, y según lo dispuesto en la norma citada, la abogada Erika Isler en su trabajo “Aproximación al derecho a la no discriminación arbitraria en el régimen de la Ley 19.496”, destaca el comentario de Barrientos Zamorano al señalar que los proveedores pueden discriminar, pero no arbitrariamente, tal como ocurre con las cajas de supermercados que tienen preferencias para personas con movilidad reducida y los estacionamientos preferenciales, siendo este un trato desigual pero justificado⁹¹. En este orden de ideas lo “*arbitrario sería aquello que no tiene una justificación en la razón*”⁹², por lo que debe ser determinado siempre por el Juez, situación que añade cierta peligrosidad según Barrientos Zamorano, puesto que la mayoría de las acciones derivadas de la LPDC son conocidas por los Juzgados de Policía Local, quienes aprecian la prueba conforme a la sana crítica⁹³.

⁹¹ ISLER SOTO, Erika, Aproximación al derecho a la no discriminación arbitraria en el régimen de la Ley 19.496, Revista de Derecho Público Universidad de Chile, Volumen 84 (1° semestre): Página 103, sept. 2016.

⁹² Ruiz Tagle-Vial, Carlos (2010): p. 313., citado por ISLER SOTO, Erika 2016. Página 103.

⁹³ Barrientos Zamorano, Marcelo (2013): p. 106, citado por ISLER SOTO, Erika 2016. Página 103.

Dentro de los variados casos de discriminación arbitraria a los consumidores ocurridos en Chile se pueden encontrar, por ejemplo, el fallo (dividido) de la Corte de Apelaciones de Santiago de fecha 3 de enero de 2019 en causa Rol 13924-2018, que condena al bar “El Túnel” por discriminación de los trabajadores a una clienta transgénero, quienes le exigieron su cédula de identidad para ingresar al local e instarla a utilizar el baño de hombres, en circunstancias que se trataba de una persona transgénero⁹⁴.

Otro caso de vulneración a este derecho ocurre con los casos Larenas Caro con Ripley Store Limitada, y Vera Videla contra Salcobrand⁹⁵. En la especie el caso Larenas Caro del año 2012 condenó al proveedor por detener ilegalmente a una consumidora acusada de hurtar una billetera; entendiéndose que dicha detención no se trataba de un delito flagrante, resultó ser a todas luces arbitraria e ilegal, condenando Ripley Store Limitada a pagar una multa de 40 UTM y una indemnización por daño moral consistente en la suma de \$5.000.000. Asimismo, ocurre en la demanda de Vera Videla en contra Salcobrand, donde concurren actos discriminatorios y atentatorios al derecho a la vida privada en circunstancias que la clienta luego de comprar un medicamento con boleta retenida es acusada por dos vendedores de dicha farmacia de hurtar el medicamento. La situación fue extremadamente delicada toda vez que los vendedores obtuvieron la dirección de la clienta desde la receta retenida con la que compró el medicamento, llegaron a su domicilio y en frente de su hija y de algunos vecinos, fue increpada y acusada de robar dicha especie.

. La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles. Juntamente con este derecho general, existen diversas normas dentro y fuera de la LPDC que amplían la protección de los consumidores y del medio ambiente. Ejemplo de ello son la regulación de los productos potencialmente riesgosos o peligrosos para la salud o integridad física de los consumidores, incluyendo los bienes propios de los consumidores (que constituyen su

⁹⁴ Diario Constitucional. Corte de Santiago confirma fallo que condenó a bar por discriminación. [En línea]: [Fecha consulta 13 de marzo 2021]. Disponible en: < <https://www.diarioconstitucional.cl/2019/01/09/corte-de-santiago-confirma-fallo-que-condeno-a-bar-por-discriminacion/>>

⁹⁵ ISLER SOTO, Erika, Aproximación al derecho a la no discriminación arbitraria en el régimen de la Ley 19.496, Revista de Derecho Público Universidad de Chile, Volumen 84 (1° semestre): Página 107, sept. 2016.

patrimonio). Esta regulación comienza a partir del artículo 44, artículo que alude a que la aplicación de las siguientes normas procederá ante un eventual silencio u omisión en las leyes especial. Por su parte el artículo 45 establece sobre los productos riesgosos para la integridad y salud del consumidor, una multa superior a la sanción general, siendo esta una suma que asciende hasta las 2.250 unidades tributarias mensuales. De esta forma queda de manifiesto que la protección del derecho a la seguridad en el consumo a nivel legal se ha fortalecido, mientras que a nivel jurisprudencial los diversos tribunales del país han acogido acciones por diversas situaciones que resultan una vulneración al derecho en cuestión, donde se encuentran: daños físicos causados al consumidor por negligencia y falta de seguridad suficiente dentro de locales comerciales, deficiencias en suministro eléctrico, daños a la propiedad en servicios de estacionamientos, falta de seguridad en productos financieros.

De lo anterior se infiere que el deber de brindar seguridad suficiente en los actos de consumo busca amparar a los consumidores con un adecuado resguardo de sus derechos, pero también subir el nivel de las transacciones que se ejecutan dentro del mercado, resguardando a los usuarios de bienes y servicios ante productos defectuosos que puedan dañar su integridad física, psíquica y su patrimonio, como también del deber y obligación de indemnización ante los daños patrimoniales y morales sufridos por los consumidores. Sobre el daño patrimonial se debe considerar como indemnizable tanto el perjuicio sufrido directamente y los daños a consecuencia de la vulneración, lo que dejó de obtener, su legítima ganancia, vale decir, el daño emergente y lucro cesante. Ejemplo clásico de este último es el caso del taxista que producto de un choque pierde los días trabajados que su vehículo estuvo siendo reparado en el taller. Cabe recordar que dentro del contexto actual a raíz de la pandemia causada por el virus Covid-19 el robo de un vehículo desde un estacionamiento representa una pérdida material y económica, no solo por el valor del bien, sino que por la eventualidad de ingresos que podrían generarse a raíz de las nuevas formas de efectuar las transacciones comerciales a distancia y la oferta de trabajos de reparto, delivery y transporte que han llegado a revolucionar el mercado.

Conjuntamente con la reforma de la ley 21.081 el artículo 24 consagra una manifestación expresa para el derecho a la seguridad relacionado con la publicidad falsa y engañosa, implementando una multa de hasta 2.250 UTM en caso que dicha publicidad incida en las cualidades de los productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente. De esta forma se amplía el espectro de protección para un consumo seguro, sumado a una serie de consideraciones atenuantes y agravantes que el legislador agrega para la determinación de la multa respectiva, todo esto en pro de la obtención de una mayor seguridad en los consumidores y de los bienes y servicios que se tranzan actualmente en el mercado.

. El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea. En los términos de Ahumada Durán se deben considerar tres palabras claves: *adecuada, oportuna y total*. Este derecho general de los consumidores bajo ningún respecto deja sin efecto las normas que contemplan la denominada *triple opción del consumidor*, contenidas en los artículos 19, 20 y 21 de la LPDC, normas que se encuentran tratadas en el párrafo 5° del Título II de la Ley, denominado “*Responsabilidad por incumplimiento*”. Asimismo, el referido artículo 20 consagra expresamente que “*sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada*”. En pocas palabras queda de manifiesto la compatibilidad entre ambas normas en lo que respecta a la indemnización por los daños causados por el proveedor.

. La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido. Este deber implica que cada consumidor es responsable de adoptar conocimientos que mejoren su experiencia para un consumo seguro, adquiriendo bienes y servicios en el comercio establecido, siendo un requisito esencial para verse protegidos por los derechos que consagra la Ley 19.496. Como ejemplo tenemos las campañas del Sernac y especiales de prensa sobre temáticas contingentes e información relevante sobre el consumo responsable y las campañas de educación financiera. Otros

ejemplos pueden ser la campaña *¡Conoce tus derechos!*, lanzada en el mes del consumidor (marzo) para dar a conocer derechos y herramientas digitales útiles para la ciudadanía, la campaña de “Ciberseguridad en el consumo” para informar de los potenciales riesgos que afectan tanto a consumidores y empresas, y la campaña Conéctate con tus derechos en telecomunicaciones, destinado a enseñar sobre los diversos derechos en servicios de telefonía, Internet y televisión pagada.

3.2 Derechos generales especiales del consumidor.

Fuera de los derechos generales antes estudiados podemos identificar una serie de derechos que se encuentran dispersos a lo largo de nuestra Ley 19.496. Estos poseen la característica de ser generales a todos los consumidores, pero su aplicación dependerá de circunstancias especiales, y serán analizados a continuación:

- a) El derecho de retracto en los contratos contemplados en los artículos 3 bis y 3 ter.
 - i) Retracto del artículo 3 bis permite al consumidor terminar unilateralmente el contrato dentro del plazo de 10 días desde la recepción del producto o la contratación del servicio, siempre y cuando no se haya efectuado la prestación del mismo. Este derecho a retracto procede ante dos situaciones: en la compra de bienes y la contratación de servicios en reuniones concertadas por el proveedor para tal efecto⁹⁶; y respecto de contratos realizados por medios electrónicos donde se acepte una oferta realizada por catálogo, avisos o en definitiva por contratos celebrados a distancia, cumpliendo con los demás requisitos que contempla la norma.
 - ii) El derecho de retracto del artículo 3 ter se refiere al retracto en caso de prestaciones de servicios educacionales para los alumnos de primer año en

⁹⁶ La renuncia se debe realizar mediante carta certificada.

establecimientos de educación de nivel superior, como institutos de formación técnica, institutos profesionales y universidades⁹⁷.

- b) El derecho de recusar al árbitro en los contratos de adhesión general, artículo 16 letra g). La norma se ubica en el Párrafo 4° al tratar las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión del Título II de la LPDC.

- c) El derecho de opción⁹⁸ del consumidor contemplado en los artículos 19, 20 y 21:
 - i) El artículo 19 contempla como opciones la reposición, bonificación en futuras compras o devolución del precio pagado en exceso, cuando la cantidad o contenido neto del producto sea inferior a lo indicado en el envase o producto.

 - ii) El artículo 20 contempla junto a la indemnización por los daños causados, la reparación gratuita del bien, su reposición o devolución del precio pagado cuando: el producto no cumpla las especificaciones de seguridad o calidad obligatorias; las piezas, materiales o elementos del producto no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado; cuando por deficiencias del producto este no sea apto para el uso o consumo objetivo destinado; cuando el objeto del contrato no reúna las especificaciones determinadas por los contratantes; cuando persistan las deficiencias del producto pese a ser ingresado al servicio técnico respectivo; por la presencia de defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso habitual; cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

⁹⁷ Todo esto dentro de los primeros 10 días contados desde aquel día en que se completa la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades del CRUCH, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

⁹⁸ Denominado también como la triple opción del consumidor.

- iii) El artículo 21 regula las reglas y requisitos para la procedencia del derecho de opción de los artículos 19 y 20. Específicamente el plazo para la procedencia del derecho, el predominio de las garantías extendidas por sobre la legal (que corresponde a 3 meses), la posibilidad del consumidor de optar por la reparación (en los términos del artículo 20) respecto del vendedor, fabricante o importador⁹⁹. En lo que respecta a la devolución del dinero solo se puede dirigir en contra del vendedor, salvo que este se haya sometido al procedimiento de liquidación concursal, pudiendo incoar las acciones del inciso primero indistintamente contra el fabricante o importador del producto. Tratándose de garantías o pólizas ofrecidas por el proveedor, estas deben ser ejercidas en primer lugar, antes de ejercer los derechos del artículo 20.
- d) El derecho del consumidor para solicitar la respectiva indemnización por los daños sufridos según el artículo 26 de la Ley. Este derecho permite al consumidor ejercer la o las acciones respectivas que persiguen la responsabilidad contravencional y que prescriben en un plazo de 2 años, además de suspenderse al interponer el respectivo reclamo ante el servicio de atención al cliente, mediador o el propio SERNAC.
- e) Conjuntamente está el derecho del consumidor a que no se le cobre por los servicios no prestados en caso de interrupción del mismo y el derecho a que los gastos de cobranza se limiten a los montos establecidos en la ley, según el artículo 37.
- f) Relacionado con la tramitación de los procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, el consumidor posee dos derechos generales especiales. Primero, su derecho a elegir ante que Juzgado de Policía Local presentar su denuncia en defensa del interés individual del artículo 50 A. El segundo lugar es su derecho de actuar personalmente sin patrocinio de abogado habilitado ante estos procedimientos,

⁹⁹ El consumidor puede dirigirse indistinta o conjuntamente contra el vendedor, fabricante e importador, además el inciso tercero del artículo 21 establece la responsabilidad solidaria para el proveedor que comercializó el bien y para el importador que lo vendió o suministró.

siendo la ley quien le atribuye las más amplias facultades para actuar dentro de estos procesos¹⁰⁰.

3.3 Derechos del consumidor financiero.

Una de las reformas más importantes en la materia fue la Ley 20.555 que introdujo el denominado Sernac financiero y que consiste en un conjunto de normas establecidas por el Estado para regular las relaciones entre proveedores financieros y los consumidores de tales productos. El objetivo del Sernac financiero es otorgar protección en los derechos de estos consumidores para equilibrar el desnivel existente entre ambas partes dentro de este mercado especial (Ahumada Durán, 2019, pág. 116).

Esta serie de 5 derechos originalmente¹⁰¹ se agregaron a la LPDC el 5 de diciembre del año 2011, constituyendo uno de los mayores avances en la materia al reconocer expresamente nuevos derechos fundamentales para los consumidores, complementando el espectro de protección que entregaba anteriormente la LPDC. De esta forma el legislador fija y establece un control de las materias asociadas a conflictos para los usuarios y consumidores de productos financieros, toda vez que los reclamos de estos últimos no eran acogidos ni amparados por la autoridad respectiva a pretexto de ausencia de una regulación expresa para la materia.

Se compone de esta forma un nuevo marco regulatorio aplicable para todos aquellos actos de consumo vinculados con productos, servicios y contratos del mercado financiero. Como antecedente previo a la creación del Sernac financiero tenemos el gran número de reclamos que los consumidores realizaron en tres áreas principales: la falta de información previa a la

¹⁰⁰ Le consagra especialmente facultades para preguntar, interrogar y contrainterrogar testigos, contestar excepciones y, en definitiva, dar impulso procesal al proceso respectivo.

¹⁰¹ Hoy en día son 6 en total pues la letra f) se incorporó el 2020 gracias a la Ley 21.236.

celebración del contrato, el cambio unilateral de las condiciones pactadas y cobros injustificados¹⁰².

Dentro de las medidas impuestas por el legislador se cuenta con la imposición de nuevas obligaciones para las empresas financieras y el reconocimiento de derechos especiales al consumidor financiero, otorgar nuevas facultades al Sernac¹⁰³, permitiendo el desarrollo de instancias de mediación entre proveedores y consumidores al crear árbitros y mediadores financieros, además de reconocer las buenas prácticas para empresas que se sometan voluntariamente al procedimiento del Sello Sernac, el que consiste en una certificación otorgada por el mismo Servicio cuando los contratos de adhesión de productos financieros cumplen los requisitos del artículo 55 de la LPDC (Ahumada Durán, 2019, pág. 117).

Una crítica a modo personal que podemos realizar en esta materia, es que gran parte de estos derechos del consumidor de productos financieros están estrictamente vinculados con algunos derechos generales como el derecho a una información veraz y oportuna. Relacionado a los cobros injustificados y el cambio unilateral de las condiciones pactadas tenemos el artículo 12 que impone la obligación al proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme se ofreció el producto, los que tienen la particularidad de pertenecer a un servicio financiero en este caso.

Para concluir con este acápite revisaremos los derechos generales del consumidor de productos y servicios financieros contemplados en el artículo 3° inciso 2°. Son denominados generales, pues a diferencia de los derechos especiales, estos son consagrados a todos los consumidores de productos y servicios financieros. Así las cosas, los derechos generales del consumidor financiero son:

¹⁰² AHUMADA DURÁN, María Rebeca. Manual sobre protección al consumidor y el SERNAC financiero chileno. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Finis Terrae, 2019. Páginas 115 y 116.

¹⁰³ Las nuevas facultades del Servicio son la obtención del Sello Sernac, la posibilidad de obtener documentación relacionada a las empresas que están siendo investigadas y el nombramiento de funcionarios del propio Servicio como ministro de Fe.

. Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas. Este derecho comprende la principal manifestación del derecho a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, precio y condiciones de contratación (artículo 3° inciso 1° letra b)). Un ejemplo práctico del cumplimiento de esta norma lo encontramos en la contratación de los denominados Avances y Súper Avances en Efectivo vía telefónica. Estos servicios consisten en créditos de dinero, pactados en pesos chilenos y que en su mayoría son ofrecidos a distancia, sea por la vía telefónica, correos electrónicos e incluso mensajes de texto a celulares, todo esto con el objeto de captar más consumidores. Tratándose de un servicio financiero, específicamente de un crédito, es necesario entregar la información de la carga anual equivalente y del costo total, conjuntamente al costo mensual y el porcentaje de interés mensual y anual, información que debe ser recibida y aceptada previamente a su contratación por el cliente.

Por su parte, el rechazo de la contratación del servicio debe obedecer a condiciones objetivas. Por tanto, no se puede discriminar al consumidor cuando solicite alguno de los productos y servicios financieros ofrecidos por el consumidor, lo que se relaciona con el derecho a no ser discriminado arbitrariamente del artículo 3° inciso primero letra c).

. Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras. Otra manifestación del derecho a la información veraz y oportuna, esta vez referida a las condiciones objetivas de contratación. Los requisitos para acceder a un crédito y diversas operaciones financieras deben ser publicadas y comunicadas al consumidor, recordando siempre que todo lo ofrecido por concepto de publicidad es parte del contrato, tal como fue estudiado con la letra b) del artículo 3°.

. La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas. Este derecho beneficia al consumidor que cumple con sus obligaciones de forma pertinente y a tiempo, garantizándole la liberación de las obligaciones accesorias contraídas luego de cumplir con la obligación principal: pagar lo adeudado por concepto del crédito o servicio financiero. Tratándose de la hipoteca existe un plazo de 15 días para otorgar la escritura de cancelación de la hipoteca, mientras que para las demás garantías el plazo es de 10 días desde que el consumidor realiza el pago o presenta su solicitud de liberación¹⁰⁴.

. Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera. Este derecho le asegura al consumidor ser escuchado y tener un poder de elección completamente nuevo y razonable, pues el criterio de los tasadores podría ser objeto de conflicto entre las partes, evitando eventuales procedimientos que discutan el monto tasado del bien. Cobra relevancia este derecho pues los bienes ofrecidos en garantía siempre deben ser tasados previamente.

. Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento. En términos simples, le deben informar al consumidor el monto total adeudado ante su sola solicitud.

. Los consagrados en la Ley que regula la Portabilidad Financiera. Esta ley de portabilidad financiera entró en vigencia el 8 de septiembre de 2020, y faculta en términos simples a que los consumidores de un servicio financiero puedan portar sus cuentas a otra institución financiera, con un modelo similar al utilizado con la portabilidad numérica en la telefonía celular. De esta forma se reducen los costos y el tiempo que tarda el trámite para el cambio de institución. Bajo esta Ley los consumidores podrán portar, entre otros

¹⁰⁴ Servicio Nacional del Consumidor. SERNAC denuncia ante el Ministerio Público a empresas de servicios financieros y llama a los consumidores a prevenir el fraude. [En línea]: [Fecha de consulta: 25 de marzo 2021]. Disponible en: <<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-5082.html>>

servicios, sus cuentas de ahorro, cuentas vistas, chequeras electrónicas, líneas y tarjetas de crédito y débito¹⁰⁵.

Como ocurre con los derechos generales del consumidor que se clasifican en derechos generales y especiales, con los derechos del consumidor financiero se puede hacer el mismo distinción, encontrando como derechos especiales de estos consumidores una serie de derechos que dicen primordial relación con la información y con los contratos de adhesión financiero, a partir del artículo 17 A y siguientes. Así tenemos:

. Derecho a ser informado en términos simples del cobro de bienes y servicios prestados del artículo 17 A, cuyo objeto es verificar si el cobro se ajusta o no a derecho.

. El derecho del consumidor que celebre un contrato de adhesión financiero (consagrado en el artículo 17 B) a que se le comunique en términos simples y transparentes: los desgloses de cargos, comisiones y costos por los servicios prestados; causales de término anticipado al contrato y comunicación del mismo; la duración del contrato o el carácter de indefinido y renovable del mismo; la incorporación de un anexo que indique cuál producto fue contratado de forma voluntaria y cual fue obligatorio, los que deben ser aprobados expresa y separadamente; como obligación para el proveedor de contar con un servicio de atención al cliente para resolver consultas del consumidor; informar si el contrato cuenta o no con el Sello Sernac; la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato como consecuencia de su contratación y la prohibición expresa de constituir mandatos en blanco.

. Derecho a recibir un resumen estandarizado con las principales cláusulas del contrato de adhesión a celebrar según el artículo 17 C.

. Derecho a ser informado en forma periódica a solicitud del consumidor por el servicio prestado, respecto de los siguientes puntos: el precio total cobrado por los servicios prestados; costo total que implica poner término al contrato anticipado; valor total del

¹⁰⁵ Chile Atiende. Portabilidad financiera [en línea]: [Fecha de consulta: 24 de abril 2021]. Disponible en: <<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/68717-portabilidad-financiera>>

servicio; carga anual equivalente si corresponde; la demás información relevante que determine el reglamento sobre condiciones del servicio contratado. Este derecho se encuentra en el artículo 17 D.

. Derecho del consumidor a poner término anticipado a uno o más servicios financieros una vez extinguido el total de la obligación según el artículo 17 D inciso 3°.

. El mismo artículo 17 D asegura que el consumidor puede solicitar un certificado de liquidación para solicitar el término anticipado del contrato respectivo, y en caso de existir una garantía real con cláusula de garantía general, se deberá informar en la liquidación respecto del monto a pagar para ponerle término.

. El artículo 17 E consagra el derecho a solicitar la nulidad de aquellas cláusulas o estipulaciones que infrinjan lo contemplado por el artículo 17 B.

. El derecho a revocar el mandato, autorización o cualquier acto jurídico, para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, crédito o tarjeta de crédito, según el artículo 17 I.

3.4 Sobre los derechos generales del consumidor.

Examinados los derechos generales del consumidor podemos sugerir una funcionalidad practica entre estos y la generalidad de las normas de la ley, las que se vinculan entre sí, ofreciendo un espectro de protección más amplio para la oferta y contratación de productos y servicios dentro del comercio establecido y ante una eventual vulneración de las mismas normas por parte del proveedor.

De esta forma la sola oferta de un producto o servicio no obliga al receptor de la misma, cuyo silencio, por derecho, no implica aseveración alguna de contratar, pero que por la sola voluntad de la Ley 19.496, dicha oferta debe contener siempre una información veraz,

señalar oportunamente las características del producto o servicio en cuestión, las condiciones de contratación, el precio final y los eventuales costos de envío y fecha de recepción entre otros aspectos importantes. A día de hoy este adquiere mayor valor al transar productos a través de canales de venta no presenciales como la venta web, sistema que se ha desarrollado considerablemente con el contexto social actual a raíz de la pandemia por el virus Covid-19¹⁰⁶.

El Derecho a la seguridad en el consumo se puede abordar de diversas maneras, considerando que el proveedor del bien o servicio debe resguardar tanto la seguridad y protección a la salud física, psíquica y patrimonial del consumidor, tal como se explicó y como lo han sentenciado nuestros tribunales de primera y segunda instancia. Es importante considerar que este deber de protección no emana únicamente de nuestra Ley 19.496, sino que tenemos una consagración implícita a nivel constitucional en el artículo 19 de nuestra carta fundamental, específicamente en los números 1º, *derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona*, y el número 9º con *el derecho a la protección a la salud*. Bajo el amparo de nuestra Constitución Política, las garantías sobre la integridad física y psíquica se hacen extensibles a los bienes que se comercializan y se ponen a disposición de los consumidores en el mercado, siendo esto un derecho inherente a todos los consumidores por su sola calidad de persona humana, sin olvidar que consumidores somos todos.

Desde este punto de vista los consumidores como grupo no unificado, gozan de un derecho implícito y completamente exigible que corresponde a la circulación en el mercado de bienes y productos seguros para el uso y consumo gracias a lo mandatado por el artículo 19 de la Constitución. No obstante, la exigencia de una regulación especial en la materia permite que el ejercicio de los derechos y procedimientos judiciales en la materia sea más expedito, derechos que una vez quebrantados facultan al consumidor a solicitar la indemnización respectiva sobre los daños materiales y morales gracias al contenido del

¹⁰⁶ Problemas como la no publicación del stock de productos constituyen frecuentes vulneraciones a este derecho. Ejemplo de ello ocurre en causa Rol 6328-2018 del 2º Juzgado de Policía Local de Las Condes, caratulados SERNAC con Cencosud Retail S.A., en que se toma conocimiento de la infracción por reclamo del consumidor afectado, quien compró 17 packs de botellas de vino Concha y Toro en la página web del proveedor, compra que fue anulada posteriormente bajo el argumento de “no existir stock suficiente al momento de realizar la transacción”.

artículo 3° letra e). Todo esto sin olvidarse de la posibilidad del afectado de optar por el ejercicio de los derechos contenidos en los artículos 19, 20 y 21 de la LPDC, manifestándose nuevamente la noción de unidad y sistematización de las normas de la Ley.

Al ocurrir una infracción sobre alguno de los derechos contenidos en el artículo 3°, se infringe lo dispuesto por del artículo 12, contenedor de la obligación general para los proveedores¹⁰⁷, confirmándose la propuesta planteada de una regulación legal sistemática y orgánica en pro de los consumidores, en que se vislumbra una íntima relación entre las normas contenidas en la Ley 19.496 y otros cuerpos legales.

Por lo tanto habiendo una regulación orgánica como lo que se plantea se pueden proteger de mejor manera los derechos generales del artículo 3° con normas que exigen a los proveedores un estándar mínimo de cuidado y diligencia en sus relaciones comerciales, como ocurre con otra de las normas de aplicación general contenidas en la LPDC: el artículo 23 dispone que un proveedor infringe la Ley 19.496 cuando por su negligencia le causa un menoscabo al consumidor por las fallas o deficiencias en los productos comercializados en aspectos como la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, peso, medida o seguridad del bien o servicio.

En lo que respecta a este mandato legal inexcusable que obliga a los proveedores a conceder la seguridad suficiente y necesaria para no menoscabar el patrimonio o integridad física y psíquica de los consumidores durante la relación comercial, podemos advertir que, pese al doble carácter de la norma¹⁰⁸ y a los esfuerzos del legislador de magnificar el carácter preventivo de las normas de protección de los consumidores o de entidades como el Sernac, se siguen manifestando serias deficiencias en las medidas de seguridad empleadas por los proveedores de diversos bienes y servicios, dando incumplimiento a la letra d) del artículo 3° de la LPDC. Como consecuencia inmediata de esta gran cantidad de infracciones a la norma, nos encontramos con una cantidad considerable de procedimientos

¹⁰⁷ Artículo 12: “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

¹⁰⁸ La norma tiene un doble carácter preventivo e indemnizatorio.

iniciados en nuestros tribunales, lo que genera una sobrecarga de nuestro poder judicial y a la vez un gran número de sentencias que resuelven la materia, fallando en diversos sentidos.

En este sentido y cómo podemos apreciar con nuestra vasta jurisprudencia nacional, existen diversos criterios que siguen los sentenciadores para determinar cuándo y cómo serán responsables los proveedores de bienes y servicios. Así las cosas, no existe un criterio unificado que aclare cuál conducta implica efectivamente un incumplimiento a las obligaciones del proveedor, y más específicamente, a cuando se contraviene el derecho a la seguridad en el consumo. De esta forma podemos adelantar que el deber de seguridad contempla varios supuestos que conciernen infracciones al derecho, siendo uno de ellos la fabricación y comercialización de productos defectuosos, inseguros e incluso dañinos para el medio ambiente. Por otro lado, podemos encontrar que se infringe la seguridad de los consumidores en los establecimientos que, por descuido o negligencia, tienen estructuras dañadas o superficies mojadas, resbaladizas o no apropiadas para los consumidores que ocasionan caídas y daños corporales a sus usuarios.

Otra manifestación del incumplimiento al deber de seguridad en el consumo ocurre con las empresas de suministro eléctrico que ante fallas por variaciones de voltaje y cortes repentinos causan perjuicios a los consumidores, lo que amerita una debida indemnización del proveedor. Existe infracción también con las tarjetas de servicios financieros (provengan de instituciones financieras o multitiendas inclusive), sea por un uso malicioso proveniente de terceras personas o por las deficiencias de sus sistemas de seguridad, materia que recientemente fue actualizada con la reforma a la Ley 20.009 el año 2020. A groso modo, esta Ley impone como obligación al proveedor de estos servicios financieros la obligación de cancelar y restituir al consumidor los fondos correspondientes a operaciones desconocidas por el usuario de la tarjeta, las que deben ser reclamadas en la forma respectiva. Esta es una de las modificaciones más importantes del último tiempo, pues hasta antes a la reforma, y gracias a una interpretación extensiva por parte de los proveedores de tales servicios, se declaraba como responsable al consumidor por todas las transacciones realizadas previamente a la denuncia de extravío de la tarjeta.

Si bien los casos mencionados son situaciones graves que vulneran los derechos de un gran número de consumidores, existe otro tipo de infracción que merece un desarrollo más extenso, existiendo diversos criterios con los que nuestros tribunales de primera y segunda instancia han resuelto los litigios tramitados, criterios que son tan diversos que nos resultan merecedores de encauzar esta investigación: la seguridad en los estacionamientos.

Esta elección no es antojadiza, pues para el común de los usuarios el servicio de estacionamiento propiamente tal y su seguridad no es un simple detalle, sino que, por el contrario, resulta ser un elemento atractivo para los clientes y en muchos casos el motivo principal por el cual los consumidores deciden contratar con un determinado proveedor y no con otro. A raíz de esto es que la seguridad de estos servicios, especialmente cuando son de carácter anexo al giro principal, deben ser de vital consideración.

¿Por qué estudiar más profundamente este derecho? Porque en esencia se trata de un derecho fundamental de los consumidores, cuyo respeto exige de los proveedores un estándar de diligencia y cuidado mayor, quienes no pueden excusarse del cumplimiento del mismo. Su importancia no radica solo en la consagración de los derechos de la LPDC, sino que obedece a una jerarquía mayor, pues son un fundamento básico que afecta la comercialización de bienes y servicios, reconocido incluso internacionalmente siendo tratado por las directrices de Naciones Unidas sobre la protección de los consumidores. Estas directrices cumplían con el propósito de servir de modelo en la creación de nuevos cuerpos normativos, sirviéndose de base, antecedente e inspiración para aquellos países con una economía en vías de desarrollo (tal como ocurría en nuestro país durante la dictación de la actual Ley N° 19.496). En palabras de Pablo Ulloa citando a Hernán Corral, *“en nuestro ordenamiento, no se consagra sólo como una declaración de intenciones, sino efectivamente como un derecho subjetivo fundamental sobre el cual se edifica todo el resto de la disciplina legal”* (Ulloa Valenzuela, 2014, pág. 2).

Así las cosas, hoy en día solo se exigen dos requisitos para la aplicación de este deber de seguridad respecto de una relación de consumo: que se trate de un acto jurídico mixto, esto

es, civil para el consumidor y mercantil para el proveedor¹⁰⁹, y que dicho acto de sea realizado en el comercio establecido. Así, por ejemplo, al aparcar un vehículo en un estacionamiento informal, aunque se haya pagado un precio o tarifa, ante cualquier eventualidad no tendrá derecho para ejercer las acciones contempladas en la Ley tendientes a lograr la reparación o indemnización adecuada conforme los medios que la ley franquea.

En segundo lugar, este derecho fue especialmente considerado en la dictación de la Ley el año 1997. En aquellos años la corriente apuntaba a mejorar la calidad y seguridad de los bienes y servicios comercializados para aportar mayor transparencia en los mercados, eliminando los riesgos de la competencia desleal. Asimismo, durante la discusión de la Ley 19.496 la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la Cámara de Diputados, *“destaca la resolución aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en el año 1985, sobre Directrices para la protección al consumidor, que en la letra a de sus Principios Generales recoge justamente “[l]a protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad”* (Ulloa Valenzuela, 2014, pág. 2).

De esta forma nuestro país adoptó esta directriz concretándola como un derecho para los consumidores, incluyéndolo en el catálogo de derechos del artículo 3° de la Ley N° 19.496. Esta consagración del derecho a la seguridad en el consumo trae otra consecuencia importante, pues el organismo encargado de velar por la protección de los derechos de los consumidores, el SERNAC, cuenta con facultades suficientes para accionar y querrellarse en contra de los proveedores que cometan infracción al derecho contenido en el artículo 3° letra d).

A continuación, inicia el estudio del derecho a la seguridad en el consumo y sus diversas manifestaciones en las áreas anteriormente señaladas, siendo para ello fundamental el estudio de la jurisprudencia nacional y los diversos cuerpos legales que digan relación con los derechos de los consumidores, recordando que las respuestas no se encuentran únicamente en la Ley N° 19.496.

¹⁰⁹ Siendo esencial para su determinación la frecuencia, regularidad o periodicidad con que los proveedores realizan esta clase de transacciones.

CAPÍTULO CUARTO

SOBRE EL DERECHO DE SEGURIDAD EN EL CONSUMO

El derecho a la seguridad en el consumo consagrado en el artículo 3° letra d) tiene la particularidad de ser un derecho-deber; constituye un derecho general para los consumidores de toda clase de bienes y servicios contratados dentro del mercado establecido, el que ha de respetarse desde el momento mismo en que los productos ingresan al mercado, inclusive desde que son ofertados a través de la publicidad (relación directa con el artículo 12 de la Ley), ya que una vez puestos en circulación deben cumplir con los estándares mínimos de seguridad. Cumplir con aquel estándar de seguridad importa una obligación irrenunciable para los proveedores, quienes deben prevenir todo tipo de faltas y deficiencias de seguridad en la comercialización de estos productos y/o servicios, prevención que primordialmente se cumple al adoptar medidas suficientes de seguridad que impidan un perjuicio para los usuarios, clientes y consumidores, sea que estos hayan celebrado o no el acto de consumo en cuestión.

Por tanto y según la norma, es deber de todo proveedor prevenir los eventuales perjuicios causados por las deficiencias de seguridad en los productos y servicios ofrecidos, pues en caso contrario, se verá en la necesidad jurídica de indemnizar todos los perjuicios patrimoniales y morales que afecten al consumidor, conforme los propios mecanismos que contempla la misma Ley N° 19.496, debiendo ser reclamados mediante los mecanismos legales según lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del citado cuerpo legal.

De las situaciones descritas se desprende que el artículo 3° letra d) tiene un doble carácter, el cual se trataría de una norma de carácter preventiva y resarcitoria, por cuanto en reiteradas oportunidades nuestros Tribunales de Justicia han sentenciado que corresponde a los proveedores prevenir situaciones de riesgo que puedan afectarles en cuanto a su

seguridad¹¹⁰, procediendo las indemnizaciones respectivas conjuntamente con los artículos 12 y 23 de la Ley de protección de los derechos del consumidor.

Asimismo, como se revisó anteriormente, el antecedente directo para la consagración de este derecho subjetivo fue la influencia e importancia que tuvo en la comunidad internacional la dictación de las Directrices de Naciones Unidas para la protección de los consumidores. Estas Directrices desempeñaron una labor esencial por cuanto se adoptaron como base para la dictación de nuestra actual LPDC, las que hicieron énfasis en garantizar a los consumidores bienes y servicios seguros para ellos y el medio ambiente, situación que observa tanto los bienes y servicios transados dentro del territorio nacional, sea que su producción se radique en territorio nacional o en país extranjero.

Es preciso recordar que, en la prevención de riesgos provenientes de productos defectuosos o inseguros, no se deben adoptar medidas que desencadenen la imposición de barreras al comercio internacional y terminen por mermar la actividad económica, ya que existe una delgada línea susceptible de transformar estas medidas protectoras en medidas reactivas, que coarten las actividades de importación. El objeto de la prevención siempre será brindar seguridad y nunca actuar en desmedro o perjuicio de los actores comerciales.

Enlazado directamente a lo anterior, recordar la amplitud del concepto proveedor que se extiende a todas y cada una de las partes o intermediarios en la cadena de producción de bienes y servicios. Esta idea es recogida por nuestra legislación con el artículo 46 de la Ley 19.496 que impone tanto a los fabricantes, importadores o distribuidores de bienes y/o

¹¹⁰ Sentencia de fecha 17 de febrero de 2002, en causa Rol 1939-2002 dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago con ocasión de atrapamiento de extremidad de una usuaria del Metro de Santiago por causa de aglomeraciones y empujones en horario punta. Desde el punto de vista del sentenciador, hubo negligencia por parte del proveedor puesto que no consideró la adopción de mecanismos o medidas de seguridad suficientes que prevengan riesgos y daños en los usuarios que sí respetan las indicaciones señaladas. En este caso, la usuaria que adoptó un comportamiento cauto durante la prestación del servicio, se vio afectada a causa de un imprevisto para ella, pero que para el proveedor no pudieron ser desconocidos, dado que, durante la prestación del mismo, situaciones como las descritas de colapso de usuarios son habituales y, por tanto, conocidas para el proveedor.

prestadores de servicios¹¹¹, la obligación de informar a la autoridad competente sobre los potenciales riesgos no previsible en los bienes incorporados al mercado, esto con el objeto de adoptar medidas preventivas o correctivas necesarias. A todas luces esta norma es una manifestación del doble carácter del derecho de seguridad de los consumidores.

La reflexión realizada por Naciones Unidas respecto las normativas internacionales, es que en definitiva deben ser coherentes entre los diversos estados para lograr una colaboración suficiente entre los países, evitando que aquellas naciones cuyas regulaciones resultan más laxas en comparación al resto, sean fijadas como puerto seguro para la llegada de productos riesgosos y prohibidos, o que, por el contrario, estos bienes sean objeto de medidas reaccionarias por los países y se impongan medidas mucho más estrictas en la materia¹¹².

Es de tal relevancia la seguridad en el consumo que las Directrices de Naciones Unidas desarrollan en un apartado específico este derecho, ubicado a partir del punto 11 del numeral III. Este apartado sugiere que es deber de los gobiernos adoptar medidas suficientes de seguridad, lo que, en compañía de sistemas jurídicos, reglamentos y registros de seguridad a nivel nacional e internacional, sirvan para garantizar la inocuidad de los productos en su uso normal y previsible para el cual están destinados. Esta es una obligación de aquellas que se extiende a todos los intermediarios de la cadena de comercialización, envolviendo así a los proveedores, exportadores e importadores, y en general a todos los distribuidores del mismo¹¹³. Se sugiere además mantener canales de comunicación adecuados para notificar potenciales riesgos en los productos que ya entraron al mercado y que hayan sido imposibles de prever antes de su comercialización.

¹¹¹ Para Naciones Unidas es deber del Estado velar porque los productos en el mercado no pierdan su inocuidad por causa de manipulación o de almacenaje inadecuado, aplicándose esta exigencia a todos los agentes en la comercialización del bien, tal como garantiza nuestro artículo 46 de la LPDC, respecto del proveedor, figura que se entiende en una concepción amplia, abarcando tanto al importador, distribuidor y fabricante, es decir, a todo intermediario del producto en cuestión y el consumidor final.

¹¹² Monasterio Blanco, María Pía. 2011. Desafíos Legales en materia de seguridad de productos riesgosos. Tesis [Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales]. Repositorio – Universidad de Chile. Santiago. Página 29.

¹¹³ Tal como se identificó anteriormente, esta situación se encuentra contemplada en el artículo 46 de nuestra LPDC.

Finalmente, en lo respectivo a la seguridad física el numeral 14 señala que los gobiernos deben adoptar políticas de retiro, reemplazo, modificación o sustitución de productos posiblemente letales o dañinos para la seguridad de los usuarios, como también el deber de indemnizar a los consumidores cuando el retiro de estos productos dañinos e inseguros fue tardío y haya ocasionado algún daño a los usuarios. Esta idea adoptada por el legislador se materializa en nuestra Ley N° 19.496 en los artículos 19, 20 y 21 de la LPDC, sin olvidar que es este mismo cuerpo legal el contenedor de las acciones respectivas para el reclamo e indemnización de los perjuicios sufridos, como los procedimientos a seguir tras el ejercicio de dichas acciones. Quizás el ejemplo que grafique de la forma más clara este punto se encuentra asociado al caso de los Smartphone Samsung Note 7, los que debieron ser retirados del mercado por deficiencias de diseño que afectaban gravemente la seguridad de sus usuarios por cuanto las baterías se sobrecalentaban e incendiaban hasta el punto de explotar, siendo una situación más que riesgosa para los consumidores. Este caso se verá más detallado en los siguientes anexos.

Fuera del contenido sobre Seguridad en el consumo las Directrices de Naciones Unidas aluden a la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, adoptar normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo, la posibilidad de los gobiernos de adoptar sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales, la implantación de mecanismos de compensación, programas de educación e información, y la promoción de modalidades sostenibles de consumo. Respecto a estas últimas nuestro país ha incorporado debidamente como derechos subjetivos la incorporación de mecanismos de compensación mediante los procedimientos respectivos ante nuestros tribunales de justicia, mientras que los programas de educación e información son impartidos por el SERNAC, al igual que la revista del consumidor.

A nivel internacional nuestro país, y particularmente el SERNAC, han sido gratamente elogiados por ser la primera agencia de protección de los países de la OCDE en participar voluntariamente de la evaluación internacional guiada por la UNCTAD, denominado *examen voluntario entre homólogos del Derecho y la política de protección del consumidor* o *Peer Review*. Esta evaluación permite identificar las fortalezas y posibilidad de mejora en

sistemas de protección al consumidor con base a lo establecido en las Directrices de Naciones Unidas. En este contexto se destacaron las medidas adoptadas por el organismo en los últimos años a causa de la contingencia social y de salubridad del país.

En palabras del director nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, *“nos interesa que representantes internacionales revisen la forma en que hacemos las cosas en materia de protección al consumidor y valoren nuestras fortalezas. También para visualizar las mejoras. Queremos rendir examen, porque no hay mejor momento que éste, en el que todos nuestros procesos, nuestra estructura y nuestras atribuciones han sido puestas a prueba, y hemos logrado avanzar en beneficio de los consumidores”*¹¹⁴. Estas palabras no pueden ser más adecuadas dentro del contexto nacional actual, pues la pandemia por Covid-19 no solo ha modificado nuestra forma de vivir el día a día, sino también la forma en que celebramos nuestros actos de consumo y las últimas reformas en la materia que este contexto ha motivado.

Si bien nuestro país ha sido bien catalogado y considerado por someterse a esta evaluación, no es menos cierto que en materia de prevención estamos al debe y no precisamente por falta de campañas de educación al consumidor llevadas a cabo por el Servicio. El problema radica en la falta de un interés legítimo de los proveedores en prevenir de forma efectiva las situaciones que perturben la seguridad en el consumo, situación que se acrecienta por la falta de incentivos e imposiciones legales para un debido resguardo, toda vez que la mayoría de indemnizaciones o reparaciones por infringir normas y derechos que dicen relación con la seguridad de los consumidores se obtienen con sentencias judiciales producto de procedimientos iniciados por la vulneración de sus derechos como tal.

Finalmente son los propios consumidores quienes deben adoptar medidas extremas para salvaguardar su propia seguridad en los diferentes ámbitos del consumo. Así las cosas, podemos nombrar una serie de deficiencias que a diario se presentan en diversos productos

¹¹⁴ Servicio Nacional del Consumidor. SERNAC inicia examen voluntario internacional en protección del consumidor [en línea] [Fecha de consulta: 28 de abril de 2021] Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-59260.html>.

y servicios financieros como en los servicios de estacionamiento, en productos importados que, con errores de diseño, afectan la seguridad de los usuarios, incluso en la industria alimenticia tenemos graves infracciones a la Ley y a los derechos de los consumidores.

Es necesario recordar que las empresas proveedoras están en la obligación de tomar todas las medidas para que sus productos no pongan en riesgo la seguridad de los consumidores, y que en caso contrario, al comercializar productos que los puedan afectar, deben adoptar las medidas necesarias para disminuir los riesgos asociados al producto, así como el retiro del mismo, circunstancia que no los exime de la responsabilidad que le impone la Ley N° 19.496, toda vez que los consumidores mantienen plenamente vigentes toda acción legal conferida por la LPDC para reclamar ante el organismo respectivo la afectación sufrida por tales deficiencias¹¹⁵.

Es en razón de lo anterior y especialmente al hecho que nuestros Tribunales son los encargados de divulgar, mediante la acción jurisdiccional, un contenido jurídico y confiable respecto de lo que significa para los consumidores ser vulnerado en sus derechos fundamentales, tanto en la seguridad como en los demás derechos consagrados en el catálogo del artículo 3° incisos primero y segundo. De este modo y antes de estudiar los servicios de estacionamientos gratuitos y pagados, analizaremos breve y concentradamente diversas situaciones que afectan y comprometen el derecho a la seguridad en el consumo, pues mediante la casuística y las sentencias judiciales podremos determinar de mejor manera cuando se ve vulneran los derechos de los consumidores para un consumo seguro.

4.1 Errores de diseño y deficiencias de seguridad en vehículos automotrices.

En la producción de masas los errores de diseño y ensamblaje son una realidad que aqueja a múltiples usuarios, siendo ellos los más perjudicados por esta clase de deficiencias de seguridad, toda vez que tales fallas pueden inferir negativamente en toda una línea de vehículos, tal como ocurrió con la empresa Toyota que informó de un desperfecto que

¹¹⁵ Servicio Nacional del Consumidor. Conozca si su vehículo está afecto a una Alerta de Seguridad [En línea]: [Fecha consulta: 25 de abril 2021]. Disponible en: <<https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-4919.html>>

afectaba la bomba de combustible de algunos modelos comercializados en Chile entre los años 2013 a 2020¹¹⁶.

Este desperfecto complicaba la bomba de combustible desencadenando una falla que haría que el motor del vehículo dejase de funcionar correctamente para luego detenerse definitivamente (claro está, que antes de ocurrir esto, se encendería una luz de emergencia en el panel del vehículo según detallo la empresa). Más allá de los perjuicios económicos por la compra de un vehículo con tales fallas, el mayor de los riesgos agrava a los consumidores que serían la parte mayormente afectada puesto que al desencadenarse esta falla en plena conducción podría llegar a cobrar la vida del usuario, su familia y terceras personas ajenas al acto de consumo propiamente tal¹¹⁷.

Otro caso similar que podemos mencionar ocurre con ocasión de la causa Rol 2089-AT-2017 caratulados “Sernac con Automotriz Rosselot S.A.” conocida y tramitada en el Juzgado de Policía Local de la Reina. El origen del conflicto radica en que la consumidora de iniciales M.E.M.C. compró por la suma de \$17.630.200 un vehículo modelo STATION WAGON marca SSANGTONG, MODELO STAVIC XDI 4X2, año comercial 2017 y que con el paso de los días este presentara diversas fallas en la caja de cambios, la marcha del retroceso, temblores al pasar algunas marchas y una vibración irregular al arrancar el motor. Todos estos defectos no se condicen con la calidad esperable en un vehículo nuevo, especialmente por el valor pagado. Como respuesta el proveedor le indicó que estos problemas se arreglarían con el paso del tiempo, ocurriendo lo contrario, agravándose aún más, pese a que el vehículo ingresó a su respectiva concesionaria en más de 3 oportunidades sin que se reparara el debidamente el problema denunciado.

Como consecuencia se inició el procedimiento infraccional, pese a que en reiteradas oportunidades la consumidora solicitó hacer efectiva la garantía legal por el cambio del

¹¹⁶ Los modelos que aquejan este desperfecto son: 4RUNNER; FJ CRUISER; FORTUNER; LAND CRUISER PRADO; TUNDRA; COROLLA; RC350/300H; LNCR200/LX; RX350/450H; LS500/500H; RX350L/450; IS S/D H/V; GS3543/45H; RC350/300H; GS; NX200T300H y LS600H.

¹¹⁷ Servicio Nacional del Consumidor. Ampliación Alerta de Seguridad: Vehículos Toyota, varios modelos, años 2013-2020. [En línea]. [Fecha de consulta: 26 de abril de 2021]. Disponible en: <<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-62766.html>>

producto por uno nuevo o la devolución del dinero, contenido en el artículo 20 letra c). Esta petición fue denegada y lamentablemente el Juez dictó sentencia absolutoria para el proveedor, dejando en la más absoluta indefensión a la consumidora con un producto inseguro y a todas luces inapto para su uso, representándole la pérdida de casi \$18.000.00.

4.2 Errores de diseño y deficiencias de seguridad en otros productos.

Una de las compañías productoras de tecnología más connotadas a nivel mundial es Samsung, empresa que destaca por sus teléfonos de alta gama, especialmente la línea Note. El 19 de septiembre del 2016 se lanzó el modelo Samsung Note 7, que se supone traería nuevas ventajas y mejoras a los usuarios, pero a menos de dos semanas de su lanzamiento, usuarios de diversas partes del mundo dieron a conocer que de forma repentina sus equipos móviles explotaban. Fue tal el impacto de la noticia que muchas aerolíneas en todo el mundo decidieron restringir de forma preventiva el ingreso de este equipo en sus vuelos. Así las cosas, el 11 de septiembre del año de estreno de este nuevo modelo, se terminó por discontinuar¹¹⁸, procediendo el retiro internacional de los modelos comercializados.

Este hecho representó un duro golpe monetario para el gigante asiático, quien tempranamente se excusó que la causa de este defecto surgió por la premura de la fabricación del equipo, falta de pruebas suficientes y problemas con las baterías (provenientes de proveedores externos) que generaban cortocircuitos en los equipos y posteriormente las mencionadas explosiones¹¹⁹. En este caso las ONG Consumers International y la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) lideraron un proceso para que Samsung acogiera medidas de seguridad serias para que sus consumidores vuelvan a confiar en sus productos. Entre las peticiones se exigió la identificación de la falla y la publicación de los resultados, además de una política de cambios y reembolsos de

¹¹⁸ Wikipedia, la enciclopedia libre. Samsung Galaxy Note 7 [en línea]: [fecha consulta: 21 de marzo 2021]. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Samsung_Galaxy_Note_7>

¹¹⁹ Álvarez, Raúl. Samsung confirma que las explosiones del Galaxy Note 7 fueron por baterías defectuosas y una fabricación apresurada [en línea]: [Fecha de consulta: 21 de marzo 2021]. Disponible en: <<https://www.xataka.com/moviles/samsung-confirma-que-las-explosiones-del-galaxy-note-7-fueron-por-baterias-defectuosas-y-una-fabricacion-apresurada>>

todos los consumidores en el mundo¹²⁰. Según la información oficial publicada en la página del Sernac fueron 35 casos de consumidores afectados en el mundo a causa del desperfecto que consistía en el sobrecalentamiento de la batería y un posterior incendio con riesgo de quemaduras¹²¹.

4.3 Producción nacional de alimentos.

Este giro en particular presenta un abanico ilimitado de potenciales escenarios que representan un peligro a la seguridad de los consumidores. A ciencia cierta, el Servicio Nacional del Consumidor recibe unos 500 reclamos semestrales por objetos y elementos extraños encontrados en alimentos, los que pueden causar graves consecuencias para la integridad de las personas. Así tenemos desde moscas encontradas en un helado de la empresa TRENDY, hasta la denuncia de una mujer que encontró un profiláctico al interior de una caja de leche, mismo objeto encontrado por un hombre al interior de una golosina *chocman* que habría comprado a su nieto de 3 años¹²².

Por otro lado, tenemos casos con marcas como Nestlé, que decidió retirar preventivamente del mercado unos colados para niños sabor ciruela-pasa, durazno y tutifruiti por la presencia de residuos de pesticidas. Este retiro se llevó a cabo antes de darse a conocer una declaración del Instituto de Salud Pública que confirmó que el consumo de estos colados no era riesgoso para la salud¹²³. De todas formas, la empresa insistió en el retiro del producto.

¹²⁰ Organización de Consumidores y Usuarios. Galaxy Note 7: los consumidores pedimos igualdad y garantías [En línea]: [fecha de consulta: 21 de marzo 2021]. Disponible en:

<<https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/noticias/samsung-galaxy-note-7-cese-ventas>>

¹²¹ Servicio Nacional del Consumidor – Seguridad de Productos. Retiro internacional: Celulares smartphones SAMSUNG, modelos GALAXY NOTE 7, año 2016 | Seguridad de productos [en línea]: [fecha de consulta: 21 de marzo 2021]. Disponible en: <<https://www.seguridaddeproductos.cl/actualidad/retiro-internacional-celulares-smartphones-samsung-modelos-galaxy-note-7-ano-2016/>>

¹²² Ulloa Morales, Erick. Las denuncias más repugnantes de cuerpos extraños en comidas [en línea]: [fecha consulta: 21 de marzo 2021]. Disponible en:

<<https://www.emol.com/noticias/nacional/2011/11/25/514402/consumidores-chilenos-han-denunciado-presencia-de-ratas-hasta-condones-en-alimentos.html>>

¹²³ ADNradio.cl. Salud confirmó que Nestlé decidió retirar del mercado los colados con restos de pesticidas. [en línea]: [Fecha de consulta: 21 de marzo 2021]. Disponible en:

Otro caso bastante bullado ocurrió con la empresa IANSAGRO responsable de la marca de alimentos para perros Cannes, luego que un lote de alimentos “Cannes” y “Charly” que contenían un preservante que generaba rancidez y mal olor en el producto, fuese comercializado, provocando daños a las mascotas que lo habían ingerido, razón más que suficiente para proceder al retiro del mercado¹²⁴. Este problema en los alimentos desencadenó una serie de reclamos y tuvo difusión masiva en redes sociales luego que los perros de los consumidores se enfermaran o presentaran daño hepático tras consumir el alimento. Según lo reportado por la empresa al menos hasta la fecha de 26 de junio de 2020 se habrían reportado más de 160 casos¹²⁵.

4.4 Daños y perjuicios a la seguridad física de los consumidores.

Se refiere a la obligación implícita que tienen los diversos proveedores, consistente en el debido resguardo de la integridad física (y psíquica) de los consumidores dentro del recinto o dependencias en que realizan su actividad comercial. Este derecho se hace extensivo tanto a consumidores finales como al consumidor eventual que por diversos motivos no logró concretar el acto de consumo como tal, ya sea por causas intrínsecas a su voluntad o algún factor extrínseco, como ocurriría, por ejemplo, por causa de algún accidente dentro de las dependencias del proveedor, tal como se aclararía con la sentencia de la Corte de Apelaciones de La Serena del 11 de diciembre de 2008 de causa Rol 181-2008¹²⁶,

<<https://www.adnradio.cl/nacional/2011/01/04/salud-confirmando-que-nestle-decidió-retirar-del-mercado-los-colados-con-restos-de-pesticidas-1406662.html>>

¹²⁴ Servicio Nacional del Consumidor. El Servicio investiga problemas en alimento de mascotas [en línea]: [Fecha consulta: 13 abril 2021]. Disponible en: <<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-58591.html>>

¹²⁵ Servicio Nacional del Consumidor. Alerta de Seguridad: Alimentos para perros Cannes y Charly, años 2019-2020 [en línea] [Fecha de consulta: 13 abril 2021]. Disponible en: <<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-58617.html>>

¹²⁶ Corte de Apelaciones de La Serena, 11 de diciembre de 2008: “3.) [...] Ahora bien, la citada ley [19.496], como se ha señalado, entrega una normativa completa sobre las relaciones de consumo, sin que para su aplicación resulte esencial la existencia de un vínculo jurídico previo, esto es, que se haya concretado la compraventa con el pago de los productos seleccionados por la querellante, hecho que en el caso sublite, de acuerdo con el relato contenido en el libelo, no pudo agotarse por haber sufrido una caída la mujer en el sector mismo de las cajas. [...]

En consecuencia, como corolario de todo lo relacionado se puede concluir, como ya se ha adelantado, que, en rigor, **la calidad de consumidor no sólo la tiene quien ha comprado el bien, sino que también la persona que con tal propósito se encuentra al interior del local, como ha acontecido en la especie. Ergo, la posición de la querellada, en esta parte, manifestada en su apelación, será desestimada.**”

especialmente su tercer considerando que explicita que la consumidora no logra concretar el pago de las especies por motivo de una caída en las dependencias del proveedor.

En este sentido las hipótesis y casos en que se ve afectada la seguridad de los consumidores son tan diversas que su estudio podría abarcar una investigación completa, por lo que solo serán analizadas tres de las situaciones genéricas y más comunes en el diario vivir de los consumidores. El primer caso corresponde al a caída de la consumidora Liliana Parada Villalobos por causa de un líquido derramado en el suelo del establecimiento del proveedor Cencosud Supermercados S.A.¹²⁷. El razonamiento de la Corte en el séptimo considerando establece que la caída sufrida por la clienta en las dependencias de un Supermercado Santa Isabel es consecuencia de un hecho imputable de la demandada por estar mojado el piso, sin que se adoptara alguna medida de seguridad pertinente. Además, señala que se infringen los artículos 12 y 13 de la LPDC, normas que imponen el deber de velar por la seguridad del consumidor durante la venta de un bien o la prestación de un servicio, siendo esta razón suficiente para sancionar al proveedor.

El segundo supuesto contempla una riña al interior de un local comercial que terminó por afectar a un cliente. En este caso, la sentencia en Causa Rol 331-2011 dictaminada por la Corte de Apelaciones de Concepción de fecha 18 de julio de 2011, caratulados Juan Ricardo Cruzat Caro con Club Urbano Bar Pub Discotheque, sentenció en su quinto considerando que el deber del proveedor consagrado en el artículo 3° letra d) está contemplado en un sentido amplio, por cuanto le impone evitar los riesgos que puedan afectar al consumidor sin constreñir este deber al consumo de bienes o servicios, además de la obligación de reparar e indemnizar adecuadamente los daños causados por su incumplimiento. El sentenciador determinó que, como pesa sobre el prestador del servicio la obligación de brindar un consumo seguro, sobre dicha parte pesa demostrar un actuar diligente y sin culpa. Entonces, al no lograr demostrar lo contrario, es decir, al no acreditar efectiva y certeramente haber dado cumplimiento a su deber de seguridad, y que, según los hechos ocurridos consistentes en una riña al interior de sus dependencias, el consumidor demandante sufrió menoscabos físicos como consecuencia directa de las fallas o

¹²⁷ Sentencia de la Corte de Apelaciones de Iquique de fecha 29 de julio de 2011, en causa Rol 25-2011.

deficiencias en la seguridad del servicio prestado, por lo que el sentenciador dictaminó su responsabilidad (Ulloa Valenzuela, 2014. Pág. 7).

Otra hipótesis importante a considerar como falta de seguridad corresponde al aprisionamiento de extremidades de los consumidores, lo que en la sentencia del 17 de febrero de 2002 en causa Rol 1939-2002, la Sexta Sala de nuestra Corte de Apelaciones de Santiago determinó como infracción del artículo 3° letra d). El acto en consecuencia comprende a una usuaria que quedó atrapada con las puertas de un vagón del metro de Santiago.

Como argumento de la Corte de Apelaciones se hace referencia a una suerte de obligación mínima de adoptar todas las medidas de seguridad suficientes que impidan que un pasajero diligente, que cumple con las debidas instrucciones de seguridad, se vea expuesto a sufrir un daño por acción de terceras personas. Instruye además que las medidas adoptadas por el proveedor consistentes en delimitar con una línea amarilla el espacio que los pasajeros no deben traspasar hasta que se detenga el tren, son a todas luces insuficientes en los horarios de mayor afluencia de clientes que empujan y presionan a los otros usuarios que están en esta primera línea, situación previsible para el proveedor (Metro de Santiago) por ser reiteradas y de público conocimiento. Finalmente, el sentenciador concluye que al no haber considerado esta posibilidad y adoptar las acciones necesarias que eviten los potenciales daños por esta situación, se incumple la obligación de brindar un consumo seguro por causa de un actuar negligente, pudiendo el proveedor haber adoptado medidas suficientes para cumplir con esta obligación de seguridad.

4.5 De la seguridad en los servicios financieros.

Por servicios financieros nos referimos a la contratación, mediante contratos de adhesión financiero, de tarjetas de débito y crédito, cuentas corrientes, cuentas de ahorro y en general a tarjetas o servicios bancarios, sea que emanen de estas entidades e instituciones financieras como los bancos, o por casas comerciales, como lo es el caso de las

multitiendas que presten este giro como la cadena CENCOSUD o la empresa Ripley, ambas ampliamente conocidas en el mercado.

Tratándose de productos y servicios de carácter financiero, los consumidores contratantes adquieren una serie de derechos para con el proveedor, emisor o prestador de los servicios financieros. En este sentido son titulares de los derechos generales de todo consumidor del inciso primero del artículo 3° de la LPDC, mientras que por su calidad de consumidor financiero es titular de los derechos especiales conferidos de acuerdo al Sernac financiero contemplados en el inciso 2° de la citada norma. Fuera de estos catálogos de derechos existe un cuerpo legal externo que regula las relaciones comerciales entre las partes: la Ley 20.009 del año 2005 que *establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude*, norma recientemente modificada el año 2020.

En un principio el objeto de la Ley 20.009 es delimitar la responsabilidad de los consumidores o tarjetahabientes, respecto la contratación de tarjetas de débito y crédito, únicamente en los escenarios de hurto, robo o extravío, siempre y cuando los afectados dieran aviso pertinente al organismo emisor, esto, según el artículo 1° de la ley en comento previa su actualización.

La protección recae en especial sobre el uso malicioso que terceras personas puedan eventualmente realizar con estos productos, sin tener la debida autorización ni consentimiento de los dueños. Como exigencia impuesta para delimitar la responsabilidad del consumidor, se exigía dar aviso oportuno y únicamente respecto del robo, hurto y extravío, pues de esta forma las transacciones posteriores al aviso no serían de cargo del consumidor según lo dictado por el artículo 4°. El problema con aquella norma es que se le otorgó durante un largo periodo de tiempo una interpretación errónea y extensiva en el sentido que tanto los proveedores como tribunales de primera y segunda instancia entendían que, previo al aviso por pérdida, hurto o robo, todas las transacciones serían de cargo del consumidor, hayan sido estas realizadas por él o por terceras personas.

A simple vista parece simple, no obstante, el problema es mucho más profundo, toda vez que desde la pérdida, robo o extravío de la misma podrían pasar un período considerable de tiempo para que el consumidor note la ausencia de la misma o que no logre recibir algún tipo de notificación que le indique que esté siendo utilizada. Ejemplo de ello ocurre con la causa Rol 146381-2017 caratulados “Sernac con CAR S.A.”, conocida por el 3° Juzgado de Policía Local de La Florida, en que el consumidor de iniciales M.J.M.U. con fecha 23 de diciembre de 2016 intentó realizar compras con su tarjeta MasterCard Ripley, momento en que se da cuenta que esta se encontraría sobregirada. Al revisar el estado de cuenta se percató que el día 11 de diciembre de 2016 se realizaron una serie de compras de carácter fraudulento en un lapso de 7 horas por un monto total de \$1.461.705.

El consumidor afectado desconoció tales compras mientras que el emisor ignoró tal impugnación y los reclamos interpuestos, sin considerar el historial de compras del consumidor, el que demuestra a un cliente bastante cauto con el manejo de su tarjeta pues el monto de sus compras mensuales, en promedio, no excedían los \$25.000. Como respuesta del proveedor este únicamente señaló que las compras desconocidas por el consumidor fueron correctamente ejecutadas, contando con todas las medidas de validación, lo que consiste únicamente en ingresar la clave secreta en el aparato Transbank.

Finalmente, el sentenciador denegó la petición del consumidor, esgrimiendo como argumento en el tercer considerando del fallo:

“3.- Que este Tribunal estima que atendido el mérito de autos y en especial al hecho que las compras objetadas por las partes denunciantes y demandante en especial por MUÑOZ URRUTIA, fue realizado con anterioridad al respectivo aviso de bloqueo, este Sentenciador ha concluido que no existe infracción alguna que pueda ser sancionada por este Tribunal en relación con las normas contenidas en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por otra parte y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley 20.009 sobre Limitación de la Responsabilidad de los Usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas hurtadas, extraviadas o robadas, se desprende

que solo nace la responsabilidad para el Ente Emisor una vez dado el aviso exigido por la Ley, siendo por tanto el tiempo previo de responsabilidad del usuario y de lo contrario se estaría ampliando la responsabilidad más allá de lo que establece la Ley”.

Esta inadecuada y extensiva interpretación fue determinante para este y bastantes casos similares más, pues se exigía una carga inadecuada para los usuarios, lo que se aleja de la intención verdadera de la ley, pues esta tiene por objeto tutelar al consumidor por su calidad de parte vulnerable de la relación comercial. Se destacan dos puntos importantes: el primero, la ausencia de mecanismos de seguridad para estos productos, causa basal en la mayoría de estos casos, y el segundo, que la norma solo contemplaba como hipótesis de aplicación el hurto, robo o extravío, dejando fuera situaciones no previstas como la clonación de tarjetas, obtención de datos mediante correos electrónicos, mensajes y páginas fraudulentas y/o engañosas, como acontece con el fenómeno del phishing, y los virus informáticos o malware¹²⁸.

Así las cosas, el año 2020 se reformó la Ley 20.009, eliminando esta carga que a todas luces era injusta para los consumidores, otorgándoles protección especial respecto de las transacciones desconocidas por los tarjetahabientes, además de mayores responsabilidades y obligaciones a los emisores de estos productos. Antes de la reforma se podría exigir la responsabilidad del emisor por incumplir lo dispuesto por el artículo 23 de la LPDC en razón del menoscabo ocasionado al consumidor por deficiencias en la seguridad del servicio al no contemplar protocolos de seguridad suficientes. Así podría exigirse como mínimo que el proveedor distinga el sexo del titular de la tarjeta y el portador o solicitar la cédula de identidad del portador.

Hoy por hoy, dentro de las obligaciones para las empresas proveedoras están la habilitación de canales y servicios de comunicación permanentes y gratuitos destinados a recibir y

¹²⁸ ISLER SOTO, Erika. Acerca de la responsabilidad por uso de tarjetas bancarias, financieras y otros medios de pago. [Presentación Powers Point]. Chile. [Fecha de consulta: 29 de abril de 2021]. Disponible en: <<https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmID=159308&prmTIPO=DOCUMENTOCOMISION>>

registrar avisos de las transacciones desconocidas¹²⁹, además del bloqueo inmediato y efectivo del medio de pago luego de recibir el debido reclamo. En caso que se utilicen los medios de pago posterior al aviso, el emisor será responsable de las operaciones desconocidas y de sus consecuencias económicas, liberando al usuario. Finalmente, el artículo 5° impone al emisor el deber de cancelar los cargos o restituir los fondos respecto de las operaciones reclamadas según el artículo 4°, dentro del plazo legal que corresponde a 5 días hábiles por montos inferiores a 35 unidades de fomento, pero si excede este monto tendrá 7 días adicionales. Por su parte, el emisor que recopile antecedentes suficientes que acrediten dolo o culpa grave del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local las acciones que emanan de la Ley 20.009.

Como acotación personal sobre la falta de seguridad de estos productos, podemos mencionar que existe un mayor nivel de atención en el uso de pases escolares TNE en estaciones de metro y los paraderos de Transantiago más concurridos, los que son persistentemente fiscalizados con suma atención, a diferencia de lo que ocurre con el pago a través de tarjetas de débito y crédito. El castigo para quien haga uso de estos pases escolares es mayor e inmediato pues, si el usuario del transporte público es fiscalizado, además de negar el acceso al medio de transporte se efectúa la retención de la tarjeta en cuestión. Es lamentable la inexistencia de protocolos suficientes para el pago con tarjetas y productos financieros, pues los riesgos y responsabilidades que traen consigo son mucho mayores para los usuarios, ya que con la premura que los proveedores realizan el cobro de sus productos dejan en segundo plano cualquier eventual protocolo o exigencia que verifique la coincidencia de identidades, quedando estas relegadas a un segundo plano.

¹²⁹ Estos servicios deben ser continuos, funcionando las 24 horas del día, todos los días del año.

CAPÍTULO QUINTO

SOBRE EL DERECHO A LA SEGURIDAD EN EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTOS

La seguridad en los estacionamientos es el eje central de la presente investigación motivado en parte por la creciente alza de la plaza automotriz en nuestro país y el alto número de usuarios que diariamente utilizan estos servicios, cuyos mecanismos de seguridad son insuficientes para darle el debido cumplimiento al mandato del artículo 3° letra d) de nuestra Ley de protección de los derechos de los consumidores, principalmente por un fenómeno delictivo en alza que afecta precisamente a los dueños de estos bienes mediante la configuración de ilícitos cada vez más violentos (Lea-Plaza Micheli, 2016. Página 1).

Esta falta de vigilancia en los referidos servicios envuelve una inquietud constante que compromete los derechos fundamentales de los consumidores, quiénes además de no verse debidamente resguardados por los proveedores, reciben una carga injusta que consiste en adoptar medidas preventivas para resguardar su patrimonio constituido para estos efectos por sus automóviles y vehículos en general, además de las especies *no habituales* resguardadas al interior¹³⁰. Al materializarse una vulneración de seguridad sobre estos bienes la única forma de obtener una debida reparación es con la dictación de una sentencia que declare la responsabilidad del proveedor infractor de las normas de seguridad en el consumo, la que debe ser dictada por tribunal competente, hecho que implica un retardo excesivo para que los usuarios afectados obtengan una eventual solución.

No está de más mencionar que estas situaciones atentatorias al derecho de seguridad en el consumo corresponde a uno de los casos más comunes por los cuales el Servicio Nacional del Consumidor ejerce la acción de interés general de los consumidores, ya que estos

¹³⁰ Entendiéndose por especies no habituales nos referimos a aquellos objetos que no son parte del propio vehículo, como por ejemplo toda clase de objetos que el consumidor mantenga al interior de mismo en lugares como el maletero, la guantera, debajo de los asientos y así. Se hace esta diferencia de los objetos que forman parte del vehículo y su robo se destina generalmente a la venta irregular de repuestos y accesorios de vehículos, como espejos y ruedas de repuesto.

hechos son de una significación social tan importante por cuanto el número de vehículos circulante en la actualidad va en un aumento explosivo, siendo los poseedores de tales bienes los potenciales afectados por estas deficiencias de seguridad.

De este modo el carácter preventivo de la seguridad en el consumo es irrespetado en general por la parte proveedora de la relación comercial, la que con frecuencia termina por trasladar la carga de la obligación de un consumo seguro a la parte afectada, conducta indiscutiblemente ajena al espíritu de la Ley N° 19.496, situación que se puede ver fortalecida por una suerte de errónea interpretación de la Ley y otras reglas generales que entrega nuestro Código Civil según revisaremos.

Retomando el caso Ikea y sus productos con errores de diseño, específicamente las cómodas Ikea Malm, cuyas deficiencias de seguridad le costaron la vida a más de una decena de niños en el mundo, provocando el retiro inmediato del mercado de estos productos defectuosos e inseguros. La empresa se vio en la necesidad de indemnizar a las familias afectadas con millonarias sumas de dinero, pese a que ningún monto podrá aliviar jamás la angustia y dolor por la muerte de un hijo. Según algunas estimaciones aún existen millones de estos modelos inseguros dentro de los hogares de los consumidores, los que incluso se siguen comercializando sin que la empresa haya adoptado medidas adecuadas para mejorar su seguridad y estabilidad¹³¹.

Es más, la empresa sueca insiste en la comercialización de productos inseguros advirtiendo la necesidad de anclar los muebles a los muros, los que por deficiencias de diseño han sido la causa principal de atroces muertes. Pero algo es seguro, la terquedad de la empresa Ikea se manifiesta de varias formas siendo una de las más violentas y negligentes el traspasar a los consumidores una carga innecesaria con el objeto de resguardar su propia seguridad al ofrecer de manera gratuita un anclaje a los usuarios dueños de estas cómodas, actitud que busca bajar el perfil a la inestabilidad de sus productos. Además, y con un ánimo

¹³¹ Ziady, Hanna. Ikea pagará 46 millones de dólares a la familia de un niño que murió aplastado por una cómoda | CNN [En línea]: [Fecha consulta: 25 agosto 2020]. Disponible en: <https://cnnespanol.cnn.com/2020/01/07/ikea-pagara-46-millones-de-dolares-a-la-familia-de-un-nino-pequeno-murio-aplastado-por-una-comoda/>

maquiavélico, Ikea compara las cifras anuales de niños estadounidenses afectados por los volcamientos de muebles y televisores, normalizando la ocurrencia de hechos que son de su entera responsabilidad. Es bajo esta fachada de advertencia, como una suerte de declaración de buenas intenciones que se vislumbra una falta de interés en la seguridad de quienes adquieren sus productos defectuosos, manteniéndolos dentro del comercio sin ser reemplazado por otros más aptos y seguros¹³².

¿Cuál es el nexo entre esta empresa sueca de muebles y los proveedores nacionales de servicios de estacionamiento? Existe un punto o actitud en común al manejar una lógica empresarial similar que consiste en: trasladar sus obligaciones de proveedores a manos del consumidor al hacerlos responsables de velar por su propia seguridad durante el acto de consumo por los eventuales daños que pudieran perjudicarlos.

En los citados casos son los proveedores quienes exigen mayores niveles de diligencia y prevención a raíz de sus productos y servicios inseguros, quienes arbitrariamente trasladan el peso de un deber propio a los consumidores, situación que termina por extender aún más la desproporción existente entre las partes contratantes. Además, y tal como veremos en su momento, en ambos casos se trataría de contratos onerosos, lo que implica un nivel de responsabilidad medio para ambas partes, lo que traería ciertas consecuencias consistentes en la imposición de cargas innecesarias al consumidor como adoptar medidas preventivas de seguridad que escapan del cuidado de un hombre medio y la condonación o advertencia anticipada de responsabilidad de los proveedores, que son a todas luces ilegales y arbitrarias.

Los proveedores ponen en manos del consumidor la responsabilidad por su seguridad y la de su patrimonio, lo que escapa de la lógica de la Ley de protección de los derechos de los consumidores, pues el proveedor es quien debe velar por la correcta defensa de los

¹³² El País. Ikea lanza en EE UU una alerta de seguridad tras la muerte de dos niños: La compañía advierte de la necesidad de anclar a la pared las cómodas del modelo Malm [en línea]: [Fecha consulta: 25 de agosto 2020]. Disponible en: <https://elpais.com/economia/2015/07/23/actualidad/1437670672_197919.html>

derechos consagrados por dicha ley, especialmente según lo plasmado en los artículos 12 y 23, los que constituyen normas madre en la materia según lo visto anteriormente.

Así las cosas, la obligación de garantizar la seguridad del consumidor en los estacionamientos obedece a una serie de argumentos y razonamientos jurídicos consagrados por el legislador en la dictación de la LPDC, reconocidos debidamente por nuestros Tribunales y Jueces de diversa jerarquía, los que traeremos a colación durante la revisión de diversa jurisprudencia.

En lo que respecta a los ilícitos que en general afectan a los consumidores, nos centraremos en el robo, hurto o sustracción de especies contenidas al interior del vehículo, como en el robo o sustracción de los vehículos desde la plaza en que fue estacionado. Ello, sin olvidar que el proveedor será responsable respecto de los daños sufridos por estos vehículos a causa de terceras personas como un choque o colisión y los propios daños que sufre un vehículo tras la ocurrencia de un intento de robo de especies desde el interior de los mismos.

5.1 Sobre el contrato de estacionamiento.

Primeramente, este es un contrato atípico en nuestra legislación por lo que sus alcances no se encuentran bien definidos, lo que origina discusiones en cuanto la determinación de sus alcances y obligaciones, ligados a un contrato típico para que le sirva de base. Es por ello que la determinación de sus características resulta compleja de analizar, por lo que nos serviremos para realizar esta labor del trabajo de Benito Lea-Plaza *La responsabilidad del proveedor del servicio de estacionamiento por robos o hurto*, donde se determinan las características principales y se clasifica este contrato, identificando también las obligaciones que de él emanan. Sobre sus similitudes y particularidades con el contrato de

depósito, tratado a partir del artículo 2211 del Código Civil, las abordaremos en un apartado propio¹³³.

Como segunda característica del contrato de estacionamiento podemos aseverar que se trata de un contrato bilateral al imponerse obligaciones para ambas partes, correspondiendo al proveedor del servicio entregar una plaza de estacionamiento para que el consumidor aparque su vehículo, el que en su calidad de proveedor está obligado a cuidar y velar por la seguridad del mismo para su correcta y segura restitución, todo esto bajo el alero de los derechos que consagra el artículo 3° y artículo 15 A, contenedor de reglas para este servicio en particular¹³⁴.

La obligación del consumidor consiste en pagar el precio o tarifa por el servicio prestado, pero esto conlleva a encontrar ciertas contradicciones con los estacionamientos gratuitos, pero como veremos estos nunca son gratuitos del todo. De la mano con la obligación del consumidor del pago del servicio, podríamos entregar la característica de onerosidad y/o gratuidad del mismo por la existencia de estacionamientos gratuitos y pagados. Esta última característica es relevante por las particularidades que resultan del contrato de depósito, contrato tipificado por nuestro Código Civil con el que comparte una serie de similitudes esenciales.

A consecuencia de lo anterior sobre las reglas que podrían extenderse a este servicio de estacionamientos. Así, por un lado, en el depósito gratuito se entrega un bien mueble al depositario para que este lo guarde y vigile, quien responde únicamente por culpa o

¹³³ LEA-PLAZA MICHELI, Benito. 2016. La responsabilidad del proveedor de servicio de estacionamiento por robos o hurtos dentro del mismo. Tesis (Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago, Chile: Universidad de Chile, Escuela de Derecho, 2016. Pág. 18.

¹³⁴ Las referidas obligaciones tienen gran similitud con el contrato de depósito tratado a partir del artículo 2211 Código Civil, siendo también un contrato real perfeccionado por la entrega de la cosa, que al ser una especie o cuerpo cierto, impone al depositario la obligación de conservar, resguardar y restituirla, quien además responderá por culpa grave, a menos que se pague un precio por el servicio, pero esto degeneraría en un contrato de arrendamiento, cuya consecuencia radica en que el depositario responderá por culpa leve. La determinación de las reglas a seguir resulta un punto esencial, por cuanto la responsabilidad a aplicar es fundamental al momento de infringirse las normas de la LPDC y provocar perjuicios al consumidor.

descuido grave¹³⁵, circunstancia que como veremos, se configura cuando en la especie no existen mecanismos de seguridad suficientes que resguarden la integridad de los vehículos estacionados dentro de las dependencias de los proveedores, o incluso, al existir medidas adoptadas por el proveedor estas resulten insuficientes causando menoscabos materiales y morales al consumidor, imputables a la negligencia del primero. Esta insuficiencia de medios no admite distinción si se trata de un servicio gratuito o pagado, puesto que el deber de seguridad no exime por la existencia de tarifa, tal como examinaremos oportunamente, adelantando que las normas referidas a los derechos del consumidor siempre han de interpretarse y aplicarse en beneficio y protección de dicha parte, debiendo tomarse este concepto en un sentido amplio y con preferencia del acto de consumo propiamente tal¹³⁶.

Finalmente, sabemos con certeza que no existen estacionamientos gratuitos propiamente tales, pues estos generalmente son ofrecidos por los mismos proveedores, quienes de forma directa o indirecta se benefician con un mayor flujo de clientes, percibiendo un pago indirecto por los ingresos provenientes del giro principal. Este debate lo trataremos en el próximo título con más detalle, junto a la característica del contrato de ser dependiente o anexo, por cuanto reviste un doble carácter al ser eventualmente un contrato principal o accesorio¹³⁷.

En atención al perfeccionamiento del contrato adquiere la calidad de contrato real por cuanto se encuentra perfecto después que se estacione correctamente el vehículo en el lugar dispuesto para tales efectos por el proveedor del servicio. Además, se trata de un contrato de adhesión por la incapacidad de los consumidores de alterar las condiciones del mismo. Esta última característica reviste especial importancia respecto de las cláusulas de limitación o exención de responsabilidad impuestas por los proveedores y en general con los derechos y obligaciones que la legislación del ramo contempla.

¹³⁵ Asimilable con el dolo según artículo 44 inciso segundo del Código Civil.

¹³⁶ Considerando Sexto, Párrafos 3º y 4º, de la sentencia del 15 de junio del 2018 dictada por el 2º Juzgado de Policía Local de Estación Central en causa Rol 6819-2018.

¹³⁷ Que sea un contrato accesorio se refiere a si el consumidor aparcó su vehículo en razón de otro servicio ofrecido por el proveedor como las compras en un supermercado o la contratación de un servicio de un proveedor dentro de un centro comercial.

Por otro lado, la determinación de la naturaleza jurídica del mismo resulta complejo ya que el contrato de estacionamiento al ser atípico reviste similitudes y elementos comunes con ciertas instituciones, pero en general se relaciona mayormente con el contrato de depósito civil, claramente con elementos particulares por su calidad de contrato de adhesión.

Lo más importante que podemos rescatar es que el proveedor siempre se encuentra en la imperiosa necesidad de brindar un servicio seguro a los consumidores, sea que se trate de un servicio gratuito o pagado, debiendo contar con medidas y sistemas suficientes de seguridad, los que a su vez deben ser eficaces para la correcta vigilancia de los bienes depositados en sus dependencias y los elementos accesorios habituales del mismo (como espejos retrovisores o ruedas de repuesto) los que a su vez deben ir constantemente actualizándose para asegurar la correcta custodia de tales bienes¹³⁸.

Sobre la discusión del deber de cuidado y las obligaciones que engendra este contrato de servicio de estacionamientos, y atendido a lo propuesto por Lea-Plaza, se pueden identificar las siguientes obligaciones para las partes¹³⁹:

Para el proveedor su obligación esencial es facilitar el acceso al espacio habilitado para que los consumidores o usuarios estacionen sus vehículos, guardando la cosa objeto del contrato por el tiempo requerido por el consumidor, quedando esta cosa bajo su cuidado. Como contrapartida, el proveedor debe restituir el vehículo estacionado, empleando para ello y durante todo el lapso de tiempo que se mantuvo aparcado, un deber de cuidado suficiente para resguardar la seguridad del mismo y del consumidor, utilizando para ello suficientes mecanismos de seguridad y un actuar diligente para conseguir este fin. Como el objeto del contrato recae en una especie o cuerpo cierto, este debe ser devuelto en el mismo estado en que fue entregado, velando por que no sea retirado o dañado por terceros

¹³⁸ Letras G y H, considerando cuarto, sentencia del 2º Juzgado de Policía Local de Providencia de fecha 11 de abril de 2016 en causa Rol 44612-P.

¹³⁹ LEA-PLAZA MICHELI, Benito. 2016. La responsabilidad del proveedor de servicio de estacionamiento por robos o hurtos dentro del mismo. Tesis (Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago, Chile: Universidad de Chile, Escuela de Derecho, 2016. Págs. 26-38.

extraños, lo que emana de su obligación de brindar seguridad en el consumo del artículo 3° letra d) de la LPDC.

En relación a los demás derechos que otorga la Ley 19.496 a los consumidores, encontramos la entrega de información adecuada y oportuna en la oferta del bien o servicio y la toma de decisión del consumidor según los artículos 3° letras b) y d), para la libre elección del mismo. Esto primariamente referido con los términos y condiciones del servicio, el precio o tarifa y eventuales instrucciones para el correcto uso del servicio.

Como contrapartida de los consumidores, sus obligaciones corresponden a pagar el precio del mismo cuando se trate de un servicio oneroso. Por otro lado, cuando se trata de un servicio gratuito (o anexo como analizaremos), esta obligación se exime en el sentido que el cobro no es directo por estacionar, sino que está subsumido en el costo total de los productos y/o servicios ofrecidos y contratados por el proveedor en razón de su giro o actividad principal, según revisaremos apropiadamente.

El resto de las obligaciones del usuario que menciona Lea-Plaza en su trabajo “*la responsabilidad del proveedor de servicio de estacionamiento por robos o hurtos dentro del mismo*”, a juicio personal, aluden mayormente a seguir instrucciones o en general a cargas y deberes impuestos para el propio consumidor, que corresponden a: acreditar derecho sobre el vehículo o exhibir justificante cuando se retire el mismo del estacionamiento; seguir las instrucciones del proveedor y estacionar correctamente el vehículo; cerrar el vehículo y poner alarmas; declarar objetos de valor.

No debatiremos sobre estas denominadas obligaciones por emanar de la naturaleza del contrato y que se entienden pertenecerle, como el seguimiento de instrucciones para un correcto aparcamiento y pago de tarifa. Respecto al deber de cerrar el vehículo debidamente esto comprende una carga o un deber impuesto en el artículo 3° letra d) para *evitar los riesgos que puedan afectarles*.

Por otro lado, si discrepamos sobre la última obligación de declarar los objetos de valor que se encuentren al interior del vehículo por cuanto se aleja del verdadero objeto del servicio que es resguardar la seguridad del vehículo estacionado, con independencia de las eventuales especies que pueda haber en su interior, lo que termina por convertirlo en una custodia o arrendamiento de casilleros de especies¹⁴⁰.

De este modo la ubicación de lockers de seguridad puede entenderse como una cortesía del proveedor, pero que nos exige una conducta mayor de cuidado como consumidores, lo que percibido desde otro prisma permite descubrir tácitamente el traspaso de la carga del deber de seguridad del proveedor al consumidor, tal como sucede con el caso de las cómodas inseguras de Ikea¹⁴¹.

5.2 Sobre los servicios de estacionamiento gratuitos.

Se parte desde la base que este servicio nunca será gratuito del todo, pues como así lo ha determinado nuestra justicia en diversos fallos, el servicio de estacionamiento gratuito viene a ser un servicio inherente al giro principal del proveedor, tomando como base el hecho que los mismos están asociados a empresas que se dedican a la venta de productos y servicios, donde los más comunes son los supermercados y centros comerciales. A modo ejemplar podemos citar la sentencia del Juzgado de Policía Local de Vitacura en causa Rol

¹⁴⁰ Sobre los servicios anexos como lockers etc. Se desvirtúa la esencia del servicio contratado. Da origen a una discusión sobre la naturaleza y esencia de dicho contrato, pues tratándose del depósito propiamente tal, cuando es gratuito el deudor responde solamente por culpa grave, dando origen a un debate similar para determinar cuándo se encuentra cumplido el deber de seguridad y cuando actuó de forma negligente el proveedor. Además, este servicio ¿sería o no anexo al estacionamiento? ¿El precio o tarifa se está pagando por estacionar o por depositar las especies en un lugar determinado distinto del vehículo? Además, la infracción a la LPDC se produce de igual manera por la falta de seguridad otorgada por los proveedores que no cuentan con mecanismos de prevención eficiente y suficiente.

¹⁴¹ La existencia de casilleros o la posibilidad del consumidor de declarar eventuales bienes de valor demuestran insuficiencias de seguridad graves en la prestación del servicio, siendo la única conclusión a la que podríamos llegar tras analizar casos como la sentencia del 06 de septiembre de 2017 en causa Rol 29667-2017 del 2º Juzgado de Policía Local de Las Condes, en que pese a existir estos potenciales servicios para resguardar bienes importantes de los usuarios del servicio de estacionamiento pagado propiedad de la empresa Republic Parking System Chile S.A., no cumplen un carácter disuasivo, sino más bien busca disminuir los perjuicios que eventualmente afectan a sus clientes por causa de ineficientes servicios de seguridad.

26.388-1-2016, de fecha 14 de junio de 2017, por cuanto su onceavo considerando contempla lo siguiente:

*“11.- Que, si bien, la querellada no ha cobrado por el uso de los estacionamientos ubicados al interior del recinto donde se ubica el supermercado Líder, este último ofrece a sus clientes el uso de los estacionamientos a las personas que tengan por objeto realizar un acto de consumo en dicho establecimiento, siendo consecuentemente el servicio de estacionamientos ofrecido **inherente** al de venta de los productos, formando, por tanto, dicho servicio parte de los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se ofrecen los bienes y servicios por parte del proveedor;”*

Respecto al servicio de estacionamientos el sentenciador deja en evidencia que este es un servicio anexo a la venta de bienes, relacionado y ofrecido conjuntamente con el giro principal del proveedor ¿Cuál es la importancia de esta declaración? Que, en general, las alegaciones y defensas de los diversos proveedores de servicios de supermercados, centros comerciales y malls en general, apuntan al no cobro de precio o tarifa a cambio del estacionamiento, por lo que en sus propios términos no tendrían la calidad de proveedor de tal giro. Este argumento ha sido desestimado a modo general por nuestros tribunales, negándole a la gratuidad cualquier aptitud para exonerar su responsabilidad ante situaciones que infringen el derecho de seguridad de sus consumidores, ya que este servicio forma parte de la oferta hecha por los proveedores, y que, como tal, debe cumplir con las exigencias mínimos de respeto a los consumidores según la propia LPDC. Si bien la tendencia mayoritaria de nuestros tribunales ha sido atribuir la debida responsabilidad a estos proveedores, no siempre fue acogida, lo que originó un debate extenso en que aún es posible rescatar sentencias contradictorias (Ulloa Valenzuela, 2014, pág. 15).

Finalmente, bajo el entendido que dentro del acto de consumo celebrado entre consumidor y proveedor que anexamente ofrece estacionamientos gratuitos (sea que actúe directamente

o como intermediario¹⁴²) no cobrando un precio o tarifa por los mismos, si tendría una suerte de cobro oculto. Este precio se encontraría subsumido dentro del precio de los productos comprados o servicios contratados ofrecidos como giro o actividad principal del proveedor por la calidad del estacionamiento como servicio anexo y muchas veces un motivo determinante para tomar la decisión del consumidor de contratar con él. De esta forma el servicio gratuito se transforma en un servicio oneroso, no pudiendo eximir su responsabilidad por no cobrar un precio, pesando sobre este la obligación de proteger tanto los vehículos, su integridad¹⁴³ y las especies guardadas al interior con medidas de seguridad pertinentes, ya que dicho servicio fue ofrecido debidamente como parte de la compra¹⁴⁴.

Traemos a colación los considerandos noveno, décimo y onceavo de la sentencia del 14 de junio de 2017 en causa Rol 26388-2016 dictada por el Juzgado de Policía Local de Vitacura, quien argumentó en favor de sentenciar al proveedor de Administradora de Supermercados Hiper LTDA., por causa de un ilícito ocurrido en las dependencias de un estacionamiento gratuito ofrecido a sus clientes. A saber, los considerandos indican que, por el hecho de no cobrar un precio por estacionarse, de igual manera se adquiere la calidad de consumidor por acudir al recinto en calidad de persona natural que celebra un acto jurídico oneroso con el proveedor. Específicamente la sentencia señala:

“9.- Que, es de conocimiento general y público, que la parte querellada, ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, es una empresa relevante en el mercado de los supermercados, que opera los

¹⁴² La calidad de intermediario se atribuye generalmente a los Malls y centros comerciales. Se adjudica este término en razón una sentencia de la Corte de Apelaciones frente a un proveedor de esta categoría cuya defensa aludía a que ellos arriendan locales comerciales a diversas tiendas (proveedores), quienes finalmente son las que tienen una relación comercial con los consumidores, desligándose del conflicto. Esta ingeniosa defensa resulta desestimada por nuestra Corte de Apelaciones de Santiago, en la sentencia de causa rol 756-2010 de fecha 24 de junio de 2010, quien dictaminó que las dependencias en que ocurren los hechos de robo (y/o hurto) son de responsabilidad del Mall Florida Center, siendo este a quien le corresponde la administración, mantención y conservación del espacio y lugar de estacionamiento de los vehículos, situación acorde al artículo 43 de la LPDC que señala como responsable frente al consumidor aquel que actúe como intermediario en la prestación de un servicio.

¹⁴³ Entender esta expresión como la integridad del vehículo respecto del robo de partes del automóvil propiamente tal, como las ruedas, espejos, antenas o combustible.

¹⁴⁴ Este punto se vincula nuevamente con el artículo 12 de la Ley que obliga al proveedor a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiera ofrecido o convenido el servicio.

*supermercados Líder, y que tiene una larga trayectoria en dicho rubro; que, por tanto, estamos frente a un proveedor, persona jurídica, que habitualmente desarrolla la actividad de comercialización de mercaderías y prestación de servicios, entre estos el de prestar el servicio de estacionamientos en sus recintos, siendo especialista en dicho mercado, **por lo que dispone de toda la información sobre las características de los bienes y servicios ofrecidos**; que por otra parte, **el querellante, es un consumidor**, persona natural, que contrató, en virtud de un acto jurídico oneroso, la compra de mercaderías y el uso de los estacionamientos dispuestos al efecto por el proveedor, para utilizarlos como destinatario final; que, por tanto, debe desecharse la alegación del querellado, en cuanto a que no estaríamos frente a un acto de consumo amparado por la ley 19.496:*

*10.- Que, conforme a los considerandos precedentes, al querellado en su calidad de proveedor, le corresponde dar cumplimiento a una serie de obligaciones en materia de protección al consumidor, y al querellante de autos, en su calidad de consumidor, **le asisten derechos básicos consagrados en la ley 19.496, entre los que se encuentran el de la seguridad en el consumo de bienes y servicios.***

*11.- Que, si bien, la querellada no ha cobrado por el uso de los estacionamientos ubicados al interior del recinto donde se ubica el supermercado Líder, **este último ofrece a sus clientes el uso de los estacionamientos a las personas que tengan por objeto realizar un acto de consumo en dicho establecimiento, siendo consecuentemente el servicio de estacionamientos ofrecido inherente al de la venta de productos, formando, por tanto, dicho servicio parte de los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se ofrecen bienes y servicios por parte del proveedor**”.*

El uso del servicio anexo y gratuito es parte de la oferta realizada, adquiriendo entonces ambas partes las calidades de consumidor y proveedor respectivamente, debiendo, por consecuencia inmediata, velar por los derechos garantizados en el artículo 3° y demás de la Ley N° 19.496. Así las cosas y en el cumplimiento de esta obligación de dar seguridad en el

consumo, se toma especial consideración a dos cosas, ambas contenidas en la sentencia dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Estación Central del 15 de junio de 2018, en autos Rol N° 6819-MAB-2018, en sus considerandos sexto y undécimo.

En primer lugar, la posición del mercado que tiene el proveedor junto al conocimiento de los hechos delictuales que aquejan a los usuarios de este servicio anexo, la frecuencia de su ocurrencia y la adopción de métodos para mitigar sus efectos negativos en sus clientes, basado en el Principio de Profesionalidad, especialmente referido con la reparación producto del incumplimiento de las normas en estudio.

***UNDÉCIMO:** Que, asimismo, en cuanto, al deber de reparación que pesa sobre el proveedor, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas con el consumidor, establecido en la letra e) del artículo 3° de la Ley Sobre Protección de Derechos de Los Consumidores, **especial relevancia tiene el Principio de Profesionalidad**, establecido en el cuerpo legal en comento y en cuya virtud el proveedor tiene un deber de cuidado propio de los contratos onerosas, derivado de las normas de protección al consumidor, que encuentran su fundamento en la asimetría existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar su giro comercial.*

En segundo lugar, la jurisprudencia nacional pone especial énfasis en la calidad de consumidor por sobre el acto de consumo, dejando así relegada la relación contractual con el servicio de estacionamientos que puede ser principal o anexa, toda vez que la interpretación de las normas de la propia Ley N° 19.496 han de interpretarse en un sentido amplio con el fin de amparar a los mismos consumidores. A saber, el considerando sexto de la referida sentencia señala lo siguiente:

***SEXTO: EN CUANTO A LA APLICACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL CASO SUBJUDICE Y DE LA CALIDAD DE CONSUMIDORA DE DON EDUARDO ANTONIO ORTEGA REYES.** Que, conforme a la jurisprudencia uniforme y reiterada de nuestra Tribunales Superiores*

de Justicia, se ha establecido un alcance amplio del concepto "Consumidor", optando por una concepción subjetiva de dicho concepto, conforme al cual no sólo se protege al "consumidor concreto", es decir al que contrata o adquiere el producto o servicio; sino también al "consumidor material", esto es, al que utiliza y disfruta de un servicio o producto adquirido, aunque haya sido adquirido o contratado por una persona distinta; y finalmente al "consumidor potencia", es decir, aquel que no adquiere un producto o no contrata un servicio determinado, pero que es "potencialmente", consumidor.

En síntesis, la jurisprudencia pone énfasis en la calidad de consumidor y no en el acto de adquisición del producto o contratación del servicio.

Lo anterior, por cuanto se ha resuelto de manera uniforme, que la normativa establecida en la Ley de Protección al Consumidor, debe interpretarse en un sentido amplio, destinada a dar protección a todos los consumidores y en tal sentido impone a los proveedores la obligación de velar por la seguridad, en el consumo de los bienes o servicios; la protección de la salud y el medio ambiente, evitando los riesgos que puedan afectarles, disponiendo al efecto en el artículo 23 de la norma en comento, que cometen infracción cuando actúan con negligencia y provocan algún daño al consumidor afectado, al no tomar todas las medidas de resguardo necesarias, toda vez que aceptar lo contrario lleva al argumento que quien ingresa a un recinto comercial y no adquiere algo, puede ser víctima de un accidente, sin que pueda formular un reclamo al efecto, situación no querida ni contemplada por el legislador (...)"

5.3 De los estacionamientos pagados: obligaciones de las partes.

Respecto de los estacionamientos pagados, al cobrarse un precio o tarifa por las prestaciones otorgadas la exigencia es más seria ya que se trataría del giro principal del proveedor, el cual es precisamente facilitar a los usuarios el espacio destinado para estacionar su vehículo resguardando la seguridad del mismo durante el tiempo en que el

consumidor lo deje aparcado, sin que se le pueda exigir al usuario un mayor nivel de cuidado o compelerlo al cumplimiento de una obligación distinta al tipo de obligación en cuestión.

Así, tales obligaciones según vimos sería pagar el precio y aparcar el vehículo debidamente en los espacios destinados para tal efecto, pero algunos proveedores proponen una declaración de especies de valor guardadas al interior del vehículo aparcado, lo que sirve más para facilitar el cumplimiento de una labor que pertenece íntegramente al proveedor, especialmente cuando son estacionamientos pagados, todo bajo el pretexto de tener mayor cuidado en la vigilancia del recinto. A criterio personal, esta petición revela que los esfuerzos por garantizar la seguridad de los usuarios son insuficientes.

¿Cómo se debe otorgar un consumo seguro en esta clase de servicios? Lo acostumbrado sería contar con la presencia de una dotación suficiente de guardias que permitan controlar los puntos de acceso y salida del recinto, la realización de rondas de vigilancia al interior, apoyados con el uso de circuitos cerrados de televisión y/o cámaras de seguridad. Los guardias deben estar capacitados para reaccionar en forma proporcional velando por la seguridad y bienestar del consumidor y su patrimonio, ya que su labor fundamental es prevenir la ocurrencia de los hechos o en su defecto aminorar los daños causados. En adhesión, correspondería la ejecución de los pasos a seguir en los protocolos adoptados por los proveedores, siempre que estos le proporcionen ayuda y apoyo al consumidor afectado por robos, hurtos, destrozos y sustracciones de especies o del vehículo según sea el caso. Conjuntamente la entrega de material audiovisual y fijación de fotografías aportaría tanto al esclarecimiento de los hechos como a la propia tranquilidad del consumidor.

5.4 ¿Cuándo se considera que se ha cumplido eficazmente el derecho a la seguridad en el consumo?

Básicamente podemos señalar que está cumplido este derecho al concretar el acto de consumo sin que se vea afectado el consumidor por deficiencias de seguridad, como el usuario del servicio de estacionamiento pagado que luego de aparcar su vehículo por el

tiempo necesario al regresar por él se encuentra en perfectas condiciones, sin ninguna clase de desperfectos o daños. Si no fue garantizada debidamente la seguridad del bien, ya sea porque el vehículo fue robado o se materializaron daños en su estructura por causas de un choque o para robar especies desde el interior, se quebranta su derecho.

La existencia de mecanismos de seguridad suficientes es el pilar fundamental para evitar daños en el patrimonio del consumidor y resguardar eficazmente el derecho a un consumo seguro. No obstante, no existe en nuestro derecho ni en nuestra jurisprudencia un criterio unificado de cuando entendemos que hay un resguardo suficiente acorde a los mecanismos de seguridad adoptados. Lo que sí tenemos a nuestro favor son dos sentencias de distintos tribunales que contemplan razones suficientes y objetivas para formar un criterio eficaz sobre la correcta protección de los vehículos estacionados y qué se debe entender como medidas suficientes para el resguardo y vigilancia de estos espacios.

Inicialmente tenemos la sentencia de fecha 20 de mayo de 2013 de nuestra ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol 1341-2012, que dictaminó en el sexto y séptimo considerando lo siguiente:

*“Sexto: Que según la inspección personal del Tribunal de fojas 95, los resguardos de los estacionamientos son dos cámaras de video en la entrada y salida de los mismos y dos vigilantes, lo que revela la obligación de resguardo que recae sobre el demandado de los bienes que dejan los consumidores en el lugar, lo **que se estima para este caso que, por su número, fue insuficiente para dar seguridad a la gran cantidad de 370 vehículos** el que permite el estacionamiento subterráneo y **supone una actividad negligente de parte del denunciado para dar cumplimiento a su obligación de dar seguridad a los compradores de que no sufran menoscabo al realizar el acto de consumo.***

Séptimo: Que de este modo, se encuentra acreditado que la denunciada Cencosud S.A. propietaria del supermercado Jumbo Ñuñoa ubicado en José Pedro Alessandri N° 1132 a 1166, comuna de Ñuñoa, ha infringido los artículos 3 letra d), 12 , 23

inciso primero de la Ley 19.496 sobre protección de los Derechos de los Consumidores que establece, entre otros derechos básicos de los consumidores, la seguridad en el consumo de bienes y servicios, lo que supone el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles a éstos, lo que recae en el proveedor de los mismos, obligación que ha cumplido de manera negligente por el menoscabo que ha sufrido la consumidora debido a las deficiencias en la calidad y seguridad con que se prestó el servicio”.

Por consiguiente, para una plaza de estacionamientos con capacidad de 370 vehículos, contar con la sola presencia de 2 cámaras y 2 guardias de seguridad es a todas luces insuficiente, suponiendo un comportamiento negligente del proveedor, lo suficientemente grave como para causar un menoscabo al usuario.

Este fallo es fundamental como referencia para los casos de negligencia en la custodia de vehículos por los proveedores, pues se sentencia y consagra a la vez el deber de vigilar la totalidad del recinto de los estacionamientos y no solo la entrada o salida de estos, lo que bien podría asociarse con una predominación de resguardo de los puntos de pago del servicio por sobre la seguridad de los vehículos de los usuarios aparcados en sus dependencias.

En segundo lugar, tenemos la sentencia del 10 de octubre de 2008 dictada por el Juzgado de Policía Local de San Miguel en causa Rol 5585-2006¹⁴⁵. Específicamente los considerandos quinto y noveno consagran lo siguiente:

5. Que, la empresa no se exime en su responsabilidad porque el estacionamiento sea un servicio gratuito, ya que el éxito de este tipo de negocios no sería tal sino tuvieran disponibilidad de ellos. Si bien no hay un pago directo por el estacionamiento, se trata de un servicio accesorio que contempla la actividad

¹⁴⁵ Confirmada el 6 de agosto de 2009 por la ilustrísima Corte de Apelaciones de San Miguel, bajo el Rol de Corte N° 616-2009.

comercial.

[...]

9. *Que, apreciados todos los antecedentes del proceso, conforme a las normas de la sana crítica, se concluye que Sodimac S.A., que es una empresa cuyos estacionamientos le permiten captar una mayor clientela, lo que redunde en un mayor éxito en ventas, debe poner un máximo cuidado en la vigilancia de sus estacionamientos, lo que en la especie no ha ocurrido, ya que el sistema de cámaras no existe en éstos o de existir es insuficiente al no cubrir todos los estacionamientos como ocurrió con el que ocupaba el denunciante ese día, por lo que infringió lo dispuesto por el artículo 3º, letra d) de la Ley 19.496, causando daños a terceros.*

Así las cosas, tanto en primera como segunda instancia, se consideró que la responsabilidad del proveedor de servicios de estacionamientos se mantiene pese a no cobrar precio por ellos, ya que la gratuidad de estos espacios constituye un elemento decisor para los consumidores que influye de forma positiva en el éxito del negocio, por lo que la exigencia del proveedor es velar por la seguridad de los consumidores y sus vehículos estacionados dentro de sus dependencias.

No menos importante el noveno considerando confirma que corresponde al proveedor la exigencia de un máximo nivel cuidado en la vigilancia de los estacionamientos, siendo necesario para ello una dotación suficiente de cámaras de seguridad para captar y grabar todos los espacios destinados para aparcar los vehículos en su interior, situación que no ocurrió en la especie y terminó por condenar al proveedor infractor.

Sobre la existencia de las cámaras y registros audiovisuales existen múltiples comentarios que podrían ser citados, pero a modo personal, su labor como elementos disuasivos dejan mucho que desear en vista de que las situaciones que afectan a los consumidores como los robos de sus vehículos siguen manifestándose. En la práctica, tras la ocurrencia de hechos delictuales como los denunciados en las sentencias vistas y al momento de solicitar los

registros audiovisuales, las respuestas son negativas de parte de los proveedores, quienes, como respuesta genérica, y pese a ser emplazados personalmente en las respectivas audiencias de conciliación, contestación y prueba, no las entregan bajo pretexto de no existir los registros del día de ocurrencia de los hechos denunciados por los consumidores.

De lo anterior es posible inferir que, si bien las cámaras de seguridad y sus respectivos registros no existen, o que las cámaras no estén operativas o no graban debidamente, según nuestra Corte de Apelaciones de Santiago en la sentencia de la causa Rol 1341-2012, supone un actuar negligente por parte de los proveedores en el cumplimiento de su obligación de dar seguridad a los consumidores.

A su vez barajamos otra opción consistente en un acto deliberado de indolencia por la empresa proveedora que no comparte tales registros por cuanto podría ir en desmedro de sus pretensiones, casi como una suerte de auto acusación de infringir la norma. Cualquiera que sea la respuesta, a nuestro juicio debiese ser considerada como situación determinante para la interposición de la respectiva multa por infringir los derechos del consumidor.

En este punto atañe citar la causa Rol 226322-3-2018 del 2º Juzgado de Policía Local de Puente Alto, caratulados Sernac con Supermercados Montserrat SAC, iniciado por infracciones al artículo 3º letra d), artículos 12 y 23 de la LPDC. La infracción denunciada consiste en el robo del vehículo del consumidor desde los estacionamientos gratuitos ofrecidos por el proveedor. Luego de percatarse del hecho el consumidor insistió a los guardias de seguridad que le exhibieran los registros de las cámaras del sector del estacionamiento, los que luego de negar la existencia de tales registros, acceden de mala manera a mostrar las imágenes donde observan que el vehículo robado salía de las dependencias del denunciado y demandado conducido por desconocidos, lo que quedó manifestado en la audiencia de exhibición de video del 05 de septiembre de 2018, gracias a que el consumidor y su hijo grabaron un video de corta duración desde las pantallas de la sala de control del circuito de cámaras de seguridad.

Si bien este video era insuficiente para atribuir responsabilidad y lograr la adecuada indemnización al consumidor, se despejan las dudas sobre la existencia de las grabaciones, las que en general no son aportadas en los procedimientos, independientemente de las peticiones de las partes denunciantes y querellantes. Es menester recordar que estos elementos si bien no cumplen cabalmente una función disuasiva, su aportación al consumidor y al proceso debiese de ser considerada como una suerte de atenuante para los proveedores, pues tales registros podrían servir de ayuda en la aclaración de los hechos y la persecución criminal del o los autores del ilícito, por sobre una posición negativa de la parte incumplidora de sus obligaciones.

5.5 Sobre la responsabilidad del proveedor en los servicios prestados ¿Pueden eximirse o limitar su responsabilidad?

Este es un punto delicado y debe ser abordado con cuidado, pero de todas formas la primera respuesta es negativa, por una serie de razones jurídicas que analizaremos, comenzando con la situación de los estacionamientos pagados.

En principio y al tratarse de un servicio pagado, la responsabilidad del proveedor está regulado en el artículo 15 A¹⁴⁶ de la Ley N° 19.496. En efecto el número 5 de la norma establece que como consecuencia en las deficiencias de seguridad el proveedor será civilmente responsable por los perjuicios causados al consumidor, mientras que el inciso segundo constituye la imposibilidad de eximir o limitar su responsabilidad por hurtos, robos o daños con ocasión de la prestación del servicio. Estas declaraciones cuyo fin es limitar la responsabilidad del proveedor no producirán efecto alguno y serán consideradas inexistentes por mandato expreso de la propia LPDC.

¹⁴⁶ Artículo 15 A.- Los proveedores que ofrezcan servicios de estacionamiento de acceso al público general, cualquiera sea el medio de pago utilizado, se regirán por las siguientes reglas:

5. Si, con ocasión del servicio y como consecuencia de la falta de medidas de seguridad adecuadas en la prestación de éste, se producen hurtos o robos de vehículos, o daño en éstos, el proveedor del servicio será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor, no obstante, la responsabilidad infraccional que corresponda de acuerdo a las reglas generales de esta ley.

Cualquier declaración del proveedor en orden a eximir o a limitar su responsabilidad por hurtos, robos o daños ocurridos con ocasión del servicio no producirá efecto alguno y se considerará como inexistente.

Es entonces una obligación irrenunciable para aquellos proveedores que cobren por su servicio brindar seguridad suficiente durante la duración de la relación comercial, por cuanto no pueden renunciar bajo ningún respecto a su responsabilidad. Antes de estudiar la misma situación con los prestadores del servicio de forma gratuita y anexa, debemos retomar la lectura de la sentencia dictada por el Juez de Policía Local de Vitacura en la citada causa Rol 26388-2016 respecto del robo de especies desde el interior del vehículo (entre otras especies, un computador, un disco duro externo y una mochila). Si bien se condenó la infracción a la de seguridad del consumidor, se rechaza la petición de la demandante de indemnizar el monto de las especies robadas, pese a que el considerando número veintitrés declara que *“se presume de sobre manera”* que *“dichas especies fueron efectivamente sustraídas desde el interior del vehículo placa patente DVBW73-3, luego que terceros forzaron y rompieron el vidrio trasero de dicho vehículo”*.

En efecto, se logró demostrar la existencia de las especies y que estas fueron sustraídas del vehículo violentado por terceros, no obstante, no se concede la debida indemnización porque el sentenciador consideró una exposición innecesaria al riesgo, dándose por incumplido el deber del consumidor del artículo 3° letra d).

*“24.- Que, por otra parte, no podemos desconocer lo dispuesto por el legislador en la letra d) del artículo 3 de la ley 19.496, en relación al deber de cuidado que deben adoptar los consumidores para evitar los riesgos, al disponer: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: “d) La seguridad, en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y **el deber de evitar los riesgos que puedan afectarse**”, que, por tanto, al haber dejado el querellante dichos artículos al interior del vehículo al momento de ocurrir los hechos investigados en autos, este se habría expuesto innecesariamente al riesgo, infringiendo su deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”*.

En conclusión, el sentenciador determina que la consumidora al exponerse al riesgo dejando especies de valor al interior de su vehículo considera la no procedencia de la indemnización del valor de tales especies, de lo que no estamos de acuerdo, en vista de que

habiéndose ya confirmado en la parte infraccional la falta de seguridad, esta sería el motivo principal de la ocasión del robo, el que ocurre por negligencia del proveedor que no empleó medidas suficientes de seguridad.

Sobre las limitaciones o exenciones de responsabilidad previas a la ocurrencia de hechos que afecten al consumidor y generen responsabilidad para los proveedores, que comúnmente se materializan con carteles de advertencias con mensajes similares a *la empresa no se hará responsable por robos o hurtos de objetos dejados al interior del vehículo*, y que generalmente se ubican a la vista de los consumidores en los estacionamientos, podemos comentar una serie de consecuencias relacionadas a los mismos.

Primeramente, debemos recordar que el servicio de estacionamiento constituye un contrato de adhesión¹⁴⁷, motivo que explica la aplicación de una de las normas expresas más importantes en la materia, el artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496 que dispone:

Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;

En efecto, estos carteles, letreros o avisos tienen por objeto limitar e incluso eximir de responsabilidad a los proveedores por los perjuicios que se ocasionen al interior de sus dependencias, es decir, dentro de las plazas destinadas al estacionamiento de los vehículos de sus clientes. Entonces, estas “cláusulas” que, al pretender limitar su responsabilidad por deficiencias en el servicio, al contravenir la norma citada, no producen efecto alguno,

¹⁴⁷ Artículo 1º, número 6: *Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.*

subsistiendo de tal forma el derecho a obtener el resarcimiento por las afectaciones sufridas por causa de las deficiencias de seguridad del servicio prestado por el proveedor.

Siendo estas cláusulas esencialmente nulas, podemos realizar otra apreciación pues se advierte que el proveedor se anticipa a un posible hecho que afectaría la seguridad de sus clientes, ya sea por el conocimiento previo de la falta de medidas preventivas de seguridad, la ausencia total de vigilancia en la prestación del servicio o la ocurrencia a nivel nacional de hechos que afecten la seguridad de los usuarios de estos vehículos dentro de sus dependencias.

Esta suerte de advertencia puede interpretarse como una manifestación de mala fe del proveedor, quien más que prevenir desde su propio esfuerzo y diligencia, traslada esta obligación al consumidor para que este se haga cargo de proteger sus bienes guardados en su vehículo. Esto más que nada parece apuntar a lo postulado en el párrafo anterior, ya que en definitiva los mecanismos de seguridad implementados son insuficientes o derechamente inexistentes¹⁴⁸, y al insinuar que no se responde por el robo o hurto de bienes desde los vehículos, llama la atención al consumidor para que actúe de manera más precavida, situación que contradice lo mandado por el legislador puesto que el cumplimiento de la obligación de entregar un consumo seguro recae en el proveedor y no viceversa¹⁴⁹.

¿Qué hacer en caso que se deseche la propuesta del servicio de estacionamientos como un contrato de adhesión? En caso que esta teoría sea rechazada por nuestros tribunales, no podríamos aplicar las normas referidas a esta clase de contratos y que nuestra Ley trata a

¹⁴⁸ Recordando el criterio formado para determinar la insuficiencia de medidas de seguridad que de conformidad nos entregaron las sentencias Rol 1341-2012 y 5585-2006 en estas situaciones, como la insuficiencia de medios que no registren o cubran la totalidad de plazas de estacionamientos ofrecidas a los clientes y la cantidad. También recordar que la sola presencia de uno o dos guardias que rondan el lugar no permite vigilar adecuadamente ni menos intervenir en situaciones delictuales como robos de especies, partes o vehículos desde el lugar, siendo una cantidad insuficiente y negligente desde el punto de vista del cumplimiento de las obligaciones del proveedor.

¹⁴⁹ Al consumidor corresponde el deber de no exponerse innecesariamente al peligro, lo que en estos casos podría ser causados por diversos factores, como la nula vigilancia y resguardo del patrimonio del consumidor, ya que los esfuerzos recaen en proteger al patrimonio del proveedor.

partir del artículo 16. Lo que si no podría ocurrir es que se rechace la aplicación del artículo 15 porque trata expresamente este servicio, el que niega las cláusulas o declaraciones de eximir su responsabilidad por hurtos, robos o daños.

Personalmente creemos que sería bastante difícil llegar a ese razonamiento en que deniegue la aplicación de tales normas, pero por otro lado la lectura de nuestra jurisprudencia en variadas oportunidades nos ha enseñado que las normas pueden ser interpretadas en diversos sentidos, influyendo drásticamente en el contenido de las sentencias, por lo que proponemos la siguiente teoría aplicable ante situaciones más adversas.

Ante la adopción de medidas de seguridad insuficientes o inexistentes, podemos hablar de un actuar negligente del proveedor, pero que en otro sentido es un proceder doloso al no adoptar los resguardos necesarios para la prevención de delitos dentro de sus establecimientos comerciales que afecten a sus clientes. De esta forma el proveedor negligente en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, más que llamar a la prudencia de los usuarios del estacionamiento con estas advertencias, podrían ser interpretadas como una condonación anticipada del dolo, situación que adolece de nulidad absoluta por tratarse de un objeto ilícito expresamente regulado en los artículos 1456 y 1682 inciso primero del Código Civil. Hablamos de dolo en el cumplimiento de su obligación de dar seguridad en el consumo cuando, pese a tener recursos suficientes para ofrecer un servicio de calidad, no cuenta deliberadamente con los mecanismos suficientes, tal como se citó al respecto de las sentencias de las causas Rol 5585-2006 y 1341-2012, específicamente en lo referido al número insuficiente de cámaras en el sector, al no contar con guardias de seguridad o que por la cantidad de vehículos que se puedan estacionar, la dotación de personal no de abasto para su correcta vigilancia, sea para prevenir, repeler o incluso mitigar las consecuencias de los daños al patrimonio de sus consumidores.

En conclusión, todo intento por limitar la responsabilidad de este deber de seguridad de un proveedor directo o anexo del servicio de estacionamiento debe ser considerado nulo y sin valor, siendo procedentes todas las acciones disponibles pertinentes para obtener la reparación adecuada por los afectados. Tampoco debemos desconocer que la gratuidad del

servicio no es causal de exención de responsabilidad por infracción de los derechos generales del consumidor, especialmente al artículo 3° letra d), recordando que bajo la figura del acto de consumo anexo, indirectamente se estaría pagando un precio por el uso de tales servicios.

5.6 Sobre el depósito y la atipicidad del contrato de servicios de estacionamiento.

Al iniciar el estudio del contrato de servicio de estacionamiento el primer elemento que enfatizamos incumbe a su atipicidad como contrato dentro del Código Civil, lo que da pie a varias posibilidades que podríamos barajar por la similitud entre tal servicio y el contrato de depósito, especialmente sobre la responsabilidad del proveedor del Servicio.

Como primer elemento en común tenemos que este contrato se clasifica como unilateral y que, como contrato real, recae principalmente sobre bienes muebles (lo que no obsta que se pueda aplicar a un inmueble, aplicando las normas generales del contrato y agregando cláusulas anexas en virtud de la autonomía de la voluntad de los contratantes¹⁵⁰). De esta forma, en el contrato de depósito, la obligación de guardar la cosa obliga al depositario a emplear la debida diligencia o cuidado respondiendo por culpa grave, a menos que se pacte lo contrario según el artículo 2222 del Código Civil, norma que señala lo siguiente:

“Las partes podrán estipular que el depositario responda de toda especie de culpa. A falta de estipulación responderá solamente de la culpa grave. Pero será responsable de la leve en los casos siguientes:

- 1°. Si se ha ofrecido espontáneamente o ha pretendido se le prefiera a otra persona para depositario;*
- 2°. Si tiene algún interés personal en el depósito, sea porque se le permita usar de él en ciertos casos, sea porque se le conceda remuneración”.*

¹⁵⁰ ORREGO ACUÑA, Juan Andrés. Teoría del Contrato y Contratos en Particular [en línea]: Contrato de Depósito. Pág. 3. 2012. [fecha de consulta: 20 de mayo 2021]. Disponible en: <https://www.juanandresorrego.cl/apuntes/teor%C3%ADa-del-contrato-y-contratos-en-particular/>

La norma citada establece que el depositario responderá de culpa leve bajo las hipótesis 1 y 2, lo que en la especie concurre con una mezcla de ambas consideraciones, ya que pretende preferirse al proveedor por sobre otros gracias al estacionamiento ofrecido, además que la remuneración se encontraría implícita en el costo de los productos que se venden y comercian como parte del giro principal. Por tanto, al hablar la norma que el depositario responde por culpa leve, dicho criterio de culpa le incumbe mantener medidas de seguridad suficientes para prevenir daños, robos, sustracciones y en general cualquier especie de ilícito sobre los bienes del consumidor. Por otro lado, al no existir mecanismo alguno o en caso que sean manifiestamente insuficientes, como ya determinamos gracias a la jurisprudencia estudiada, esta negligencia en su actuar más que una aceptación de riesgos obedece a un actuar doloso en la prestación del servicio de parte del proveedor, quien decide incumplir con las obligaciones propias de proveedor de estacionamientos, además de lo dispuesto por el artículo 3° letra d).

De esta forma, el depositario será responsable por tales omisiones, sin poder estipular exoneración de culpa porque en la especie responde por culpa grave, lo que equivale al dolo, adoleciendo dicho acto de objeto ilícito por condonar el dolo futuro según vimos anteriormente. Además, el artículo 2223 respecto del contrato de depósito considera como obligación del depositario (proveedor del servicio) respetar los sellos y cerraduras, mientras que el 2224 establece que al verse rotos los sellos o forzadas las cerraduras, se presume culpa del depositario según el inciso 2°, mientras que el inciso 1° del artículo 2224 establece que una vez rotos los sellos y forzadas las cerraduras por culpa del depositario: *“se estará a la declaración del depositante en cuanto al número y calidad de las especies depositadas; pero no habiendo culpa del depositario, será necesaria en caso de desacuerdo la prueba”*.

Por tanto, al originarse la destrucción de los sellos se incumple esta obligación, lo que en la especie (y por analogía) por rotura de sellos debemos entender la destrucción de los vidrios o de las chapas del vehículo para proceder al robo de especies contenidas al interior o lograr la sustracción del mismo vehículo desde el estacionamiento donde debería ser resguardado por el proveedor.

Por otra parte, incumbe distinguir si hubo o no culpa del depositario, por cuanto si hubo culpa, es decir, un actuar doloso al no adoptar las medidas necesarias para prevenir el hecho ilícito (determinadas previamente al analizar nuestra jurisprudencia), **se estará a lo que declare el depositante, en cuanto al número y calidad de especies depositadas**, presumiendo la culpa del proveedor por la sola ocurrencia de la destrucción de los sellos. Es decir, se deberá escuchar al consumidor sobre las especies contenidas y robadas del interior, lo que se deberá demostrar en autos conforme la prueba suficiente (donde destacan los partes de denuncia ante Carabineros y Fiscalía, los reclamos en el libro de anotaciones del proveedor y si es posible documentación escrita de boletas del servicio y de las especies robadas si las tuviere, situaciones de hecho que se podrían reafirmar mediante la prueba testimonial¹⁵¹).

Para sustentar este argumento contamos con una relevante y a la vez curiosa sentencia que aplica para nuestra hipótesis del contrato de depósito, la rotura de sellos y la respectiva indemnización de perjuicios producto de la culpa del proveedor del servicio de estacionamientos, en este caso, el depositario. Se trata justamente de la sentencia de fecha 14 de junio de 2017 en causa Rol 26388-1-2016 del 2º Juzgado de Policía Local de Vitacura, que en sus considerandos 20, 21, 22 y 23 establece lo siguiente:

20.- Que, la parte demandante a fojas 14 y siguientes, exige el pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$950.000, por concepto de daño emergente; que, dicho monto corresponde al valor de las especies sustraídas desde su automóvil, mediante rotura del vidrio trasero, mientras se encontraba en los estacionamientos del demandado, con fecha 15 de enero de 2016; que, el robo de las especies le generó los siguientes perjuicios que se encuentran valorizados en los siguientes montos: Notebook Samsung i7 modelo NP-RF511-SO5CL15,6, monto \$500.000; Mochila Oggi para Notebook de 15,6, monto \$135.000; Disco duro 1

¹⁵¹ Recordar que en los procedimientos tramitados ante los Juzgados de Policía Local el consumidor tiene facultades exclusivas para interrogar a los testigos, por lo que la recomendación es siempre acudir con patrocinio de abogado, sea particular o perteneciente a alguna institución de atención pública o de asociación de consumidores.

Terabyte Adata, monto \$55.000; Disco duro sólido SSD Samsung 840 S, monto \$145.000; costo de reemplazo automóvil reparación \$115.000;

21.- Que, la parte demandante a fojas 14 y siguientes, exige también el pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$800.000, por concepto de daño moral; que, de conformidad a lo sostenido por el querellante, el daño moral se encuentra representado por las molestias y sufrimiento físico y/o psíquico que la conducta de la empresa denunciada le ha ocasionado, derivado de su atención descortés e indiferente en resolver, conforme a la ley, la situación expuesta en dicha representación, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten y en la reconstitución y clasificación de toda la información profesional y familiar que se encontraba grabada en su notebook;

*22.- Que, de conformidad a la prueba rendida en autos, se puede determinar que, efectivamente, el demandante adquirió los siguientes productos: con fecha **16/12/2015**, 1 disco duro 1 TB, por un valor de \$39.990; con fecha **11/06/2012** un NTB RF511-S05CL, por un valor de \$499.990; con fecha **10/02/2013**, una mochila Oggi, por un valor de US 346.61, equivalente en pesos moneda legal a esa fecha a \$163.475,; con fecha **11/05/2013**, un Disco SSD, por un valor de US 289,34, equivalente en pesos moneda legal a esa fecha a \$149.912; que, respecto del auto de reemplazo, el demandante no acompañó antecedente alguno que tuviera por objeto acreditar algún gasto en dicha materia;*

*23.- Que, no obstante, no haberse acreditado estrictamente la existencia de las especies individualizadas en el considerando precedente al interior del vehículo placa patente **DVBW73-3**, al momento de la ocurrencia de los daños perpetrados a dicho vehículo, hechos investigados en autos, se presumen de sobre manera, atendido a la copia de la constancia del siniestro en el libro de reclamos de la demandada, a la copia de la denuncia ante Carabineros de Chile, como a las fotografías del lugar de los hechos que, dichas especies fueron efectivamente*

sustraídas desde el interior del vehículo placa patente DVBW73-3, luego de que terceros forzaron y rompieron el vidrio trasero de dicho vehículo;

De esta forma, según lo dictaminado por el sentenciador, conjuntamente con lo dispuesto por los artículos 2223 y 2224, si por causa de la negligencia en la prestación del servicio se ocasiona la rotura de sellos y/o forzamiento de cerraduras, al causar perjuicios al consumidor, tal menoscabo material debiese ser indemnizado tanto por lo dispuesto en las normas citadas del Código Civil, como por el mandamiento del artículo 3° letras d) y e), sobre la seguridad en el consumo y la reparación de los perjuicios causados respectivamente, presumiéndose la culpa por el acontecimiento de la destrucción del vidrio y la posterior sustracción de especies del interior.

Con respecto a la forma en que se debe realizar la restitución de la cosa, el artículo 2228 señala que debe hacerse en especie por tratarse de una especie o cuerpo cierto, restituyéndose, según el 2229, con sus accesorios, es decir, entregar el vehículo íntegramente con todos sus elementos accesorios como ruedas de repuestos, vidrios retrovisores, antenas, otros elementos guardados al interior, etc. El artículo 2230 establece que el depositario no responde si la cosa se pierde por caso fortuito o fuerza mayor, mientras que no esté en mora, pero la norma señala a su vez que le deberá, con ocasión del accidente, el precio de la cosa depositada u otra cosa recibida en lugar de la cosa depositada.

Lo esencial de la norma está referido al caso fortuito que en general supone circunstancias o hechos impredecibles, el problema es que tratándose de un ilícito como la sustracción de vehículos producto de una deficiente seguridad o actuar negligente del proveedor, más que caso fortuito correspondería a hechos esperables que pudieran ocurrir dentro de las dependencias del proveedor, debiendo tomarse siempre en cuenta la posición en el mercado y deber de profesionalidad del propio proveedor, quien debiese evitar y prevenir tales hechos.

Por tanto, si la especie es sustraída y/o dañada para la sustracción de especies al interior, al acreditar la negligencia del proveedor y el hecho de la sustracción denunciada, conjuntamente con el valor de estas especies, no queda más sino demostrar el dominio (o posesión) del vehículo robado, y la ocurrencia de los hechos, tal como se demostró en la sentencia citada previamente del 2º Juzgado de Policía Local de Vitacura en la causa Rol 26388-1-2016¹⁵².

5.7 Sobre la obligación de declarar bienes al interior de los vehículos y guardar objetos de valor en lockers o casilleros de seguridad y custodia.

Según Lea-Plaza, dentro de las obligaciones del consumidor de los servicios de estacionamiento se encontraría la obligación de declarar especies de valor en su interior luego de dejar aparcado el vehículo, circunstancia que en teoría podría resguardar de mejor manera el vehículo estacionado bajo el supuesto que el proveedor tendría conocimiento de una información esencial en la vigilancia y cumplimiento de sus funciones. Justamente Lea-Plaza, citando Enrique Barros¹⁵³, propone que:

““El modelo del hombre prudente y diligente nos remite a una persona que delibera y actúa razonablemente; y como lo imprevisible no puede ser objeto de deliberación, no hay diligencia que pueda comprenderlo”. Y es lógico que así sea: si alguien cuida decenas de autos, pero sabe que en uno de ellos se guarda un valioso telescopio, es razonable esperar que lo cuide con especial esmero.”

El problema con esta suerte de prevención, es que nuevamente se le exige al consumidor un nivel de cuidado mayor, traspasándole la carga de velar por la seguridad en el consumo a la parte que debiese ser la protegida en la relación comercial, aclarando por cierto que esta

¹⁵² Fuera del carácter ilustratorio de la referida sentencia, es necesario aclarar que pese a demostrar la negligencia de la proveedora, la sentencia únicamente concede por concepto de daño emergente la suma de \$600.000 y una multa de 35 U.T.M., la que lamentablemente fue apelada y fallada por la Sexta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, quien confirmó la sentencia con declaración respecto del pago de la multa una rebaja que implica un monto final de 25 U.T.M. a pagar, mientras que para el proveedor se rebajó el monto a pagar a la suma de \$300.000 por daño emergente.

¹⁵³ Lea-Plaza Micheli, 2016, pág. 4, citando a BARROS, Enrique. 2006. Tratado de responsabilidad extracontractual. 1ª ed. Santiago, Editorial Jurídica. P. 90.

obligación no es propia del servicio, sino que es propuesta para el consumidor hecha por Benito Lea-Plaza a propósito del artículo 2245 del Código Civil¹⁵⁴.

Sobre esta obligación comprendemos que es inaplicable al servicio en estudio, puesto que la norma se refiere a un contrato en específico que le corresponde al posadero que custodia el equipaje de los pasajeros, lo que es un contrato nominado típico con reglas especiales que el Código Civil reglamenta únicamente para este contrato en especial. Entonces, esta obligación no pertenecería a una regla general aplicable a otros contratos o servicios, no, así como podría ocurrir, por ejemplo, con las reglas de la compraventa que adquiere un carácter general. Esta denominada obligación del proveedor se aleja de las obligaciones esenciales del servicio estudiado¹⁵⁵ ya que el proveedor del estacionamiento debe velar siempre por la custodia de los vehículos aparcados, con independencia de conocer eventualmente alguno de los elementos guardados en su interior, pues incluso podría aprovecharse por consumidores inescrupulosos que declaren especies inexistentes para asegurarse un servicio de vigilancia de mejor calidad a costa del resto de usuarios que podrían verse perjudicados.

Por otra parte, cuando los consumidores sufren robos o hurtos de bienes desde sus vehículos, son ellos quienes deben demostrar la existencia de dichas especies, por lo que debemos preguntarnos ¿qué ocurre con un consumidor que de manera temeraria alega la existencia de objetos inexistentes o exagera la cuantía de los mismos? Queda en la misma situación pesando sobre él la obligación de demostrar la existencia de estos bienes declarados y su valor, situación que termina por complicar los procedimientos. Más que soluciones aparecen nuevas complicaciones y problemas para los consumidores, ya que tras declarar los bienes y materializándose un robo ¿Cómo se logra demostrar que se cumplieron los protocolos de seguridad respectivos para bienes declarados? ¿Son estos

¹⁵⁴ LEA-PLAZA MICHELI, Benito. 2016. La responsabilidad del proveedor de servicio de estacionamiento por robos o hurtos dentro del mismo. Tesis (Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago, Chile: Universidad de Chile, Escuela de Derecho, 2016. Págs. 4 y 50.

¹⁵⁵ A nuestros ojos, esta obligación de dar aviso del contenido valioso al interior del vehículo correspondería a una obligación accidental, incorporada por las partes, pero que de todas formas no calza en la descripción por cuanto es un contrato de adhesión, generando a su vez más problemas que soluciones. En efecto, el consumidor puede o no declarar bienes y usar o no eventuales espacios para guardar sus efectos de valor, lo que a nuestros ojos desvirtúa la naturaleza del servicio.

tasados y evaluados por funcionarios de seguridad o un experto a cargo del proveedor? Además de tratarse de un servicio anexo, debería estar todo incorporado en el precio o tarifa por el simple estacionamiento, pero más que ayudar termina por generar dudas y aumentar las cargas que pesan sobre el consumidor.

Por lo anterior mantenemos la siguiente postura: el prestador del servicio de estacionamientos no puede exigir la adopción de conductas propias de otro giro como la custodia de especies o equipajes, el uso de lockers para salvaguardar sus bienes o realizar declaraciones ante terceras personas, servicios ajenos al giro principal y que por el solo hecho de ofrecerlos no garantiza una mayor seguridad al consumidor. Es más, estas ofertas revisten una carga arbitraria para los consumidores que busca liberar de responsabilidades al proveedor.

5.8 El no uso de lockers de seguridad y declarar especies de valor en los estacionamientos ¿Se pueden considerar una exposición al peligro de parte del consumidor?

De partida somos tajantes en señalar que se trata de obligaciones externas y ajenas a la esencia del servicio de estacionamientos, por lo que el no uso de los mismos no debiese ser una consideración para imputar negligencia ni sobre exposición del consumidor a potenciales riesgos. Es más, estos peligros deben ser disuadidos mediante mecanismos suficientes de seguridad que resguarden a los usuarios del servicio, obligación primordial de los proveedores de estos servicios, sean “gratuitos” o pagados.

Habiendo varios casos en que luego de materializarse infracciones a la seguridad del consumidor, como presencia de daños y robo de especies desde el vehículo estacionado, las defensas sugeridas por los proveedores apuntan a la falta de diligencia del consumidor, como con la sentencia del 2º Juzgado de Policía Local de Las Condes de fecha 03 de marzo de 2016, en la causa Rol 12356-2015. En efecto el consumidor afectado sufre el robo de especies al interior de su vehículo luego de que este fuera violentado rompiendo un vidrio de la puerta trasera, el cual se encontraba debidamente aparcado en el estacionamiento de propiedad de la empresa Republic Parking System Chile S.A., denominado “Vida Parque”,

ubicado en Avenida presidente Riesco N° 5330, comuna de Las Condes, hecho que representa una vulneración directa de los artículos 3° letra d), 12 y 23.

En base a este hecho el proveedor presento lineamientos defensivos, los que resume el sentenciador en el considerando 5° que señala lo siguiente:

“QUINTO: Que, en los demás aspectos en lo sustancial de su defensa, la parte querellada solicita el rechazo de las acciones, fundado en que si bien, para la explotación del mencionado estacionamiento se comprometió a suscribir un contrato de seguro para cubrir los daños ocasionados a los vehículos estacionados, este excluiría el robo de las especies que se encuentren en su interior, debido a que no existiría con los consumidores un contrato de depósito o de cualquier otro tipo que permita establecer con exactitud lo que se encontraría al interior del vehículo; que en la especie, el actor no habría declarado los bienes que supuestamente le habrían sido sustraídos ni tampoco utilizó los lockers dispuestos para la seguridad de las pertenencias de los usuarios, sin que le conste que los hechos denunciados hayan acaecidos en la forma en que lo señala el querellante, en cuanto a que las especies se encontraban en el interior del vehículo ni el valor de las mismas, o que estas hayan sido sustraídas al momento en que vehículo se encontraba al interior de los estacionamientos. Que, el actor podría haber evitado que el delito que alega se hubiera cometido, estimando que tal conducta importaría una aceptación del riesgo por parte de la víctima, quien habría aceptado tácitamente la probabilidad que le sustrajeran las especies dejadas al interior de su vehículo, y que de haber ocurrido el robo de las especies, éste habría sido perpetrado por terceros respecto de los cuales no tendría obligación de responder, lo que constituiría una eximente de responsabilidad de su parte; que, sostiene asimismo en su defensa, que no habría incurrido en infracción a las normas de la Ley N° 19.496 en cuanto su parte habría dado cumplimiento a las obligaciones que dicho cuerpo legal le impone, sin que hubiere incurrido en la infracción que se le imputa”.

El proveedor destina su argumentación a invocar una suerte de imprudencia del consumidor quien se habría sobreexponiendo al riesgo tras dejar las especies robadas dentro de su vehículo, haciendo caso omiso al pretendido deber de declarar la existencia de especies de valor al interior del vehículo ni usar los lockers que están a disposición de los consumidores¹⁵⁶. Bajo estos motivos el proveedor intentó exonerar su responsabilidad a pretexto de una imprudencia al riesgo de parte del consumidor.

No obstante, esta supuesta obligación del consumidor de dar aviso de especies de valor y utilizar los lockers es malamente expuesta por el proveedor, quien de forma contradictoria alude claramente que no existe un contrato de depósito entre las partes, por lo que no podría saber la exactitud de las especies que hay al interior del vehículo del consumidor afectado. En este sentido coincidimos con la defensa del proveedor debido a que no existe ninguna obligación para el consumidor de informar ni guardar sus pertenencias en casilleros, puesto que se desvirtuaría la esencia del contrato celebrado.

Sobre el hecho de dejar pertenencias al interior del vehículo no puede ser considerado una aceptación tácita de los riesgos, pues por un lado se trata de un servicio pagado por el cual se espera que el proveedor actúe con mediana diligencia, pudiendo prever los riesgos que pueda experimentar el consumidor. Entonces la infracción del derecho de seguridad se materializa no por dejar especies en el vehículo, sino que principia con el hecho de la destrucción del vidrio del mismo, situación que se advierte por el proveedor con ocasión de un servicio inseguro, incumpléndose el artículo 3º letra d), siendo obligación de la parte proveedora de la relación contractual resguardar íntegramente el vehículo del usuario mientras está aparcado en sus dependencias.

Esta situación se agrava porque el consumidor decide dirigirse a un estacionamiento pagado por dos motivos esenciales, aparcarse su automóvil y que este sea resguardado por sistemas eficaces de vigilancia (Lea-Plaza Micheli, 2016, pág. 2), supuesto que nace tanto de la

¹⁵⁶ Estas supuestas obligaciones se sustentan en meras teorías y no tienen un asidero fijo en nuestra jurisprudencia. Ejemplo de ello es lo postulado por Benito Lea-Plaza en su trabajo La responsabilidad del proveedor de servicios de estacionamiento por robos o hurtos dentro del mismo.

naturaleza del servicio como de la lectura del catálogo de derechos generales del consumidor contemplados en el artículo 3° de la Ley N° 19.496.

En el citado caso el deber de seguridad y resguardo del vehículo no fue cumplido por la destrucción del vidrio y posterior robo, situación que se agrava por la falta de cámaras de seguridad en el lugar de ocurrencia de los hechos, información que le fue entregada al consumidor por la propia encargada del recinto. Entonces, al no haber registros e ignorando la ocurrencia de los hechos, el proveedor no realizó ningún tipo de gestión que pudiese ser de ayuda al consumidor¹⁵⁷.

Entonces concluimos que pese a haber un servicio de estacionamientos ofrecido y contratado por el consumidor, no se puede dar cabida a una supuesta obligación de depositar en un casillero para prevenir riesgos en la seguridad de los bienes del consumidor y no solo por ser una obligación diversa de la que emanaría del contrato ni por ser una carga, sino que en la especie estos servicios u obligaciones opcionales no garantizarían su seguridad e integridad al interior del recinto, obligación que en efecto fue incumplida según los considerandos noveno y décimo de la sentencia en comento, señalando lo siguiente:

“NOVENO: Que, en relación a la defensa de la querellada, cabe señalar que las pruebas rendidas por dicha parte resultan insuficientes para dar por establecidas las medidas de seguridad que alega, atendido que como lo señala el testigo de la propia denunciada, Sr. Guillermo Gutiérrez Aedo a fs. 97, sólo un guardia realizaría las rondas por todos los niveles, incluida la zona de restaurantes, lo que evidentemente no es una medida efectiva de seguridad puesto que la capacidad es de 2.000 estacionamientos y que sólo existirían cámaras en los accesos y afuera en los halls; que, en este orden la querellada tampoco acreditó la existencia de un plan de seguridad o protocolos destinados a la prevención de delitos, resultando la ausencia de medidas de seguridad aún más gravosa al producirse los hechos denunciados a pocos metros de la oficina de seguridad dispuesta en el

¹⁵⁷ La situación de vulneración es mucho más grave por cuanto esta ocurriría a pocos metros de la oficina de seguridad dispuesta en el establecimiento, según consta en el noveno considerando de la citada sentencia.

establecimiento, teniendo presente a mayor abundamiento que las fotografías de fs. 66 y siguientes acompañadas por la parte querellada a fin de acreditar la existencia de medidas de seguridad, datan en su mayoría del año 2014, como consta en las mismas y no de la época en que ocurrieron los hechos denunciados.

DÉCIMO: *Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones anteriores y ponderando los antecedentes probatorios allegados al proceso de conformidad a los principios de la sana crítica, el sentenciador concluye que el proveedor denunciado Republic Parking System Chile S.A. no brindó al actor seguridad en la prestación del servicio de estacionamiento, puesto que al encontrarse el vehículo aparcado fue violentado rompiendo una ventana de la puerta trasera y sustrayendo especies que se encontraban en su interior, sin que los mecanismos de seguridad hubieren prevenido el hecho delictual, o en su defecto mitigado las consecuencias, no actuando de manera alguna, puesto que como ha quedado claramente establecido, no se encontraban en el lugar los guardias que afirma la denunciada que estarían dispuesto para ello, ni cámaras de seguridad que grabaran la perpetración del ilícito o permitieran la vigilancia del lugar; estimándose en consecuencia, que la denunciada no ha impetrado en la especie de manera efectiva las medidas de seguridad necesarias para la prestación del servicio que brinda”.*

Finalmente, el sentenciador detalla que la razón del hecho delictual fue producto de la falta de elementos de seguridad. Nuevamente nos vemos en la necesidad de sacar a colación el dictamen de nuestra Corte de Apelaciones de Santiago en la causa Rol 1341-2012, que señaló como insuficiencia de medios, la sola presencia de 2 guardias y 2 cámaras para un total de 370 plazas de estacionamiento. De este modo, el proveedor que únicamente cuenta con un guardia en funciones para un sitio que tiene capacidad para 2.000 estacionamientos y no posee cámaras en los estacionamientos (puesto que solo habrían en la entrada, salida y los halls de los pasillos), sin contar con un plan de seguridad ni protocolos para la prevención de delitos, es un infractor indiscutible del deber de seguridad en el consumo, siendo esta la causa basal del hecho denunciado y razón para imponer una condena ejemplar de 40 Unidades Tributarias Mensuales por infracciones al artículo 3° letra d), 12 y 23, todos de la LPDC.

5.9 Infracción al deber de seguridad ¿Cuándo se materializa?

A la luz de los casos revisados en este capítulo, podemos determinar con toda propiedad que la infracción al deber de seguridad en el consumo se manifiesta desde la ocurrencia de la transgresión del patrimonio del consumidor, materializándose con la vulneración de la indemnidad del vehículo aparcado en los estacionamientos bajo cualquiera de los supuestos que signifiquen un perjuicio al proveedor como el hurto o robo de especies desde el interior del vehículo, de autopartes del mismo o finalmente la sustracción del vehículo en sí desde el estacionamiento sin autorización ni consentimiento del dueño o poseedor.

Asimismo, como consecuencia directa de las graves falencias de los sistemas de seguridad que ofrecen estos proveedores en lugar de prevenir robos y vulneraciones de los bienes, terminan propiciando la impunidad con que los terceros ejecutan estos actos, los que se fortalecen por la falta de elementos disuasivos, ya sea por el robo, hurto o sustracción del vehículo o de especies al interior.

Por tanto, el objeto de la discusión debe recaer en la prevención de los hechos y no en desgastar el sistema judicial con debates poco atingentes sobre la existencia o cuantía de las especies que el consumidor guarecía al interior del vehículo, ya que como se logra evidenciar, su existencia es indiferente por los delincuentes a la hora de delinquir, citando como ejemplo la causa Rol de Corte 1780-2017, caratulados Sernac con Administradora de Supermercados Hiper LTDA. A grandes rasgos el consumidor estacionó debidamente su vehículo en los espacios habilitados para ello, realizó sus compras y al regresar se percató de la destrucción de uno de los vidrios de su automóvil y que al interior se habían producido graves daños ocasionados por forcejear para intentar robar la radio del vehículo, hecho que fue imposible por el o los hechores, quienes desisten de este intento y terminan por robar una mochila que se encontraba guardada debajo de los asientos. Esta mochila contenía elementos de trabajo personales del consumidor, entre ellos, un computador de propiedad de su empresa. En definitiva, se responsabilizó al consumidor apuntando a su imprudencia de dejar especies al interior, desvirtuándose el procedimiento en debatir la propiedad del bien robado.

En efecto, se interpuso la tacha de falta de legitimación activa por tratarse de un bien del empleador del consumidor, defensa que podría parecernos del todo lógica tomando en cuenta que el bien robado no pertenecía al consumidor, pero por otro lado tenemos la presunción de dominio que nos entrega el artículo 700 inciso 2° del código Civil, reputando al consumidor poseedor como dueño. Este debate sobre la propiedad de las especies robadas resulta absurdo por el hecho de desvirtuar el debate del asunto principal, que corresponde a determinar como causa basal de la infracción que aqueja al consumidor, la falta de seguridad en el consumo de los denominados estacionamientos gratuitos.

De esta forma, se puede dilucidar que el incumplimiento de la obligación del artículo 3° letra d) ocurrirá primeramente por la falta de seguridad preventiva para evitar hechos que perjudiquen al consumidor. En este sentido tenemos como referencia la sentencia del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes de fecha 6 de septiembre de 2017 en causa Rol 29667-2017¹⁵⁸. La referida sentencia es un caso de similares características, también contra Republic Parking System Chile S.A., en que el consumidor dejó estacionado su vehículo en los estacionamientos administrados por la denunciada en el Centro de Eventos Vida Parque ubicados en Cerro el Plomo N° 5330, comuna de Las Condes, quien al volver se percató que se rompió un vidrio y sustrajeron especies del interior valuadas en \$264.400.

Nuevamente, la causa basal del conflicto no son las especies guardadas al interior del vehículo en sí, sino la falta de seguridad que propicia la impunidad con que terceros ajenos sustraen especies del interior del vehículo aparcado, por cuanto no existen medidas de seguridad que logren disuadir estos actos. En este sentido el conflicto de la causa citada se centró erróneamente en debatir la existencia de las especies robadas, las que no fueron indemnizadas por el proveedor¹⁵⁹. Para no ser reiterativos respecto de la intención de los proveedores para obtener la declaración de los consumidores sobre los bienes guarecidos en el interior del vehículo, nos limitamos a recordar que esta exigencia no es necesaria ni

¹⁵⁸ Confirmada el 08 de agosto de 2018 por nuestra Corte de Apelaciones de Santiago, Rol Corte 1763-2017.

¹⁵⁹ El proveedor en autos reconoció que el vehículo fue violentado mientras se encontraba estacionado en sus dependencias, quien asume los costos de reparación del vidrio roto mediante su compañía de seguros.

forma parte esencial ni natural del servicio en comento, por cuanto no afecta en la especie el resultado, como tampoco el no usar los lockers para guardar tales bienes, lo que podríamos interpretar como un reconocimiento tácito por parte del proveedor de la insuficiencia de sus sistemas o mecanismos de seguridad¹⁶⁰.

Si bien la jurisprudencia ya determinó en una oportunidad que acompañar la Directiva de Funcionamiento previamente aprobada por autoridad competente y la nómina de guardias que prestó funciones el día que se comete un ilícito de estas características no son suficiente para demostrar el cumplimiento a la exigencia de seguridad en el consumo, si nos permite demostrar que al menos existe un mínimo de intención de procurar una entrega de seguridad a los usuarios del servicio. Finalmente, como los mecanismos de seguridad no lograron prevenir el hecho delictual, se terminó por sentenciar nuevamente al proveedor a una multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales.

Relacionado con las nóminas de guardias y la efectividad del resguardo ofrecido, podemos sacar a colación la sentencia del 15 de junio de 2018 dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Estación Central en la causa Rol 6819-MAB-2018, caratulados Sernac con Administradora de Supermercados Hiper Limitada, la que en su considerando decimosexto entrega razonamientos importantes sobre las pruebas aportadas, directamente relacionadas con la dotación de guardias.

“DECIMOSEXTO: Que, asimismo de la prueba aportada por la denunciada, permite realizar las siguientes observaciones:

¹⁶⁰ Por su parte, el 4º considerando contiene dentro de las alegaciones invocadas por el proveedor que sería de responsabilidad del consumidor que las cosas fueran robadas, recayendo la responsabilidad del hecho en el consumidor pues al ser un tercero quien efectúa el robo de las cosas, los eximiría de responsabilidad. Esto es una aberración jurídica, pues la Ley N° 19.496 consagra el derecho del consumidor de un consumo seguro, y para el proveedor como una contrapartida, otorgar un consumo seguro, sobre todo al ser un servicio pagado.

a) *Conforme a Directiva de Funcionamiento y su modificación de fecha 21 de junio de 2017, el personal comprometido es de 7 guardias de seguridad, incluidos los relevos, debiendo dicho servicio ser de carácter continuo de lunes a domingo;*

b) *De acuerdo a hoja de novedades de rondas, que corre a fojas 76, se puede apreciar que el día 14 de septiembre de 2017, en el horario de la tarde, cumplían labores de seguridad privada en la Instalación Líder y Estacionamientos, doña Rosa Vicencio y don Álvaro Pérez, quienes en el horario comprendido entre las 17:00 horas y las 18:30 horas, informan que **conforme a rondas realizadas a las 17:40 horas y 18:30 hora, "El estacionamiento se encuentra sin novedades, sin observaciones"**;*

c) *Que, asimismo, de acuerdo al protocolo que la propia denunciada ha establecido para casos de robos o daños en vehículos, ocurridos en los estacionamientos del supermercado, se puede apreciar que **está encaminado a traspasar la responsabilidad a los consumidores y excusarse de las eventuales responsabilidades por robos o daños ocurridos al interior de sus estacionamientos. Situación esta última, que por sí sola vulnera los derechos de los consumidores, establecidos en el estatuto normativo respectivo;***

d) *Que, sin perjuicio de lo anterior, incluso se puede advertir que, **en el caso subjudice, tampoco se respetó el protocolo que la propia denunciada se ha dado, toda vez, que no realizó todas las gestiones establecidas para el caso de daños en los vehículos, desde el momento que efectuado el reclamo por el Sr. Ortega Reyes, la denunciada no requirió ni reunió los antecedentes del caso; no captó imágenes fotográficas del vehículo en el momento, como tampoco resguardó o conservó las grabaciones de las cámaras de seguridad existentes en el lugar el día de los hechos, como puede apreciarse de su informe, que corre a fojas 74 y 75 de autos; y peor aún, tampoco tomó contacto con el afectado, a objeto de evacuar la correspondiente respuesta a través de la Gerencia de Clientes, sino que por el contrario, sólo se limitó a responder el traslado al reclamo formulado ante el***

Servicio del Consumidor, con fecha 22 de septiembre y sólo a instancias de la comunicación realizada por el Sernac, sin dar una solución concreta y efectiva a la situación vivida por el Sr. Ortega Reyes”.

En el caso adjunto podemos apreciar que el consumidor (afectado por el robo de especies desde su vehículo tras la rotura del vidrio trasero y de las chapas de una puerta y del maletero), fuera del hecho delictual del que fue víctima, la actitud adoptada por el proveedor consiste en traspasar la responsabilidad del hecho a la parte afectada. Respecto del deber de custodia y otorgar seguridad, este es irrespetado no solo por la ocurrencia del hecho, sino que se anticipa por la presencia de una cantidad insuficiente de guardias de seguridad, quienes, pese a realizar rondas periódicas y según se demuestra en la prueba rendida en autos, no logran captar y tomar conocimiento del hecho que afectó al consumidor.

Por su parte las cámaras de seguridad no prestaron ninguna utilidad en el caso, pues sus registros no fueron aportados por la parte denunciada, transformando en inútil su presencia por cuanto no logran dilucidar los hechos ni aportar nada al proceso. En razón de esto el sentenciador confirmó que se irrespetó el protocolo de seguridad autoimpuesto por el propio proveedor.

Un punto que no debe ser olvidado es la relevancia que tiene la prueba rendida durante el proceso para demostrar por un lado las medidas adoptadas por el proveedor y los perjuicios del consumidor, ya que la determinación del daño emergente se debe demostrar sin dejar espacio a dudas, mientras que el daño moral ocurre una situación similar, no bastando el simple hecho de la molestia y dolor sufrido por la ocasión del robo para demostrar un daño moral a resarcir.

Al efecto citamos la sentencia de fecha 09 de mayo de 2017 del 1° Juzgado de Policía Local de Pudahuel en la causa Rol 17981-9-2016. Sobre esta causa podemos mencionar ciertas particularidades, la que se inicia con ocasión de la sustracción de un vehículo desde el estacionamiento pagado, propiedad de la empresa MAXXIMIZA S.A., ubicada en el

Aeropuerto Arturo Merino Benítez. El vehículo, que estaba en posesión del marido de la dueña, estaba debidamente asegurado con la empresa aseguradora BCI Seguros Generales S.A., siendo esta empresa quien actúa durante el proceso en calidad de subrogante de los derechos de la propietaria del vehículo robado.

Los considerandos Primero y Segundo, confirman que durante el proceso la demandante acompañó suficiente prueba documental que no se objetó ni observó por parte del proveedor, acreditándose de esta forma una serie de hechos no controvertidos como la calidad de proveedora y consumidora de ambas partes involucradas (dueña del vehículo y la empresa), la ocurrencia del ilícito, y el hecho que la querellada no mantuviera el servicio de estacionamiento debidamente vigilado o custodiado. Así se manifiesta y deja en evidencia un actuar negligente del proveedor durante el servicio y cuidado que debe prestar a los bienes del cliente, mientras que la demandada no desvirtuó bajo ningún respecto las imputaciones de un servicio mal prestado, además del hecho de no haber acompañado ningún medio de prueba ni de haber objetado la prueba aportada por el sujeto activo, conducta reprochable y que en definitiva constituye una infracción grave al artículo 3° letra d), de la LPDC.

De esta forma el Sexto considerando reafirma la existencia de su obligación de adoptar medidas de seguridad necesarias para sus clientes y confirmando en el octavo considerando los hechos denunciados por el sujeto activo, en la siguiente forma:

“SEXTO: Que, la querellada y demandada al otorgar la prestación de estacionamiento, el que opera directamente en beneficio económico de la misma, tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar daños, hurtos o robos a quienes concurren a estacionarse en su recinto.

OCTAVO: Que, el robo del vehículo, se encuentra acreditado con los documentos agregados a los autos, no objetados ni observados y éste tiene un nexo causal con la mala prestación de servicio otorgada por la demandada, razón por la cual el suscrito dará lugar a la indemnización”.

En efecto, la gravedad de no desvirtuar los hechos o a lo menos oponerse u observar la prueba aportada por el o los sujetos activos reviste consecuencias jurídicas para la parte en rebeldía. Pese a que recae en el sujeto activo la carga de probar sus dichos, la negación implícita del demandado a través de su rebeldía no fue suficiente para negar los hechos, dejando en la retina del sentenciador la imagen de un servicio prestado de manera negligente, situación preocupante por la cantidad de consumidores que acuden a esta clase de servicios diariamente y son víctima de ilícitos de esta naturaleza.

5.10 Para una efectiva ubicación de los mecanismos de seguridad.

En base a las sentencias estudiadas precedentemente podemos determinar que para que los mecanismos de seguridad sean entendidos como suficientes, deben cumplir un rol preventivo y para cumplir esta función mínima, las cámaras deben pretender proteger y resguardar a los consumidores y su patrimonio. Esto implica no solo tenerlas instaladas, sino que deben estar orientadas hacia el sector de los estacionamientos sin dejar puntos ciegos, ello con el objeto de mantener en todo momento registro audiovisual del estacionamiento. Mantener este registro de los hechos acontecidos al interior de las dependencias de estos recintos permite identificar la ocurrencia de los hechos que pudieran afectar a los consumidores, especialmente porque la ubicación de los estacionamientos corresponde a lugares o espacios distintos de aquel en que se ejerce la actividad principal del proveedor y que motiva al consumidor a acudir a dicho recinto.

Otra de las tantas problemáticas que ocurren con estos servicios y la distribución de los mecanismos de seguridad procede en que la mayoría de los casos los esfuerzos de brindar seguridad están destinados a enfocar hacia el interior de las dependencias del proveedor, resguardando lugares como las góndolas de productos, repisas y cajas de pago, concluyendo entonces que la única finalidad de tales mecanismos no es velar por los derechos del consumidor, sino que prevenir robos o hechos que perjudiquen al proveedor.

En este sentido debemos citar un fallo de nuestra Corte Suprema de fecha 16 de mayo del 2011, causa Rol 5225-2010, específicamente el sexto considerando que señala lo siguiente:

6° Que, si bien la Ley de Protección al Consumidor no se refiere expresamente a la seguridad de esta clase de estacionamiento (porque la ley no puede contemplarlo todo), aquél es de tal modo inherente al acto de consumo de que se trata, que no puede entenderse este último sin aquél, de donde se sigue que la norma del artículo 23 es perfectamente aplicable en la especie, porque el proveedor que contempla un estacionamiento para la entrega de sus productos, está obligado a velar de manera diligente, por su calidad y seguridad.

Este aserto se ve avalado por el hecho indiscutible, que el estacionamiento forma parte de la misma estructura del supermercado, al menos así aparece en este caso de las mismas fotografías incorporadas al expediente, donde aparece un estacionamiento subterráneo; y donde no es poco habitual que cada zona de aparcar se identifique en todas sus hileras con letras y/o números, para facilitar al cliente la ubicación de su vehículo, además de la clásica prohibición de sacar los carros del estacionamiento, lo que refuerza que se trata de un espacio del supermercado y no de uno público.

Si el estacionamiento fuera un bien nacional de uso público, la custodia de los vehículos estaría limitada al Estado, sin embargo, en el caso de autos, el estacionamiento es un espacio privado, de propiedad del supermercado y que no es precisamente de 'uso público' sino que 'de uso del público que concurre al supermercado' y que tiene la calidad de cliente o consumidor de los productos que comercializa el supermercado. La construcción y disposición de los estacionamientos, está dirigida a la venta de los productos que comercializa naturalmente el supermercado y forman parte de la misma infraestructura que aquél dispone para el uso de sus clientes. El supermercado no comercializa los carros del supermercado, como tampoco las góndolas en que se instalan las mercaderías, ni siquiera las máquinas receptoras de botellas vacías, pero dado que están destinados al giro del negocio, al supermercado corresponde velar por su correcto funcionamiento y seguridad en tanto están dirigidos a la comodidad del cliente. Lo mismo vale para el estacionamiento”.

De los casos estudiados podemos evidenciar que los proveedores cuentan con suficientes mecanismos de seguridad, pero no para proteger a la parte más débil, sino que, por el contrario, para resguardar los intereses económicos del proveedor. Esto causa directamente que se incumpla el derecho a la seguridad en el consumo en ambos espectros del derecho, tanto en la prevención de los hechos delictivos como en el carácter indemnizatorio de la norma, pues las reparaciones e indemnizaciones por los perjuicios sufridos por el consumidor en la mayoría de los casos son pagadas cuando una sentencia así lo dictamina.

Además, no podemos olvidar que aquellas defensas que los proveedores aluden de una sobre exposición de los usuarios que les termina por causar daños en su patrimonio, son carentes de fundamentación legal y no producen efecto alguno. En lo referido a la causa basal de las vulneraciones de seguridad que afecten a los consumidores en los estacionamientos según lo que estudiamos, correspondería a la falta de seguridad destinada a prevenir tales hechos, careciendo de mecanismos eficientes que resguarden en la forma esperable los bienes del consumidor, ya sea por el robo de una parte del vehículo, de las especies guardadas al interior o del vehículo propiamente tal.

En virtud de las sentencias estudiadas, especialmente en aquellos considerandos que resumen los razonamientos del sentenciador respecto de las defensas planteadas por los diversos proveedores, se deduce una actitud de desvirtuar su responsabilidad e imponer culpa al consumidor por dejar especies al interior del vehículo, pese a que los robos sean ejecutados por terceras personas. Bajo esta premisa y línea argumental podemos llegar a situaciones tan absurdas como ilógicas, atribuyendo a la parte afectada la responsabilidad de provocar un robo en su vehículo por contar con elementos que pueden ser objeto del delito, como los neumáticos.

Ejemplo de esto es la causa Rol 231405-2018 del 2º Juzgado de Policía Local de Puente Alto, caratulados Sernac con Supermercados Abarrotes Económicos S.A., iniciada a raíz del reclamo del consumidor que estacionó su vehículo frente a la puerta principal del recinto en comento. Al salir de realizar sus compras se percató que le habían robado 2 ruedas del automóvil ¿Este hecho es imputable al consumidor? ¿Hubo una exposición al

riesgo por su parte? La respuesta es absolutamente negativa pues no se puede concebir una exposición innecesaria a potenciales riesgos o peligros, es más, el usuario se estaciona frente a la entrada del supermercado, el lugar con mayor tránsito de clientes y donde en teoría, debiese estar más cuidado y contar con mayor atención del personal de seguridad del recinto.

Dicho esto, la única responsabilidad puede ser atribuible a las deficiencias de seguridad adoptadas por el proveedor, pues el actuar de los terceros fue tan atrevido que solo podemos considerar que tienen conocimiento suficiente para tomar la determinación de actuar a sobre seguro sin ser detenidos por guardias de seguridad ni captados por las cámaras del local, medidas que en el caso concerniente resultaron fallidas.

CONCLUSIONES

Primeramente, en la parte introductoria de este trabajo, uno de los puntos mencionados corresponde al doble carácter que posee la letra d) del artículo 3º de la LPDC, contenedor del derecho a la seguridad en el consumo. Este aspecto, a veces desconocido o inadvertido para algunos, constituye una manifestación implícita del denominado catálogo de derechos del consumidor contemplado por el citado artículo 3º. Ambos caracteres de este derecho, preventivo e indemnizatorio, se logran apreciar con la conjunción de los derechos contenidos la letra d) sobre la seguridad en general y la letra e) respecto del derecho a la reparación de los perjuicios patrimoniales y morales causados por el incumplimiento de cualquier obligación por parte del proveedor.

Por su parte, la manifestación del carácter resarcitorio del derecho a la seguridad en el consumo en la generalidad de los casos se logra con una sentencia condenatoria que conceda la respectiva indemnización de perjuicios. Para que esto suceda y según nuestra jurisprudencia, el sujeto activo tiene el peso de acreditar en primer lugar su calidad de consumidor, sea que se trate del consumidor concreto que adquiere el bien o servicio, sea el consumidor material que goza del mismo, o del consumidor potencial por aquella posibilidad de ser consumidor. En segundo lugar y mediante los medios probatorios apropiados, le corresponde acreditar los perjuicios ocasionados por el proveedor a causa de la falta de seguridad, constitutivos de infracción a la Ley 19.496. Debemos recordar que el daño moral debe acreditarse debidamente mediante los mecanismos que consagra nuestra legislación, no bastando para que proceda dicha indemnización el mal rato o disgusto producto de la falta de seguridad. En otras palabras, no bastaría el hecho del robo del automóvil estacionado para que proceda una indemnización por daños morales según lo estudiado.

La aplicación de estos criterios obedece a que los jueces deben necesariamente formarse la convicción suficiente y razonable para determinar que el perjuicio sufrido por el consumidor equivale a una determinada cantidad de dinero. Por tanto, corresponde acreditar fehacientemente este hecho, como por ejemplo ocurriría con la existencia y

propiedad (o a lo menos la posesión), de las especies robadas desde el interior del vehículo, el valor de las mismas y, más importante aún, del hecho que tales especies sí se encontraban al interior del vehículo estacionado en las dependencias del proveedor y que fueron sustraídas desde el mismo por la negligencia del mismo al no contar con suficientes medidas de seguridad para la prevención de hechos de esta índole.

Como las normas de la Ley N° 19.496 se complementan con otros cuerpos legales como el Código Civil, Código de Comercio, Código de Procedimiento Civil y la Ley N° 18.287, tanto para la tramitación de los procedimientos, el aspecto probatorio y normas generales sobre sentencias, recursos e incluso para la determinación del ámbito de aplicación de las disposiciones de la LPDC (actos mixtos), en estos términos se concluye que el referido cuerpo legal, objeto de esta investigación, funciona y opera con una sistematización de sus normas legales y derechos, encontrándose tales normas interrelacionadas actuando con unidad para la debida protección del consumidor. Siendo este el sujeto principal a quien proteger y en cuyo beneficio que estas normas deben ser interpretadas siempre, todo esto por sobre el hecho que nuestra propia jurisprudencia pone énfasis a la calidad de consumidor por sobre el acto jurídico mixto de adquisición de bienes y productos o en la contratación de servicios.

Determinado entonces que el consumidor es el centro de la normativa estudiada, las deficiencias en el enfoque preventivo de la seguridad cambian la visión que se tiene sobre el acto de consumo como tal. En los casos estudiados sobre robos de vehículos desde estacionamientos o de especies propias del vehículo o elementos distintos guardados al interior del mismo, el sentenciador hace una marcada referencia al punto esencial que gatilló el ilícito que afectó a los consumidores: la falta y/o insuficiencia de las medidas de seguridad, producto de un actuar negligente del proveedor.

Es curioso que la posición en el mercado y la fidelidad de sus clientes no sea motivación suficiente para que los proveedores inicien cambios fundamentales en la forma que se llevan a cabo esta clase de prestaciones, cambiando los criterios e invirtiendo en un correcto sistema de seguridad preventiva y el mejoramiento de protocolos que realmente

ayuden a esclarecer los hechos delictuales que aquejan a la parte débil de la relación comercial.

De los casos estudiados logramos concluir que la sola presencia de cámaras en un recinto no es suficiente para entregar un consumo seguro si estas no toman registro de todos los hechos acaecidos y de los espacios para estacionar vehículos disponibles dentro del estacionamiento. Asimismo, la presencia de uno o dos guardias no es suficiente si estos no logran llevar a cabo una correcta vigilancia de los mismos bienes depositados bajo su confianza y resguardo, por cuanto su sola presencia para un estacionamiento de 370 espacios según lo estudiado, es insuficiente para resguardar correctamente. Por tanto, siguiendo un criterio cuantitativo, confirmamos que la presencia de guardias solo podría ser eficaz para prevenir hechos delictuales cuando su número es proporcional a los espacios a resguardar. Una cifra proporcional de 1 guardia por cada 35 o 40 espacios parece algo razonable si consideramos que al interior de un supermercado fácilmente se pueden encontrar de 4 a 8 guardias al unísono rondando pasillos y estanterías de productos, las que si bien no son ofrecidas al público permiten el correcto desarrollo de la actividad comercial del proveedor. Bueno, este mismo rol cumple los estacionamientos, pues se aprovechan para el desarrollo del giro de la empresa al atraer al público consumidor, beneficiándose directamente de ellos.

Se determinó en el estudio que la diferencia entre un estacionamiento gratuito y uno pagado, es la forma en que se efectúa la contraprestación por el acto de aparcar el vehículo en cuestión, pues el gratuito opera en función del beneficio indirecto del que obtiene provecho el proveedor del giro principal, como ocurre con los supermercados, farmacias o restaurantes que ofrecen este servicio anexo, o en el caso de los proveedores indirectos como los Malls y centros comerciales que arriendan espacios para instalar sus locales comerciales y que también se ven beneficiados por la presencia de los mismos estacionamientos. Por otro lado, los estacionamientos pagados cobran directamente el precio o tarifa por hora, jornada o como estimen conveniente, hecho por el cual se esperaría que la vigilancia y protección de los vehículos estacionados en sus dependencias revista cierta calidad o profesionalismo, hecho que no podemos aseverar que ocurra en la especie

puesto que la realidad nacional en cuanto a este tipo de servicios prestados deja mucho que desear, toda vez que la preocupación por la seguridad de los consumidores y de sus vehículos estacionados no revisten una legítima preocupación para los proveedores.

De esta forma la continua ocurrencia de hechos delictuales en estos espacios provoca un detrimento innecesario en los clientes, quienes tienen derecho a un consumo seguro por la sola disposición de la LPDC y su artículo 3º letra d), y en caso contrario, procede la debida indemnización de los perjuicios sufridos, la que nunca ocurre en la especie, siendo necesaria una sentencia que condene al proveedor para el pago de la respectiva indemnización.

Finalmente se repite el patrón en diversos proveedores de este servicio, quienes al tomar conocimiento de ilícitos que afectan el patrimonio del consumidor, optan por traspasar las cargas del cuidado de estos bienes a dicha parte, manifestándose nuevamente el desequilibrio entre las partes contratantes, hecho que se manifiesta en las respuestas de proveedores de estacionamientos pagados y gratuitos, al reconvenir la responsabilidad del hecho al usuario que no utilizó “medidas de resguardo” que escapen de la naturaleza del servicio ofrecido y contratado. Así el uso de casilleros o dar aviso al proveedor de la existencia de especies de valor para obtener un consumo seguro no solo es arbitrario y atentatorio con las normas de la seguridad en el consumo, sino que escapa totalmente al sentido de la norma y de su carácter preventivo para proteger a los usuarios, a quienes terminan exigiendo conductas para que el mismo salvaguarde sus propios bienes por sí mismo, obligación que con toda propiedad concluimos le corresponde al proveedor.

En este sentido y para sellar el debate sobre la obligación de custodiar los vehículos aparcados por consumidores que celebran un contrato de servicio de estacionamiento, el cual por su calidad de atípico y las similitudes que posee con el contrato de depósito, previsto y regulado por nuestro Código Civil, concretamos que tras producirse una vulneración de la indemnidad del vehículo (identificado en el Código Civil con la rotura de sellos y forzamiento de cerraduras) por hechos imputables a la culpa del proveedor consistentes en las deficientes medidas de seguridad implementadas, procede

indudablemente la indemnización de los daños y el pago del precio de las especies robadas en vista de lo dispuesto por el artículo 2224, que dispone se debe escuchar al consumidor para determinar el número y calidad de especies depositadas, sean estas propias del vehículo o que hayan estado guarecidas en su interior.

En lo que respecta a la responsabilidad del proveedor y las eventuales defensas que podría invocar para eximirse de la misma, y en virtud de lo estudiado, concluimos a ciencia cierta que estas quedan todas invalidadas por ser contrarias a derecho por la existencia de normas expresas que las prohíben, ya sea en lo relativo al contrato de estacionamiento con el artículo 15 A número 5, o por su calidad de contrato de adhesión según el artículo 16 letra e). Ahora, tratándose de la eximente de responsabilidad por la culpa relacionada al contrato de depósito, refiriéndose al estacionamiento gratuito al ir en provecho del depositante por no cobrarse un precio, el depositario responderá de culpa grave lo que equivale al dolo según el artículo 44 del Código Civil, pero al intentar exonerarse anticipadamente, estaría condonando el dolo anticipadamente, acto que adolecería de nulidad absoluta por objeto ilícito según los artículos 1682 y 1465 del Código Civil.

Por consiguiente, el actuar culpable del proveedor causado por su propia negligencia en la prestación del servicio le conlleva, bajo todos los aspectos y supuestos analizados, al pago de la respectiva indemnización de perjuicios, que como determinamos, siempre deben demostrarse apropiadamente a través de suficientes medios de prueba, siendo esta la única carga con la que debería pesar el consumidor, ya que por mandato legal pesa sobre el proveedor la obligación de brindar una seguridad preventiva en el consumo, sea cual sea la calidad del consumidor afectado y cualquiera que sea el tipo de estacionamiento ofrecido por el proveedor, pues como se analizó oportunamente, la gratuidad no exonera al proveedor de su responsabilidad y obligación de resguardar, custodiar y vigilar los vehículos de sus consumidores, mientras que si se tratase de un servicio pagado, impone un deber de cuidado aun mayor que no puede ser exento previamente y que bajo ningún respecto es excusable en la ilicitud del actuar de terceras personas, por tratarse de su actividad principal.

BIBLIOGRAFÍA

a) Leyes citadas:

1. Ley N° 19.496. CHILE. Establece normas sobre protección de los derechos de los Consumidores. Ministerio de economía, fomento y reconstrucción, Santiago, Chile, marzo de 1997.
2. Ley N° 20.009. CHILE. Establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude. Ministerio de Hacienda, Santiago, Chile, 01 de abril de 2005.
3. Decreto 100. Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile. Ministerio secretaría general de la presidencia. Santiago, Chile, 22 septiembre 2005.
4. Decreto con fuerza de Ley 1. Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Código Civil; de la ley N°4.808, sobre Registro Civil, de la ley N°17.344, que autoriza cambio de nombres y apellidos, de la ley N°16.618, ley de menores, de la ley N°14.908, sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, y de la ley N°16.271, de impuesto a las herencias, asignaciones y donaciones. Santiago, Chile, 11 septiembre 2020.
5. Directrices emanadas de la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobadas el 16 de abril de 1985, ampliadas en el año 1999 por el Consejo Económico y Social y aprobadas el 22 de diciembre de 2015.

b) Libros, artículos y trabajos citados:

1. **Ahumada Durán, María Rebeca. 2019.** *Manual sobre protección al consumidor y el SERNAC financiero chileno.* Santiago, Chile: Ediciones Universidad Finis Terrae, 2019.
2. **Isler Soto, Erika. 2016.** *Aproximación al derecho a la no discriminación arbitraria en el régimen de la Ley 19.496.* Santiago, Chile: Revista de Derecho Público , 20

de septiembre de 2016, Revista de Derecho Público Universidad de Chile, Vols. 84, primer semestre (2016).

3. **Chacc Vega, Macarena Paz. 2016.** Análisis crítico de la existencia de un catálogo de derechos básicos de los consumidores en el artículo 3° de la Ley 19.496. Tesis (Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago, Chile: Universidad de Chile, Escuela de Derecho, noviembre de 2016.
4. **Lea-Plaza Micheli, Benito. 2016.** La responsabilidad del proveedor de servicio de estacionamiento por robos o hurtos dentro del mismo. Tesis (Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago, Chile: Universidad de Chile, Escuela de Derecho, 2016.
5. **Monasterio Blanco, María Pía. 2011.** *Desafíos Legales en materia de seguridad de productos riesgosos.* Tesis [Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales]. Repositorio – Universidad de Chile. Santiago.
6. **Ulloa Valenzuela, Pablo. 2014.** El deber de la seguridad de la Ley N° 19.496 en la jurisprudencia. Santiago, Chile : s.n., 2014.

c) Páginas web citadas:

1. **ADNradio.cl. 2011.** Salud confirmó que Nestlé decidió retirar del mercado los colados con restos de pesticidas. [En línea] <https://www.adnradio.cl>. 4 de enero de 2011. [Fecha de consulta: 21 de marzo de 2021] <https://www.adnradio.cl/nacional/2011/01/04/salud-confirmando-que-nestle-decidió-retirar-del-mercado-los-colados-con-restos-de-pesticidas-1406662.html>.
2. **Álvarez, Raúl. 2017.** Samsung confirma que las explosiones del Galaxy Note 7 fueron por baterías defectuosas y una fabricación apresurada. [En línea] <https://www.xataka.com> 22 de Enero de 2017. [Fecha consulta: 21 de marzo 2021]. <https://www.xataka.com/moviles/samsung-confirma-que-las-explosiones-del-galaxy-note-7-fueron-por-baterias-defectuosas-y-una-fabricacion-apresurada>
3. **Becker Abogados.** Origen de la Ley del consumidor en Chile. [En línea] <https://www.beckerabogados.cl/> [Fecha de consulta: 29 de Marzo de 2021] <https://www.beckerabogados.cl/blog/origen-de-la-ley-del-consumidor-en-chile/>.

4. **ChileAtiende. 2020.** Portabilidad Financiera. [En línea] [www.chileatiende.gob](http://www.chileatiende.gob.cl) 22 de Septiembre de 2020. [Fecha de consulta: 24 de abril 2021] <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/68717-portabilidad-financiera>.
5. **Coll Morales, Francisco. 2020.** Sociedad de Consumo. [En línea] <https://economipedia.com/>. 23 de Diciembre de 2020. [Fecha de consulta: 13 de Mayo de 2021.] <https://economipedia.com/definiciones/sociedad-de-consumo.html>.
6. **Consumers International.** Día mundial de los derechos del consumidor. [En línea]: <https://es.consumersinternational.org/> [Fecha de consulta: 21 de Mayo de 2021.] <https://es.consumersinternational.org/what-we-do/world-consumer-rights-day>.
7. **Consumers International. 2016.** La protección de los Consumidores: por qué es importante para usted . *Guía práctica sobre las Directrices de Naciones Unidas de protección al consumidor*. Londres , Reino Unido : s.n., 2016. [En línea]: [Fecha de consulta: 25 de marzo de 2021]. <https://www.consumersinternational.org/media/2051/un-consumer-protection-guidelines-spanish.pdf>
8. **Diario Constitucional. 2019.** En fallo dividido: Corte de Santiago confirma fallo que condenó a bar por discriminación. [En línea] www.diarioconstitucional.cl. 9 de Enero de 2019 [Fecha de consulta: 13 de marzo de 2021]. <https://www.diarioconstitucional.cl/2019/01/09/corte-de-santiago-confirma-fallo-que-condeno-a-bar-por-discriminacion/>.
9. **El País. 2015.** Ikea lanza en EE UU una alerta de seguridad tras la muerte de dos niños: La compañía advierte de la necesidad de anclar a la pared las cómodas del modelo Malm [En línea] www.elpais.com. 23 de Julio de 2015. [Fecha consulta: 25 de agosto 2020] https://elpais.com/economia/2015/07/23/actualidad/1437670672_197919.html.
10. **Gallego Espina, José. 2020.** Cuidado con las cómodas de Ikea: Jozef, el niño que murió aplastado por sus cajones es uno de muchos - El Español [En línea] <https://www.lespanol.com/> 11 de Enero de 2020. [Fecha de consulta: 21 de Marzo de 2021]. https://www.lespanol.com/reportajes/20200111/cuidado-comodas-ikea-jozef-murio-aplastado-cajones/458705215_0.html.

11. **Isler Soto, Erika.** Acerca de la responsabilidad por uso de tarjetas bancarias, financieras y otros medios de pago. [En línea] www.camara.cl. [Fecha de consulta: 29 de abril de 2021] <https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmID=159308&prmTIPO=DOCUMENTOCOMISION>.
12. **John F. Kennedy.** “Consumidores somos todos”, Discurso de 15 de marzo de 1962. [En línea] <https://www.aytojaen.es/> [Fecha de consulta 20 de mayo de 2020] http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2_13065_1.pdf
13. **Orrego Acuña , Juan Andrés . 2012.** Teoría del Contrato y Contratos en Particular: Contrato de Depósito. [En línea] 12 de marzo de 2012. [Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021] <https://www.juanandresorrego.cl/apuntes/teor%C3%ADa-del-contrato-y-contratos-en-particular/>.
14. **Toca Rey, Gonzalo.** Hijos de los años veinte: Así surgió la sociedad del consumo [En línea] <https://www.lavanguardia.com/> 16 de marzo de 2020 [Fecha de consulta: 17 de marzo de 2021]. <https://www.lavanguardia.com/historiayvida/historia-contemporanea/20200316/474107753690/asi-surgio-la-sociedad-del-consumo.html>
15. **Servicio Nacional del Consumidor. 2012.** Revista 80 años del Servicio Nacional del Consumidor de Chile. [En línea] www.issuu.com 31 de agosto 2012 [Fecha de consulta: 29 de abril de 2020] <https://issuu.com/sernac/docs/revista-80-anos-del-servicio-nacional-del-consumid>
16. **Servicio Nacional del Consumidor. 2021.** Ampliación Alerta de Seguridad: Vehículos Toyota, varios modelos, años 2013-2020. [En línea] www.sernac.cl/ 10 de Mayo de 2021. [Fecha de consulta: 26 de abril de 2021]. <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-62766.html>
17. **Servicio Nacional del Consumidor. 2016.** SERNAC denuncia ante el Ministerio Público a empresas de servicios financieros y llama a los consumidores a prevenir el fraude. [En línea] <https://www.sernac.cl/>. 24 de Noviembre de 2016. [Fecha de consulta: 25 de marzo de 2021] <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-5082.html>

18. **Servicio Nacional del Consumidor. 2020.** El Servicio investiga problemas en alimento de mascotas. [En línea] <https://www.sernac.cl/> 8 de Junio de 2020. [Fecha de consulta: 13 abril 2021] <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-58591.html> .
19. **Servicio Nacional del Consumidor. 2020.** Alerta de Seguridad: Alimentos para perros Cannes y Charly, años 2019-2020. [En línea] <https://www.sernac.cl/> 26 de Junio de 2020. [Fecha de consulta: 13 de abril de 2021] <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-58617.html> .
20. **Servicio Nacional del Consumidor.** Historia. [En línea] <https://www.sernac.cl/> [Fecha de consulta: 26 de Abril de 2021.] <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-20891.html> .
21. **Servicio Nacional del Consumidor. 2020.** SERNAC inicia examen voluntario internacional en protección del consumidor. [En línea] <https://www.sernac.cl/> 2 de Octubre de 2020. [Fecha de consulta: 28 de abril de 2021]. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-59260.html> .
22. **Servicio Nacional del Consumidor. 2016.** Conozca si su vehículo está afecto a una Alerta de Seguridad. [En línea] <https://www.sernac.cl/> 1 de Agosto de 2016. [Fecha de consulta: 25 de abril de 2021] <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-4919.html> .
23. **Ugalde, Rafael. 2019.** La evolución de un mercado de masas a un mercado individualizado. [En línea] <https://mundocontact.com/> 7 de Octubre de 2019. [Fecha de consulta: 12 de Mayo de 2021.] <https://mundocontact.com/marketing-la-evolucion-de-un-mercado-de-masas-a-un-mercado-individualizado/>.
24. **Ulloa Morales, Erick. 2011.** Las denuncias más repugnantes de cuerpos extraños en comidas. [En línea] <https://www.emol.com/> 26 de Noviembre de 2011. [Fecha de consulta: 21 de marzo de 2021] <https://www.emol.com/noticias/nacional/2011/11/25/514402/consumidores-chilenos-han-denunciado-presencia-de-ratas-hasta-condones-en-alimentos.html>.
25. **Wikipedia. 2021.** Consumer Bill of Rights [En línea] <https://en.wikipedia.org/> 11 de Marzo de 2021. [Fecha de consulta: 16 de Abril de 2021] https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer_Bill_of_Rights.

26. **Wikipedia. 2021.** John Sherman – Ley Sherman Antitrust [En línea] <https://es.wikipedia.org/> 19 de Abril de 2021. [Fecha de consulta: 13 de Mayo 2021] https://es.wikipedia.org/wiki/John_Sherman#Ley_Sherman_Antitrust.
27. **Wikipedia. 2021.** Samsung Galaxy Note 7 [En línea] <https://es.wikipedia.org/> 20 de Mayo de 2021. [Fecha de consulta: 21 de marzo de 2021]. https://es.wikipedia.org/wiki/Samsung_Galaxy_Note_7.
28. **Organización de Consumidores y Usuarios. 2016.** Galaxy Note 7: los consumidores pedimos igualdad y garantías. [En línea] www.ocu.org/ 13 de Octubre de 2016. [Fecha de consulta: 21 de marzo de 2021]. <https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/noticias/samsung-galaxy-note-7-cese-ventas>.
29. **Servicio Nacional del Consumidor – Seguridad de Productos. 2016.** Retiro internacional: Celulares smartphones SAMSUNG, modelos GALAXY NOTE 7, año 2016. [En línea] www.seguridaddeproductos.cl 24 de Noviembre de 2016. [Fecha de consulta: 21 de marzo de 2021] <https://www.seguridaddeproductos.cl/actualidad/retiro-internacional-celulares-smartphones-samsung-modelos-galaxy-note-7-ano-2016/>.
30. **Ziady, Hanna. 2020.** Ikea pagará 46 millones de dólares a la familia de un niño que murió aplastado por una cómoda. [En línea] www.cnnspanol.cnn.com 7 de Enero de 2020. [Fecha de consulta: 25 de agosto de 2020] <https://cnnspanol.cnn.com/2020/01/07/ikea-pagara-46-millones-de-dolares-a-la-familia-de-un-nino-pequeno-murio-aplastado-por-una-comoda/>.

d) Jurisprudencia:

- Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol 12355-11 de fecha 24 de abril de 2013.
- Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Concepción en causa Rol 159-2018 de fecha 02 de octubre de 2018.
- Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol 13924-2018 de fecha 3 de enero de 2019.

- Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de La Serena en causa Rol 181-2008 de fecha 11 de diciembre de 2008.
- Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol 1939-2002 de fecha 17 de febrero de 2002.
- Sentencia del Juzgado de Policía Local de Vitacura en causa Rol 26388-1-2016 de fecha 14 de junio de 2017.
- Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol 1341-2012 de fecha 20 de mayo de 2013.
- Sentencia del Juzgado de Policía Local de San Miguel en causa Rol 5585-2006 de fecha 10 de octubre de 2008.
- Sentencia del Juzgado de Policía Local de Las Condes en causa Rol 12356-2015 de fecha 03 de marzo de 2016.
- Sentencia del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes en causa Rol 29667-2017 de fecha 6 de septiembre de 2017.
- Sentencia del Segundo Juzgado de Policía Local de Estación Central en causa Rol 6819-MAB-2018 de fecha 15 de junio de 2018.
- Sentencia del Primer Juzgado de Policía Local de Pudahuel en causa Rol 17981-9-2016 de fecha 09 de mayo de 2017.
- Sentencia de la Excelentísima Corte Suprema en causa Rol 5225-2010 de fecha 16 de mayo de 2011.
- Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Iquique en causa Rol 25-2011 de fecha 29 de julio de 2011.
- Sentencia del Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia en causa Rol 44612-P de fecha 11 de abril de 2016.
- Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol 756-2010 de fecha 24 de junio de 2010.

e) Causas analizadas:

- Causa Rol 2089-AT-2017, caratulados Sernac con Automotriz Rosselot S.A.

- Causa Rol 146381-2017 del Tercer Juzgado de Policía Local de La Florida, caratulados Sernac con CAR S.A.
- Causa Rol 226322-3-2018 del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto, Caratulados Sernac con Supermercados Montserrat SAC.
- Causa Rol Corte de Apelaciones de Santiago 1780-2017, caratulados Sernac con Administradora de Supermercados Hiper LTDA.
- Causa Rol 231405-2018, del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto, caratulados Sernac con Supermercados Abarrotes Económicos S.A.
- Causa Rol 29785-P-2018, del Juzgado de Policía Local de Macul, caratulados SERNAC con DERCO.
- Causa Rol 14184-JF-2017, del Juzgado de Policía Local de La Reina, caratulados SERNAC con SODIMAC S.A.
- Causa Rol 15649-2-2017 del Juzgado de Policía Local de Peñalolén, caratulados SERNAC con MICROPLAY S.A.
- Causa Rol 226322-3-2018 del 2° Juzgado de Policía Local de Puente Alto, caratulados SERNAC con Supermercados Montserrat SAC.
- Causa Rol 6328-2018 del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, caratulados SERNAC con Cencosud Retail S.A.