

Universidad de Atacama
Facultad de Ciencias Jurídicas
Carrera de Derecho

El régimen sancionador en materia de protección de los consumidores.
Análisis de jurisprudencia relevante.

Eric Walmar Aguilar Muñoz
2016

Universidad de Atacama
Facultad de Ciencias Jurídicas
Carrera de Derecho

El régimen sancionador en materia de protección de los consumidores. Análisis de
jurisprudencia relevante.

“Memoria presentada en conformidad a los requisitos para Obtener el Grado de
Licenciado en Ciencias Jurídicas”

Profesora Guía Dra. Gabriela Prado Prado

Eric Walmar Aguilar Muñoz
2016

Agradecimientos

A Dios y mi familia, profesores y compañeros de clases, amigos y todos aquellos quienes expresan un manifiesto apoyo hacia mi persona en el diario vivir. También agradezco a mi querida casa de estudios Universidad de Atacama, a su Director, académicos y funcionarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales por el gran trabajo y contribución a la comunidad educativa y social a nuestra querida región de Atacama otorgando a lo largo de los años un aporte permanente en formación y proceso académico jurídico de tantos profesionales que hoy se desempeñan en tan querido, necesario y basto campo del Derecho Chileno.

Agradezco a la abogada y profesora Gabriela Prado, Doctora en Derecho por la Universidad de Salamanca (España), autora de diferentes artículos académicos y profesora titular de la Universidad de Atacama, por aceptar y guiar el proyecto para la presente tesina, participando en este proceso de egreso que me deja grandes valores y momentos, paso tan importante, para convertirnos en futuros abogados de la república de Chile.

Finalmente agradezco, particularmente a mis padres, quienes aportaron las herramientas más esenciales de mi persona, los valores, la objetividad inalienable y la nobleza social para poder emprender este desafío.

INDICE

	Pág.
Introducción.....	5
Capítulo I: La protección de los consumidores en Chile.....	8
1. Evolución Histórica.....	12
2. Técnicas que rigen la normativa de protección de los derechos de los consumidores en Chile y el ámbito de aplicación de la LPC.....	22
2.1 Técnicas.....	22
3. Ámbitos de aplicación.....	27
4. Régimen de Protección del consumidor en Chile.....	31
5. Los derechos de los consumidores.....	32
6. Obligaciones de los proveedores y normas de equidad, contractual en los contratos de adhesión.....	42
6.1. Obligaciones generales de los proveedores.....	42
6.2. Obligaciones particulares respecto de los contratos de adhesión.....	43
7. Responsabilidad y procedimiento que establece la LPC.....	45
Capítulo II: Algunos alcances al régimen protector del consumidor.....	53
1. Primeros alcances.....	53
2. Derecho de Naturaleza Mixta.....	54
3. Conflictos Normativos y Competencia.....	54
4. Naturaleza de las acciones económicas.....	56
5. Derecho Penal Moderno.....	58
6. El Bien Jurídico Protegido.....	61
7. Orden publico económico en perspectiva de bien jurídico.....	63
Capítulo III: Análisis de Jurisprudencia Relevante.....	68
1. Sentencia; Compras en línea. Ley de Protección al consumidor.....	68
2. Sentencia; Ley N° 19.496 publicidad engañosa en contratos celebrados por medio electrónico.....	71
Conclusión.....	83
Bibliografía.....	85

Introducción

En la actualidad nos desenvolvemos a diario en un mundo de consumo¹, una sociedad que se nutre de intercambios, lo cual ha generado un crecimiento exponencial del mercado de nuestro país e integrándonos en una importantísima y compleja sociedad globalizada, que se ha visto asombrada de grandes avances tecnológicos² con tiempos cada vez más cortos de evolución, lo que se traduce en pasos agigantados del mercado que abarcan transversalmente a todos los bienes y servicios. De esta manera el sistema ha entregado a la población el papel común de gran grupo difuso de consumidores en abstracto, que viaja en una corriente que aflora con el tiempo al establecimiento de una mejor regulación y protección del consumidor, con cambios que sin duda han influenciado todo el planeta, lleno de interacciones a micro y macro escala de valores reales y nominativos, que empujan al dinamismo jurídico comercial ha diferentes aristas, generándose fenómenos modernos como lo representan la mayoría de los contratos atípicos y la masificación de los contratos de adhesión, asociados a ingeniosos inventos para agilizarlas las transacciones, como lo son las tarjetas de crédito, corrientemente identificadas como "dinero plástico". Pero con independencia de los modos o formas de adquirir esta gran gama de bienes y servicios que oferta el mercado, cuya demanda busca simplificar el agitado estilo de vida de tendencia neoliberal que sencillamente es la ineludible realidad mundial, esta gran masa difusa de consumidores representan el principal dinamismo generador del comercio actual.

¹ Nombre Femenino; Sociedad en la que se estimula a las personas a que compren y consuman bienes, aunque no sean necesarios. "Es un producto de presumible éxito, integrado en la dinámica de la sociedad de consumo".

² Soto (2004) p. 187: "El progreso económico y el desarrollo tecnológico han originado una alteración de las estructuras sociales, un cambio social. En este contexto, la contratación privada, basada en un sistema de intercambios paritario, ha cedido ante la exigencia de la sociedad por acceder al mercado en forma masiva, lo que a su vez ha generado el nacimiento de un nuevo sistema de contratación: la contratación masiva".

De las variables del consumo o de sus gráficos, en términos económicos más objetivos, dependerá la situación social actual de un país, en el contexto económico, lo que influye directamente en el malestar o bienestar social, identificada con un determinado gobierno de turno en particular, situación que podrá reflejar tanto la eficiencia como la eficacia de las políticas económicas derivadas del poder central o ejecutivo, de antes o después, como también del fracaso parcial o rotundo de las medidas que adoptan los organismos e instituciones encomendadas por ley a tal labor.³

Tomando en cuenta lo anterior, se preserva en el punto medio⁴ al sujeto que mantiene fértil la reproducción del mercado y que excita ha su constante renovación. En definitiva, son los consumidores quienes mantienen una posición de inferioridad frente al gigantesco comercio actual, debido a la falta de educación financiera e información efectiva sobre las formas de desarrollo reales de los productos, sus cualidades y riesgos eventuales, como por ejemplo en la industria alimentaria, los colorantes, saborizantes y perseverantes artificiales prohibidos y no rotulados, que pueden exponer la salud de quienes utilicen tales bienes o servicios.⁵

los inconvenientes del mercado de consumo que se hacen percibidos por los consumidores se evidencian generalmente en una mala técnica legislativa oportuna de modificaciones acorde al desarrollo masivo que se confronta con el abuso, muchas veces inconsciente, que realiza quien ostenta la posición más ventajosa, de acuerdo a su

³ Dra. Gabriela Prado - Apuntes de clases de Derecho y Actividad Económica – Universidad de Atacama – Plan Académico 2013.

⁴ Revista Derecho Comercial 2013. Comercio, consumidores y Estado, El comerciante entre dos gigantes. De otro modo, Comercio, Estado y por último los consumidores que exigen regulaciones acordes en una sociedad de consumo.

⁵ Los bienes y servicios económicos o escasos son aquellos generados en las distintas actividades económicas con el fin de suplir una necesidad o un deseo. Se comercian en el mercado y sus precios son definidos por la oferta y la demanda, a una mayor oferta el precio del bien disminuye y a una mayor demanda aumenta. Los precios no son definidos por la cantidad de trabajo que implican sino por la importancia de estos para los agentes, sus preferencias son expresadas a través de la oferta y la demanda. Así el intercambio de bienes y servicios se da a un precio que es mutuamente beneficioso para ambas partes, vendedor y comprador. Los Bienes económicos son mercancías producidas con el fin de satisfacer una necesidad latente, son fabricados en las distintas actividades primarias o en las secundarias. Son vendidos en el mercado a un precio determinado porque tienen valor económico.

tamaño en el mercado, atentando contra bienes jurídicos que aparecen a colación producto del porcentaje menor pero existente de perversidad del sistema⁶ que sobrepasa y otras cuantas arrasa los criterios de ética u honestidad con el cliente, lo cual se puede traducir en ataques contra la salud pública, delitos como la estafa, o la seguridad de la población, lo cual también puede ser visto como conceptos ambiguos o amplios para determinar los límites de la ley en cuanto a la determinación de las responsabilidades concretas del proceso mercantil global o derechamente de las malas prácticas del mercado local, como las polémicas colusiones tan repudiadas por nuestra sociedad que agobiada además por otros fenómenos naturalmente orbitantes de todo sistema económico como es la inflación, entre otros efectos y fenómenos que hacen necesaria la acción de un Estado que intenta mantenerse al margen sustentando el viejo principio de la buena fe en la costumbre mercantil, pero que en el ámbito del derecho del consumidor debe accionar como el árbitro del partido, con equipos de evidente desigualdad, resultando perdedor de las malas prácticas el consumidor ante un poderoso y creciente empresariado que incluso crea sus propias normas que muchas veces rayan los límites mínimos que establece la ley en esta materia, generando un efecto similar al que se evidencia entre trabajador y empleador en el derecho laboral.⁷

Con todo, las agresiones a los derechos de quien se encuentra en posición legítima de consumidor de un bien o servicio deben ser entendidas como las generadas dentro del marco de una negociación, transacción u acuerdo entre particulares, cuyo sujeto en posición ventajosa de la relación comercial abusa injustificadamente de la ignorancia del sujeto que recibe el producto final.

En las siguientes paginas encontraran una breve investigación en cuanto al régimen jurídico del consumidor de nuestro país, comenzando con su evolución histórica,

⁶ Fernández Fredes Francisco, Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor. Editorial Nexis Lexis, Santiago. Pág. 4.

⁷ Revista de Psicología Empresarial 2014: “El empleador que juega con la necesidad económica del dependiente, ampliando el ámbito de los servicios que se le prestan y el lugar del desarrollo de los mismos, para que aquel empleado salga a gastar su dinero buscando la felicidad”. Cita pág. 203.

técnicas legislativas, alcance normativo, derechos del consumidor, responsabilidad y procedimiento, entre otros aspectos, para arribar a un breve desarrollo de algunos alcances interesantes en cuanto a la naturaleza de la normativa y luego la determinación del bien jurídico al efecto para finalmente realizar un análisis sucinto y breve de jurisprudencia relevante, solo a título ejemplar, observando algunos fallos de nuestros tribunales de justicia, que tienden a ratificar las resoluciones emitidas en primera instancia a favor de los consumidores, esperando que sea un humilde, pero significativo trabajo, sobre del régimen proteccionista de los consumidores, para quien se proponga leer las siguientes páginas.

Capítulo I: La protección de los consumidores en Chile.

Los derechos del consumidor han debido ser protegidos por la legislación a causa de la disparidad que predomina entre el poder de negociación de los contratantes, configurando uno de los supuestos en que se hace necesaria la intervención del estado en los contratos que celebran los particulares, por medio de los doctrinariamente denominados contratos dirigidos, que son aquellos destinados a “evitar que una de las partes se aproveche de la inferioridad o debilidad de la otra o de la desigualdad de condiciones en que contratan, por diferencias económicas, sociales y aún psicológicas”.⁸ Desde la masificación y profesionalización del comercio, con el advenimiento de la revolución industrial⁹, ha dejado de ser la normalidad que ambas partes de un contrato se encuentren en igualdad de condiciones contractuales, de modo que, la igualdad contractual del derecho civil no se encuentra presente en la nueva realidad comercial y económica, en la que los actos de consumo constituyen la mayoría de las transacciones

⁸ VIAL DEL RIO, VICTOR. 2003. Teoría General del Acto Jurídico. Quinta Edición. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile. 2003. Pág. 62. 14.

⁹ DRA. GABRIELA PRADO – Apuntes de Clases de Derecho económico II – Universidad de Atacama.

comerciales que se efectúan diariamente¹⁰. La realidad mercantil constató una serie de falencias del mercado moderno que impidieron que las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores modernos se siguieran realizando por medio de la regulación de los códigos clásicos que datan del siglo XIX, ya que estos dejaban al consumidor moderno en un estado de indefensión frente a los proveedores. Según los supuestos de la economía clásica, teóricamente, en el mercado el comportamiento individualmente eficiente produce el mejor resultado social, la información del mercado es perfecta y los intercambios comerciales se producen de forma eficiente, sin lugar a externalidades negativas que pudieran afectar a los consumidores. Adicionalmente supone atomicidad de los oferentes y demandantes, que los productos son comparables entre ellos en cuanto a su calidad y la inexistencia de barreras de entrada o salida a los mercados. Así, no se consideran los costos de redacción o implementación de acuerdos ni que un mercado eficiente pueda tener efectos sociales indeseables. Con la masificación de los intercambios comerciales, como consecuencia de la producción en masa y del marketing moderno, no se pudo seguir obviando la existencia de fallas del mercado que contradicen los supuestos clásicos de la teoría económica.

En consecuencia, se hicieron evidentes falencias en el mercado, tales como: La asimetría de la información entre los oferentes y los consumidores. Los costos de transacción: aquellos costos que deben ser asumidos por las partes para realizar el acto de consumo, como; la negociación; la redacción y ejecución de contratos¹¹; y las

¹⁰ Las materias que tradicionalmente se regulan en estas leyes de protección al consumidor, buscan consagrar la libertad de escoger y decidir de los consumidores y proteger su legítima expectativa en el consumo de bienes y servicios, exigiendo plena transparencia a los proveedores y evitando todo tipo de fraudes y engaños y demandándoles plena seguridad respecto de los bienes y servicios que ofrezcan, estatuyendo vías efectivas para la protección de sus derechos. Cfr. Micklitz, Reich y Rott, (2009) p. 6.

¹¹ Sobre tema, véase De la Maza (2008); Barros (2006) pp. 1125-1126, tiene dicho a este respecto: a) En contraste extremo con los contratos masivos, es convenientes referirse a la lógica diferencia que tienen los contratos de libre discusión. Aunque excepcionales en número, suelen ser económicamente los más significativos (lo que justifica el costo de negociar). Por cierto que en estos casos se aplican las reglas generales, en cuya virtud la información maliciosamente falsa da lugar a la responsabilidad. La práctica contractual hace que en estos casos cada parte exija de la otra las declaraciones contractuales formales acerca de los aspectos del negocio que resultan esenciales. De este modo, la información forma parte del acuerdo contractual mismo, porque cada parte ha negociado con la otra cuál información debe proporcionarle y las garantías de verdad respecto de los hechos que son de dominio de la contraparte y

sanciones a su incumplimiento. Las externalidades: Son las consecuencias, tanto positivas como negativas, que afectan a individuos distintos de los que participan en la transacción comercial. Bienes públicos: Al tratarse de bienes que son consumidos sin limitación de disponibilidad y prácticamente no se excluye a nadie de su uso, los privados no tienen incentivo para proveerlos, de manera que el estado debe asumir dichos costos o al menos subsidiarlos. Monopolio: estructura de mercado que atenta en contra la competencia perfecta, en que existe un solo oferente, de manera que puede fijar los precios, en lugar de tomarlos, no existen sustitutos cercanos disponibles y existen barreras a la entrada de nuevos participantes en el mercado debido al poder ejercido por el participante monopolístico. Similares perjuicios se producen con las otras fallas del mercado, como el oligopolio, el monopsonio u oligopsonio, ya que no se produce un equilibrio entre los oferentes y los demandantes de un mercado. Las mencionadas fallas del mercado repercuten en las relaciones comerciales, y a los supuestos del mercado que no tienen lugar efectivo en la realidad económica, se suman las técnicas que se hacen necesarias para sobrellevar los intercambios masivos de bienes y servicios. Los contratos preestablecidos y las cláusulas generales, son necesarios para el ahorro de tiempo y recursos en la discusión y redacción de cláusulas y contratos, dando lugar a una homogenización y uniformidad de contratos y solución de conflictos entre los contratantes, debido a la contemplación de solución de controversias eventuales entre las partes. A raíz de los factores mencionados, se fue haciendo cada vez más evidente la distancia entre la capacidad de negociación de las distintas partes en las relaciones comerciales.

que estima esenciales para dar el consentimiento. Por lo mismo, el incumplimiento de las declaraciones y garantías da lugar a responsabilidad contractual, en los términos que hayan convenido o, supletoriamente, según el derecho común. b) En definitiva, los extremos de los contratos negociados por empresarios con asesoría profesional y los contratos masivos muestran que los deberes de información, como en general, los que derivan de la buena fe, son tanto más intensos cuanto menores son las posibilidades reales que tienen las partes de cautelar sus propios intereses durante la negociación (de modo que mayor es la confianza que deben poner en la contraparte". Por su parte Boestch Gillet (2011) p. 141: precisa, "Cabe apuntar que el deber de información que impone la buena fe no significa que cada parte deba "desnudarse", en el sentido de entregarle información confidencial que no sería necesaria conocer para el contrato en particular que se pretende celebrar. Por ello, repetimos que la información debe ser suficiente, completa y exacta".

SANDOVAL LOPEZ¹² plantea que, durante la época de la aplicación del derecho comercial clásico para todas las relaciones comerciales, ya sea entre particulares o entre particulares y empresas, se entendió por consumidor al “comprador de la cosa en el contrato de compraventa, el locatario en los contratos de arrendamiento de bienes o servicios, el adherente de los contratos preestablecidos, el destinatario de la publicidad, el damnificado por la cosa, el titular de un interés difuso”¹³. De este modo se asemejaba mucho más al concepto de clientela¹⁴ que al concepto de consumidor que manejamos hoy en día. Se entendía a la clientela como parte integrante de las empresas o negocios, es decir que, contrariamente a lo que sucede hoy en día, se entendía que el comerciante tenía cierto derecho sobre su clientela captada. El comerciante se ocupaba de mantener a su clientela satisfecha y a la vez la clientela respondía a través de su fidelidad, de modo que sí existía una situación de igualdad e interdependencia entre las partes. Posteriormente, con la aparición de la producción en masa y la distribución masiva de bienes y servicios, esta interdependencia comenzó a desaparecer y, en su lugar, empezó a situarse en la escena la noción de consumidor, que aparece como el contratante débil de la relación de consumo o eventual víctima de un daño provocado o producido por el proveedor, que se emplazó como el contratante que cuenta con mayor información y poder de negociación. Avanzando, GUTIERREZ FALLA (1985)¹⁵ señala que “el

¹² SANDOVAL LOPEZ R. (Ovalle, 25 de octubre de 1941), abogado y jurista chileno especializado en derecho comercial. Es autor de una serie de manuales de derecho mercantil. Además de ser profesor universitario tanto en su país como en el extranjero, practica el ejercicio liberal de la profesión de abogado en su estudio jurídico, y ha integrado importantes organismos internacionales como el CNUDMI.

¹³ SANDOVAL LOPEZ, RICARDO. 2004. Protección del Consumidor en la ley N° 19.496, de 1997, modificada por la ley N° 19.955, de 14 de Julio de 2004, y en la legislación comparada. Primera Edición: Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile. 2004. Pág. 15.

¹⁴ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. [en línea] [consulta: 23 diciembre 2015] Cliente: Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

¹⁵ LAUREANO GUTIERREZ FALLA, Doctor en Derecho, fue hijo de un ex presidente del Tribunal Supremo de Cuba en tiempo de Batista, su código de comercio estaba lleno de anotaciones en letras a colores, las que después le sirvieron para publicar sus libros de mercantil titulados “Apuntes de derecho Mercantil” “Los Órganos de las Sociedades Anónima”, etc. Cuyos derechos de autor se los donó a la

clásico tratamiento de la empresa como bien mueble y por lo tanto objeto de derechos y obligaciones, cuyo titular es el empresario en cuyo interés y para cuyo beneficio opera en el mercado, resulta, hoy en día, criterio demasiado simplista, ya que sobre ella converge una serie de intereses de carácter ajenos al empresario, en muchos casos conflictivos, como ser los trabajadores, consumidores, y acreedores, cuyos derechos forzosamente tienen que ser protegidos, siendo a su vez imposible encuadrar dentro de dicho marco de las normas que rigen el derecho a la competencia, reglas incluso en muchos casos constitucionales que aseguran el libre funcionamiento en el mercado, o las normas que protegen el medio ambiente y la ecología, o sea, la cada día mayor responsabilidad social de las grandes empresas que operan en el mercado, que tiene la obligación de acatar las normas que garantizan la protección del hombre y del bien común”¹⁶. Dicho planteamiento explica la mutación que sufrió la relación entre la empresa, los contratantes y su entorno, razón por la cual los gobiernos tuvieron que asumir distintos cursos de acción para hacer frente a dicha situación y así poder proteger a sus consumidores que, siguiendo la idea de SANDOVAL LOPEZ (2004)¹⁷, ya no constituyen meros compradores de bienes o usuarios de servicios, pasando a ser destinatarios de cuidados en cuanto a su salud, integridad física y psíquica, al igual que el medio ambiente que los rodea que también es fundamental para el desarrollo de la calidad de vida de los mismos¹⁸.

Asociación de estudiantes de Derecho. El secreto para comprender el Código de Comercio de 1950 está en leer la didáctica exposición del mismo que se sabe que la redactó el mexicano Joaquín Rodríguez y Rodríguez, asesor la comisión legislativa que lo emitió.

¹⁶ GUTIERREZ FALLA, LAUREANO. 1985. Derecho Mercantil. La Empresa. Buenos Aires: Editorial Astrea. 1985. Pág. 85.

¹⁷ SANDOVAL LOPEZ RICARDO, Marcas comerciales: contiene la Ley N° 19.039, sobre la propiedad industrial reformada por la Ley N° 19.996, de 2005. Santiago, Chile: Jurídica de Chile, 2006.

¹⁸ Calidad de vida es un concepto que hace alusión a varios niveles de generalización pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental, por lo tanto, el significado de calidad de vida es complejo y contando con definiciones desde sociología, ciencias políticas, medicina, estudios del desarrollo, etc. Hay muchos tipos de condiciones de vida: condiciones económicas, condiciones sociales, condiciones políticas, condiciones de salud y condiciones naturales. La calidad de vida se evalúa analizando cinco áreas diferentes. Bienestar físico (con conceptos como salud, seguridad física), bienestar

1. Evolución Histórica

El 15 de Marzo de cada año se consagra el día internacional del consumidor luego que la organización Internacional de Consumidores consagrara de tal manera la fecha que marca quizás el punto de partida de las medidas más novedosas en la materia que aparecen a mediados del siglo XX, específicamente en 1962 cuando el presidente Kennedy¹⁹ se dirige al congreso norteamericano enunciando algunos de los principios básicos que hoy consagran casi todos los estados del mundo, principios como el derecho a la elección del producto, derecho a la información, derecho a la protección y seguridad en el consumo y derecho a la organización.

La normativa de protección de los derechos de los consumidores en Chile, surge como consecuencia de la gran depresión financiera del año 1929. La economía nacional se vio muy perjudicada por ser básicamente monoprodutora y dependiente del comercio exterior, lo que produjo que nuestro país se convirtiera, según un informe de la liga de las naciones de aquel entonces, en la nación más devastada por la crisis. En reacción a esta crisis económica mundial, la economía chilena se fue inclinando hacia una fuerte participación del estado, enfocada principalmente en fomentar una industria nacional, tanto pública como privada, para que fuera capaz de sustituir la gran cantidad de importaciones que ya no se estaban recibiendo producto de la crisis. Con la finalidad de potenciar la producción nacional, fueron aumentados los aranceles a las importaciones, se crearon empresas, se rebajaron las tasas de interés, sin grandes efectos prácticos en la recuperación de la economía y el Estado tuvo que comenzar a regular precios, el comercio y las condiciones de competencia interna.

material (haciendo alusión a ingresos, pertenencias, vivienda, transporte, etc.), bienestar social (relaciones personales, amistades, familia, comunidad), desarrollo (productividad, contribución, educación) y bienestar emocional (autoestima, mentalidad, inteligencia emocional, religión, espiritualidad).

¹⁹ John Fitzgerald Kennedy fue el trigésimo quinto presidente de los Estados Unidos Elegido en 1960, Kennedy se convirtió en el presidente más joven de su país, después de Theodore Roosevelt. Ejerció como Presidente desde el 20 de enero de 1961 hasta su asesinato el 22 de noviembre de 1963. Durante su gobierno tuvo lugar la consolidación del Movimiento por los Derechos Civiles en Estados Unidos.

La principal medida que se adoptó a nivel legal por parte del Gobierno, para enfrentar el problema económico que se presentaba con la contingencia mundial, fue la creación del Comisariato General de Subsistencias y Precios, a través del Decreto Ley 520 del 30 de Agosto de 1932 (en adelante DL 520)²⁰, por el Presidente Provisional de la Republica don Carlos Dávila. Dicho comisariato era un organismo dotado de personalidad jurídica, dependiente del ministerio del Trabajo, cuyo objeto consistía en “asegurar a los habitantes de la republica las más convenientes condiciones económicas de vida”. Como el mencionado organismo fue creado para hacerle frente a los efectos de la crisis y la posguerra, se pretendía con él que no hubiera desabastecimiento y que a la vez no se vieran incrementados excesivamente los precios. Para ello, el DL 520 en su artículo tercero²¹ prescribía los medios preferentes para lograr el objetivo planteado en el cuerpo legal, dentro de las cuales se encontraba fijar estándares de calidad y precios para los bienes considerados de primera necesidad o de uso habitual para la población y para los casos en que fuera imperiosamente necesario, se declararían de utilidad pública los predios agrícolas, empresas industriales y de comercio y los establecimientos de producción y distribución de artículos de primera necesidad y confería al Presidente de la Republica la facultad de expropiarlos en los casos taxativamente enumerados por la ley. En definitiva, el DL 520 facultaba al Presidente de la Republica, al Comisario General de Subsistencias y Precios y los funcionarios del Comisariato General de Subsistencias y Precios, a tomar ciertas medidas especificadas en la ley, que fueran dirigidas a proteger a los ciudadanos consumidores en cuanto a abastecimiento, costos

²⁰ En 1932, a través del decreto ley N°1932, refundido en los decretos supremos N° 1262 de 1953 y 1379 de 1966 se creó el Comisario General de Subsistencias y Precios, antecedente remoto del Servicio Nacional del Consumidor. Su regulación estableció una serie de sanciones de multas a los particulares que infringieran las normas que regulaban la industria y el comercio.

²¹ REPUBLICA DE CHILE. Ministerio del Trabajo. 1932. Decreto Ley 520 que Crea el Comisariato General de Subsistencias y Precios, 30 de Agosto de 1932. Art. 3°.- La finalidad determinada en el artículo anterior se obtendrá de preferencia, mediante la adquisición y el control de la calidad y precio de los artículos de primera necesidad y de uso o consumo habitual, en todo lo que respecta a alimentos, vestuario, calefacción, alumbrado, transportes, productos medicinales y materias primas de dichas especies y servicios, atendidos, para la fijación de precios, los costos de producción, gastos inevitables y utilidades legítimas.

de producción, fijación de precios, costo de los productos y servicios y su control de calidad. Posteriormente, durante el gobierno de don Gabriel González Videla, se redujeron las funciones del Comisariato General de Subsistencia y Precios por medio de la Ley N° 8.918, de 31 de octubre de 1947, que le sustrajo las atribuciones de: fijar los precios de los artículos declarados de primera necesidad y las relativas a las cooperativas²², quedando reducidas sus funciones a controlar, fiscalizar y defender a los consumidores de posibles prácticas nocivas y abusivas. Durante el gobierno de don Carlos Ibáñez del Campo, fue sustituido el Comisariato General de Subsistencia y Precios por la Superintendencia de Abastecimiento y Precios (SAP), por medio del Decreto con fuerza de Ley 173 del año 1953, que le otorgó a dicha institución personalidad jurídica y patrimonio propio, dejándola encargada de controlar el alza de los precios. El “Decreto Supremo 1.262, publicado en el Diario Oficial de 18 de noviembre de 1953, en su artículo 21 letra b) establece que la Superintendencia de Abastecimiento y Precios tiene la atribución de fijar, por delegación de la Subsecretaría de Comercio e Industria, los precios de todos los artículos y bienes a que se refiere el número anterior de acuerdo con las normas generales sobre márgenes de utilidades que fije el Ministerio por Decreto Supremo y las normas que dicte dicha Subsecretaría”²³, esto con la finalidad de evitar la especulación, el acaparamiento y la negativa de venta de bienes sujetos al control del organismo.

El año 1960, durante el gobierno de don Jorge Alessandri Rodríguez se suprimió y sustituyó la SAP por la Dirección de Industria y Comercio (DIRINCO)²⁴, por medio del

²² SILVA CIMMA, ENRIQUE. 1996. Derecho administrativo chileno y comparado. Introducción y fuentes. Cuarta edición. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile, 1996. Pág. 148.

²³ LEGISLATURA 321ª, EXTRAORDINARIA Sesión 20ª, ordinaria, en martes 4 de diciembre de 1990 (De 11:15 a 17:5) Presidencia De Los Señores Gabriel Valdés Subercaseaux, Presidente, Y Beltrán Urenda Zegers, Vicepresidente Secretario, El Señor Rafael Eyzaguirre Echeverría. Documentos insertados a la sesión. Juan Hamilton Depassier, Presidente del Directorio de ENAP dirigido al Señor Eduardo Frei Ruiz-Tagle, Presidente Comisiones de Hacienda y Minería, Senado de la República. Santiago, 3 de diciembre de 1990.

²⁴ El DFL N° 242 crea Dirección de Industria y Comercio, DIRINCO, sucesora de Superintendencia de Abastecimientos y Precios, antes Comisariato General de Subsistencias y Precios, antecesora del actual

Decreto con Fuerza de Ley 242 de 30 de marzo y publicado el 06 de abril del mismo año, que tenía a cargo la aplicación y control de la legislación vigente sobre industria, comercio y cooperativas (artículo 1º) y también suprimió el departamento de Comercio Interno y el Departamento de Cooperativas dependientes del Ministerio de Economía (artículo 2º). A su Director se le entregó el ejercicio de las atribuciones contempladas en el Decreto Supremo 1.262 de 1953 y en general la DIRINCO debía desempeñar las funciones que las leyes de la época le encomendaban a la SAP, al Departamento de Industria, al Departamento de Comercio Interno y al Departamento de Cooperativas (artículo 7 letra i) y las referencias que se hicieran a los anteriores en leyes o decretos se entendían hechos a la DIRINCO²⁵.

Este organismo quedó radicado en el ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Subsecretaría de Comercio e Industria, quedando centradas sus funciones en la fiscalización: recibía denuncias de los consumidores, comprobada su veracidad y, si era procedente, sancionaba al infractor, contando con atribuciones y personal pertinentes para emitir juicios y dictámenes respecto de bienes y servicios. Su departamento de control se orientó hacia el control directo de los medios de producción, los diversos procedimientos de comercialización, los precios y sobre ciertos aspectos de las condiciones laborales en que se encontraban los empleados u obreros de las diversas empresas que habían estado sometidos a una investigación especial²⁶.

Uno de los fundamentos del funcionamiento de la DIRINCO era la declaración de bienes de primera necesidad, uso o consumo habitual o esencial, que consistía en un Decreto Supremo del Ministerio de Economía a propuesta de la DIRINCO que le daba dicha calidad a determinados bienes o servicios, nacionales o extranjeros (que a juicio de algunos autores no necesariamente debían tener dicha calidad por su naturaleza, sino

Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

²⁵ OLAVARIA ÁVILA, JULIO. 1970. Manual de Derecho Comercial. Tercera Edición. Barcelona: s.n., 1970.

²⁶ ALLENDE GOSENS, SALVADOR. 1971. Primer Mensaje del Presidente Allende ante el Congreso Pleno. 21 de Mayo de 1971. C. Política de Abastecimiento y Precios. Pág. 287.

que solo ser considerado como tal por el gobierno), permitiendo así la intervención de los organismos de gobierno en el mercado de dichos productos, e incluso en la fijación de precios máximos por medio de otro Decreto Supremo complementario al anterior, previo cumplimiento de determinados requisitos. Dentro de la DIRINCO, el año 1970, se creó la Oficina del Consumidor, Difusión y Denuncias que estaba enfocada principalmente en la recepción de denuncias del público. Dicha oficina se ocupaba de la realización de visitas a juntas de vecinos, centros de madres, campamentos poblacionales, sindicatos, etc., con la finalidad de informarles y de recibir las denuncias en forma directa respecto de especulación y problemas de abastecimiento de productos de consumo habitual y necesario. Fue así como se produjo una relación de informaciones recíprocas donde la oficina proporcionaba orientación respecto de las nuevas políticas de control, las formas en que los ciudadanos podían cooperar con la oficina y participar como consumidores; se les entregaban listas de precios y disposiciones legales de carácter transitorio a que estaban sometido el comercio, mientras que los consumidores ejercían el papel de denunciante y fiscalizadores en terreno de los problemas de abastecimiento y especulación sobre productos de primera necesidad, permitiendo por primera vez una educación efectiva a la comunidad . A contar del año 1973, fue modificado el nivel de intervención del estado en la economía, a raíz de la instauración de un sistema económico de libre mercado, disminuyendo las atribuciones del estado en respecto de las fluctuaciones del mercado. El 13 de Octubre de dicho año se publicó en el Diario Oficial el Decreto Ley N° 83, del 11 del mismo mes, que facultó al Ministerio de Economía (a través de la DIRINCO) a que dejara sin efecto todos los precios fijados anteriormente por organismos del estado, de bienes o servicios declarados de primera necesidad o de uso o consumo habitual y/o crear nuevos regímenes o mecanismos de fijación de precios. En las mismas fechas anteriores se promulgó y publicó el Decreto Supremo 522 de 1973 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que junto con dejar sin efecto las fijaciones de precios hechas hasta entonces, estableció un nuevo régimen de precios, distinguiendo entre tres clases de estos: Precios fijados por la autoridad: la Dirección de Industria y Comercio

del ministerio de Economía, Comercio y Reconstrucción. Precios Informados: son aquellos establecidos por los productores e importadores y que debían ser informados y justificados ante la DIRINCO. Precios Libres: Aquellos precios determinados por los productores e importadores en atención a los factores establecidos por DS 522, que les permitían cubrir los costos legítimos de producción y/o importación. Asimismo facultaba a la DIRINCO para cambiar bienes y servicios del régimen de precios informados al de precios fijados y para incluir en el mismo bienes y servicios no mencionados en él, cuando los precios hubieran sido determinados en forma abusiva por los productores y/ o importadores. A comienzos de 1974, el 22 de Enero se dictó el Decreto Ley 280, publicado el 24 de Enero de dicho año, destinado a "resguardar la normalidad de las actividades comerciales y productivas, permitiendo una sana competencia del mercado que conduzca al país a un verdadero bienestar económico". Para ello establecía penas de presidio para el delito económico, denominación que se le dio a variadas conductas que infringían el DL 280 mencionado. En términos generales, puede afirmarse que "el delito económico está constituido por conductas que infringen las normas destinadas a regular la globalidad de operaciones de producción, distribución y consumo de la riqueza. Por esto el concepto depende, inmediatamente, de la estructura económica imperante, pues ésta determina las reglas que ordenan esas operaciones"²⁷. La propia DIRINCO era el organismo facultado para investigar y sancionar las infracciones al DL 280.²⁸

²⁷ CURY URZÚA, ENRIQUE. 1974. El decreto ley 280, sobre Delito Económico. Revista chilena de derecho, ISSN 0716-0747, Vol. 1, N° 5-6, 1974. Pág. 650.

²⁸ A continuación son enunciados los delitos contemplados en el aludido cuerpo legal: 1) Delitos que constituyen atentados en contra de la libertad económica; a) Negativa de venta y venta condicionada. b) Acaparamiento. c) Agio. 2) Delitos que constituyen abuso de libertad; a) Fraude económico. i) Estafa económica. ii) Engaño fraudulento. iii) Uso indebido de créditos de fomento o reconstrucción. b) Atentados contra la fiabilidad de la relación entre oferente y consumidor. c) Acciones dañosas para la economía nacional. i) Destrucción, inutilización y deterioro con fines ilícitos. ii) Paralización de industria, empresa o actividad productiva. 3) Atentados en contra de las Normas Reguladoras de la Libertad Económica. a) Cobro de precio superior al fijado o autorizado. b) Contravención habitual de prescripciones legales o reglamentarias, resoluciones u órdenes. c) Omisión de presentar documentos o exhibir precio y presentación de documentos falsos. d) Infracción de disposiciones laborales.

El mencionado Decreto Ley no era como tal un sistema de protección de los consumidores, sino que abarcaba dicho propósito en determinadas disposiciones específicas. Su mérito principal fue la sistematización en un solo cuerpo legal de las diferentes figuras delictivas que constituían el llamado delito económico²⁹. Seis años después la DIRINCO fue reestructurada por medio del DL 3.511 de 1980, pasando a tener como función “procurar la orientación destinada a implementar acciones que permitirán la transparencia del mercado mediante la información y educación de los consumidores” como consecuencia de las directrices del Ministerio de Economía, restándole de manera importante relevancia a la función práctica de este organismo. A diferencia de las normativas y organismos ya mencionados, la ley 18.223 de 10 de junio de 1983, que deroga el DL 280, sí establece normas de protección a los consumidores, ya que en virtud de ella fueron declarados como contrarios a los derechos de los consumidores la práctica de determinadas conductas, que eran coincidentes en gran medida con las sancionadas por el DL 280 de 1974, pero esta vez estableciéndolas desde el punto de vista específico de la protección de los derechos de los consumidores. Esta ley consideraba atentatorias contra los derechos de los consumidores las conductas de “fraude en venta de productos o mercaderías en la prestación de un servicio, las de cobro de precio superior al exhibido, de la negativa injustificada de venta de un bien o prestación de un servicio, las de no exhibición o publicidad de precios de artículos, productos o servicios; las de negativa injustificada a proporcionar el servicio técnico y repuestos; las de no rotulación de bienes o servicios o la rotulación con error; la de suspensión injustificada de un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o mantenimiento, y las de falsedad en la promoción de venta de bienes y servicios”³⁰. Si bien, el contenido de esta ley constituía un efectivo avance respecto de la regulación en cuanto a la protección de

²⁹ Servicio Nacional del Consumidor. Historia del SERNAC. 2009. [en línea] http://www.sernac.cl/acercade/historia_5.php [consulta: 24 de diciembre de 2015]

³⁰ SANDOVAL LOPEZ, RICARDO. 2005. Ob. Cit., Pág. 19.

los consumidores, como regulación específica, se presentaba como una ley eminentemente sancionadora y punitiva (herencia del DL 280 de 1974), más que apuntar a una protección eficiente de los consumidores, regular las relaciones con los proveedores o solucionar las controversias entre los actores mencionados³¹. La referida Ley 18.223 no constituyó una normativa apta para regular las relaciones de los consumidores y darles una adecuada tutela, ya que se enfocaba más en la sanción a los infractores que en la protección de las víctimas, no regulaba las relaciones entre los proveedores (oferentes) y los consumidores ni los eventuales conflictos entre ellos, ni establecía criterios de responsabilidad por las contravenciones objetivas a la juridicidad, como por productos defectuosos, riesgosos, publicidad engañosa, daños medioambientales, contratos abusivos, etc., quedando en evidencia que no cumplía la finalidad de proteger efectivamente a los consumidores. Desde otra óptica, se intentó abarcar el problema de la protección de los consumidores por medio de la modificación del órgano encargado de velar por ella. El 24 de Febrero de 1990 se publicó la Ley 18.959, que mandaba sustituir en el D.F.L. 242 de 1960 todas las menciones a la Dirección de Industria y Comercio por la de Servicio Nacional del Consumidor³² (en adelante SERNAC) y, por lo tanto, todas las referencias que las leyes efectuaban a la Dirección de Industria y Comercio se entendían hechas al Servicio Nacional del Consumidor. Sin embargo, dicha modificación, más que reformar el fondo del organismo significó un mero cambio de nombre, dado que la ley no le otorgaba una nueva estructura orgánica ni una modificación en las atribuciones que éste tenía para

³¹ Lorenzetti (2004) p. 138: "La noción de consumidor se relaciona con un hecho jurídico, que es el 'consumir', y no específicamente con la calidad de acreedor o deudor de una obligación o con un contrato en particular. Permite ser aplicada a una cantidad de contratos disímiles. Toma en cuenta específicamente la posición de debilidad estructural en el mercado. En los casos anteriores, se tomaba en cuenta una falla coyuntural del mercado, la situación en la cual un deudor es débil por circunstancias del caso. En cambio ahora se pretende tomar en cuenta una posición permanente, porque es estructural: se relaciona con la conformación asimétrica de las relaciones de mercado, en las que la ideación, producción, y difusión de la existencia de bienes se concentra progresivamente, mientras que el consumo se dispersa".

³² El Servicio Nacional del Consumidor, más conocido por la sigla Sernac, es un servicio público chileno, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que es responsable de cautelar y promover los derechos del consumidor, establecidos en la Ley 19.496, además de educar a los mismos sobre sus derechos y deberes.

poder efectuar la labor encomendada por el Gobierno. A pesar de ello, el SERNAC asumió como una de sus funciones la mediación entre los consumidores y los proveedores, aun sin tener expresamente dicha atribución. Finalmente, a través de la Ley 19.496 de 7 de marzo de 1997 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que entró en vigencia el 05 de junio del mismo año (por disposición de su artículo 1° transitorio), se abordó la protección de los consumidores de forma particular³³, teniendo como objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en esta materia.

La Ley de Protección de los Derechos de los consumidores (en adelante LPC) definió algunos puntos trascendentes respecto de la materia; especificó los derechos y deberes de los consumidores y los proveedores; estableció sanciones para los casos en que ésta misma fuera infringida; el procedimiento para la solución de los conflictos que surgieren en relación a dicha materia y reguló la estructura, funciones y atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Según señala SANDOVAL LOPEZ (2005) el régimen actual de protección de los consumidores “concilia el régimen de economía de mercado con la intervención del Estado, que se limita a establecer el marco regulatorio y a actuar en forma subsidiaria, porque son los propios consumidores quienes deben actuar en defensa de sus derechos, reclamando en primer término ante los proveedores y, cuando no son acogidos, denunciando al SERNAC o ante los tribunales competentes”³⁴.

Aunque la LPC significó un avance sustancial en el ordenamiento jurídico nacional, posteriormente sufrió la ejecución de modificaciones. Por un lado la Ley 19.659 de 16

³³ La denominación de la Ley 19.496 señala que “Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”.

³⁴ Los juzgados de policía local son tribunales chilenos especiales que existen en todas las ciudades cabeceras de región y en las comunas. No forman parte del Poder Judicial, sin embargo están bajo la supervigilancia directiva, correccional y económica de la corte de apelaciones respectiva. Sus atribuciones y organización esta normadas por la Ley N° 15.231 de 1978 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local.

de Diciembre de 1999, que Establece Sanciones a Procedimientos de Cobranza, introdujo mediante su Artículo 1º una regulación específica para los procedimientos, prácticas y cobros máximos aplicables a las actividades de cobranza extrajudicial de créditos. Posteriormente otra modificación amplió el ámbito de aplicación de la LPC por medio de la Ley 19.955³⁵ que modificaba la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, abarcando mayor cantidad de actos de consumo, extendiendo y especificando los derechos de los consumidores y los deberes de los proveedores y comprendiendo materias relacionadas a las nuevas tecnologías en las relaciones de consumo. Asimismo estableció un procedimiento para protección de los intereses colectivos o difusos e incrementó las facultades del SERNAC para defender los derechos de los consumidores y le otorgó a la LPC el carácter de supletoria respecto de leyes especiales relacionadas con ella.

2. Técnicas que rigen la normativa de protección de los derechos de los consumidores en Chile y el ámbito de aplicación de la LPC.

La existencia de las fallas del mercado que mencionamos anteriormente, como la asimetría de información, los costos de transacción, las externalidades, la existencia de bienes públicos y las estructuras del mercado contrarias a la competencia perfecta, fundamentan la intervención del estado por medio de, los ya descritos, contratos dirigidos en pro del Orden Público Económico (OPE), entendido básicamente como un conjunto de regulaciones que dirigen la economía a fin de distribuir las riquezas en correspondencia con los intereses de la sociedad. Para dicha intervención del Estado existen diversas técnicas que los estados pueden adoptar en sus ordenamientos con el fin de resguardar a sus ciudadanos y al referido Orden Público Económico -en pro de la sociedad toda-, estableciendo variadas medidas ya sea en un cuerpo legal o en diversos cuerpos normativos del ordenamiento jurídico de un determinado país.

³⁵ Promulgada el 19 de Junio de 2004 y publicada el 14 de julio del mismo año.

2.1. Técnicas

En el caso de nuestro país, podemos identificar la aplicación de cinco “técnicas”³⁶ para mantener el Orden Público Económico en relación a los actos de consumo y la protección de los derechos de los consumidores, éstas se encuentran plasmadas en disposiciones principalmente ubicadas en la LPC y otras disposiciones dispersas por el espectro normativo económico. A continuación enunciaremos las referidas técnicas, daremos una breve explicación de cada una y algunos ejemplos:

i).Técnica de la Prohibición: Conjunto de procedimientos y recursos utilizados para evitar que acaezcan determinadas situaciones perjudiciales para los consumidores, y en general para el Orden Público Económico. Estas prohibiciones se justifican en cuanto el contratante más fuerte podría presionar al más débil a desempeñar conductas que le sean perniciosas como condición para contratar con él, a lo que el mercado no reacciona por sí mismo, pudiendo provocar perjuicios considerables a los consumidores, de modo que se establecen prohibiciones al desempeño de determinadas conductas de los sujetos. Ejemplo de ello en la LPC es el Artículo 428, que prohíbe la renuncia anticipada a los derechos establecidos en dicha ley, en oposición a la regla general establecida en el artículo 12 del código Civil.

ii).Técnica de Reglamentación: Es aquella en virtud de la cual la autoridad vela por la aplicación objetiva de la normativa, intentando eliminar la interpretación subjetiva por

³⁶ La Ley 19.955 vino a mejorar la técnica legislativa, pues se había advertido que existían acciones, bajo la primitiva norma de la Ley 19.496, que no estaban desarrolladas, tal es el caso de la nulidad de las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión (artículo 16); la discriminación arbitraria que puede sufrir un consumidor (artículo 3 letra c); el daño moral que puede sufrir un usuario o consumidor cuando los sistemas de seguridad y vigilancia afecten su dignidad y derechos (artículo 15); los casos de suspensión, paralización o negativa injustificada a la prestación de un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado un derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, cfr. Romero (1999) p. 328.

parte de la autoridad que deba aplicarla, principalmente a través de dos formas: a. Establecimiento de estándares o condiciones objetivas para realizar una actividad: lo que se establece en estos casos son condiciones mínimas que deben ser cumplidas por los proveedores o los consumidores, para que no incurran en conductas atentatorias contra el OPE. Ejemplo de estos estándares son las condiciones para la formación de una asociación de consumidores establecidos en los Artículos 5 y 6 de la LPC y la regulación de éstas en todo el Párrafo 2º del Título II sobre disposiciones generales. Establecimiento de deberes de información: Se establece la obligatoriedad de información respecto de determinados temas como ciertas informaciones, publicidad y promociones³⁷. El deber de información es visto desde dos aristas.

- Normas de información obligatoria: Dada la importancia de la transparencia en el sistema económico moderno y de la notoria ventaja que otorga la información a quien que cuenta con ella, se han establecido en la normativa casos en que es obligatorio para una de las partes de la relación jurídica proporcionar a la otra determinada información. Este deber se hace patente en los el artículo 3 b de la LPC que establece el derecho a la información para los consumidores, el Párrafo 1º del Título III, sobre Información y Publicidad, y el Párrafo 2º del mencionado Título, sobre Promociones y Ofertas.

- Estándares oficiales de información: Son normas que, no siendo jurídicamente vinculantes, son trascendentes en el ámbito comercial, como las establecidas por el Instituto Nacional de Normalización, que siendo un ente privado, establece estándares de calidad y acreditación reconocidos internacionalmente por la ISO (International Organization for Standardization), a los cuales se apegan diversos órganos.

³⁷ García Vicente (2009) p. 784, tiene dicho: "La tutela de la confianza del consumidor para ser el fundamento de esta regla de integración, puesto que se protegen las expectativas del consumidor sobre la naturaleza y condiciones de las prestaciones, derivadas de las afirmaciones vertidas en las declaraciones públicas. El consumidor no tiene que soportar el riesgo de decepción que padecería si solo fueran exigibles las prestaciones prometidas en el contrato y no las afirmadas a través de las declaraciones publicitarias. Este riesgo se asigna al empresario o profesional (.) y es un criterio de imputación 'objetivo' porque basta la confianza creada por el mensaje publicitario".

iii).Técnica de Control: Es la técnica consistente en otorgar a un órgano del Estado la facultad de vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen a un sujeto en un ámbito específico³⁸. Estos órganos también cuentan con la facultad de aplicar sanciones ante irregularidades o incumplimientos, además de poseer potestad reglamentaria respecto de determinados asuntos. Entre estos órganos se encuentran las superintendencias (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de Valores y Seguros, de Electricidad y Combustibles, de Salud, de Pensiones, etc.).

El SERNAC no es un órgano fiscalizador, debe acudir a tribunales para que se apliquen sanciones a quienes violan la LPC, ni tampoco cuenta con facultades regulatorias, sino que es un servicio público que tiene como función velar por el cumplimiento de la normativa de protección de los consumidores establecida en la LPC u otras normas complementarias, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor³⁹. El SERNAC puede requerir antecedentes sobre información básica comercial a los proveedores que tendrán la obligación de remitírselos en determinado plazo, en caso contrario pueden ser sancionados con una multa de hasta 200 Unidades tributarias Mensuales (UTM).

iv.).Técnica de Limitaciones a la Autonomía de la voluntad: Con esta técnica se persigue proteger a la parte más débil de la relación contractual por medio del

³⁸ Aimone (2013) p. 5, justifica de la siguiente manera la existencia de una Ley de protección de los derechos de los consumidores: "El problema radica en que el contrato de consumo cesó de ser aquel caso que se nos enseñó en la cátedra; a saber el resultado de la deliberación entre las dos partes dotadas de poderes iguales. El contrato clásico lo forman las partes; el moderno no resiste llamar del mismo modo a quienes lo celebran, y distingue entre el estipulante, que es el representante de la gran empresa elaboradora o distribuidora, y el aceptante, que es el consumidor, cuyo rol no es más que el de aceptar, o bien, no aceptar. (.) La Ley pues o más precisamente el derecho, como en muchas otras ocasiones y circunstancias, se pone al lado del débil para que, de tal modo se restablezca la igualdad, que es la nota más importante de la justicia".

³⁹ El objetivo de la educación del consumidor es enseñar a la gente la destreza, la actitud y el conocimiento necesarios para vivir en una sociedad basada en el consumo. Se trata de un componente fundamental de la educación general, el cual debería apoyar a los consumidores a la hora de tratar de organizar sus vidas cotidianas de una manera sostenible.

establecimiento de reglas conforme a las cuales se deben desarrollar ciertas relaciones contractuales, acotando el ámbito de libertad que las partes tiene para pactar las cláusulas de los contratos de consumo. Dentro de ellas se encuentran las normas de equidad que se establecen para la estipulación y cumplimiento de los contratos de adhesión prescritas en el Párrafo 4º del Título II de la LPC, que expresan las cláusulas que tendrán el carácter de ilegales en caso de ser incorporadas a un contrato de adhesión, proporcionando reglas de forma y de fondo para ello, las normas sobre formación del consentimiento en el caso de los contratos celebrados por medios electrónicos o a distancia, el derecho a retracto consagrado en el artículo 3 bis y las normas sobre garantía legal que establece el artículo 20 de la referida ley.

v).Técnica Infraccional: Consiste en el establecimiento de sanciones por el incumplimiento de los deberes de conducta prescritos en la normativa de protección de los consumidores. Estos deberes de conducta son principalmente la no discriminación arbitraria de los consumidores, contemplada en los artículo 3 c y 13 de la LPC, el respeto de la dignidad del consumidor en relación a los sistemas de vigilancia de los establecimientos comerciales⁴⁰, la no suspensión injustificada de los servicios contratados previamente, entre otros deberes de conducta previstos por la normativa. Estos incumplimientos tienen prevista una sanción genérica establecida en el artículo 24 de la LPC consistente en una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales en caso de no tener señalada otra sanción diferente.

⁴⁰ Establecimiento comercial es el espacio físico donde se ofrecen bienes económicos (servicios o mercancías).¹Con algunas excepciones (como ciertas panaderías y pastelerías), en los establecimientos comerciales no se suele realizar la fase de producción de los productos que distribuye, limitándose a ejercer un papel intermediario entre el fabricante y el consumidor.

Al ser habitualmente el consumidor final el que acude a los establecimientos comerciales, y ser estos abastecidos por mayoristas, su papel intermediador es el denominado de comercio minorista. Lo mismo ocurre en el caso de los locales comerciales destinados a la prestación de servicios (establecimientos de hostelería, peluquerías, etc.)

Excepto en algunos casos en que los puestos de venta son de iniciativa pública, o de organizaciones no gubernamentales e instituciones similares, los establecimientos comerciales son lucrativos,

Otras sanciones contempladas en la LPC son multas de hasta 750 UTM por publicidad falsa o engañosa en relación a cualquiera de los elementos mencionados en el artículo 28 de la ley, multa de hasta 1000 UTM en caso que la publicidad falsa o engañosa se refiera a productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente. Entre las sanciones distintas a la multa genérica que establece la LPC, ésta contempla en su artículo 31 la posibilidad de que en casos de publicidad falsa o engañosa en tribunal disponga la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la situación lo amerite y en caso que lo considere necesario podrá exigírsele al anunciante que emita publicidad correctiva a su propia costa. Los fines perseguidos por el legislador con la normativa de protección de los derechos de los consumidores son materializados mediante la utilización de las técnicas que hemos expuesto en los párrafos anteriores y dichas técnicas deben ser concordantes con los principios que la rigen. Es decir, las normas que van enfocadas a la aplicación de las técnicas para resguardar el OPE deben ser acorde a los principios que rigen en forma transversal el Derecho del Consumidor.

3. Ámbito de aplicación.

Es importante también identificar el ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor, es decir, identificar quienes son los sujetos obligados por éste y cuáles son los supuestos que deben darse para que sea aplicada dicha legislación y no equivocar su utilización respecto de quienes no están obligados por la norma⁴¹. Éste ámbito de aplicación está determinado principalmente en los primeros artículos de la LPC, entre los que por ejemplo, el Artículo 1 inc. 1º dispone que la ley “tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del

⁴¹ Una justificación de este tipo de intervenciones legislativas, se encuentra en Stiglitz y Stiglitz (1985) pp. 3-4: "Y es entonces ese mismo sistema jurídico tradicional, fundado en los ideales liberales e individualistas y fiel garante de la libertad económica absoluta de los hombres (igualdad formal), el que ahora, frente al desequilibrio desencadenado en las relaciones de consumo, se revela impotente para recrear una efectiva igualdad real".

consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias” y posteriormente establece definiciones básicas, permitiéndonos desprender de los conceptos mencionados diversos criterios para identificar el ámbito de aplicación de la LPC. Tal es el caso que, de la relación de consumo (relación entre proveedores y consumidores), las infracciones a la ley y el procedimiento correspondiente a dichas infracciones extraídos del inciso citado anteriormente, se pueden inferir ciertos criterios de análisis que permiten identificar el ámbito de aplicación de la referida ley. Entre los principales conceptos que nos permiten extraer criterios de análisis contamos con la relación de consumo perfecta y los principios de especialidad y de supletoriedad en referencia a la LPC. A continuación daremos un breve desarrollo a dichos criterios de análisis extraídos de la legislación de consumo para determinar su ámbito de aplicación:

a) Relación de consumo perfecta: Esta es la relación que debe darse entre el consumidor y el proveedor en la realización de sus negocios jurídicos, para ello la LPC nos proporciona definiciones de lo que entiende tanto por consumidor como de lo que entiende por proveedor, permitiéndonos realizar un análisis a partir de los elementos de aquellas definiciones.

- Consumidor: “Las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”. De la anterior definición que nos entrega la ley se pueden extraer 3 elementos básicos, la participación de una persona natural o jurídica, la onerosidad del acto jurídico y que el consumidor sea el destinatario final del bien o servicio, es decir, que se produzca un agotamiento del bien, descartando la posibilidad de intermediación del bien o servicio o la transformación comercial, refiriéndose al uso particular o domestico que le dará una persona, de modo que excluye a los consumidores.

- Proveedor: “Las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación,

construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente”. De aquí podemos extraer como criterios de análisis para determinar el ámbito de aplicación de la LPC que: el proveedor puede ser una persona natural o jurídica y que a su vez esta última puede ser persona de Derecho público o de Derecho privado; debe existir una habitualidad en la comercialización de los bienes o servicios, evidenciando un cierto nivel de profesionalidad en el ejercicio de una industria o comercio; y el cobro de un precio o tarifa por el bien o servicio, es decir, debe existir onerosidad en el ejercicio del acto de consumo para que este sea tal. De los anteriores conceptos desprendemos que no es de crucial importancia, para los efectos de determinar la relación de consumo, la capacidad adquisitiva de una u otra parte, es más, la relación de consumo se perfecciona aun cuando el proveedor sea un humilde pequeño empresario y el comprador un acaudalado particular. La condición de consumidor es independiente de las cualidades personales, más bien es una función económica en el mercado, ejercitada por un sujeto que busca dar satisfacción a sus necesidades no productivas. Las relaciones entre proveedores y consumidores cuyas características coincidan con los elementos de la definición antedicha, podrán ser consideradas como dentro del ámbito de aplicación de la LPC, salvo que exista alguna excepción dentro de los otros criterios que abordaremos.

b) Principio de Especialidad: En las materias que sean reguladas por leyes especiales se debe dar prioridad a las disposiciones de dichas leyes por sobre las disposiciones de la LPC. Este principio está expresamente contemplado en la legislación de protección de los consumidores, en el Artículo 2 bis inc. 1º, que dispone que “no obstante a lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o prestación de servicios regulados por leyes especiales”. Esta disposición está en plena correspondencia con el principio de especialidad

establecido en el Artículo 13 del Código Civil, que determina que “las disposiciones de una ley, relativas a cosas o negocios particulares, prevalecerán sobre las disposiciones generales de la misma ley, cuando entre las unas y las otras hubiere oposición”. Algunas de las materias que se podrían entender reguladas por la LPC pero, sin embargo, son reguladas por leyes especiales son: la actividad bancaria, la previsional, la salud por medio de las ISAPRES, la telefonía fija y móvil, el transporte aéreo y terrestre, los servicios sanitarios, servicios de gas, calidad de las viviendas, contratos de seguros y la libre competencia. Todas ellas son reguladas por normas de rango legal que son especiales, de modo que son sustraídas del ámbito de aplicación de la LPC.

c) Principio de Supletoriedad: Es el principio conforme el cual se aplican las disposiciones de una determinada normativa en las materias reguladas por normas especiales respecto de los temas no previstos por ella, o los que la ley determine. Tratándose de dicho principio en materia de protección de los consumidores, la LPC establece que será aplicable su normativa en las materias que las leyes especiales no prevean, en lo relativo a los procedimientos colectivos e indemnizatorios previstos por ella y en lo relativo al procedimiento establecido en favor de los consumidores para acudir individualmente al tribunal correspondiente para exigir ser indemnizados por el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores. Expresamente dispone en su Artículo 2 bis inc. 1º que las normas de dicha ley no serán aplicables para las actividades reguladas por leyes especiales, sin embargo, en la parte final de dicho inciso establece como salvedad los tres casos a los que nos referimos, que son tratados en los literales subsiguientes:

1) En las materias que estas últimas no prevean; 2) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y 3) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario a recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin

de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.” Básicamente lo que se pretendió con la aplicación de este principio en materia de protección de los consumidores fue que ellos no se vieran desprotegidos respecto de los intereses colectivos o difusos, aun tratándose de materias reguladas por leyes especiales, inclusive respecto de intereses individuales en casos que estas leyes no establecieran procedimientos especiales. Lo importante en estos últimos casos es que sean cumplidos los requisitos de admisibilidad para cualquiera de los referidos procedimientos y que se trate de actos que sean considerados actos de consumo por la LPC.

4. Régimen de Protección del consumidor en Chile.

Como ya hemos manifestado, la LPC es la que regula la normativa sobre protección de los consumidores en nuestro país, y lo hace por medio del establecimiento de ciertas definiciones básicas necesarias para la comprensión y desarrollo de la misma, la instauración estructurada de derechos y deberes para los consumidores y los proveedores, reglas sobre el fondo y forma de los contratos de consumo⁴², el establecimiento de procedimientos especiales para hacer valer los derechos de los consumidores, tanto individual como colectivamente y la regulación de un servicio público que tiene como objetivos fundamentales informar, educar y proteger a los consumidores; todo esto con el fin de poner a los consumidores en una situación de paridad contractual con los proveedores de bienes y servicios en la que no se encuentran naturalmente debido a las características del mercado. En el presente capítulo expondremos de modo sucinto la estructura de la Ley de Protección de los Derechos de

⁴² Sobre este tema Guerrero Bécar (2008) *passim*, quien aboga por una distinción de las distintas contravenciones que podrían considerarse, diferenciando entre una infracción sin incumplimiento contractual; el incumplimiento contractual propiamente tal; y las situaciones mixtas. Con ello disocia la necesaria unidad que la mayoría de la jurisprudencia de policía local, planea entre infracción administrativa o contravencional e incumplimiento contractual.

los Consumidores, exponiendo a grandes rasgos, su contenido por medio de una división principalmente pedagógica, y la vez respetando el orden general de las disposiciones de ésta. Tal como mencionamos refiriéndonos al concepto de relación de consumo, el legislador quiso que la LPC definiera en su artículo primero ciertos conceptos básicos que nos sirven para determinar el alcance que le da nuestra legislación a ciertos términos respecto de la protección de los derechos de los consumidores junto con el acotamiento de su ámbito de aplicación. En base a esas definiciones, podemos estructurar otros conceptos doctrinarios del derecho del consumidor, permitiéndonos establecer el alcance de términos necesarios transversalmente a lo largo de todo el espectro de la regulación de consumo. Los conceptos que define la LPC en su artículo 1º son los de consumidor o usuario, proveedores, información básica comercial, publicidad, anunciante, contrato de adhesión, promociones y oferta.⁴³

Hoy en día es común que un proveedor profesional en la producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de un producto o servicio posea un nivel de información muy superior, respecto de las características del bien o servicio ofrecido, al que posee el consumidor que simplemente desea adquirir o contratar, sin mayor instrucción al respecto, y que dichos proveedores, al ser profesionales en sus rubros invierten en asesorías jurídicas y económicas para sacar el mayor provecho posible a sus negocios al momento de posicionarse en el mercado. Por ello es que la LPC, en forma posterior a proporcionar las definiciones básicas y establecer los criterios para el ámbito de aplicación de la legislación de consumo,

⁴³ Así, podemos conceptualizar nociones necesarias para determinar la aplicación de la referida legislación. Tal es el caso del concepto de acto de consumo, que puede ser inferido utilizando nociones de derecho común y relacionándolas con las definiciones del artículo 1º de la LPC, con lo cual finalmente podemos definir acto de consumo como: “un acto jurídico oneroso por medio del cual una persona natural o jurídica adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final, bienes o servicios por los que paga un precio o tarifa, ofrecidos por otra persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que habitualmente desarrolla actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización”. De este modo, a partir de la conceptualización anterior podemos determinar el alcance de las relaciones de consumo y así mismo interpretar el ámbito de aplicación de las disposiciones de la LPC.

establece inmediatamente dentro de sus disposiciones generales (Título II de la LPC), los derechos con que cuentan los consumidores en sus relaciones con los proveedores para que no sean vulnerados en ellos, a la vez que establece también sus deberes.

5. Los derechos de los consumidores.

La normativa de protección de los consumidores establece derechos en favor de los consumidores en el Párrafo 1º de su Título sobre disposiciones generales por su importancia en la consecución de una equidad contractual con los proveedores. Sin embargo, junto con conferirle estos derechos a los consumidores deja en claro que simultáneamente configuran deberes para ellos mismos. Dentro de los derechos y deberes que consagra la LPC en favor de los consumidores, el artículo 3º dispone que son básicos para éstos los derechos y deberes siguientes:

1º) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo”. Derecho de suma importancia para enfrentar malas prácticas recurrentes por parte de los proveedores, como intentar embaucar a los consumidores suministrándoles productos o servicios que no son los solicitados por ellos. De igual modo, protege a los consumidores de los intentos de los proveedores de aprovecharse de situaciones confusas en que no existe una respuesta clara del consumidor para intentar hacer ver los silencios como aceptación de ofertas engorrosas. En la legislación de consumo el silencio no constituye manifestación de voluntad, tal como en la regla general del derecho común, de modo que no se puede atribuir a los consumidores responsabilidad por obligaciones no contraídas por ellos a través de una declaración de voluntad. Existe gran cantidad de situaciones cotidianas en que este derecho se ve vulnerado, como en los casos de envío de tarjetas de crédito a nombre de un titular, sin mediar solicitud, encontrándose habilitadas precedentemente para su uso, de forma instantánea o previa activación, o los contactos telefónicos no solicitados, comunicando la posibilidad de utilizar un servicio o adquirir un bien. Lo cierto es que respecto del último caso -telemarketing-, este invade el ámbito de la privacidad del consumidor, al

inmiscuir sus avisos publicitarios u ofertas sin previa solicitud del consumidor, no siendo esto lo más dañino, puesto que en ocasiones por medios electrónicos se busca confundir a los consumidores para contratar sin previa manifestación de voluntad, intentando dejar la carga del “no perfeccionamiento” del acto de consumo en la negativa del consumidor ante el ofrecimiento. Otro medio por el que frecuentemente se atenta contra este derecho es a través de la suscripción de contratos de adhesión en que se introducen cláusulas abusivas referentes a servicios accesorios no solicitados por el consumidor.⁴⁴

2º) 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”, sustentado en los fundamentos principales del derecho del consumidor, como la asimetría de información existente entre los proveedores y los consumidores que perjudica a estos últimos, tanto con respecto a los medios de contratación, la situación contractual, como a las características técnicas particulares de cada producto o servicio. El artículo en análisis menciona determinados tipos de datos sobre los que existe la obligación de informarse en una relación de consumo, como el precio, las condiciones generales de contratación y la información básica comercial⁴⁵, sin embargo, ellos no constituyen las únicas formas

⁴⁴ Todos son casos en que los consumidores pueden acudir al tribunal competente para que restablezca el imperio del derecho. Sin embargo, existe una excepción legal al derecho a la libre elección en que el silencio se entiende como una declaración de voluntad, se trata del Artículo 38 de la Ley 18.933 sobre Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES). Éste Artículo trata sobre los contratos de salud, y en su inciso 3º se refiere particularmente a la revisión de los aludidos contratos de salud que pueden realizar anualmente las instituciones de salud previsional, pudiendo conducir a la modificación del precio del plan base. En caso que la ISAPRE decida modificar el precio del plan base, debe realizar una notificación previa por carta certificada expedida con a lo menos 3 meses de anticipación a los consumidores, quienes pueden cambiar de plan a uno con menores prestaciones manteniendo el costo de su antiguo plan o la opción de aceptar su antiguo plan con el precio adecuado. En caso que el afiliado nada diga respecto de su aceptación o rechazo al plan con el precio ajustado, se entenderá aceptada la propuesta de la institución, de modo que la presente disposición configura expresamente un supuesto en que el silencio es considerado como aceptación o manifestación de voluntad, lo que vincula jurídicamente al afiliado y manifiesta una expresa excepción a la regla general.

⁴⁵ Los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

de información que son exigidas o a que la LPC pone requisitos específicos, sino que la ley establece a lo largo de su cuerpo normativo la obligación -del proveedor- de proporcionar información respecto del precio de bienes y servicios, publicidad y promociones, deber de advertir sobre la peligrosidad de ciertos productos y las normas de rotulación (Párrafos 1º y 2º del Título III). La información exigida por la ley debe cumplir con dos requisitos: 1º debe ser información veraz, que según su sentido puro y simple de la palabra quiere decir “que dice, usa o profesa siempre la verdad” o más simplemente que no constituya una falsedad; y 2º debe ser oportuna, lo que significa que debe ser proporcionada en el momento adecuado o “que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene”.

3º) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios”. Este derecho es manifestación del principio de que todas las personas somos iguales en derechos y que no deben efectuarse discriminaciones arbitrarias por persona o autoridad alguna. Por tal motivo se le prohíbe expresamente a los proveedores realizar discriminaciones arbitrarias en contra de los consumidores, tal como la CPR consagra la igualdad ante la ley y prohíbe el establecimiento de diferencias arbitrarias por la ley o autoridad alguna, en su artículo 19 N° 2, y el Código Civil declara la inexistencia de diferencias entre chilenos y extranjeros en la adquisición y goce de derechos civiles en su artículo 57. Dentro de la LPC el principio de la no discriminación arbitraria está consagrado principalmente en la letra c) del artículo 3, mas puede ser identificado en distintas disposiciones de la ley en materias más específicas. El Artículo 13 la LPC establece que los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas, mientras que el artículo 25 trata sobre la paralización injustificada en la

En la venta de bienes y prestaciones de servicios, se considerara información comercial básica, además de los que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuaran de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

prestación de un servicio contratado y en el artículo 37, por su parte, prohíbe la discriminación entre los consumidores en la cobranza extrajudicial. Todos ellos son casos en que existe una discriminación y ésta es arbitraria, ambos elementos necesarios para que se configure una vulneración al derecho consagrado por la LPC. Entendemos entonces que la discriminación arbitraria a la que se refiere la LPC se trata de casos en que se realice una diferenciación ente los tratos dados a distintos consumidores -o uno en oposición al resto-, y que esta diferenciación sea arbitraria⁴⁶, es decir, con un proceder contrario a la justicia o la razón, dictado por la sola voluntad o capricho. Por su parte, no son contrarios a la LPC el solo hecho de realizar una distinción por parte de un proveedor o el otorgamiento de un beneficio a determinadas personas o grupos, ya que estas pueden ser apegadas al derecho, la razón y la justicia, sin producir perjuicio alguno en los consumidores ni configurar un eventual atentado en contra de sus derechos.

4º) 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”. Este derecho es la manifestación del correlativo deber de los proveedores de no dañar a los consumidores o al medio ambiente, ambos protegidos por el artículo 19 de la CPR en sus números 1º y 8º. Los consumidores tienen derecho a que los bienes y servicios que consuman no les produzcan perjuicios físicos a ellos o terceros, o que si el uso natural de un bien o servicio puede ser en algún grado peligroso, que dicho punto sea debidamente advertido y publicitado. También tienen derecho -los consumidores- a que el medio ambiente en el que viven sea protegido de daños innecesarios o de situaciones que configuran un peligro inminente o eventual. Estos cuidados hacia los proveedores y el medio ambiente se hacen presentes en la LPC por medio de medidas como las

⁴⁶ La Ley 19.955 vino a mejorar la técnica legislativa, pues se había advertido que existían acciones, bajo la primitiva norma de la Ley 19.496, que no estaban desarrolladas, tal es el caso de la nulidad de las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión (artículo 16); la discriminación arbitraria que puede sufrir un consumidor (artículo 3 letra c); el daño moral que puede sufrir un usuario o consumidor cuando los sistemas de seguridad y vigilancia afecten su dignidad y derechos (artículo 15); los casos de suspensión, paralización o negativa injustificada a la prestación de un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado un derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, cfr. Romero (1999) p. 328.

establecidas en el artículo 20 letra a), que otorga un triple derecho de opción (reparación, reposición o devolución del precio) si un producto no cumple con sus normas de seguridad y el artículo 24 que en su inciso 2° establece multas más altas para los casos de publicidad falsa o engañosa que incidan en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, entre otras normas, que exigen información y especificaciones técnicas a bienes y servicios que pudieran ser dañinos o peligrosos para los consumidores o el medio ambiente, en forma directa o indirecta, como las tratadas en el párrafo 5° del Título III de la ley, sobre disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios, tratadas más adelante al referirnos al deber de suministrar instructivos, advertencias e indicaciones.

5°) 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”. Dentro de las particularidades que presentan las novedades de la LPC en la legislación chilena, la consagración expresa de este derecho es una de las que adquiere mayor importancia. Al expresar inequívocamente que los intereses económicos de los consumidores están protegidos por la ley y que ésta otorga una acción para obtener una reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños, la LPC adquiere una utilidad práctica indiscutible, ya que la opción de poder alegar estos derechos por medio del procedimiento establecido por la ley ante los tribunales competentes, normalmente los Juzgados de Policía Local, implica la concesión de una posibilidad menos engorrosa y dilatada que hacer valer los derechos ante los juzgados ordinarios exigiendo las indemnizaciones por daño emergente y lucro cesante que establece el código civil. Adicionalmente, consagra de forma explícita la indemnización por daño moral a nivel contractual, de modo que da valor pecuniario a todos los detrimentos sufridos por los consumidores a causa de la negligencia o dolo de los proveedores., sin dar lugar a la controversia respecto de la procedencia de la reparación por dicho daño en materia contractual, que ha afectado desde larga data al derecho civil. Sin embargo,

como correlación del derecho a reparación e indemnización consagrado por la ley, esta establece que para que éste se haga efectivo, debe ser hecho valer por los medios que la misma ley pone a disposición de los consumidores, es decir, el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local o el procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores consagrados en el Título IV de la LPC.

6º) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido”, que por una parte constituye el deber de los consumidores de informarse respecto de sus opciones, derechos y deberes, que a su vez son parte de las funciones del SERNAC, y el deber de realizar sus actos de consumo dentro de los límites de la legalidad, a saber, el comercio establecido que cumpla con los requisitos que la ley le exige respecto de patentes, pagos de impuestos, calidad de productos, etc., lo que en definitiva asegura al consumidor en caso de existir una contravención a sus derechos consagrados por la legislación de consumo, la posibilidad de acudir a los tribunales correspondientes a exigir sus derechos.⁴⁷

7º) Derecho de Retracto: Fue introducido a la LPC por la ley 19.955 que modifica la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en sus Artículos 3 bis y 3 ter, para casos específicos que no eran regulados con anterioridad por la legislación de protección de los consumidores. Este derecho consiste en conferir al consumidor la opción de poner término unilateralmente al contrato de consumo dentro del plazo de 10 días desde la recepción del producto o la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los casos que la ley lo permite. Se introdujo este derecho para

⁴⁷ Persiguiendo los mismos fines, la LPC reguló la creación y funcionamiento de Asociaciones de Consumidores, que pudiendo ser formadas por personas naturales o jurídicas, deben ser independientes de todo poder económico, comercial o político y tener por objetivo proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la defensa de sus afiliados y los consumidores que así lo soliciten, conforme lo prescrito en el Párrafo 2º del título II de la LPC. Además de los derechos y deberes consagrados en la LPC en su artículo 3º, la ley consagra otros derechos, repartidos por las disposiciones de la misma, siguiendo los mismos principios rectores y relacionados con los derechos básicos consagrados en el artículo analizado. Estos son principalmente el derecho de retracto y el derecho de garantía legal.

abordar los casos de contratación perfeccionada por medios electrónicos o por medio de comunicación a distancia, en que el consumidor no puede tener una certeza de si lo que recibe es o no el producto o servicio que pretendía contratar desde un comienzo, sin embargo establece restricciones y requisitos que debe cumplir el consumidor para que este se haga efectivo, como el que el bien esté en buen estado o que el servicio no hubiese sido utilizado. También se establece dicho derecho para las matriculas en instituciones de educación superior para hacer retiro del dinero pagado, dentro de los 10 días siguientes a la publicación de los primeros resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.

8º) Derecho a Garantía: En concepto, este derecho consiste tanto en un “compromiso temporal del fabricante o vendedor, por el que se obliga a reparar gratuitamente algo vendido en caso de avería”⁴⁸, como a su acepción referida al documento en que consta dicho compromiso. Más, la legislación de protección del consumidor la ve como el derecho que la ley reconoce a los consumidores en caso de existir defectos en los productos o servicios proporcionados por un proveedor, en relación con lo ofrecido. Está tratado respecto de la cantidad o el contenido de un producto, de manera que si es inferior a lo indicado por el envase o empaque el consumidor tiene la facultad de exigir la reposición del producto, la bonificación del valor en la compra de otro o a la devolución de lo que haya pagado en exceso. En situaciones distintas, los consumidores por medio del derecho de garantía adquieren un triple derecho a opción para los casos en que los bienes o servicios comprados o contratados no cumplan con las características que se supone deben tener conforme a las normas de seguridad o calidad; no cumplan con los materiales, partes o piezas que se supone contienen; tengan deficiencias de fabricación o en sus componentes; especificaciones convenidas entre

⁴⁸ La palabra avería proviene en su etimología del árabe, de la palabra “awar”, que significa daño. De allí fue tomada por el italiano y el catalán, llegando hasta nosotros, para aplicarse a toda rotura, filtración o grieta que impida que una cosa o aparato funcione de modo adecuado a la función a que estaba destinado. Ejemplos: “se averió el caño de desagüe, y el agua se introduce en mi vivienda”, “mi ordenador se averió, ni siquiera enciende, tengo que repararlo” o “el motor de mi automóvil está averiado”.

consumidor y proveedor que no tengan; casos en que subsistan los problemas luego de haber hecho efectiva la garantía; si existieran defectos de fabricación que no permitieran darle el uso a que habitualmente se destine; o no tuvieran la ley de los metales en artículos de orfebrería joyería y otros. Aquí el triple derecho a opción consiste en la posibilidad del consumidor de optar entre la reparación gratuita del bien, la reposición de éste previa restitución o la devolución de la cantidad pagada por el consumidor, todo ello sin perjuicio de las indemnizaciones que pudiere exigir por los daños sufridos. La garantía debe hacerse efectiva dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto tratándose defectos de bienes durables o en la cantidad o contenido neto de ellos, y en caso que el proveedor otorgare una garantía mayor a esta o disponga de un modo de ampliar la garantía, primará la última por sobre la señalada. El plazo de garantía se debe suspender mientras el producto esté siendo reparado en ejercicio de la misma, salvo en el caso que se exija la devolución del dinero, caso en que se debe contar desde la fecha de compra. Tratándose de productos perecibles el plazo de garantía es el impreso en el producto o en su defecto el plazo máximo de 7 días y en el caso de los servicios, el plazo para hacer efectiva la garantía por daño o desperfecto ocasionado por el servicio defectuoso es de 30 días hábiles. En las situaciones en que el contrato de prestación de servicios dice relación con la reparación de cualquier tipo de bienes, se entiende implícita la obligación de utilizar componentes o repuestos adecuados para la reparación del bien que se trata, sean nuevos o refaccionados -caso en que debe ser informada al consumidor dicha situación-, de lo contrario, y sin perjuicio de las indemnizaciones correspondientes, dará lugar a la obligación del proveedor de sustituir los componentes o repuestos por los correspondientes al servicio contratado, sin costo adicional para el consumidor. En caso de dichos servicios, el proveedor tiene la obligación de señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable de los servicios de reparación, y en caso que el consumidor lo solicite, debe especificar en la correspondiente boleta o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos y el precio de la obra de mano. Si un proveedor hubiera actuado como intermediario en la prestación de un servicio, debe responder

directamente ante al consumidor por las obligaciones contractuales, teniendo la posibilidad de repetir en contra del prestador de servicios u de algún tercero que resultare responsable. En cualquier caso, el consumidor debe agotar las instancias no contenciosas de solución de sus conflictos antes de recurrir a la vía judicial para la solución del problema que le aqueja, ante quien corresponda de acuerdo con los términos establecidos en la póliza. Con mira a que los derechos mencionados en los párrafos precedentes cumplan su finalidad de forma efectiva y protejan a los consumidores en sus relaciones de consumo, la LPC establece en su artículo 4 la prohibición de la renuncia anticipada a los derechos consagrados en favor de los consumidores. Dicha situación se justifica en que los consumidores podrían verse presionados u obligados por algún proveedor a renunciar a sus derechos como condición para contratar, lo que mermaría el ejercicio de sus legítimos derechos en oposición a lo perseguido por la presente ley. Esta disposición, si bien constituye una excepción a la regla general establecida en el artículo 12 del Código Civil que permite expresamente la renuncia de los derechos establecidos en beneficio individual del renunciante, va en total concordancia con la excepción que establece el mismo artículo en su parte final, en que especifica que dichos derechos son renunciables siempre y cuando no esté prohibida su renuncia. Si bien el artículo 4º prohíbe la renuncia anticipada de los derechos en favor de los consumidores, esto no implica la imposibilidad de que las partes (consumidor y proveedor) puedan llegar a un avenimiento durante la audiencia que se decreta en el procedimiento establecido en materia de consumidor, ya que, en palabras de SANDOVAL LOPEZ (2005), se puede llegar a un avenimiento con el proveedor “aunque comporte el desistimiento del consumidor, porque ya ha ejercitado sus derechos (artículo 51, inc. 2º, LPC). La renuncia que la ley no permite es la que se produce de forma anticipada, por ejemplo, al celebrar el acto o contrato de adquisición de los bienes o prestación de servicios”. Por consiguiente el consumidor puede renunciar a algunos de sus derechos coetáneamente o en forma posterior a que estos sean exigibles, como sería el caso de renunciar a hacer efectivo el derecho a garantía

una vez que falla determinado producto por preferir enviarlo a un servicio técnico que se encuentra más accesible.

6. Obligaciones de los proveedores y normas de equidad contractual en los contratos de adhesión.

A pesar de que desde cierta óptica podemos entender los derechos de los consumidores como el deber de los proveedores de respetarlos -en realidad lo son para todo el espectro económico-, la ley establece de forma expresa un título sobre “obligaciones del proveedor” en que las especifica. Dichas obligaciones van en total coincidencia con los principios rectores del derecho del consumidor y están relacionadas con otros derechos y disposiciones de la LPC, de modo que en esta ocasión solo los enunciaremos y daremos una leve pincelada a su contenido, ya que gran parte de ellas son desarrolladas en atención a diferentes materias.

6.1. Obligaciones generales de los proveedores.

a) Deber de respetar las Condiciones Generales de Contratación: Estas condiciones generales están conformadas por los términos, condiciones y modalidades que son ofrecidas por los proveedores a los consumidores para perfeccionar un acto de consumo. Consisten en cláusulas redactadas con anterioridad a un acto de consumo, normalmente antes de su negociación, que contienen las obligaciones que están dispuestos a asumir los proveedores, ya que en un futuro integraran los contratos que estos ofrezcan al público. El deber, en este caso consiste en que los proveedores respeten las cláusulas que ellos mismos han dispuesto en los contratos ofrecidos a los consumidores y a los que ellos han accedido por medio de la aceptación, como lo manda el artículo 12 de la

LPC. Este deber se ve reforzado, en el caso de los contratos perfeccionados por medios electrónicos o aquellos en que se aceptare una oferta realizada por algún medio de comunicación a distancia, por medio del requisito legal que establece el artículo 12 A de la LPC consistente en que el proveedor debe haber informado de dichas condiciones al consumidor en forma previa al contrato y haberle dado la posibilidad de almacenarlas o imprimirlas, para que se forme el consentimiento.

b) Deber de confirmar por escrito los contratos perfeccionados electrónicamente o en los que se aceptare una oferta realizada a distancia: Totalmente ligado al deber de respetar las condiciones generales de contratación, más especialmente las referidas a materia de consumo electrónico y a distancia, el inc. 3º del artículo 12 A de la LOC establece la obligación del proveedor de enviar al consumidor una confirmación. Esta materia será tratada en profundidad en el apartado.

6.2. Obligaciones particulares respecto de los contratos de adhesión.

Del mismo modo que la LPC establece obligaciones a los proveedores para que no se vean vulnerados los derechos de los consumidores, establece normas de equidad respecto de las estipulaciones y el cumplimiento de los contratos de adhesión, para que así los proveedores no puedan incluir cláusulas perjudiciales para los consumidores dentro de las condiciones generales de los contratos. La ley pretende por estos medios que los proveedores, que cuentan con un superior nivel de información sobre las características técnicas de un producto, de la legalidad aplicable y de la realidad económica atingente al producto— no puedan utilizar dicha información para sacar un provecho ilícito o ilegítimo de los consumidores, o que en caso que de igual modo lo hagan, los consumidores puedan recurrir a la vía judicial para invalidar las cláusulas que los perjudican ilegítimamente o excusarse del cumplimiento de las mismas. Ya hemos visto que hoy en día la gran mayoría de los contratos que ejecutamos diariamente se trata de contratos de consumo, y que en la mayoría de ellos no tenemos mayor injerencia en los términos de dicho contrato. Debido a los costos exorbitantes que

reputaría el hecho de tener que negociar los términos de cada contrato que se ejecuta en el día a día en un mundo regido por el libre mercado y la fabricación en masa, los proveedores establecen cláusulas que puedan ser utilizadas en gran cantidad de contratos para distintos productos, frente a lo que los consumidores solo tengan que aceptar las condiciones ofrecidas para que se entienda perfeccionado el contrato. Así el ahorro de tiempo es sustancial y los negocios jurídicos se pueden realizar de forma mucho más expedita, para ello los proveedores asumen costos de transacción en diversos tipos de asesorías jurídica, económica, publicitaria, etc., que posteriormente son traspasados a los consumidores como parte del precio que ellos pagan por los bienes o servicios. Todo ello se traduce en contratos de adhesión, que son la forma más común en que se perfeccionan los actos de consumo hoy en día (excepción a la utilización de los contratos de adhesión en el ámbito del consumo son principalmente las transacciones comerciales del pequeño comercio, ya que los costos de transacción serían proporcionalmente muy altos en relación a sus ganancias). Los contratos de adhesión son aquellos “cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”, de modo que para lograr una cierta equidad contractual la ley debió establecer limitaciones al contenido y la forma de las cláusulas que pueden ser introducidas por los proveedores en ellos. Es así como es posible clasificar las normas de equidad en las estipulaciones y cumplimiento de los contratos de adhesión de acuerdo con la finalidad que estas tengan, identificando por un lado a las que velan por la materialidad necesaria para sancionar un consentimiento viciado de los consumidores, y por otro lado aquellas que resguardan la formalidad de las estipulaciones para asegurar un consentimiento exento de vicios. Disposiciones especiales en normas sobre información, publicidad, promociones, ofertas, y otras.

Al tener como premisa del derecho del consumidor la existencia de asimetría de información entre los proveedores y los consumidores, es que se trata esta materia a lo largo de toda la LPC en relación a diversos puntos de la reglamentación de protección

de los consumidores. Teniendo en cuenta que en el presente trabajo se ha abordado ya en forma previa la información, en cuanto derecho conferido a los consumidores y como deber que recae sobre los proveedores, y que en el desarrollo de los temas mencionados ya hemos abordado parte de las disposiciones contenidas en los párrafos de la ley que tratamos en el presente apartado, es que solo nos remitiremos a la materia ya desarrollada en los casos en que sea necesario. En su Título III la LPC contempla algunas disposiciones especiales, en las que trata determinados temas de forma más específica y acabada, pero siempre con atención a las pautas ya asentadas en sus principios rectores, que se manifiestan claramente en el desarrollo de los derechos y deberes de consumidores y proveedores, tanto como otros principios que se desprenden del resto de la legislación de consumo. Dentro de ellos se encuentra el tratamiento de la información publicitaria y sus efectos. El N° 4 del artículo 1 de la LPC define publicidad como “la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28”. De la definición proporcionada por la ley es importante desprender, por un lado, los fines que tiene la publicidad, a saber, informar al consumidor y motivar al consumidor a adquirir un bien o contratar un servicio, y por otro lado, establecer la integración publicitaria, que consiste en que las condiciones objetivas –aquellas señaladas en el artículo 28 de la misma ley– contenidas por la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato, pasan a formar parte del contrato de consumo contraído por el consumidor, sin embargo, conforme a las demás disposiciones de la LPC también podemos deducir que ello solo es aplicable tratándose de condiciones más favorables para el consumidor que las que consten en el contrato de adhesión suscrito por éste. El artículo 28 de la LPC, junto con señalar las condiciones objetivas que puede contener la publicidad, a que se refiere la definición, indica que si un mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de estas condiciones comete una infracción a las disposiciones de dicha ley.

7. Responsabilidad y procedimientos que establece la LPC.

La LPC establece un régimen de responsabilidad que distingue la surgida del incumplimiento de un contrato de consumo –responsabilidad contractual–, la surgida de la contravención de la ley –responsabilidad infraccional– y la responsabilidad extracontractual (que en materia de legislación de consumo se trata de responsabilidad precontractual, es decir, aquella que surge aun antes de perfeccionar un contrato de consumo, mientras se den las circunstancias que especifica la ley). Por consiguiente, los proveedores que contravengan lo prescrito por la LPC, tienen la obligación de responder por su responsabilidad infraccional, sin perjuicio de las restituciones, reparaciones, devoluciones y/o indemnizaciones a las que puedan ser condenados por el incumplimiento a los deberes contractuales con los consumidores o los daños que le pudieran causar a estos mismos en sus situaciones o relaciones de consumo. La contravención de la legislación de consumo da derecho a que los consumidores exijan al proveedor el cumplimiento de lo ofrecido o convenido con él, sin embargo, la mayor parte de los problemas entre consumidores y proveedores se intentan solucionar, inicialmente, a través de la vía extrajudicial y solo en caso de no prosperar esta vía, se recurre a los tribunales. Los consumidores tienen la opción de dirigirse primero directamente hacia el proveedor, a fin de que él les proporcione o proponga alguna solución al inconveniente producido, entendiéndose que para tales efectos los consumidores pueden renunciar al ejercicio de ciertos derechos que les confiere la LPC (no se trataría de la renuncia anticipada prohibida por el artículo 4), con la finalidad de llegar a un entendimiento con el proveedor, que vaya en beneficio de ambos. En caso que el acercamiento directo del consumidor al proveedor no surta efectos, el consumidor puede recurrir al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y efectuar un reclamo ante dicho organismo, requerimiento al que Sernac debe responder en un plazo prudente – 25 días hábiles según información de Sernac – acerca de la solución que pudiera proponer el proveedor, debiendo actuar como mediador entre proveedor y

consumidor, conforme a lo prescrito por el artículo 58 f) de la LPC. Sin embargo, esta solución es extrajudicial y, por lo tanto, voluntaria para el proveedor, de modo que si este no quiere participar o llegar a acuerdo, el consumidor no tiene más alternativa para hacer valer sus derechos, que recurrir ante los tribunales de justicia. El consumidor, finalmente, si no ve resueltos sus problemas por la vía extrajudicial, tiene legalmente el derecho de acudir a los tribunales de justicia para ampararse en los derechos que la ley le confiere, mediante los procedimientos establecidos para ello. Así, un proveedor puede perseguir que se cumpla con la prestación de la obligación incumplida por el proveedor, que cese el acto que afecta a los 75 consumidores en el ejercicio de sus derechos, que se anule alguna cláusula abusiva incluida en un contrato de adhesión, obtener la debida indemnización de perjuicios o reparación que correspondiere, o que simplemente se sancione a aquel proveedor que ha incurrido en una o más infracciones a la normativa de consumo. Las acciones judiciales conferidas por la LPC pueden ser ejercidas a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores, entendiéndose por tales que “son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado; son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual; y son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos”. Conforme el Artículo 50 A de la LPC los jueces de policía local deben conocer de las acciones emanadas de esta ley y por regla general el tribunal competente será el de la comuna donde hubiera sido celebrado el contrato o donde se inició su ejecución, a elección del actor, sin embargo, para los casos de contratos celebrados por medios electrónicos en que no se pudiera determinar lo anterior se establece el juez del domicilio del consumidor como competente. Sin perjuicio de lo anterior, el inc. 3º del artículo 50 letra A establece que los procedimientos de causas en que se vea comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores y las indemnizaciones que de ellos deriven, son de competencia de los tribunales ordinarios de justicia y deben regirse por las reglas

generales. Por la vía judicial los consumidores pueden exigir que el proveedor cumpla con la prestación de la obligación incumplida adquirida por medio del contrato de consumo, de acorde con lo establecido en el Artículo 12 de la LPC, de igual modo que en caso del incumplimiento de una obligación civil. Si lo que motiva al consumidor a acudir a la Justicia es la existencia de una o más cláusulas abusivas o ilegales en el contrato de consumo, el consumidor puede ejercer su derecho a que éstas sean declaradas nulas por el juez conforme lo prescrito los artículos 16, 16 A y 17 de la ley, dependiendo si se tratan de requisitos de fondo o de forma en el contrato de consumo. En caso que se trate de un proveedor que esté realizando un acto que produce perjuicio a los consumidores – como la publicidad engañosa u otros–, estos pueden accionar para que el juez decrete el cese de este hecho, lo que está directamente relacionado con la posibilidad de exigir ante la justicia que se sancione al proveedor infractor por su responsabilidad contravencional, de modo que se le impongan las penas de multa que establece la ley, teniendo como sanción genérica la multa de hasta 50 UTM dispuesta por el inc. 1º del Artículo 24, para los casos que no tuvieran determinada una sanción distinta (no dando lugar a infracciones impunes), cualquiera de los que en caso de reincidencia – más de una infracción en el mismo año calendario – el juez puede elevarla al doble de su valor. Por último, y sin perjuicio de todo lo anterior, los consumidores tienen derecho a solicitar en sus demandas reparación e indemnización adecuada por los daños percibidos, que expresamente son señalados por la ley en su artículo 3 e), incluyendo reparación por daño material y por daño moral, por cualquier incumplimiento en las obligaciones contraídas por el proveedor, ya sean precontractuales –extracontractuales– o contractuales. Con el fin de enunciar algunas de las principales características de cada procedimiento, los describiremos someramente, de modo que sirva para comprender la forma en que se hacen efectivas las disposiciones de la LPC: Procedimiento por interés individual: Es un procedimiento que se desarrolla ante el juzgado de policía local competente –de acorde a las normas mencionadas al comienzo del presente apartado– y se rige por las disposiciones del Título IV de la LPC acerca del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento

para la defensa del interés colectivo o difuso⁴⁹, en su Párrafo 1° sobre normas generales. Allí se indica que los procedimientos pueden ser iniciados por denuncia o demanda, que ambas deben ser por escrito, sin necesidad de patrocinio de un abogado y que deben regirse, en lo no previsto por dicho párrafo, por lo dispuesto en la Ley 18.287 y en subsidio las normas del Código de Procedimiento Civil. Por consiguiente, las partes pueden comparecer personalmente y realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista puede ser presentada en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba. En la práctica, el procedimiento de Policía Local por infracción de la ley del consumidor en interés individual, consta de la denuncia y/o demanda por indemnización de perjuicios (que puede incluir daño material –daño emergente y lucro cesante– y daño moral), una declaración indagatoria en que el denunciante debe ratificar su denuncia –que debe ser notificada–, un comparendo donde se presentan las pruebas y en que el juez debe hacer un llamado a conciliación donde las partes pueden llegar a un acuerdo, y en caso que no se llegue a tal, se debe ratificar la denuncia y/o demanda, y posteriormente el juez debe dictar sentencia definitiva conforme los antecedentes presentados en el juicio. La sentencia antedicha puede ser apelada ante la Corte de Apelaciones respectiva dentro del plazo de 5 días, caso en que el denunciante requerirá la asistencia de un letrado. Las causas que se rijan por el presente procedimiento y su cuantía no supere las 10 UTM se tramitan en única instancia, de modo que sus resoluciones son inapelables y, de igual modo, las multas impuestas por el juez no podrán superar el monto de lo otorgado por sentencia definitiva. Procedimientos por afectación al interés colectivo o difuso: Este procedimiento⁵⁰ es de competencia de los Tribunales ordinarios de justicia y corresponde a aquellos casos en que se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Solo procede para la solicitud de

⁴⁹ Ver sanciones establecidas en los artículos 23, 24 inc. 2°, 25, 45 inc. 3° y otras sanciones distintas a las multas.

⁵⁰ Es regulado por el Párrafo 2° del Título IV de la LPC y se sujeta a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681,684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y conforme a las particularidades que contempla la LPC, de acuerdo a lo establecido en el artículo 51 de la misma ley.

indemnización de perjuicios, que será igual para todos los consumidores que se encuentren en igual situación, no procediendo para solicitar la indemnización de perjuicios por daño moral ni solamente para declarar responsable a un proveedor por contravención de la Ley. En el procedimiento a que nos referimos, bastará en lo referido a las peticiones relativas a perjuicios, señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine con mérito del proceso seguido ante él. En el procedimiento por intereses colectivos o difusos de los consumidores se puede distinguir una etapa inicial de admisibilidad, ante el mismo tribunal que conoce del fondo, en que se debe verificar si la acción deducida cuenta con los requisitos exigidos por el artículo 52 de la ley, consistentes en: a) que la acción haya sido deducida por uno de los legitimados activos, que conforme el artículo 51 de la ley pueden ser el Sernac, una asociación de consumidores – constituida a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la demanda – que cuente con la autorización de su asamblea, o un grupo de a lo menos 50 consumidores afectados en el mismo interés; b) que la conducta que se persigue afecte el interés colectivo o difuso de los consumidores; c) que la acción deducida precise las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados; y d) que el número potencial de afectados justifique, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial al que nos referimos, para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Si el Sernac no dio inicio al procedimiento, se le debe notificar de la demanda de forma conjunta con el demandado, para efectos de que éste pueda oficiar al juez en caso que exista pendiente alguna declaración de admisibilidad por los mismos hechos. El juez puede llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso y el demandado hacer ofertas públicas de avenimiento, siendo las dos anteriores, junto con la transacción, de necesario sometimiento a la aprobación del juez, que puede rechazarlos si los considerara contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios. En caso que un legitimado activo se desista o pierda su calidad de tal, se debe dar traslado al SERNAC quien puede hacerse parte dentro de quinto día. La sentencia que acoja la demanda por

interés colectivo o difuso debe contener los requisitos del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil⁵¹ y los del artículo 53.

Por último la decisión deberá comprender todas las acciones y excepciones que se hayan hecho valer en el juicio; pero podrá omitirse la resolución de aquellas que sean incompatibles con las aceptadas. En igual forma deberán dictarse las sentencias definitivas de segunda instancia que confirmen sin modificación las de primera cuando éstas no reúnen todos o algunos de los requisitos indicados en la enunciación precedente. Si la sentencia de primera instancia reúne estos requisitos, la de segunda que modifique o revoque no necesita consignar la exposición de las circunstancias mencionadas en los números 1°, 2° y 3° del presente artículo y bastará referirse a ella. Se debe incluir dentro de la sentencia declaración sobre: la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores; la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente; la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda y; disposición de la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, disponer la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago; y la disposición de la publicación de los avisos en que se da a conocer la sentencia para que sea conocida por todos quienes hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones, con cargo al o a los infractores, para lo que se deberá comprobar el vínculo contractual. Los interesados cuentan con 90 días corridos desde el último aviso para presentarse a ejercer

⁵¹ El Art. 170 señala. Las sentencias definitivas de primera o de única instancia y las de segunda que modifiquen o revoquen en su parte dispositiva las de otros tribunales, contendrán: 1° La designación precisa de las partes litigantes, su domicilio y profesión u oficio; 2° La enunciación breve de las peticiones o acciones deducidas por el demandante y de sus fundamentos; 3° Igual enunciación de las excepciones o defensas alegadas por el reo; 4° Las consideraciones de hecho o de derecho que sirven de fundamento a la sentencia; 5° La enunciación de las leyes, y en su defecto de los principios de equidad, con arreglo a los cuales se pronuncia el fallo; y 6° La decisión del asunto controvertido.

sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal que tramitó el juicio, y dentro del mismo plazo hacer reserva de sus derechos para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea discutible la existencia de la infracción ya declarada, de modo que el nuevo juicio se limita a la determinación de la indemnización de perjuicios que procede conforme a la sentencia dictada con anterioridad. En cualquier caso, quienes hayan presentado denuncias, demandas o querellas, careciendo de fundamentos plausibles para ello, podrán ser condenados, a petición de parte, por el juez en la sentencia a, la multa genérica de hasta 50 UTM del Artículo 24 tratándose de procedimientos por interés individual y de hasta 200 UTM tratándose de procedimientos por afectación al interés colectivo o difuso, pudiendo el juez de forma adicional sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los Artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales. Todo lo anterior sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieran producido.

Capítulo II: Algunos alcances al régimen protector del Consumidor

1. Primeros alcances.

Surgen con las infracciones a la ley 19.496 al intentar ubicarlas dentro del ámbito del derecho penal, como ilícitos contra las relaciones de consumo, lo cual nos enfrenta a uno de los núcleos problemáticos del derecho penal, que encuentra especial resonancia en la criminalidad económica, me refiero al problema de la distinción conceptual entre infracciones y delitos, que por insignificante que pueda parecer trae aparejadas consecuencias a la hora de aplicar los principios del Derecho Penal, ya que los fundamentos sancionadores de ambos términos son distintos.

Las diferencias entre infracciones y delitos son de naturaleza cuantitativa, por lo que también reciben la aplicación de aquellos principios fundamentales y garantizadores del Derecho Penal. Concordante con lo anterior nos remitiremos a lo expuesto por el destacado profesor de derecho administrativo Eduardo Soto Kloss⁵², quien refiriéndose a una sentencia de termino a un procedimiento administrativo pronuncia que suele haberse olvidado en materia sancionatoria, ya sea correctiva, sea disciplinaria, que dicha materia es un aspecto de lo penal, de manera que deben ser aplicados los principios fundamentales del derecho sancionador con independencia de su contexto de protección. Pero para gran mayoría de los autores, la principal diferencia que se genera entre una sanción de carácter administrativo (en cuanto al Sernac como organismo garante en la materia) y una penal (Poder Judicial) se refiere y radica básicamente al

⁵² Soto Kloss Eduardo. Profesor Titular Adjunto. Departamento de Derecho Público. Cursos que imparte. Derecho Administrativo II. Educación. Doctor en Derecho, Universidad de Paris, Francia. Sentencia comentada en Revista Derecho y Jurisprudencia Tomo 89, pág. 28.

órgano competente para sancionar, es decir su naturaleza, que en definitiva aplica el castigo. Diremos que se trata de una sanción de carácter cuantitativo puesto que cualitativamente ambas siguen siendo ilícitas, con independencia del aparato estatal que tiene la esfera de la competencia e investidura jurídica sancionar el quebrantamiento de las disposiciones que regulan cada materia.

Sintetizando diremos que será penal aquel castigo aplicado en virtud del Ius Puniendi o poder monopólico estatal, aplicada por los organismos judiciales correspondientes como lo son los Tribunales de Garantía y Tribunales Orales en lo Penal, de manera que las de carácter ejecutivo serán aquellas sancionadas en virtud de las medidas correctivas y disciplinarias de la administración del estado.

2. Derecho de Naturaleza Mixta.

Desde la perspectiva de la regulación al consumo, con un ente público mediador entre particulares, nos encontraríamos frente a un tipo del llamado derecho Contravencional, manteniendo la visión de frente a un Derecho intermedio entre el Administrativo y el Penal que reprime infracciones menores en cuanto a los delitos que son abordados por el derecho administrativo Sancionador. Sin embargo, no deja de llamar la atención que las sanciones en cuanto a multas se refiere y que son aplicadas por el derecho Administrativo son de mayores montos que las de nuestro Código Penal.

3. Conflictos de Normativa y Competencia.

Si echamos un rápido vistazo a la historia de la ley 19.496 que hizo aparición con el ánimo de modificar a la ley 18.223, ya mencionada, que tenía un carácter eminentemente sancionatorio, que incorporaba además, algunas sanciones privativas de libertad. Ciertamente que esto entero muchos conflictos en cuanto a la competencia de los pretéritos juzgados del Crimen y los juzgados de Policía Local, dependientes económicamente de las municipalidades y correctivamente por las cortes de

apelaciones. Estos conflictos aun se evidencian en la normativa vigente, así lo evidencia un fallo de la Corte Suprema confirmando un fallo de la Corte de Apelaciones de Valdivia, sobre el ámbito de aplicación de la ley del consumidor 19.496, específicamente discutiendo el contenido del artículo 15 de la misma ley y que sanciona a gerentes, funcionarios o empleados de establecimientos comerciales en los cuales se sorprenda a algún consumidor en la flagrancia de delitos al interior de los mismos y que no realicen la detención por no más de "breve plazo" para poner a disposición de las autoridades competentes, transgrediendo primeramente lo derechos y dignidad del ser humano en un Estado de Derecho.

En cuanto a esto, la Corte suprema estimo de manera clara que las funciones de vigilancia y seguridad que cumplen guardias y funcionarios destinadas al efecto, cuando van más lejos de lo estrictamente permitido, vulnerando así derechos y garantías en base a la señalada dignidad de las personas, no cual no configura otro delito que el consagrado en el artículo 143 del Código Penal, me refiero a la detención ilegal. De esta forma se presencia una normativa que establece una sanción que genera un conflicto en cuanto al organismo u ente sancionador de las ramas del derecho público ya nombradas, pero sin duda lo más paradójal viene a identificarse con la sanción pecuniaria aplicable, puesto que las penales son más bajas en monto que las impuestas en virtud del artículo 15 de la ley especial en comento.

El organismo del aparataje estatal administrativo que participa en materia de consumo, en nuestro país es el Servicio Nacional del Consumidor o Sernac, institución cuya dependencia directa en cuanto a súper-vigilancia de los organismos descentralizados y desconcentrados territorialmente, la mantiene con el Ministerio Fomento y reconstrucción⁵³. Como ya se indico, este órgano carece de facultades directas como

⁵³ El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo es el ministerio del Estado de Chile encargado de sistematizar y ejecutar el seguimiento de las políticas y proyectos orientados a generar un aumento sostenido y razonable, con progresiva igualdad en la repartición de sus intereses. Fue creado en 1941, pero los antecedentes del ministerio data de 1930, fecha en que se crea la Subsecretaria de Comercio, dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores de esa época.

jurisdiccionales, entre otros motivos, porque no es integrante del poder judicial, aludiendo al artículo 76 de nuestra Constitución Política de la República, de manera que su principal función es velar por el cumplimiento de la ley 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar actividades de educación e información a los consumidores acerca de sus derechos y obligaciones primordialmente.

Si revisamos un poco más de cerca el articulado de la ley del Sernac, observaremos que el artículo 58 letra e) pareciera entregar un papel más preponderante al señalar que es misión del organismo velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias sobre los derechos de los consumidores, el mismo articulado lo limita ya que señala en el inciso tercero de la misma letra que estas facultades no podrán ser ejercidas cuando la decisión o resolución

estén encargadas al conocimientos de otros organismos instituciones jurisdiccionales, siempre salvando la posibilidad de denunciar ante ellos las posibles infracciones.

El organismo jurisdiccional⁵⁴ competente son los mencionados Juzgados de Policía Local, participando el servicio público solo como denunciante y eventualmente haciendo parte en cuanto a las infracciones que evidencian vulneraciones presentes o futuras al llamado interés general.

4. Naturaleza de las acciones económicas

En octubre de 1941 se crea el Ministerio de Comercio y Abastecimiento, cuya existencia quedó ratificada en 1942, convirtiéndose en el Ministerio de Economía y Comercio. Posteriormente denominado Ministerio de Economía (1953-1960) y Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción (1960-2010). En febrero de 2010 cambia a su actual denominación por Ley 20.423.

⁵⁴ La jurisdicción es la potestad, derivada de la soberanía del Estado, de aplicar el Derecho en el caso concreto, resolviendo de modo definitivo e irrevocable una controversia, que es ejercida en forma exclusiva por los tribunales de justicia integrados por jueces autónomos e independientes. Uno de los principales rasgos de la potestad jurisdiccional es su carácter irrevocable y definitivo, capaz de producir en la actuación del derecho lo que técnicamente se denomina cosa juzgada. En sentido coloquial, la palabra "jurisdicción" es utilizada para designar el territorio.

En cuanto a la confirmación de la naturaleza de las acciones, estas son penales, según lo indican los artículos 13 y 14 de la ley 18.287 son esencialmente infraccional, de manera que solo excepcionalmente, los Juzgados de Policía Local, conocen de competencias civiles refiriéndonos a reparación daños y perjuicios⁵⁵ cuando es consecuencia de las infracciones respectivas, institución conocida con el nombre de responsabilidad extracontractual. Lo anterior es confirmado por fallos que manifiestan que lo declarado en sede judicial es básicamente la existencia de faltas, contravenciones o infracciones. Hace juego a lo expuesto indicar que a los responsables de infracciones al consumidor pueden sufrir de multa sustituibles por prisión y comiso, contemplándose incluso otras penas especiales cuyas características son de notoria esencia penalística, de manera que podemos decir que el procedimiento de los juzgados de policía local tiene por finalidad investigar la existencia de una infracción o contravención, determinar la autoría e imponer las penas prescritas en la ley, lo cual no se diferencia de manera alguna a lo sustantivo del procedimiento penal⁵⁶.

Otra manifestación que podemos utilizar para excluir a las infracciones a la ley del consumidor del Derecho Administrativo sancionador es su carácter diferenciador en cuanto a las sanciones aplicables si nos enfrentamos a un incumplimiento. En materia de infracciones a la ley del consumidor es una multa penal, que frente al incumplimiento del infractor se conmuta, según la ley 18.287, artículo 23, por vía de sustitución y apremio en reclusión nocturna, diurna o reclusión el fin de semana, a razón de un día o noche por cada quinto de unidad tributaria, estableciendo un máximo de quince jornadas diarias, diurnas o nocturnas las cuales podrán cambiarse por trabajos en beneficio de la comunidad.

⁵⁵ Corral (2011) pp. 13-17: por ejemplo, da cuenta de las insuficiencias del sistema de responsabilidad civil común, para configurar la responsabilidad por productos defectuosos o inseguros, que es una parte, aunque mal regulada, de la Ley de protección de los derechos de los consumidores.

⁵⁶ Las principales divergencias se vislumbran en el aspecto formal, puesto que tanto los simples delitos como crímenes forman parte de la competencia de los Tribunales de Garantía y Tribunales Orales, según lo dispuesto por el código procesal penal vigente, mientras que las infracciones tienen su procedimiento en la ley 18.287 y legislación especial.

De diferente forma, las multas administrativas no son convertibles y el Estado solo puede cobrar el importe respectivo por la vía ejecutiva. Entonces, si la superintendencia de energía encontrase un multa del infractor sancionada y adeudada con la justicia, vencidos los plazos en cuanto a recursos o aceptados y fallados confirmando la sanción, el decreto Ley N° 3.538 en su artículo 31 faculta expresamente a la Superintendencia para demandar ejecutivamente al infractor ante el juzgado de letras de turno en lo civil simplemente acompañando el acto administrativo materializado en la resolución que aplico la sanción o la sentencia ejecutoriada en su defecto que tendrá por si sola merito ejecutivo desvirtuando otras alternativas de cumplimiento a la sanción.

5. Derecho Penal Moderno.

El termino de Derecho penal moderno nace de la dogmatica penal, como también de la política criminal económica, en cuanto a la visión de tipificar nuevas conductas, configurando así el espectro de figuras delictuales conjugadoras del régimen normativo de los consumidores. Todo se inicia por las demandas del colectivo grupo difuso de consumidores para el establecimiento de la debida igualdad en este orden normativo penal, el cual se activa generalmente contra un sector de la población desfavorecido, ya que parte importantes autores señalan que su protección es más bien identificada a los intereses de las clases sociales más altas.

Este fenómeno se desarrolla en Latinoamérica a lo largo de ya cuatro décadas, con un incremento en el tiempo, a través de la parte especial del derecho Penal. Este crecimiento de las figuras delictivas con integración de nuevos tipos penales al código penal y las mencionadas leyes especiales han producido un aumento en el ámbito de aplicación y por otro lado una agravación de tipologías tradicionales, senda que nuestro país ha seguido con la misma tendencia.

Las manifestaciones más clarificadoras de este ámbito de preocupación sancionatoria reciente lo integran el Derecho Penal ambiental y el Derecho penal socioeconómico que como entendemos contiene el derecho penal del consumidor.

Desde una perspectiva diferente, la constitución de este derecho estaría conformada por un conjunto de delitos de contenido casi homogéneo, ya que estas materias se encargan de regular el accionar de comportamientos que son entendidos, como máximo, un peligro abstracto de bienes jurídicos mayoritariamente colectivos, siguiendo la línea del Derecho ambiental y el orden público económico.

Por lo demás, otro sector de la doctrina⁵⁷ señala que esta legislación es la consecuente a la naturalidad de una sociedad de riesgos donde algunos autores como Cass R. Sunstein⁵⁸ señalan que el estado debe asumir el control, la prevención y la gestión de riesgos generales, las cuales efectivamente asume recurriendo a los tipos penales de peligro abstracto para el cumplimiento de este cometido.

Anthony Giddens, por su parte, prefiere desarrollar una idea de riesgo asociado a la fiabilidad. El sujeto no conoce la complejidad del mundo circundante ni las posibles consecuencias de sus decisiones. Puede decidir entregarse a la "divinidad" anulando todos los riesgos, o confiar en el sistema experto tomando la decisión y generando un riesgo, esto producto de una sociedad moderna, hoy se realizan una pluralidad de actividades que gozan de la característica común de generar nuevos riesgos como origen de los mismos por arrastre del progreso científico, tecnológico y por consiguiente de la industria toda, como la fabricación de productos potencialmente peligrosos para la salud o la vida. Podemos identificar además como característica la indeterminación de

⁵⁷ Ulrich Beck (Slupsk, Pomerania, 15 de mayo de 1944 - 1 de enero de 2015) fue un sociólogo alemán, profesor de la Universidad de Múnich y de la London School of Economics.

Beck estudió aspectos como la modernización, los problemas ecológicos, la individualización y la globalización. En los últimos tiempos se embarcó también en la exploración de las condiciones cambiantes del trabajo en un mundo de creciente capitalismo global, de pérdida de poder de los sindicatos y de flexibilización de los procesos del trabajo, una teoría enraizada en el concepto de cosmopolitismo. Beck también contribuyó con nuevos conceptos a la Sociología alemana, incluyendo la llamada "sociedad del riesgo" y la "segunda modernidad".

⁵⁸ Cass R. Sunstein (21 de septiembre de 1954) es un abogado norteamericano y profesor universitario dedicado principalmente al estudio del derecho constitucional, derecho administrativo, derecho ambiental y de la economía conductual. Actualmente se desempeña como Director de la Oficina de Información y Asuntos Regulatorios (OIRA) en la administración Obama y como Profesor Felix Frankfurter en la Escuela de Derecho en Harvard. Durante 27 años, Sunstein fue investigador en la Escuela de Derecho de la Universidad de Chicago,¹ donde actualmente continúa enseñando como Profesor Visitante Harry Kalven.

victimias ya que esta resultaría ser la sociedad toda que podría sufrir, eventualmente, lesiones a bienes jurídicos individuales. Podemos decir entonces que el Derecho penal económico es una manifestación del llamado derecho penal moderno ya que la gran mayoría de sus figuras están tipificadas con la técnica de peligro abstracto sin determinar objetivamente a la victima por la naturaleza de las conductas, lo cual también se ha denominado como “delitos sin víctimas” lo cual ha quedado aclarado como mera terminología explicativa, ya que toda la sociedad es victimaria de estas acciones criminales prohibidas que pueden ser tanto de acción u omisión, como lo sería el no comunicar u omitir los ingredientes en el rotulado de un producto que para muchos puede ser alérgico lesionando la salud de los consumidores afectados. Con todo, si bien es cierto no ha sido posible determinar el concepto de delincuencia socioeconómica, ha quedado claro en nuestro país, especialmente en este último tiempo, a través de los medios de comunicación, que este no es solo un concepto referente a las clases marginales de las poblaciones, sino que es posible apreciarla en diferentes clases sociales con características propias y diferentes.

Pero lo que se ha criticado al Derecho Penal Modernos es sin duda la estimación de alejamiento de garantías o principios fundamentales del derecho penal tradicional, como el de efectiva protección de bienes jurídicos, por la difícil determinación de estos en el ámbito económico, criticándose políticamente la existencia real de bienes jurídicos en el derecho penal moderno, creándose, a juicio de algunos, objetos de tutela de carácter ficticio que amplían la incriminación de comportamientos, problema que simplemente responde a una mala técnica de tipificación legislativa, problema que no es nuevo en nuestro país. En síntesis diremos que se ha evidenciado desde siempre, pero últimamente con más frecuencia la criminalidad de aquellos poderosos que motivados por el lucro ilegal venden productos nocivos para la salud de los consumidores, ya sea por falta de veracidad en lo ofrecido o bien afectando directamente su patrimonio.

Un ejemplo paradigmático es la publicidad falsa difundida masivamente en los de comunicación, tratada en el capítulo primero, que incide en las cualidades de los productos que afectan la salud, la seguridad pública e incluso el medio ambiente la cual

es sancionada con una multa de hasta 200 UTM, No se exige una efectiva lesión, sino mas bien el acto de publicar.

También la Ley 19.496 significa una especie de catalogo infraccional amplio, según el tenor literal de su artículo 24, el cual establece límites muy difusos, al señalar que las infracciones a la ley serán sancionadas con multa de hasta cincuenta UTM en cuanto no tuvieren señalada una sanción diferente, lo cual no precisa claridad sancionatoria. Esta deficiencia en la técnica o manera de legislar de carácter no preciso afecta a la función interpretativa, labor que sabemos se determina según la importancia del bien jurídico protegido lo cual finalmente limita el ejercicio del poder punitivo del Estado.

6. El Bien Jurídico Protegido.

Es de saber por todo estudiante de derecho penal que su contenido está destinado a la protección de bienes jurídicos. Roxin los define como circunstancias dadas o finalidades que son útiles para el individuo para su libre desarrollo en el marco de un sistema social global estructurado sobre la base de esa concepción de los fines o para el funcionamiento del propio sistema. Por su parte el autor Wetzel señala que son bienes vitales de la comunidad o del individuo que por su significación social son protegidos jurídicamente. La creación de esta teoría del bien jurídico es atribuida por la doctrina a Birnbaum, autor del siglo IX.

En el marco de Derecho Penal Económico, quizás uno de los aspectos más debatidos, según la investigación, sea la determinación del bien jurídico protegido como ya lo adelantábamos. Pedrazzi señala que este derecho constituye un sector penal de la parte especial donde la utilización del bien jurídico protegido es la problemática ya que su tutela es difícil de determinar porque afectan a intereses de diversa naturaleza. El bien jurídico cobra importancia como centro del delito pues ofrece el criterio material decisivo en la construcción e interpretación de la teoría jurídica del delito,

reconociéndoles al bien jurídico tres funciones básicas⁵⁹; una función exegética, una función sistemática y una función de garantía. La función exegética consiste en el bien jurídico como criterio de interpretación, la sistemática como criterio para clasificar las diferentes especies de infracciones y la función garante fundamenta que el legislador no puede castigar cualquier conducta sin que esta a lo menos lesiones un bien jurídico. De esta manera se ha señalado que el establecimiento con claridad de los bienes jurídicos que se protegen por los tipos que componen el Derecho Penal Económico es el primer avance hacia una sistematización sustantiva de estos delitos y su acertada interpretación. La complejidad del derecho penal económico viene dada por la existencia de los llamados bienes jurídicos supra individuales puesto que el problema crece si incluimos la existencia de un número indeterminadamente grande de personas, lo que según Bustos Ramírez deriva de tratarse de bienes de reciente data que están ligados a una materia tan importante como la economía y ejemplos son el medio ambiente y la libre competencia. Hassemer sostiene que el Derecho Penal debiera limitarse al llamado Derecho penal básico, el cual abarca solo la protección de intereses directos o indirectos de la persona puesto que critican el aumento de las nuevas figuras delictivas poniendo en tela de juicio su condición de ultima ratio. Martínez Bujan indica que entre bienes individuales y supra individuales debe existir una necesaria interrelación puesto que no son tutelados como autónomos o propios, sino que se preservan en tanto van ineludiblemente referidos de modo más o menos inmediato en auténticos bienes jurídicos individuales como lo son el patrimonio o la libertad de disposición de las personas. Desde otra perspectiva, no sacamos nada con proteger la vida, la salud individual o el patrimonio si no protegemos la calidad del consumo o el propio medio

⁵⁹ COBO del ROSAL y VIVES ANTON, el bien jurídico cobra gran importancia como <<corazón del delito>>, pues ofrece un criterio material sumamente decisivo, en la interpretación y construcción de la teoría jurídica del delito, reconociendo al bien jurídico tres funciones básicas: una función exegética, una función sistemática y una función de garantía. La función exegética consiste en que el bien jurídico es el criterio rector de la interpretación en materia delictiva. La función sistemática reside en que, por una parte el bien jurídico constituye el fundamento de la infracción, y por otra, representa un criterio adecuado para clasificar las diferentes especies de infracciones. Por último, la función de garantía se fundamenta en que el legislador no puede castigar cualesquiera conductas, sino solamente aquellas que lesionen o pongan en peligro bienes jurídicos.

ambiente. De otra forma, nada se saca con proteger garantías como la libertad o la propiedad si al mismo tiempo no se protege la libre competencia. La gran mayoría de los bienes jurídicos protegidos que pueden englobarse dentro del derecho penal económico relacionados con los consumidores, afectan a todos y a cada uno de los ciudadanos. Todos somos propensos a esta calidad ineludible. De esta manera bustos señala que no son bienes jurídicos artificiales, ni son producto de la imaginación del legislador. Sin lugar a dudas que estos bienes protegidos por el ordenamiento existen y su lesión o puesta en peligro es la causa de graves daños con alcances que sin lugar a dudas puede superar a cualquiera de carácter individual como se ocasionaría comercializando vehículos defectuosos en su seguridad, o alimentos descompuestos⁶⁰.

7. Orden público económico en perspectiva de bien jurídico.

En las Escuelas de Derecho se nos enseña que el contenido del Derecho penal está limitado a la protección de bienes jurídicos previamente dados. La doctrina le atribuye al autor alemán del siglo XIX, BIRNBAUM la creación de la teoría del bien jurídico. WELZEL nos da un concepto de lo que debemos entender por tales, señalando que son “bienes vitales de la comunidad o del individuo que por su significación social son protegidos jurídicamente”. Por su parte, ROXIN los define como “circunstancias dadas o finalidades que son útiles para el individuo y su libre desarrollo en el marco de un sistema social global estructurado sobre la base de esa concepción de los fines o para el funcionamiento del propio sistema”. Sin embargo, en el ámbito del Derecho penal

⁶⁰ Que, finalmente, el concepto de consumidor está construido sobre la base de un sujeto que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final de un determinado bien o servicio. El acto jurídico que menciona el artículo 1 No 1 de la Ley 19.946, es el factor de atribución que permite imputar a un proveedor determinado los efectos de este cuerpo legal; pero los afectados por esta relación de consumo pueden ser otros sujetos que no intervinieron en el acto jurídico, como en el caso de autos, toda la familia Sepúlveda Bouniard que consumió la pasta de pollo y de huevo que ocasionó la intoxicación alimentaria". Se trata de una intoxicación alimentaria, que también afectó a dos hijos de la persona que compró una pasta de pollo en descomposición, se condenó a la demandada por los daños que estas personas sufrieron, no obstante, no haber sido quienes compraron el producto que les causó el daño. Corte de Apelaciones de Concepción, 8/11/2007, 500-2005

económico, uno de los puntos más discutidos es la determinación del bien jurídico protegido. MARTINEZ-BUJAN coincide con PEDRAZZI al decir que el Derecho Penal Económico constituye uno de los sectores de la parte especial donde la utilización del concepto del bien jurídico es más ardua y problemática, toda vez que los objetos merecedores de tutela son más difíciles de aislar y recortar, al afectar a una serie de intereses de distinta naturaleza. De esta manera la doctrina se ha mostrado disidente, conjugándose los argumentos a enfoques individuales como colectivos.

Existen dos posturas visualizadas a modos diferentes, una que sostiene que el bien jurídico resguardado es, en definitiva, el patrimonio del consumidor, En esta línea se encuentran, ARROYO, STAMPA y BACIGALUPO, y ZAPATERO⁶¹, utilizando el ejemplo de; quien comercialice o venda productos cuyas calidad o cantidad sea menor a la informada en sus rotulados estaría cometiendo tentativa de estafa⁶², atacando directamente el patrimonio del consumidor, jugando con la información, por tanto y según el bien jurídico señalado, estos deberían tenerse por tentativa de delitos patrimoniales. Pero una corriente diferente⁶³ sostiene que el bien jurídico en definitiva es el orden público económico, postura que ha ganado muchos adeptos durante los

⁶¹ En estos casos no existen los delitos contra los consumidores como categoría autónoma, sino que las figuras que atenten contra el patrimonio quedarán subsumidas en esta categoría de delitos, en la medida que se den los elementos del tipo.

⁶² García Vicente (2009) p. 784, tiene dicho: "La tutela de la confianza del consumidor para ser el fundamento de esta regla de integración, puesto que se protegen las expectativas del consumidor sobre la naturaleza y condiciones de las prestaciones, derivadas de las afirmaciones vertidas en las declaraciones públicas. El consumidor no tiene que soportar el riesgo de decepción que padecería si solo fueran exigibles las prestaciones prometidas en el contrato y no las afirmadas a través de las declaraciones publicitarias. Este riesgo se asigna al empresario o profesional (.) y es un criterio de imputación 'objetivo' porque basta la confianza creada por el mensaje publicitario".

⁶³ MARTINEZ-BUJAN sostiene que no debemos acoger la premisa de la Escuela de Frankfurt señalando que <<el Derecho penal no puede anclarse en un pensamiento antropocéntrico, y tutelar exclusivamente ataques que atenten directamente a bienes jurídicos cuya naturaleza sea estrictamente individual>>. Así, del mismo modo que sucede en otros sectores del denominado Derecho penal moderno como Vg. el relativo al medio ambiente o a la tecnología genética, en el ámbito económico hay bienes jurídicos de naturaleza colectiva, intereses de todos, que indiscutiblemente deben ser tutelados por el Derecho penal

últimos años⁶⁴. Esta corriente de la dogmática señala que los derechos de los consumidores no son exclusivamente patrimoniales⁶⁵ y que en un sistema de mercado estos derechos tienen un eminente carácter supra individual. Para Tiedemann simplemente estamos en presencia de delitos donde el bien jurídico es eminentemente colectivo que los sitúa dentro del marco de la estructura político económico de la actividad empresarial. De igual manera indica que una economía basada en el mercado, uno de los principales bienes jurídicos que debe tutelar el Derecho Penal es el interés de los consumidores. En la misma línea, por ejemplo, autores coinciden en que frente a las infracciones de la ley al consumidor se está ante la presencia de bienes jurídicos esencialmente colectivos, por lo que sería más propio se conceptualizaran como económicos, justificando la participación de organismos públicos, como lo es el Sernac, lo que reafirma su naturaleza colectiva. Sin embargo decir que el bien jurídico protegido en los delitos económicos es el orden público económico⁶⁶ sería tan erróneo como afirmar que esta rama del Derecho se ausenta el bien jurídico. Reforzando lo anterior, debemos aclarar que de igual manera, señalar que solo el patrimonio del consumidor es el bien jurídico lesionado implicaría dejar sin sanciones varias figuras en donde el daño patrimonial individual es muy bajo. Por esta razón la doctrina ha distinguido entre bienes jurídicos mediatos e inmediatos, sucintamente, el primero es aquel que explica los motivos o justificativos y razones por las cuales el legislador criminaliza un determinado comportamiento, en tanto que los bienes jurídicos inmediatos se representan en la propia institución del bien jurídico protegido, esto es, en la efectiva

⁶⁴ MUÑOZ CONDE NOVOA en la misma línea sostiene que en una economía centrada en el mercado, uno de los principales bienes jurídicos que debe tutelar el Derecho Penal es el interés de los consumidores. Para MARTOS el bien jurídico protegido es la disciplina del mercado, que regula la operatividad de los intereses de los operadores económicos, consumidores y competidores. Para TIEDEMANN la conjunción de lo anterior hace inequívoca referencia al orden público económico en todo su alcance, donde el bien jurídico tutelado es colectivo.

⁶⁵ Avilés Hernández, Víctor “Consideraciones Constitucionales Sobre el Orden Público Económico y el Derecho Penal”. Revista de Derecho Público, Universidad de Chile, Pág. 161

⁶⁶ Sobre el orden público de protección y la Ley 19.496, véase Tapia (2008) p. 494-498.

lesión del mismo, elemento básico de carácter objetivo de cualquier tipo penal donde el autor deberá actuar con dolo o negligencia. En este aspecto, en busca de la determinación del bien jurídico, se ha señalado que son tres los principales en cualquier legislación que intenta producir normativa para la protección de los derechos de los consumidores. Esto según la resolución de la ex comunidad económica europea y la legislación para las naciones unidas sobre protección al consumidor. Chile es partidario de esta senda ya que es claro que la ley del consumidor, a la luz de varios de sus artículos, protege la salud pública y la seguridad en el consumo, como también se hace mención al interés por el medio ambiente. Por mencionar algunos ejemplos podemos indicar el artículo 3 sobre derechos de los consumidores, el artículo 24 sobre publicidad falsa, artículo 45 sobre las advertencias de los productos peligrosos y el artículo cuarenta y siete sobre productos tóxicos, entre otros.

Entonces la salud pública como bien jurídico protegido es aquella protección a la salud tanto física como mental de aquel sector colectivo de la sociedad que pueda ser lesionada por el efecto nocivo de sustancias o productos prohibidos de manera no controlada. Por lo tanto las conductas realizadas con la debida seguridad y control y que pongan en peligro la salud pública de manera insignificante, no realizan el riesgo requerido por la ley, por ende son consideradas como conductas impunes de sanciones tanto de carácter administrativo como penal.

Por otro lado, la seguridad es parte de nuestra legislación. El código penal se preocupa de la seguridad individual y la mayor parte de estos delitos se encuentran contenidos en el título III denominados “Delitos contra los derechos garantizados por la constitución” señalando que este bien jurídico es asociado a diversas normas jurídicas por lo que debemos entenderlo como un concepto de naturaleza muy amplia. Debemos añadir que este concepto además puede referirse tanto a la seguridad de las cosas como a las personas, como también a la seguridad del Estado. Para precisar, la ley del consumidor protege la seguridad pública lo cual no está exento de posibles discusiones⁶⁷. En

⁶⁷ Sobre la noción de orden público económico, véase Fermandois (2010) pp. 27-46.

definitiva podemos definir Seguridad Pública como el conjunto de condiciones garantizadas por el ordenamiento jurídico que preservan la vida, la integridad física, la salud individual y bienes patrimoniales cuando ellos conforman un interés de la colectividad indiscriminadamente considerada. Finalmente, de lo investigado, se entiende que al lesionar la seguridad pública se afectarían otros bienes jurídicos sancionados por otras normas de nuestro ordenamiento nacional.

Para terminar este capítulo debemos referirnos al interés económico del consumidor, interés de carácter colectivo y de compleja determinación. Diremos entonces, a modo breve, que el adecuado uso, consumo y disfrute de los mismos es del todo interés de los consumidores, lo cual se logra con la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios que detenta el mercado, lo cual se contiene en nuestra legislación especial 19.496, artículo tercero, letra B. En definitiva, todo delito e infracciones que se relacionen al interés de los consumidores debiera ser vinculado al catálogo de derechos del consumidor contenido en el artículo tres de dicha ley, para alcanzar la seguridad jurídica requerida para la determinación correcta del alcance de la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido por el ordenamiento.

Capítulo III: Análisis de Sentencias relevantes.

1. Sentencia, compras en línea. Ley de Protección al consumidor.

A continuación, se revisa una resolución de la Corte de Apelaciones, de la cual se ha eliminado los nombres de los implicados ya que no tienen relevancia para el análisis de la sentencia en cuestión. Cabe mencionar que se han corregido errores de formato de signos, provenientes del sitio del Poder Judicial de Chile.

Rol N° 4.870-2010 Santiago, doce de marzo de dos mil doce. Vistos y teniendo, además, presente:

Primero: Que, habiéndose establecido en el decurso del tiempo, que la interpretación judicial de la ley debe reconocerse en la utilización de una lógica judicial, lo cual importa una razonable creación judicial del Derecho, operación en la cual se involucran circunstancias sociológicas pertenecientes a la cultura, como lo son los aspectos económicos, psicológicos, ambientales, de protección de culturas autóctonas y en el ámbito que nos compete in situ de protección a los consumidores.

Segundo: Que, en un artículo publicado en la Revista de Derecho y Jurisprudencia⁶⁸ el ex magistrado RGG postulaba que para “juzgar en un periodo en que los valores están alterados, el juez debe mirar con ojo vigilante en la conciencia pública y no ceder a la deformación de conceptos ético fundamentales y de los principios, ...y ha de formarse pues un juicio de deber ser sobre las conductas que juzgan y estar en situación de comprender los valores permanentes protegidos por la ley para compararlos con otros secundarios y accidentales, que también confluyen, a veces en oposición contradictoria”.

⁶⁸ Tomo 63, sección derecho, p. 121. Editorial Jurídica de Chile, 1966

Tercero: Que, así resulta que la propia Corte Suprema en recurso de queja de fecha 9 de octubre de 1981, sobre un litigio de expropiación de un predio estableció “la Corte ajustándose a la equidad natural, la ausencia de ley expresa que establezca la retrocesión, concluye que lo solicitado en la demanda debe acogerse... y que los jueces recurridos al revocar la sentencia del juez a quo y negar lugar a ella, han hecho un uso errado de sus atribuciones.”.

Y al efecto, cabe concluir que el hecho de fallar en base a la equidad ha implicado el reconocimiento del rol de todo sentenciador ante el dilema de la contraposición de principios jurídicos, en el uso legítimo de dicho instrumento.

Cuarto: Que, como se ha establecido en autos, la ley N°19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor, es una norma especial y como tal, su sentido y alcance, debe determinado en la hermenéutica judicial de manera prioritaria sobre las reglas comunes que establece el Código Civil (derecho común).

Quinto: Que, es un hecho no controvertido en la litis, la existencia de publicitar un precio determinado en la página web de la denunciada y demandada, y la sola circunstancia que el artículo 13 de la ley 19.496 prevé que la negativa a la venta de bienes o servicios en las condiciones ofertadas, cualquiera sea la forma, incluyendo aquellas realizadas mediante una página web, necesariamente y siguiendo un criterio que estamos en presencia de un estatuto especial, debe implicar una oferta legítima y jurídicamente obligaría para quien la ofrece.

Sexto: Que, siguiendo esa línea argumental, no es posible que mediante la existencia de normas modificatorias dadas por la propia denunciada y que se encuentran protocolizadas en una Notaría, bajo el epígrafe “**Término y Condiciones Generales de Venta**”, pueda ser modificada la oferta, ya que en ese caso siempre la opción del comprador quedaría sujeta al mero arbitrio del vendedor, aún cuando ya se hubiere configurado el acuerdo de voluntades.

Séptimo: Que, en cuanto a la formación del consentimiento, atendida la naturaleza y objetivos de la Ley 19.496 y, además, del claro tenor de lo consignado en la parte final de su artículo décimo tercero, se configurará éste con cualquier acto de aceptación del

comprador y es así como consta de los antecedentes que obran en la causa, donde el comprador no sólo realizó actos propios de la aceptación, sino que además, acompañó diversos documentos que dan cuenta que dicho consentimiento se completó, incluso al comunicar mediante un correo electrónico la vendedora su agradecimiento de la compra con la frase “gracias por su compra en línea”.

Octavo: Que, en relación a la fundamentación del apelante en cuanto al precio, en el sentido que este no sería real, cabe señalar al efecto, como ya se dijo, la negociación se realizó inserta en una norma especial y bajo el régimen de un estatuto que tiende a la protección del consumidor, y el precio ofertado aparece más bien como un precio real, dentro de una campaña de publicidad, tal como acaece normalmente en el mundo del retail.

Noveno: Que, igualmente, cabe tener presente que el sentenciador de primer grado bajo los parámetros de la sana crítica ponderó las probanzas desplegadas en el curso del proceso y al efecto la racionalidad en la valoración de la prueba que implica la sana crítica debe conceptualizarse como aquellas que señaló Hugo Alsina, esto es “las reglas que prescribe la lógica y derivan de la experiencia, las primeras con carácter permanente y las segundas, variables en el tiempo y en espacio”⁶⁹.

Décimo: Que, así razonado, no cabe más que concluir que para arribar a la decisión de un caso se le debe exigir al juez la búsqueda de criterios y la construcción de teorías que justifiquen la decisión⁷⁰. En resumen, lo que ha realizado el juez a quo es la utilización de principios, en la búsqueda de la solución del caso concreto, estableciendo cuales principios tienen una dimensión de peso, que hacen balancear la resolución del pleito o litigio de autos, con la primacía de la norma especial y en la naturaleza privilegiada que establece la ley 19.496 a favor del consumidor. Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en el artículo 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil en relación

⁶⁹ (citado por RCSM, Valoración de la Prueba. Sana Crítica, Librotecnia, Santiago de Chile, 2009, Pág. 35.)

⁷⁰ (Revista de Derecho, Universidad de Concepción, N°193, Enero-Junio 1993, artículo Marcelo Troncoso Romero, Pág. 101-105)

al artículo 32 y siguientes de la Ley 18.287 sobre Procedimiento y Sustanciación de los Juzgados de Policía Local y Ley N°19.496, se confirma, sin costas, la sentencia apelada de fecha once de noviembre de dos mil nueve, escrita a fojas 253 y siguientes.

2. Sentencia. Ley N° 19.496 publicidad engañosa en contratos celebrados por medios electrónicos.

A continuación, la Causa n° 5752/2011. Resolución n° 42203, de Corte Suprema de Chile – Sala Segunda (Penal), de 23 de Septiembre de 2011. En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no es posible determinar lo señalado en el artículo 50 de la Ley N°19.496, será juez competente aquél de la comuna en que resida el consumidor.

Texto

Santiago, veintitrés de septiembre de dos mil once.

VISTOS:

A fojas 13 de estos autos Rol N° 5752-11, comparece la abogado doña FSA, en representación de la CST para el Desarrollo de la Educación y la Cultura, sostenedora del IST, denunciada y demandada en los autos Rol N° 22.596-2001 del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago, sobre infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ingreso Corte 3534-2010, deduce recurso de queja en contra de los integrantes de la Quinta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, Ministros señores Cornelio Villarroel Ramírez y Mauricio Silva Cancino y abogado integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik, por las faltas o abusos graves en que habrían incurrido al dictar la sentencia de segunda instancia de

fecha diecisiete de junio de dos mil once, en virtud de la cual revocaron parcialmente la de primer grado y condenaron a la CST para el Desarrollo de la Educación y la Cultura, representada legalmente por la persona anteriormente nombrada, en calidad de autora de la infracción a la letra b) del artículo 28 de la Ley N° 19.496, a una multa de 50 unidades tributarias mensuales a beneficio fiscal, y acogieron, sin costas, las demandas civiles de fojas 208, 251, 261, 331 y 499, solo en cuanto la CST para el Desarrollo de la Educación y la Cultura, representada legalmente por don EGB y el IPST, representado por don IAV, deberán pagar a título de indemnización de perjuicios por daño moral, la suma de \$2.000.000 a los actores que indica, con los reajustes e intereses que señala, confirmando en lo demás el fallo apelado.

A fojas 29 los recurridos evacuan el informe requerido y expresan que no han cometido falta o abuso que dé lugar a medida disciplinaria, pues la sentencia expedida se hace cargo de lo debatido y de los motivos que los llevaron a decidir en la forma que se hizo, tanto en lo infraccional cuanto en lo indemnizatorio, estableciéndose incluso las distintas situaciones de los alumnos demandantes, por lo que se remiten a las consideraciones efectuadas en la sentencia. A fojas 32 se ordenó traer los autos en relación. Con lo relacionado y considerando:

Primero: Que la recurrente cuestiona el fallo de segunda instancia, por cuanto, en su concepto, se ha dictado con grave falta o abuso en la aplicación de las reglas de la sana crítica y contraviene el texto expreso de la ley, explicando que tales faltas y abusos se contienen específicamente en los motivos 4° y 7° de la sentencia en análisis. Al efecto aduce que en el primero se indica por los recurridos que, contrastando la información aportada por el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública y Carabineros, con los folletos y publicaciones acompañadas, no es efectivo que los alumnos egresados o titulados de las carreras de Investigador Criminalístico y de Técnico Perito Forense, tuvieran una posibilidad razonable de desempeñarse en laboratorios de criminalística públicos, porque no corresponde a la realidad de mercado y jurídica a que están sujetas estas instituciones, en circunstancias que de acuerdo con la solicitante, de la

información aportada por dichos organismos no se colige ni concluye aquello, violando por tanto las reglas de la sana crítica. En el razonamiento 7°, los sentenciadores desestiman la prescripción invocada, porque los alumnos sólo han estado en condiciones de incorporarse profesionalmente al mercado una vez concluidos sus estudios, y por tanto, recién entonces han podido constatar que el mensaje publicitario inducía a error o engaño, lo que complementan con la consideración de que la naturaleza jurídica del contrato de prestación de servicios educacionales, es la de aquellos que se denominan de tracto sucesivo, lo que según la recurrente extiende, con creces el plazo de prescripción de la acción y contraviene el artículo 26 de la Ley N° 19.496, que dispone el plazo de 6 meses para su prescripción, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, sin perjuicio que, incluso contado dicho lapso desde que los alumnos culminaron sus estudios hasta la notificación de la demanda, éste se había cumplido, encontrándose, por ende, prescrita la acción, por haber transcurrido más de 6 meses desde la publicación del mensaje publicitario o desde la titulación de los alumnos y la notificación de las denuncias y demandas interpuestas. En atención a lo expuesto, solicita se deje sin efecto la sentencia impugnada de diecisiete de junio de dos mil once y se declare que, a lo menos, se probó una posibilidad razonable de desempeño laboral de los titulados del IST en el área de la Criminalística, con lo que correspondía que se desestime la denuncia y demanda por publicidad engañosa presentadas, sin perjuicio que, la acción para ejercer la denuncia y demanda civil de perjuicios se encontraba prescrita; y, que se imponga a los recurridos las sanciones correspondientes.

Segundo: Que el recurso de queja, en tanto persigue modificar, enmendar o invalidar resoluciones judiciales pronunciadas con falta o abuso, constituye un medio extraordinario destinado a corregir la arbitrariedad judicial, mediante la imposición de medidas disciplinarias a los recurridos ante la existencia de un perjuicio que afecte al recurrente, manifestado en un error grave y notorio de hecho o de derecho, sin perjuicio de las atribuciones de esta Corte para proceder de oficio, con arreglo al artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales.

Tercero: Que sobre la materia sometida al conocimiento de este tribunal es menester formular las siguientes consideraciones previas:

El artículo 50 de la Ley de Protección al Consumidor preceptúa que: “Las acciones que deriven de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda. El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Son de interés individual las acciones que se promueve exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinando o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos. Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad las normas señaladas en el párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a las consumidores afectados.”

Cuarto: Que a su turno el artículo 50 A del citado cuerpo legal ordena que “Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquél que corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor. En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos⁷¹, en que no sea

⁷¹ Sobre este tema es importante lo que expresa De la Maza (2009), quien distingue, para el caso de ofertas por medios electrónicos, entre ofertas puras, y ofertas sujetas a reserva, estas últimas no serían vinculantes para el predisponente o proveedor si el usuario o consumidor pudo acceder clara e

posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquél de la comuna en que resida el consumidor. Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales”.

Quinto: Que en el artículo 2° bis citado, se previene que en general, las normas de la Ley N° 19.496 no se aplican a las actividades que especifica, porque están gobernadas por leyes especiales, pero dispone a continuación: salvo: letra b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento.

Sexto: Que, como se aprecia, el artículo 2° bis excluye de la aplicación de las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, entre otras materias, aquellas referidas a la prestación de servicios regida por ordenamientos especiales, salvo en lo relativo al procedimiento en los pleitos donde esté comprometido el interés colectivo o difuso. En cambio, el artículo 50 A, al precisar la competencia, si bien se remite al artículo 2° bis, letra b), lo hace dejando en claro que se refiere a las acciones que allí se mencionan, sea que emanen de esa misma ley o de otra diversa. Por consiguiente, cuando el legislador extrae de la competencia del juez de Policía Local algunas cuestiones que deja a la justicia civil, lo hace remitiéndose exclusivamente a las acciones a que se refiere el artículo 2° bis, letra b), o sea, a aquellas acciones de interés colectivo o difuso, se originen en esta misma ley o en otra diversa.

inequívocamente a los términos que proponían la reserva. No comparto este criterio, porque el autor le da un valor a las cláusulas que contienen la reserva, bajo criterios que solo parecen proteger el consentimiento informado, y no la confianza en el consumo, que es el valor que se protege una vez que el consumidor ha aceptado.

Séptimo: Que ciertamente de lo expuesto se concluye que el juez de Policía Local no es competente para conocer denuncias ni demandas cuando las acciones que se ejercen son de interés colectivo, sino únicamente cuando son de interés individual. La doctrina corrobora lo anterior cuando señala: “Es preciso poner de relieve que esta competencia de los Juzgados de Policía Local para conocer de las acciones propias de la normativa de protección del consumidor tiene una notable y justificada excepción, según lo previsto en el inciso final del artículo 50 A, que estamos comentando. En efecto, de acuerdo con la norma citada, no serán de la competencia de los jueces de policía local las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º bis, emanadas de la Ley N° 19.496 o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso⁷² derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, respecto de las cuales son competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales. Atendida la naturaleza de las acciones indicadas, que sin duda creemos son de las más importantes en el contexto de la normativa de protección de los derechos de los consumidores o usuarios, el legislador ha decidido que ellas sean conocidas por los tribunales ordinarios de justicia y de acuerdo a las reglas generales. Aceptamos plenamente este criterio seguido en la reforma aprobada en el año 2004, aunque se trate tan sólo de una excepción, porque somos partidarios de que todas las causas relativas a la normativa del consumidor sean de competencia de la justicia ordinaria”⁷³.

Octavo: Que en el presente caso el asunto debatido es la existencia de publicidad engañosa de parte de la denunciada, en el ofrecimiento de las carreras de Investigador Criminalístico y de Técnico Perito Forense respecto de 68 denunciantes, cuestión que, de ser efectiva, corresponde a una infracción especialmente reglada en la Ley 19.496, en

⁷² Aguirrezabal (2006) p. 156. "Para diferenciar el interés colectivo del difuso se ha utilizado el criterio de determinación de los miembros del grupo titular de ese interés, encontrándose ante un interés colectivo, si los miembros del grupo son determinados o son fácilmente determinables, y un interés difuso si se trata de un conjunto indeterminado de consumidores afectados".

⁷³ (Ricardo Sandoval López: “Derecho del Consumidor”, Editorial Jurídica de Chile, páginas 160 y 161.

particular, en el artículo 28 letra b), ubicado en el párrafo de la información y publicidad y que, en lo atinente dispone que: “Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante.” De acuerdo con lo anterior, no cabe duda que el ejercicio de la acción tendiente a sancionar la publicidad engañosa respecto de un servicio originado en un contrato de enseñanza, se encuentra expresamente normado en la ley de Protección del Consumidor; sin embargo, en el evento en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, así como su derecho a solicitar resarcimiento, si bien se mantiene el mismo procedimiento contemplado en la Ley N° 19.496, tales acciones no son de competencia del juez de Policía Local, de acuerdo con lo que expresamente prescribe el artículo 50 A de la ley en comento, sino de la justicia civil ordinaria.⁷⁴

Noveno: Que dado que la normativa en estudio guarda relación con la competencia absoluta del tribunal llamado a conocer de un determinado asunto, la cual, por esencia, es de derecho público, de orden obligatorio y no disponible para los litigantes, funcionarios y entes públicos, -especialmente para los jueces-, resulta innegable que, sin necesidad que se discuta tal calidad, esto es, el ser competente o no, los sentenciadores a quienes se solicita su intervención, deben, en ejercicio de sus atribuciones, dar a las disposiciones analizadas, su genuina interpretación, sentido y alcance y por tanto, revisar los presupuestos que determinan la jurisdicción, más aún cuando tal materia se encuentra consagrada a nivel constitucional⁷⁵. En este orden de ideas, aparece indispensable para la ajustada resolución del asunto, determinar si las acciones ejercidas

⁷⁴ Matcovich Cortés Gonzalo: El nuevo procedimiento regulado en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, Editorial Lexis Nexis Chile, primera edición, año dos mil cuatro, página 89.

⁷⁵ Artículo 19, N° 3°, inciso cuarto y en convenios internacionales vigentes en Chile artículo 8°, N° 3°, del Pacto de San José de Costa Rica.

en los antecedentes en que incide este arbitrio, son de interés individual o bien de orden colectivo o difuso.

Décimo: Que para decidir lo anterior, cabe considerar que las acciones de interés individual son aquellas cuyo ejercicio importa sólo a la persona del consumidor, esto es, respecto del único interesado en que se ponga en movimiento la jurisdicción para la tutela de su propio provecho o tal como lo expresa el inciso cuarto del artículo 50 de la Ley N° 19.496, aquellas que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. En cambio, las de interés colectivo reconocen como titulares a un grupo, categoría o clase de personas ligadas también con la parte contraria por una relación contractual. Y si bien es cierto que en esta última hipótesis cada consumidor cautela su propio interés, que es similar al de otros, la acción colectiva se diferencia de la individual, precisamente, en la circunstancia de existir un interés jurídico a proteger que es común e interesa a un grupo de consumidores, aún cuando sea particular respecto de cada uno de ellos. En efecto, “Cuando se habla de intereses colectivos y difusos, no se alude a intereses cuya individualización no sea posible, que, por su peculiar carácter, se les reconoce un papel preeminente globalmente considerados, esto es, unificados en la figura del interés colectivo o difuso.”⁷⁶

Undécimo: Que, asimismo, es dable precisar que en el presente caso y tal como consta en el expediente tenido a la vista, Rol N° 22.596-2007 del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago, la causa se inició por querrela infraccional deducida en contra del IST y su sostenedora, la Corporación ST para el Desarrollo de la Educación y la Cultura, por el quebrantamiento del artículo 28 letra b) de la Ley N° 19.496, por la supuesta publicidad engañosa en la promoción de un campo laboral inexistente para las carreras de Investigador Criminalístico y de Técnico Perito Forense, acción impetrada por 68 alumnos de esa casa de estudios.

⁷⁶ Faustino Cordón Moreno: Sobre la legitimación en el Derecho Procesal, en Revista Chilena de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, volumen 25, N° 2°, año mil novecientos noventa y ocho, página 368.

Duodécimo: Que de lo antes expuesto cabe concluir que la acción ejercida en autos no es exclusiva de un consumidor afectado, sino que corresponde a la defensa de derechos comunes a un conjunto determinable de consumidores y que son aquellos que tienen o han tenido la calidad de alumnos del plantel educacional acusado y que están ligados con aquél por un vínculo contractual. No se trata entonces de un asunto que pueda ser conocido por el juez de Policía Local respectivo, sino que, de acuerdo a las razones explicitadas en los motivos anteriores, es de competencia de un tribunal civil, conforme a las reglas generales. De igual modo, conviene precisar que, si bien lo que se resuelva respecto de la institución educacional, como asimismo, de quienes ejerzan acciones indemnizatorias, sólo alcanza a los que han sido parte en el juicio, lo cierto es que idéntica decisión pudiera adoptarse posteriormente respecto de otros eventuales consumidores que se encuentren en la misma situación y por ello, resulta perentorio determinar correctamente cuál es el tribunal competente para conocer de tales acciones.

Décimo Tercero: Que al tenor de lo concluido y al no acatar las reglas de competencia que el legislador determinó, a las que debían ceñirse los interesados para solicitar la intervención de los juzgadores del grado, los Ministros y la Abogado Integrante nombrados, han incurrido en falta o abuso que sólo puede ser enmendada por la vía disciplinaria, pero al no constituir esta conducta fundamento del presente arbitrio, esta Corte actuará de oficio.

Décimo Cuarto: Que, en razón de ello, resulta innecesario pronunciarse sobre los fundamentos del recurso de queja interpuesto en lo principal de fojas 13 de estos antecedentes. Por estas consideraciones y de acuerdo, además, con lo prevenido en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, procediendo de oficio esta Corte, se invalida todo lo obrado en la causa Rol N° 22.596-2007, del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago, y en su lugar se decide que dicho tribunal es incompetente absolutamente para conocer de las acciones ejercidas en autos.

Se previene que el Ministro señor Künsemüller, concurre a la decisión anterior teniendo presente fundamentalmente lo siguiente:

1°) Que el artículo 50 A, inciso primero, de la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, entrega a los jueces de Policía Local el conocimiento de todas las acciones que emanan de dicha ley y en su inciso tercero excluye de esta competencia, que es la regla general, las acciones enunciadas en la letra b) del artículo 2° bis, nacidas de dicha ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de las disposiciones que detalla, entre las que no aparece la del artículo 28 letra b), materia de estos autos. Tales acciones singularizadas quedan sometidas a los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

2°).- Que, dado su carácter de excepción, el conocimiento por los tribunales ordinarios debe interpretarse restrictivamente frente a la regla general sobre esta materia, que es la competencia de los jueces de Policía Local.

En este sentido, se debe tener presente que si bien el artículo 2° bis, letra b), se refiere al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, es el título IV de la ley, el que rige el procedimiento a que da lugar su aplicación y el procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, cuyo párrafo 2° determina concretamente el procedimiento especial a que queda sujeta la protección de esos intereses, cuya sustanciación somete a las normas del juicio sumario del Código de Procedimiento Civil, con las modificaciones que explicita, lo que es natural, ya que su conocimiento corresponde a los tribunales ordinarios de justicia.

3°).- Que, a su vez, el artículo 51, N° 1°, exige que el procedimiento extraordinario aludido se inicie por demanda presentada por los entes que señala, entre los cuales se cuenta, en su letra c), a un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados, cuyo es el caso de

autos, por lo que las acciones intentadas en estos autos escapan del conocimiento del Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago.

4°).- Que sin perjuicio de lo anterior cabe consignar que si bien el sistema jurídico reconoce “una posición preeminente a estos intereses globalmente considerados, es decir, unificados en la figura del interés colectivo o difuso, pero ello no significa que carezcan de relevancia jurídica, individualmente considerados, sino porque es en su unificación donde radica la particular atención que les dispensa el ordenamiento y que justifica la tutela especial que se les concede”⁷⁷. Así es dable concluir que “lo que realmente se protege a través de este procedimiento especial son intereses individuales homogéneos que son derechos perfectamente individuales con un origen fáctico común, que por su pluralidad conviene que se defiendan en un proceso colectivo”⁷⁸. Acordada con el voto en contra del Ministro señor Dolmestch, quien estuvo por entrar derechamente al conocimiento y decisión de cada uno de los capítulos de queja opuestos en lo principal de la presentación de fojas 13, por cuanto a su juicio, en la especie es competente el juez de policía local ante quien se formalizó la controversia, para lo cual tiene presente que la incompetencia absoluta del juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago fue debatida por los contendientes, puesto que por resolución de fojas 636 el Juez del Segundo Juzgado de Policía Local se declaró incompetente para conocer de estos antecedentes, decisión que fue revocada por la Corte de Apelaciones de Santiago a fojas 648, por estimar que no se está en la situación de la letra b) del artículo 2° bis de la Ley N° 19.496.

No se remiten los antecedentes al Pleno de este Tribunal, por estimarse que no existe mérito suficiente para ello. Agréguese copia autorizada de esta resolución al expediente

⁷⁷ Faustino Cordón Moreno: “El acceso a la justicia civil de los derechos de los consumidores”, en Estudios sobre Consumo N° 16, 1989, página 124.

⁷⁸ Maite Aguirrezábal Grünstein: “El procedimiento para la defensa de intereses colectivos y difusos de consumidores y usuarios en la Ley N° 19.496”, en La protección de los derechos de los consumidores en Chile, Cuadernos de Extensión Jurídica N° 12, Universidad de Los Andes, año dos mil seis, página 159).

traído a la vista y, hecho, devuélvase a su tribunal de origen, junto con sus agregados. Regístrese y archívese, en su oportunidad. Redacción del Ministro Sr. Ballesteros.

Pronunciado por la Segunda Sala de la Excma. Corte Suprema integrada por los Ministros Sres. Nivaldo Segura P., Rubén Ballesteros C., Hugo Dolmestch U., Carlos Künsemüller L. y el abogado integrante Sr. Domingo Hernández E. No firma el Ministro Sr. Dolmestch, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar con permiso. Autorizada por la Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

Conclusión.

Como hemos podido ver a lo largo del desarrollo de la tesina, el régimen jurídico sancionador del consumidor, a lo largo de su historia en nuestro país ha ido perfeccionando su técnica legislativa, ámbitos de aplicación, especificación de derechos y conceptos, entre otros aspectos, pero la determinación del bien jurídico protegido en materia del consumidor como régimen jurídico sancionador necesariamente requiere de la inclusión de nuevas figuras delictivas y sancionadas por el Derecho Penal Moderno, ya que desde un punto de vista dogmático son cuestiones conexas al momento de resolver los litigios que se entablan por los consumidores, ya que la sola penalización sancionatoria generara el tantas veces polemizado efecto preventivo de las sanciones penales que en esta área se alcanzaría con mayor éxito más allá de la mera y clásica indemnización de perjuicios como reparadora del daño considerada a nivel individual o colectivamente en la defensa de los derechos de todos los consumidores finales de bienes y servicios comerciales o de mercado, ya que aquello último se vuelve insuficiente frente a los nuevos fenómenos fruto de los defectos propios del ser humano como ambición y la oportunidad de perversidad sobre la base de un vacío legal o técnica legislativa poco clara. De esta forma se ha derivado en una jurisprudencia que ha contribuido a desarrollar y nutrir la protección del consumidor. Esta evolución de procedencia judicial ha establecido un concepto amplio de “consumidor”. Éste incluye tanto al consumidor potencial como al consumidor concreto; así como también, tanto al consumidor jurídico como al material, considerándose también como consumidor a las cofradías o grupos. Por otra parte, y no menos importante para el desarrollo de una adecuada protección de los derechos del consumidor, está la amplia interpretación que la jurisprudencia le ha dado al concepto de “proveedor”, incluyendo en éste, no sólo a las empresas del sector privado, con o sin fines de lucro, sino también a las empresas del Estado⁷⁹, en las mismas condiciones, mejorándose la escasa determinación conceptual

⁷⁹ Esto fue confirmado por las sentencias dictadas en los casos que cito en lo puntual: “Servicio Nacional del Consumidor en contra de Correos de Chile” y “Margarita Navarro en contra de Metro S.A”.

del propio catálogo legal. Nos parece que todavía falta camino por recorrer en cuanto al régimen jurídico en comento, sobre todo en lo que a indemnización de perjuicios por incumplimiento de las obligaciones que la Ley de Protección de los derechos del Consumidor establece. Ya que como pudimos apreciar en las sentencias analizadas, aún no existe consenso respecto de las condiciones que necesariamente deben reunirse para que ésta pueda ser concedida⁸⁰, ya que con la demanda civil de indemnización de daños y perjuicios como excepcional en el procedimiento, será desestimada, siempre en atención a que la parte demandante no rinda prueba concretas que permitan plena convicción al tribunal sentenciador⁸¹. Podemos constatar de lo dictaminado en estos casos que no existe uniformidad en la jurisprudencia, con respecto a la indemnización de perjuicios. Sin embargo, desprendemos positivamente, de las sentencias, que la jurisprudencia en materia de Protección de los derechos de los Consumidores ha funcionado como un generador para una verdadera y adecuada protección del consumidor, precisando, interpretando y complementando conceptos no delimitados claramente por la técnica legislativa de origen, y ratificando recurrentemente los fallos en primera instancia, a lo menos en cuanto a las sanciones por las infracciones del contexto en un mundo en que las relaciones de consumo se multiplican a diario.

⁸⁰ Esto también lo podemos visualizar lo podemos ver en los siguientes casos: Caso de Luis Enrique Ropert Cabezón contra Metrogas S.A. 15°-

⁸¹ Caso de doña Flor Irene Burgos Aguilera contra Johnson's S.A. que no consta en autos certificado médico o psicológico alguno que permita establecer que los perjuicios morales sufridos por la demandante ascienden a la suma pedida en la demanda. que sin embargo, el tribunal estimando prudencialmente la magnitud de tales perjuicios, fija el monto a indemnizar por la demandada en la suma de \$500.000, atendido principalmente el mal trato recibido por la demandante por parte de la demandada y el menoscabo que sufrió por estos mismos hechos, frente a otras personas, y que se acreditaron en el proceso...."Caso de doña Alicia Elena Parra Contreras contra Ferritour S.A 10-. Que la demandante no acreditó en autos, en su naturaleza y monto los perjuicios que demandó por daño moral, por lo que el sentenciador no concederá resarcimiento pecuniario alguno por tal concepto".

Bibliografía.

1. MARTINEZ-BUJAN PEREZ, Carlos. Derecho Penal Económico. Especial. Tomo I, tomo II actualizada 2007. Tirant lo Blanch. Valencia. Parte general y Especial.
2. PAVAN, Luis Carlos. La Protección del consumidor en el MERCOSUR. Análisis comparativo de los sistemas de Argentina, Brasil y Chile. Serie II. Estado y Sociedad. Documento N°. 31. Instituto Nacional de la Administración Pública. Buenos Aires.
3. URQUIAGA, Francisco. “Algunos comentarios sobre la ley de protección de los derechos de los consumidores”. Gaceta Jurídica. N° 202. Santiago de Chile.
4. ROMEO CASANOVA. “Los delitos contra la salud pública: ¿Ofrecen una protección Criminología y Ciencias 2006 adecuada de los consumidores?”. Revista de Derecho, Penales. N° 3. Universidad de San Sebastián. Concepción,
5. CORRAL TALCIANI; Hernán (Ed.). Derecho del Consumo y Protección al Consumidor. Cuadernos de Extensión, Universidad de los Andes. Santiago de Chile.
6. ROMERA, OSCAR EDUARDO. Protección Penal de los Consumidores. Ponencia presentada en el “Congreso de Derecho del Consumo” desarrollado entre los días Jueves 24 y viernes 25 de abril de 2008, Buenos Aires, Argentina. “Repertorio de Legislación y Jurisprudencia Código de Comercio. Actualización Tomo III. Legislación complementaria. Editorial Jurídica de Chile. 1995 “Derecho Comercial, Tomos: I, II, III y IV. Cuarta Edición Corregida y actualizada. Editorial Jurídica de Chile.1996 “Derecho Comercial, Tomos I. II.

III y IV. Quinta Edición Corregida y actualizada. Editorial Jurídica de Chile. 1999

7. NUEVAS OPERACIONES MERCANTILES. Tercera Edición Actualizada, Editorial Jurídica Conosur Ltda. 1999. “Nuevas Operaciones Mercantiles” Cuarta Edición Actualizada, Editorial Jurídica Conosur Ltda.2000.
8. DERECHO COMERCIAL Y ORGANIZACIÓN JURIDICA DE LA EMPRESA. Tomo I, Quinta edición actualizada. Volumen I. Actos de Comercio. Volumen II: Sociedades de Personas y de Capital”. Editorial Jurídica de Chile. 2001.
9. ROXIN, Claus. Derecho Penal. Parte General. Tomo I. Traducción de Diego-Manuel Luzón Peña y otros. Editorial Civitas. Madrid.
10. ZAVALA, José Luis y MORALES GODOY, Joaquín. Derecho Económico. LexisNexis. Santiago de Chile, 2003.
11. BUSTOS RAMIREZ, Juan. “Perspectivas actuales del Derecho penal económico” en Gaceta jurídica. Nº 113. Santiago de Chile.
12. OLAVARIA ÁVILA, JULIO.1970. Manual de Derecho Comercial. Tercera Edición. Barcelona: s.n., 1970.
13. CURY URZUA, Enrique. Derecho penal. Parte general. Tomo II. Segunda edición. Editorial jurídica de Chile. Santiago de Chile.
14. ETCHEBERRY, Alfredo. Derecho penal. Parte especial. Tomo IV. Tercera edición actualizada. Editorial Jurídica de Chile. Santiago de Chile, 2001.

15. GRUNSTEIN AGUIRREZABAL MAITE (2006): "El procedimiento para la defensa de intereses colectivos y difusos de consumidores y usuarios de la ley 19.496", en Baraona, Jorge y Lagos, Osvaldo (edit.), La Protección de los derechos de los consumidores en Chile, Cuadernos de Extensión Jurídica 12 (Santiago, Universidad de los Andes, Facultad de Derecho) pp. 143-173.

16. AMBACH SALVATORE, M. ICTORIA (1991): "Las cláusulas abusivas", en Barros, Enrique (coord.) Contratos (Santiago, Editorial Jurídica de Chile) pp. 47-

17. AIMONE GIBSON ENRIQUE (2013): Protección de derechos del consumidor (Santiago, LegalPublishing Thomson Reuters).

18. BARCIA LEHMANN RODRIGO (2006): "La autonomía privada como principio sustentador de la teoría del contrato y su aplicación en Chile", en De la Maza, Inigo (edit.) Temas de Contratos, Cuadernos de Análisis Jurídicos, Colección Derecho Privado III (Santiago, Ediciones Universidad Diego Portales) pp. 159-185.

19. BARRIENTOS CAMUS FRANCISCA (2012): "Las ventas atadas y la protección al consumidor. Comentarios críticos a la Nueva Regulación de la LPDC introducida por la Ley "Sernac Financiero", en Elorriaga, Fabián (coord.), Estudios de Derecho Civil VII, Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Vina del Mar (Santiago, Universidad Adolfo Ibáñez- AbeledoPerrot- Thomson Reuters) pp. 393- 408.

20. BARRIENTOS CAMUS FRANCISCA (2011): "El vicio de la cosa comprada, la noción de vicio redhibitorio en el régimen de saneamiento del Código Civil y la ley sobre protección de los derechos de los consumidores", en De la Maza, (coord.) Incumplimiento Contractual Nuevas Perspectivas, Cuadernos de Análisis Jurídico, Colección Derecho privado VII (Santiago, Ediciones Universidad Diego Portales) pp. 363-385.

21. BARRIENTOS CAMUS FRANCISCA (2010): "La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor", Revista Chilena de Derecho Privado, N°14: pp. 109-158.

22. BARRIENTOS ZAMORANO MARCELO (2008): Danos y deberes en las tratativas preliminares de un contrato (Santiago, LegalPublishing).

23. FERNANDEZ CRUZ, José Ángel. "El delito imprudente: la determinación de la diligencia debida en el seno de la organizaciones". Revista de Derecho. Universidad Austral de Chile. Volumen XIII, Diciembre 2002.

24. FERNANDEZ FREDES, Francisco. Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor. Lexis Nexis. Santiago de Chile, 2003.

25. GARCIA ALBERO, Ramón. "Non bis in ídem" Material y Concurso de Leyes Penales. Codecs. Barcelona.

26. GARCIA HUIDOBRO, Joaquín. “El Derecho ante la sociedad de Riesgos”. Revista de Derecho Público. Universidad de Chile. N° 63. Año 2002. Santiago de Chile.
27. GARRIDO MONTT, Mario. Derecho Penal. Parte General. Tomo I. Editorial jurídica de Chile. Santiago de Chile, 1997. GONZALEZ SAAVEDRA, Miguel. “Del Título IV sobre procedimiento de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores”. Gaceta Jurídica. N° 207. 1998. Santiago de Chile.
28. SANDOVAL LOPEZ RICARDO: “Derecho del Consumidor”, Editorial Jurídica de Chile, páginas 160 y 161.
29. MATCOVICH CORTEZ GONZALO: El nuevo procedimiento regulado en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, Editorial Lexis Nexis Chile, primera edición, año dos mil cuatro, página 89.
30. CORDON MORENO FAUSTINO: Sobre la legitimación en el Derecho Procesal, en Revista Chilena de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, volumen 25, N° 2°, año mil novecientos noventa y ocho, página 368.
31. CORDON MORENO FAUSTINO: “El acceso a la justicia civil de los derechos de los consumidores”, en Estudios sobre Consumo N° 16, 1989, página 124.
32. GRUNSTEIN AGUIRREZABAL MAITE: “El procedimiento para la defensa de intereses colectivos y difusos de consumidores y usuarios en la Ley N° 19.496”, en La protección de los derechos de los consumidores en Chile, Cuadernos de Extensión Jurídica N° 12, Universidad de Los Andes, año dos mil seis, página 159).