

A faint, blue-toned background image of a traditional set of scales of justice on the left and a wooden gavel on the right, positioned behind the title text.

conadecus

CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

REVISTA DE JURISPRUDENCIA DE CONSUMO



Informe proyecto de investigación

INTRODUCCIÓN

Los fondos concursables del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) siempre son una oportunidad para que las Asociaciones de Consumidores (AdCs) desplieguen esfuerzos en investigaciones que tengan por objeto realizar un aporte a la ciudadanía. Lo ha sido por medio de investigaciones aplicadas que comparando precios de bienes básicos o estudiando la composición de alimentos han puesto de manifiesto incumplimientos hacia los consumidores.

Esta vez Conadecus, a través de su equipo, se abocó a una revisión que, a más de 20 años de la existencia de acciones colectivas en Chile, aunque parezca increíble, carecía de un análisis sistematizado de los fallos dictados por los Tribunales de Justicia. Hoy, podemos afirmar que no existen textos, repositorios ni tesis que analicen íntegramente los fallos en materia de juicios colectivos.

Aunque en medio de esta investigación surgió un libro dirigido por un profesor de una importante universidad^[1], quien, vociferando el baluarte de la objetividad universitaria, pero defendiendo intereses privados, justificó las ocasiones en que los consumidores no han encontrado justicia, lo cierto es que no existen obras que aborden la completitud de la jurisprudencia de acciones colectivas. Después de todo, los resultados de esta investigación, nos encontramos en lo cierto o nos equivoquemos, arrojan que hemos sido los consumidores quienes hemos forzado a los Tribunales de Justicia a tomar postura en el arduo camino de la defensa de nuestros derechos.

Esta revista es sólo uno de los resultados de una investigación profunda, de horas de dedicación, y que no tiene por objeto abordar la complejidad y profusa cantidad de fallos en juicios colectivos, pues propugnar dicho resultado no sería sino una tarea que escapa a las hojas de esta revista. Tiene por fin objetivos más humildes. De un lado, dar a conocer los resultados de un análisis cuantitativo inexistente a la época: estadísticas sobre la base de 393 causas colectivas iniciadas desde el año 2004 a agosto de 2024, especificando el legitimado activo, el estado de la causa al cierre de esta investigación, los resultados de esta acción, la cantidad de años de tramitación y, en general, el estado de la cuestión en términos estadísticos. Por otro lado, cualitativamente, destacar algunos fallos emblemáticos de Tribunales de Justicia que han tomado definición en diversas materias de interés para

^[1] De la Maza Gazmuri, Íñigo, et. al. 2025. *Protección de los derechos de los consumidores: comentarios y sentencias de la Corte Suprema sobre la Ley 19.496*. Santiago, ediciones Der.



Informe proyecto de investigación

los consumidores, dando cuenta de la importancia del fallo en debates clave de la LPDC, o en mercados cuya relevancia es preponderante. De qué otra forma podríamos aprender si no es mirando los resultados del ejercicio de nuestras acciones.

Con todo, este análisis cuantitativo y cualitativo va de la mano con otro producto digno de destacar. www.jurisprudenciadeconsumo.cl es el producto principal de esta investigación y desarrollo del fondo concursable. Se trata de un buscador inédito en nuestro país. Una base jurisprudencial de la totalidad de fallos dictados por los tribunales de justicia en materia de juicios colectivos. Un buscador gratuito, de libre acceso, que integra todas las causas analizadas al momento de finalizar esta investigación y que será un aporte para todo aquel que quiera conocer cómo resuelven nuestros Tribunales de Justicia aquellas causas en que el Sernac o las AdCs defienden sus derechos.

Finalmente, los resultados cuantitativos y la exposición íntegra de las sentencias no aceptan tintes, no son la maleable opinión de quien se sienta a defender una posición por motivaciones egoístas, son, la verdad sea dicha, la desnuda realidad de más de 20 años de acciones en defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores. Con todo, Conadecus tiene una visión y misión clara: defender los derechos de los consumidores, y aquello fuerza también a emitir opinión y criticar, a veces ácidamente, aquellos fallos que golpean el corazón de la protección de los consumidores y así también se hará. Pero, por transparencia intelectual, así le haremos saber al lector cuando se trate de una opinión del grupo investigación.

Esperamos que la presente revista y el buscador jurisprudencial sean un aporte.

Le saluda atentamente.

Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Conadecus. Noviembre, 2025.

Hernán Calderón Ruiz, Presidente del Directorio

Camila Huispe Acosta, Abogada e investigadora del Proyecto

Antonio Olivares Contreras, Abogado e investigador del Proyecto

Sebastián Pérez Alvarado, Diseñador de la Revista

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Esta investigación tiene su origen en una solicitud de transparencia realizada al Sernac quien, en agosto de 2024, entregó a Conadecus una base de datos de juicios colectivos desde el año 2004 hasta aquel momento. Aquella base de datos solo daba cuenta del Tribunal de Primera instancia de la causa, el demandante, el demandado y el rol de la causa. A partir de dicho documento se revisaron 393 causas que conforman el universo de los resultados de esta investigación tanto cuantitativa como cualitativa. En esta sección se dan a conocer los resultados estadísticos más relevantes.

Gráfico 1. Demandantes por cada causa



En el presente gráfico se aprecia que, indiscutidamente, el Sernac ha sido quien más demandas ha promovido desde la dictación de la Ley, liderando con 249 acciones, seguida de 112 de AdCs y finalizando con 30 acciones de a lo menos 50 consumidores.

No obstante, una variable probable es que la Ley 21.081 que fortaleció al Sernac y, entre otras modificaciones, introdujo los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores, cuya vigencia total inició en 2020, presenta un antes y después en este campo, pues, observados las acciones promovidas antes y después del 2020, las cifras cambian radicalmente:

JURISPRUDENCIA DE CONSUMO

Gráfico 2. Comparativo de acciones promovidas por litigante antes y después del año 2020

En el gráfico anterior se puede observar que hasta antes del año 2020 el 67,9% de las acciones habían sido iniciadas por el Sernac, un 22,9% por AdCs y un 8,5% por un grupo de consumidores. En cambio, a partir de 2020, un 50% de las acciones fueron promovidas por el Sernac, un 45% por AdCs y un 5% por grupos de consumidores, siendo demostrativo de un emparejamiento entre el Sernac y las asociaciones.

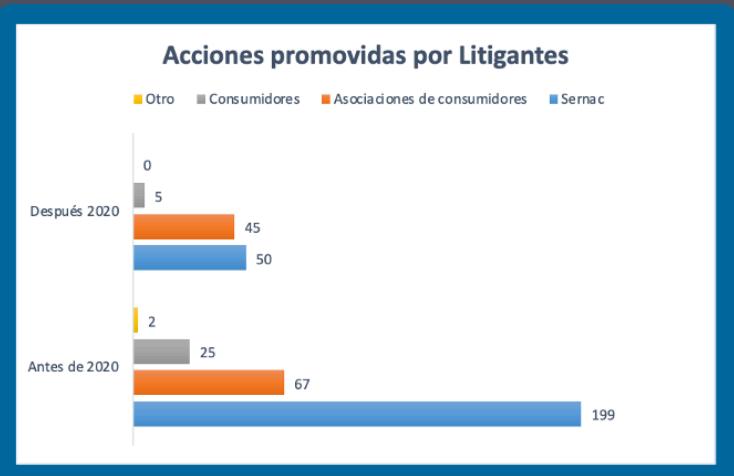


Gráfico 3. Cantidad de causas iniciadas por asociación de consumidores

En el gráfico anterior se puede observar que hasta antes del año 2020 el 67,9% de las acciones habían sido iniciadas por el Sernac, un 22,9% por AdCs y un 8,5% por un grupo de consumidores. En cambio, a partir de 2020, un 50% de las acciones fueron promovidas por el Sernac, un 45% por AdCs y un 5% por grupos de consumidores, siendo demostrativo de un emparejamiento entre el Sernac y las asociaciones.

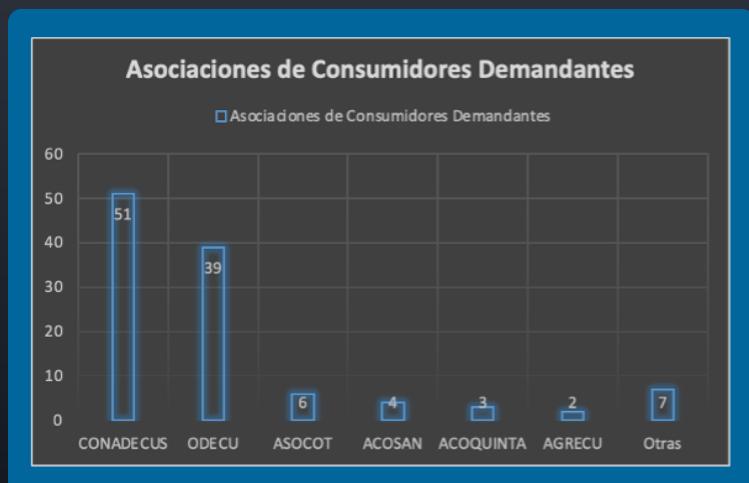


Gráfico 4. Estado global de las causas.

En cuanto al estado actual de los procedimientos, 123 de ellos finalizaron por sentencia (31,3% sobre el total de acciones existentes) y 121 por acuerdo (30,8% sobre el total de procesos), existiendo prácticamente una equivalencia en la forma de término. Además, 92 causas (23,4%) continúan en tramitación.

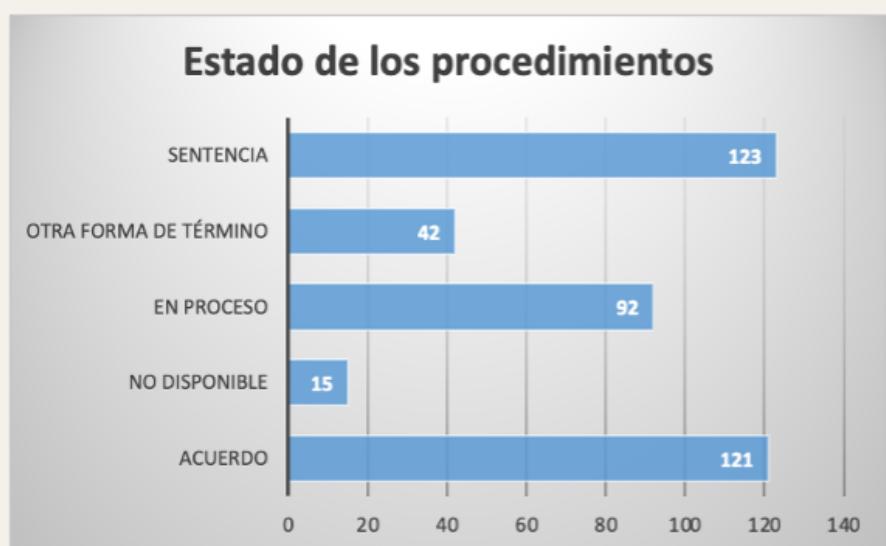


Gráfico 5. Comparativa porcentual de sentencias favorables y desfavorables a los consumidores

En cuanto al porcentaje de éxito de las causas terminadas por sentencia, un 41% de ellas (50 acciones) tuvieron un término desfavorable, esto es, que la sentencia de término del proceso desestimó la acción. Por su parte, un 59% (73 acciones) fue favorable a los consumidores acogiendo total o parcialmente la demanda. Este cálculo se realiza sobre la base de 123 acciones terminadas por sentencia considerando la decisión global del proceso según si acoge o rechaza la pretensión del demandante.



Gráfico 6. Estado de causas identificadas por demandante y comparativa

El gráfico anterior da cuenta del estado de los procedimientos, divido por demandante, sobre una revisión de la totalidad de las causas colectivas iniciadas. Permite vislumbrar rápidamente que tanto en el Sernac como en las AdCs nominal y porcentualmente lideran los acuerdos colectivos y que se produce una diferencia radical a la hora de comparar la existencia de sentencias.

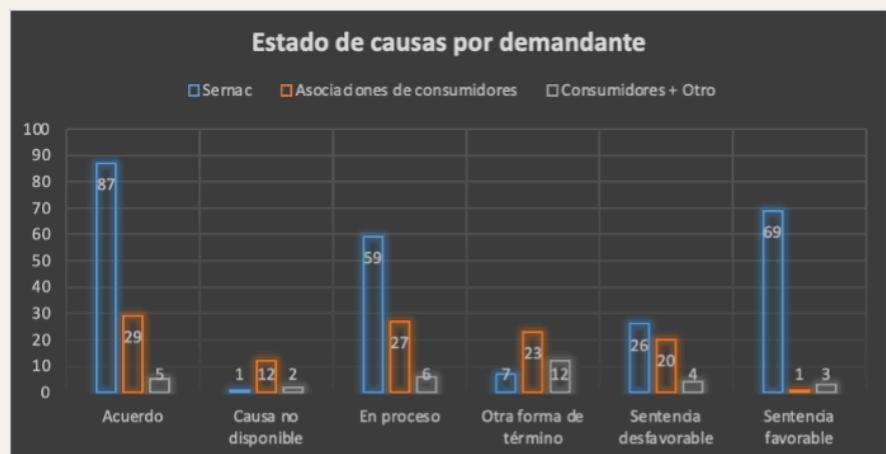


Gráfico 7 y 8. Comparativa en la forma de término de las causas entre Sernac y Asociaciones de Consumidores

Las gráficas anteriores permiten comparar la forma de término entre acciones promovidas por el Sernac y por AdCs. Para ambas gráficas se descontó aquellas que se encuentran en proceso, pues el objeto es solo comparar entre causas finalizadas. Así, se trata de 190 causas finalizadas por Sernac y 85 por AdCs. En el caso del Sernac un 45,8% finalizó por acuerdo, mientras que en las AdCs un 34,1% lo hizo por esa forma. Importante es la diferencia en cuanto a las sentencias, pues en el caso de Sernac un 50% terminó por sentencia definitiva, siendo un 36,3% favorables y un 13,7% desfavorables sobre el total. En el caso de las AdCs, un 24,7% finalizó por sentencia definitiva, correspondiendo 1,2% a favorables y 23,5% a desfavorables. Finalmente, en cuanto a otra forma de término, sólo el 3,7% de las causas del Sernac finalizó de esta manera, mientras que en la AdCs el porcentaje aumenta a un 27,1%, entendiendo por tal forma: abandonos del procedimiento, archivo de las causas, excepciones dilatorias acogidas o declaraciones de inadmisibilidad de la acción.

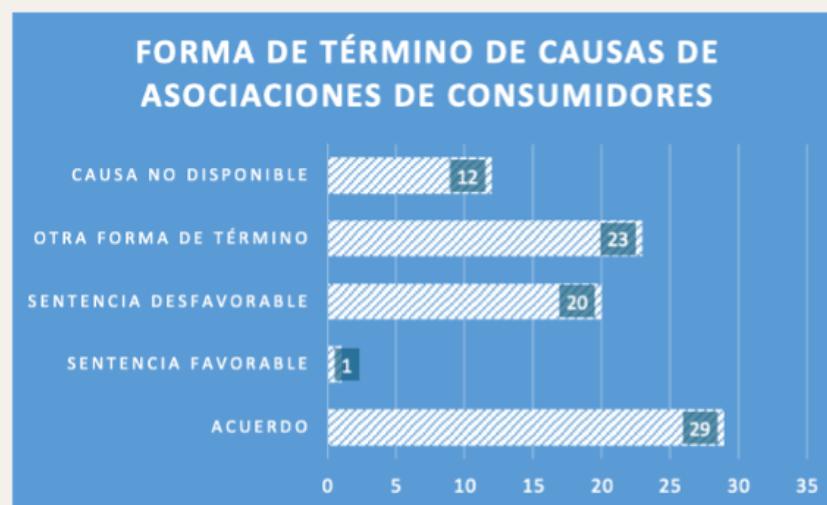
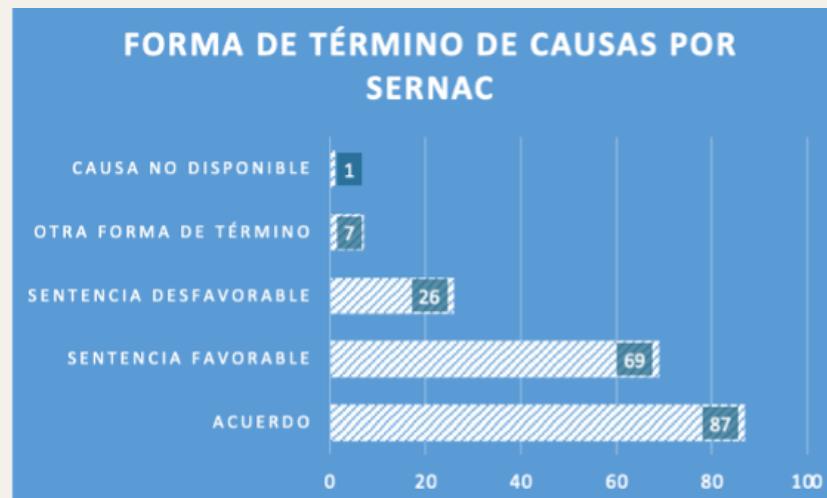


Gráfico 9. Tribunal que puso término a la causa, con inclusión de favorable o desfavorable a los consumidores.

Otra estadística de suma relevante es la instancia que ha puesto término al procedimiento. Por lejos la Corte Suprema lidera la finalización de los procesos, pues de las 123 acciones colectivas finalizadas con sentencia, 86 de ellas (69,9%) han finalizado con un pronunciamiento del máximo Tribunal. Por su parte, 25 causas (20,3%) finalizaron con un pronunciamiento de la Corte de Apelaciones y solo 12 causas (9,8%) finalizaron en sentencia de primera instancia.

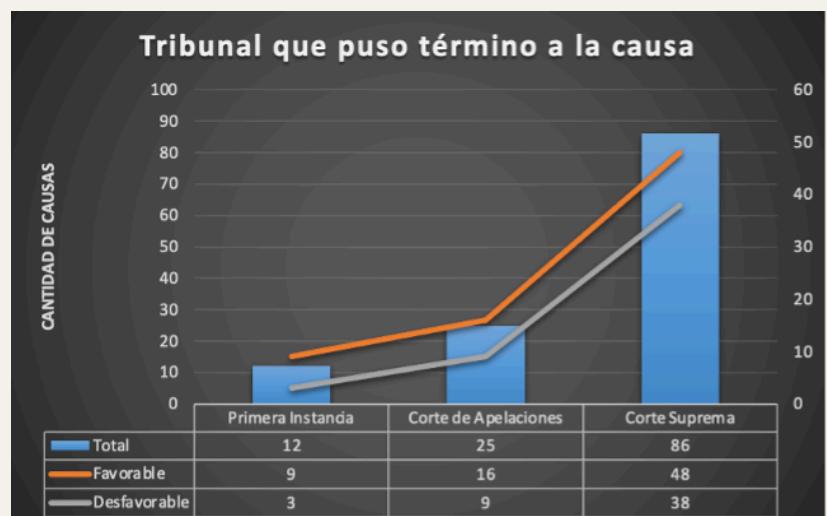


Gráfico 10. Mercados a los que pertenecen las sentencias dictadas.

En cuanto a la categoría de mercado en el que puede ubicarse la sentencia dictada, tres mercados concentran el 52,8% de las sentencias: Entretenimiento (25,3%), Financiero (17,9%) y Servicios Básicos (14,6%). Estas estadísticas permiten concluir las áreas más conflictivas para los consumidores. El mercado de Entretenimiento, pues se concentran los espectáculos que son pospuestos o cancelados intempestivamente. El mercado Financiero, donde se ubican causas por nulidad de cláusulas abusivas o el reclamo por cobros fuera de lo legal a consumidores, y el mercado de Servicios Básicos, donde una falla en electricidad o agua potable afecta a miles o decenas de miles de consumidores de un bien esencial.



Gráfico 11. Años de tramitación de la causa hasta obtener sentencia definitiva.

Otra estadística de suma relevante es la instancia que ha puesto término al procedimiento. Por lejos la Corte Suprema lidera la finalización de los procesos, pues de las 123 acciones colectivas finalizadas con sentencia, 86 de ellas (69,9%) han finalizado con un pronunciamiento del máximo Tribunal. Por su parte, 25 causas (20,3%) finalizaron con un pronunciamiento de la Corte de Apelaciones y solo 12 causas (9,8%) finalizaron en sentencia de primera instancia.



Gráfico 12. Cortes de Apelaciones que emitieron pronunciamiento en acciones colectivas

El gráfico se elaboró sobre la base de las 123 causas que finalizaron por sentencia, sin perjuicio de que existen más sentencias dictadas por Cortes de Apelaciones, pero cuyas causas pueden haber finalizado con posterioridad en un acuerdo ante la Corte Suprema. Como se podía pensar, Santiago concentra la mayor cantidad de sentencias, con el 69,9% de las dictadas. El resto de las Cortes de Apelaciones presenta una alta dispersión, sólo seguida por la Corte de Apelaciones de Valdivia con un 4,1%



REVISIÓN CUALITATIVA DE LOS FALLOS REVISADOS

Es necesario iniciar esta sección refiriéndose al análisis que se desarrolla en las páginas siguientes. Se trata de la elección de algunas causas relevantes en materia de consumo que no se decantan por la decisión aislada de un Tribunal, sino por su valor observado en conjunto, esto es, luego de la revisión de la sentencia de primera instancia, la decisión de la Corte de Apelaciones y, en los casos que aplica, la decisión de la Corte Suprema. Con todo, debemos dar cuenta que la elección responde a una decisión del equipo investigador que escogió aquellas que consideró más ilustrativas de distintas materias, pero siempre se tratará de un ejercicio decisorio, esto es, una elección entre distintos fallos.

Cabe resguardar al lector, desde ya, de algo que no podemos ocultar, y es que, como toda investigación, puede encontrarse con el humano error de un análisis que responde a los sesgos de los investigadores y que, por tanto, no cabe duda, puede discrepar en la importancia de estas sentencias. Dada una reciente publicación que analiza algunas acciones colectivas^[1], hemos decidido evitar reiterar un análisis sobre aquellos fallos que en dicha publicación ya fueron revisados en profundidad por distintos académicos, aunque algunos casos por su importancia, tampoco es posible dejar de lado.

ESTATUTO PROTECTOR DEL DERECHO DEL CONSUMO

ESTATUTO PROTECTOR DEL DERECHO DEL CONSUMO

«De qué se trató el caso»: Mediante sentencia de fecha 30 de agosto del 2013 el 17º Juzgado Civil de Santiago resolvió acoger íntegramente la querella infraccional y demanda en defensa del interés colectivos de los consumidores deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de “Air Madrid Líneas Aéreas S.A.” condenando a la demandada al pago de 50 UTM debido a que se acreditó durante la tramitación del juicio el incumplimiento del contrato de transporte a raíz del cese de operaciones y suspensión de vuelos en diciembre del año 2006. En lo interesante, el tribunal razonó en relación a la aplicación del estatuto protector lo siguiente:

^[1] De la Maza Gazmuri, Íñigo, et. al. 2025. Protección de los derechos de los consumidores: comentarios y sentencias de la Corte Suprema sobre la Ley 19.496. Santiago, ediciones Der.

JURISPRUDENCIA DE CONSUMO

NOVENO:

“Que cabe destacar que los derechos y obligaciones emanados de dichas normas son calificados dentro de la misma ley como irrenunciables anticipadamente, tal y como categóricamente lo indica el artículo 4 de la ya señalada Ley del Consumidor, ello debido al carácter protector de las mismas, y cuya finalidad es equilibrar las desigualdades de información entre el proveedor del servicio y el consumidor, a favor de éste último, como excepción al principio de libertad contractual y de autonomía de la voluntad establecido en el derecho privado, pero no por ello contraria a normas básicas del Estatuto Civil, tales como el artículo 1545 y 1546, disposiciones que en la especie son plenamente aplicables y de las cuales arrancan las reglas referidas en los fundamentos anteriores”.

En el mismo caso el tribunal dio por acreditadas las infracciones consagradas en los artículos 3, letra b) y d), 12, 13, 23 determinando con ello que en la especie se verificaron inobservancias al derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, falta a la seguridad, incumplimiento de los términos y condiciones, así como también una negación injustificada en la venta de bienes y servicios lo que finalmente constituyó una transgresión al deber de profesionalidad.

«Indemnización de perjuicios»: Asimismo, la sentencia ordenó a la demandada la restitución del precio del pasaje aéreo y otorgó a los consumidores afectados la suma de \$500.000 bajo la denominación de «compensación», que en estricto rigor dogmático, corresponde reconducir a la categoría de daño moral. Lo relevante de dicha apreciación jurisprudencial en torno a la procedencia de los daños extrapatrimoniales concedidos salta a la vista cuando se tiene presente que a la fecha de la dictación de la sentencia aún no entraba en vigencia la reforma introducida por la Ley N° 21.081 a la LPDC en torno al resarcimiento de este tipo de perjuicios. En lo pertinente el fallo concluyó:

TRIGÉSIMO PRIMERO:

Que en lo tocante a **la existencia de perjuicios derivados del incumplimiento**, ellos resultan evidentes y lógicos, y **no requieren mayor análisis, más que la revisión de los múltiples reclamos recibidos por el Servicio Nacional del Consumidor** y las denuncias tramitadas ante el Juzgado de Policía Local, aparejadas al juicio, sin que pueda omitirse el hecho que se trata de pasajes aéreos, los que tienen un alto precio de mercado, traduciéndose su pérdida en un detrimiento directo en el patrimonio de los perjudicados, sin contar con las historias personales de cada uno de ellos y las motivaciones que los llevaron a comprar boletos para viajar, bastando para ello leer alguno de los reclamos y observar que el incumplimiento de la Aerolínea dejó proyectos laborales, académicos, sociales, recreativos, etc. sin cumplir”.

El fallo del tribunal de primera instancia fue confirmado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago mediante sentencia de fecha 21 de noviembre del 2014 en el Ingreso Corte N° 855-2013, sin que las partes impugnarán dicha resolución posteriormente. La Corte de Apelaciones siguió el mismo razonamiento que el tribunal a quo sin pronunciarse con mayor profundidad sobre el asunto.

REVISIÓN CUALITATIVA DE LOS FALLOS REVISADOS

SERNAC CON INMOBILIARIA FRANCISCO DE AGUIRRE LIMITADA, ROL C-3942-2010, ANTE EL 30º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO. CORTE DE APPELACIONES DE SANTIAGO ROL 459-2017. CORTE SUPREMA, ROL 4065-2018.

«De qué se trató el caso»: Mediante sentencia de fecha 18 de octubre del 2016 el 30º Juzgado Civil de Santiago resolvió acoger parcialmente la demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de “Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada” sólo en cuanto optó por conceder la acción civil de indemnización de perjuicios, rechazando la querella infraccional. La demanda del Servicio fue deducida con ocasión de los daños y riesgos de seguridad que afectaron a los propietarios del Edificio “Don Luis” de la comuna de Maipú tras las graves fallas estructurales, de diseño y construcción que se evidenciaron con el terremoto del 27 de febrero del 2010. El inmueble fue declarado inhabitable y, con el tiempo, terminó demolido por el municipio.

En relación a la tramitación de este caso, lo que destaca del fallo es la discusión sobre la aplicabilidad de la LPDC en relación con la regulación especial contemplada en la Ley N° 19.472 que modificó el DFL N° 458 de 1975 sobre Ley General de Urbanismo y Construcción –en adelante “LGUC”- estableciendo normas relativas a la calidad de la construcción, pues, al momento en que el Servicio interpuso la demanda -08 de abril del 2010- aún no entraba en vigencia la modificación al artículo 19 que permitió demandar colectivamente en dicha sede. El tribunal, a fin de hacer responsable a la demandada, razonó lo siguiente:

DÉCIMO CUARTO:

Que el presupuesto de esta sentencia judicial, estriba en **dilucidar si la materia sometida al conocimiento de esta sentenciadora, efectivamente está regulada por la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC)**, pues sobre tal fundamento de derecho es que descansa la acción incoada por el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC (...).

DÉCIMO QUINTO:

Que, al efecto, la norma básica a analizar está dada por el **artículo 2 letra e) de la LPC**, que establece: "Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472 (...).

DÉCIMO SEXTO:

Que de **esta transcrita norma se desprende que no todos los contratos de venta de viviendas integran el ámbito de aplicación de la LPC**, sino que sólo aquellos que, en principio, reúnan las siguientes características:- Que sean contratos realizados por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización.- Que la materia no se refiera a las "normas sobre calidad" de la ley N° 19.472, que modificó el D.F.L. N° 458 de 1975, Ley General de Urbanismo y Construcciones, estableciendo precisamente normas relativas a la "calidad de las construcciones" (...).

DÉCIMO SÉPTIMO:

Que mientras el primer requisito concurre plenamente, pues la demandada es una empresa inmobiliaria; el segundo es objeto de controversia. El demandante afirma que no está ante la infracción de normas de calidad, sino que de "seguridad", pues en la construcción no se habrían observado los parámetros técnicos necesarios para evitar el daño al edificio. La demandada, a su turno, sostiene que la "seguridad" es un elemento propio de la "calidad", por lo que en autos sí se está invocando infracción a normas de calidad, y desde esa perspectiva, la LPC no sería aplicable, dado su carácter supletorio.

DÉCIMO SÉPTIMO:

Que, analizado el punto, es de constatar que la disociación entre normas de calidad y seguridad no se basa en disposición alguna, sino que en la sola interpretación de la demandante. La normativa en materia de construcción de viviendas no efectúa el distingo entre unas y otras, sino que les da un tratamiento unitario y global, antecedente que conspira abiertamente contra la dicotomía que la actora ha hecho valer para justificar la aplicación de la LPC; y más si se considera el carácter eminentemente técnico de la materia, donde una separación conceptual de esa relevancia debiera contar con algún respaldo en la regulación pertinente. La citada ley N° 19.472, que estableció normas relativas a la "calidad de las construcciones", introdujo normas generales y transversales en lo que a la construcción se refiere, sin especificar qué se debía entender por "calidad", y menos que ésta no fuera de la mano con y no cubriera a la "seguridad".

VIGÉSIMO:

Que es inconcuso que este deber de adoptar medidas de “control de calidad”, a fin de que la obra se ejecute conforme a toda la normativa de construcción, y aún más, a los planos y especificaciones del proyecto de que se trate, apunta a que haya un control sobre los distintos aspectos de lo que se está construyendo, y principalmente, sobre la **“seguridad de la obra en sí, al ser naturalmente el factor más trascendente, pues compromete la vida e integridad física de los futuros ocupantes.** Merced a la amplitud de dicho deber legal, mal podría sostenerse que ese “control de calidad” no engloba a la “seguridad”.

VIGÉSIMO SEGUNDO:

1

Que, por último, está la ley N° 20.443, publicada en el Diario Oficial el 23 de noviembre de 2010 (por lo que no rige a los hechos que motivan este proceso), y que extiende expresamente el procedimiento de demandas colectivas a juicios por daños o perjuicios en la “calidad de las construcciones”, ley que tampoco hace la diferenciación entre “calidad” y “seguridad”, y sin que en toda la historia fidedigna de su establecimiento, y disponible en el portal web del Congreso Nacional, se haga alguna alusión en tal sentido. De seguirse la argumentación del SERNAC, habría que entender que en virtud de la ley N° 20.443 solo se podrían fundar demandas colectivas por infracción de normas de “calidad”, mientras que la LPC serviría para fundar aquellas surgidas por la infracción de normas de “seguridad”, **concepción que además de estar desprovista de fuente normativa, aparece como forzada y artificiosa.**

VIGÉSIMO TERCERO:

Que, por estas consideraciones, **se estima que la LPC no es, en principio, aplicable en la especie, al no concurrir el requisito de que la materia ventilada no se trate de la infracción de normas de calidad de las construcciones.**

VIGÉSIMO CUARTO:

Que, *no obstante lo anterior, la LPC, en su artículo 2 bis, dispone que sus normas sí podrán ser aplicables a las actividades de construcción, en los tres casos excepcionales contemplados en sus letras a), b) y c), y que es necesario abordar por si alguno de ellos es procedente (...).*

VIGÉSIMO QUINTO:

(...) Distinta es la conclusión, empero, a la que se arriba con la letra b), que acepta la aplicación de la LPC a actividades de construcción, 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. Habida consideración que la de autos es precisamente una demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores, con solicitud de declaración de indemnización de perjuicios, esta excepción sí se configura, permitiendo postular en la especie la aplicación de la mentada LPC (...).”

«Indemnización de perjuicios»: Una vez que el tribunal determinó la aplicación de la LPDC al caso concreto, en lo relativo al indemnización de perjuicios estimó lo siguiente:

VIGÉSIMO SEXTO:

Es de hacer presente en este considerando que, si bien la acción se apoya en imputar a la demandada infracciones a la LPC, ello no obsta a que esta sentenciadora, conforme a la **máxima iura novit curia**, pueda corregir tal fundamento de derecho, aplicando en su lugar el que se estima correcto, la Ley General de Urbanismo y Construcciones. En esta corrección se mantiene intacto el fundamento de hecho invocado: un acto imputable que redundó en un daño a los consumidores y que no ha sido indemnizado. **Solo se rectifica la norma legal aplicable a ese hecho que sirve de causa de pedir, en ejercicio de una atribución inherente a los jueces civiles, como es la aplicación del derecho** (en este sentido se ha pronunciado reiteradamente la Corte Suprema de Justicia, como en sentencia de 6 de mayo de 1964, R.D.J., t. 61, sec. 1^a, p. 81; y en sentencia de 11 de octubre de 1966, R.D.J., t. 63, sec. 1^a, p. 364)."

VIGÉSIMO SÉPTIMO

(...) Que es este último, el beneficiario (normalmente un banco), el que, en caso de destrucción del inmueble por sismo, recibe la indemnización de la aseguradora, y que consiste básicamente en la suma de dividendos pactados a plazo y pendientes de pago por parte del comprador asegurado.

Los consumidores, de este modo, no son "indemnizados" en los genéricos términos planteados por la demandada. Ellos se ven liberados de seguir pagando dividendos futuros, y eventualmente reciben algún pago menor por cobertura de habitabilidad, devolución de primas u otro concepto, pero de todas maneras se mantienen en un estado de falta de reparación de múltiples perjuicios a los que se ven expuestos, como los enunciados en el considerando trigésimo segundo.

CUADRAGÉSIMO PRIMERO:

Que, habida cuenta que el monto a indemnizar no está determinado ni es único, sino que es determinable y podrá variar de consumidor en consumidor (aunque los conceptos indemnizatorios son exactamente los mismos), no es procedente acoger lo solicitado por la actora, en cuanto a que se prescinda de la necesidad de la comparecencia de los interesados, posibilidad ésta prevista en el artículo 53 C inciso 2º de la LPC, y que supone que el proveedor cuenta con la información necesaria para proceder sin más a la indemnización, lo que no se observa completamente en la especie, al requerirse datos que emanan de terceros, como lo relativo al dominio vigente al momento del terremoto, de seguros o de arrendamiento, circunstancias éstas que son los propios afectados los que deben proporcionarlas".

Así las cosas, el tribunal en un principio descarta la aplicación de la Ley 19.496 (LPDC) al conflicto, toda vez que la conducta de la demandada corresponde más bien analizarla bajo la inobservancia de las normas de calidad en la construcción reguladas por la Ley General de Urbanismo y Construcciones (LGUC) y su ordenanza. No obstante, luego de examinar cada una de las tres excepciones del artículo 2 bis LPDC que permiten aplicar la ley a actividades de construcción finalmente determina que el objeto del litigio se subsume en la hipótesis consagrada en la letra b) del referido precepto.

En ese orden de ideas el fallo establece un límite, resuelve que la LPDC aplica parcialmente solo en cuanto al procedimiento de acciones colectivas, más no se extiende al fondo o sustantivo del asunto. Se precisa que la aplicación de la LPC es excepcional y no procedería imponer multas basadas en el artículo 24 LPDC para sancionar la conducta de la demandada. Sin embargo, bajo el principio *iura novit curia*, el tribunal “subsana” las normas alegadas por Sernac para sustentar su pretensión y decide conforme al artículo 18 de la LGUC, que impone responsabilidad objetiva al primer vendedor de una construcción por fallas o defectos estructurales, haciéndolo responsable bajo dichos parámetros.

El fallo del tribunal de primera instancia fue confirmado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago mediante sentencia de fecha 16 de octubre del 2017 en el Ingreso Corte N° 459-2017, sin declarar razonamientos sustantivos en relación al fondo del asunto.

En cambio, la Corte Suprema conociendo de los recursos de casación fue más allá, y así, mediante sentencia de fecha 09 de julio del 2018, Ingreso Corte N° 4065-2018, resolvió revocar parcialmente la sentencia de primera instancia en la parte que rechazó la acción infraccional. En efecto, la Corte estimó que al haberse acreditado una afectación al interés colectivo y/o difuso de los consumidores consecuencialmente se tendría que haber verificado una contravención al deber de seguridad en el consumo y el deber de indemnizar a los consumidores, razón por lo que culmina estableciendo que la responsabilidad infraccional está relacionada y no puede desvincularse de la indemnización de perjuicios. Finalmente, la Corte condenó a la demandada al pago de **50 UTM** por la totalidad de las infracciones. En lo pertinente, razonó lo siguiente:

SEXTO:

Que la protección jurídica de los consumidores es un fenómeno innegable en la realidad legislativa de los últimos decenios en varios países, movimiento dentro del cual se han desarrollado mecanismos procesales para resguardar los denominados intereses supraindividuales, difusos o colectivos, cuyas manifestaciones más evidentes se presentan en el ámbito de la defensa de los derechos de los consumidores. Este derecho apunta a reconocer el rol que los consumidores tienen en la economía, amparándolos ante problemas tales como la publicidad engañosa, la responsabilidad por productos defectuosos o la imposición de cláusulas abusivas. En cuanto a la aplicación de esta normativa a la actividad de la construcción, no cabe duda de que esta última se encuentra regulada por una ley especial, la Ley General de Urbanismo y Construcción, no obstante lo cual el legislador permitió en forma excepcional la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en aquellos casos a que se refiere su artículo 2° bis. Sin embargo, el alcance de esta excepción ha dado lugar a distintas interpretaciones (...).

SÉPTIMO:

(...) El mismo autor sostiene que la Ley de Protección al Consumidor es aplicable a los contratos de venta de viviendas en aquello que no diga relación con las normas sobre calidad u otras materias regidas por leyes especiales, por lo que determinar su ámbito de aplicación necesariamente implica una labor interpretativa destinada a establecer qué materias reguladas por la Ley N° 19.496 no lo están, a su vez, en la legislación especial, esto es, en la Ley General de Urbanismo y Construcciones (Ley N° 19.472), ya que esta última reglamenta lo relativo a la responsabilidad por fallas o defectos de la construcción, contemplando la reclamación de dicha responsabilidad ante la justicia ordinaria. Sin embargo, el problema consiste en que, *habiendo el artículo 2° letra e) de la Ley de Protección al Consumidor excluido todo lo relativo a la calidad de las viviendas, su artículo 2° bis incluye las acciones indemnizatorias basadas en el interés colectivo o difuso de los consumidores, sin efectuar referencia alguna a la responsabilidad infraccional (...).*

DÉCIMO:

Que respecto de los contratos de venta de viviendas, 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, la Ley N° 19.496 resulta plenamente aplicable. Lo relevante en tales casos será dilucidar si la conducta que se reprocha afecta o no al interés difuso o colectivo de un grupo indeterminado de personas. Lo expuesto permite concluir que, aun cuando el artículo 2º letra e) dispone que en los contratos de venta de viviendas la Ley de Protección al Consumidor no será aplicable en aquello que diga relación con las normas sobre calidad de la construcción, **si la acción deducida se basa en la transgresión al deber de seguridad y de indemnizar en forma adecuada y oportuna, en la medida que el actuar que se imputa a la demandada afecte al interés difuso o colectivo de los consumidores, la citada ley resulta aplicable.**

UNDÉCIMO:

Que, a la luz de lo expuesto en los razonamientos que anteceden, no resulta posible desvincular la infracción de la correspondiente indemnización, ya que la existencia de una conducta que da lugar a la indemnización necesariamente tiene su origen en la existencia de una infracción, en este caso, a la Ley de Protección al Consumidor, de manera que no hay razón alguna para no aplicar la responsabilidad infraccional en aquellos casos en que sí está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores. En efecto, la indemnización solicitada se vincula con la contravención al deber de seguridad, al de indemnizar en forma adecuada y oportuna, y al de profesionalidad, los que se encuentran contemplados en la Ley N° 19.496. Consecuencialmente, establecido el incumplimiento con ocasión de una infracción a la ley y reuniéndose los requisitos necesarios para acceder a la reparación pecuniaria, corresponde aplicar la sanción que contempla esta normativa. Por lo demás, si bien las fallas o defectos que presentó el Edificio Don Luis se vinculan con el incumplimiento de normas sobre la calidad de la construcción contenidas en la Ley N° 19.472, el inmueble adquirido por los consumidores presentó defectos que lo transforman en un bien inseguro que puso en peligro la integridad física de sus habitantes y los bienes que se encontraban en él y, si en tal contexto se accedió a la indemnización solicitada bajo el amparo de la Ley de Protección al Consumidor, la infracción en que se basa tal reparación necesariamente conlleva la aplicación de la sanción que este último cuerpo normativo contempla.

UNDÉCIMO:

(...) **Ya que la responsabilidad infraccional no puede desvincularse de la indemnización"**

SERNAC CON SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD, ROL C-2231-2017, ANTE EL 1º JUZGADO DE LETRAS DE OSORNO. CORTE DE APPELACIONES DE VALDIVIA, ROL 679-2020. CORTE SUPREMA, ROL 134.255-2020.

«De qué se trató el caso»:

Mediante sentencia de fecha 30 de junio del 2020 el 1º Juzgado de Letras de Osorno resolvió acoger parcialmente la querella infraccional y demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la “Sociedad Austral de Electricidad S.A.” –en lo sucesivo SAESA- con ocasión de la suspensión del suministro eléctrico debido al temporal de junio del 2017 que afectó a la Región de la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.

El fallo rechazó la querella infraccional puesto que la empresa eléctrica ya había sido condenada bajo los mismos presupuestos fácticos por la Superintendencia de Electricidad y Combustible –adelante “SEC”- no obstante, en lo medular otorgó indemnización a los consumidores afectados distinguiendo entre dos categorías: aquellos que habían recibido una compensación automática mediante descuentos en sus boletas de electricidad de aquellos que no la recibieron puesto que no superaron los umbrales de interrupción respecto al suministro de servicio eléctrico, los diferenció por región, en moneda reajustable. En lo pertinente, el tribunal razonó lo siguiente en relación a la aplicación de lo preceptuado en los artículos 12, 23 y 25 de la LPDC:

DÉCIMO SEXTO:

Dada la generalidad del artículo 12, repetitivo de la norma general del artículo 1.545 del Código Civil, el Tribunal considera que serían aplicables los artículos 23 y 25 de la Ley 19.496, preferentemente el primero, pues el segundo emplea vocablos que sugieren voluntad inequívoca o deliberada de no cumplir con lo pactado, y no incumplimiento por otras razones, como la negligencia. Así, el Tribunal estima que las circunstancias de que SAESA no suministrara electricidad a los usuarios de manera continua e ininterrumpida, en particular a los de baja y media tensión, por más de 20 y 10 horas, respectivamente, en un periodo de 12 meses; y que no entregara oportuna atención y corrección a la interrupción del suministro, constituyen infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, pues en la prestación del servicio de suministro eléctrico, con negligencia, causó menoscabo a los consumidores, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad y seguridad de dicho servicio; de lo cual, por cierto, debe responder.

DÉCIMO SÉPTIMO:

Dada la generalidad del artículo 12, repetitivo de la norma general del artículo 1.545 del Código Civil, el Tribunal considera que serían aplicables los artículos 23 y 25 de la Ley 19.496, preferentemente el primero, pues el segundo emplea vocablos que sugieren voluntad inequívoca o deliberada de no cumplir con lo pactado, y no incumplimiento por otras razones, como la negligencia. Así, el Tribunal estima que las circunstancias de que SAESA no suministrara electricidad a los usuarios de manera continua e ininterrumpida, en particular a los de baja y media tensión, por más de 20 y 10 horas, respectivamente, en un periodo de 12 meses; y que no entregara oportuna atención y corrección a la interrupción del suministro, constituyen infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, pues en la prestación del servicio de suministro eléctrico, con negligencia, causó menoscabo a los consumidores, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad y seguridad de dicho servicio; de lo cual, por cierto, debe responder.

DÉCIMO OCTAVO:

En consecuencia, el Tribunal considera que no puede multar nuevamente a SAESA, pues transgrediría el principio NON BIS IN IDEM, regla básica que impide sancionar a un acusado 2 veces por los mismos hechos, en este caso, de naturaleza infraccional. Por consiguiente, las multas son improcedentes.

DÉCIMO NOVENO:

Pero, establecido que SAESA es responsable de infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, corresponde declarar la forma en que tales hechos afectaron el interés colectivo de los consumidores; esto es, una de las peticiones concretas de la demanda de protección del interés colectivo de los consumidores (...).

«Indemnización de perjuicios»: En lo relativo a la determinación de los grupos de consumidores, el tribunal distinguió:

VIGÉSIMO PRIMERO:

La Auditoría del pago de compensaciones revela que los consumidores afectados alcanzaron a 56.761; que SAESA compensó automáticamente a 17.364 consumidores, mediante descuentos en las boletas y facturas de Agosto y Septiembre de 2.017; y que no compensó a los otros 39.397 consumidores, por no haber experimentado interrupción superior a 20 y 30 horas. En consecuencia, se impone, - en primer lugar -, indemnizar a estos 39.397 consumidores no compensados automáticamente, urbanos y rurales. Al efecto, para los consumidores de la Novena Región de La Araucanía y Décimo Cuarta Región de Los Ríos se fijará una indemnización equivalente a 1/3 de Unidad de Fomento vigente a la fecha en que se pague; y para los consumidores de la Décima Región de Los Lagos se fijará una indemnización equivalente a 1/2 de Unidad de Fomento vigente a la fecha en que se pague, por haber experimentado dos interrupciones de suministro, por más días en total. En segundo lugar corresponde indemnizar también a los consumidores compensados automáticamente, urbanos y rurales. Al respecto, para los consumidores de la Novena Región de La Araucanía y Décimo Cuarta Región de Los Ríos se fijará una indemnización equivalente a 2/3 de Unidad de Fomento vigente a la fecha en que se pague; y para los consumidores de la Décima Región de Los Lagos se fijará una indemnización equivalente a 3/4 de Unidad de Fomento vigente a la fecha en que se pague, por haber experimentado dos interrupciones de suministro, por más días en total (...)".

Con fecha 14 de octubre del 2020 la Ilustrísima Corte de Valdivia en el Ingreso Corte N° 679-2020 dio un vuelco a lo resuelto por el tribunal de primera instancia: Revocó íntegramente la sentencia definitiva y rechazó las acciones deducidas por el Servicio. ¿El fundamento? La primacía del principio de especialidad. Se determinó la aplicación con preponderancia de la normativa sectorial por sobre el régimen general de la LPDC. En lo medular la resolución argumentó:

QUINTO:

*Que, conforme a lo expuesto, el Sr. Juez de la instancia yerra al conceder indemnizaciones a favor de clientes de la demandada, que habían sido previamente indemnizados por estos hechos; fundando su resolución en el artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), vigente desde el día 07 de marzo de 1997; no obstante que la normativa especial que regula al sector eléctrico fue dictada con posterioridad. En este sentido, el artículo 23 de la LPC, el artículo 225 de LGSE y el artículo 222 del Reglamento Eléctrico y 15 y siguientes de la Ley N°18.410 regulan las mismas materias; por ende, **en el caso puntual debe primar el principio de especialidad, debiendo aplicarse en definitiva las normas sectoriales, que por redacción son más específicas que aquellas contenidas en la LPC. En conclusión, la LPC sólo tiene aplicación como norma complementaria o supletoria, sin que ésta pueda estar superpuesta a las otras; aclarado además que las normas sectoriales tienen fecha de dictación posterior a la LPC y, teniendo la misma jerarquía, cobran aplicación preferente en estas materias**".*

Decisión que mantuvo la Corte Suprema conociendo de los recursos de casación en el fondo interpuestos en contra de la sentencia de segunda instancia. Al respecto, con fecha 16 de mayo del 2022, Ingreso Corte 134.225-2020, el excellentísimo tribunal resolvió rechazar las referidas impugnaciones al no denunciarse de modo eficiente cuáles eran las reglas reguladoras de la prueba que se vieron vulneradas, pero aun así optó por pronunciarse conforme al quid del asunto lo siguiente:

UNDÉCIMO:

Que al contrastar la normativa antes reseñada con el caso que nos ocupa se puede apreciar que en ambos procesos la conducta infraccional que se reprocha a Sociedad Austral de Electricidad es la interrupción del servicio eléctrico en la zona de su concesión durante los días 16 y 19 de junio del año 2017, invocándose un mismo sustento normativo, como es el deber de suministrar electricidad de manera continua e ininterrumpida a los usuarios así como la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia. Ciertamente -cabe señalar- la normativa eléctrica contiene otras esferas de protección de carácter eminentemente técnico, del mismo modo que la Ley del Consumidor también comprende un amplio espectro de derechos del consumidor, pero, en lo que aquí interesa, las materias que se reprochan por el Servicio Nacional del Consumidor no difieren de aquellas que se encuentran reguladas en la ley eléctrica y que fueron sancionadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

DÉCIMO TERCERO:

Que del precepto antes transscrito se desprende que la normativa contenida en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor solo resulta aplicable a servicios regulados por leyes especiales cuando la materia objeto del reproche no se encuentre prevista en la ley sectorial. Y lo cierto es que esta hipótesis de excepción no se configura en la especie, pues, tal como se viene constatando, la normativa sectorial eléctrica tipifica la misma conducta infraccional que aquí se denuncia: incumplimiento del deber de las concesionarias de suministrar electricidad de manera continua e ininterrumpida a los usuarios así como la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia. Ciertamente -cabe señalar- la normativa eléctrica contiene otras esferas de protección de carácter eminentemente técnico, del mismo modo que la Ley del Consumidor también comprende un amplio espectro de derechos del consumidor, pero, en lo que aquí interesa, las materias que se reprochan por el Servicio Nacional del Consumidor no difieren de aquellas que se encuentran reguladas en la ley eléctrica y que fueron sancionadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

DÉCIMO CUARTO:

Que, siguiendo esta línea de razonamiento, una vez constatado que existe un estatuto especial contenido en la Ley General de Servicios Eléctricos, en su Reglamento, y en la Ley que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustible, donde se regula precisamente la hipótesis de interrupción del servicio eléctrico, y siendo un hecho del proceso que SAESA fue sancionada por infracción a la referida normativa sectorial, entonces solo cabe concluir que la conducta aquí denunciada por el Servicio Nacional del Consumidor no se encuadra en la excepción prevista en el artículo 2 bis letra a) de la Ley N° 19.496, pues la indisponibilidad del suministro y la oportuna atención es una materia que sí se encuentra expresamente prevista en el estatuto eléctrico.

SERNAC CON CGE DISTRIBUCIÓN S.A., ROL C-34785-2017, ANTE EL 11º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, ROL 8383-2020. CORTE SUPREMA, ROL 275-2021.

«De qué se trató el caso»:

Mediante sentencia de fecha 15 de junio del 2020 el 11º Juzgado Civil de Santiago resolvió rechazar tanto la querella infraccional como la demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de “CGE Distribución S.A.” –en adelante CGE- producto de los masivos y prolongados cortes del suministro ocurridos en junio y julio de 2017 –principalmente en la Región Metropolitana, O’Higgins, Maule y Biobío–, atribuyendo a la empresa incumplimientos a los deberes de continuidad y calidad del servicio.

La sentencia, aun cuando reconoce la aplicabilidad de la LPDC en la materia y que los hechos se situarían dentro de dicho ámbito de atribución, descarta la posibilidad de hacer responsable a CGE tras examinar el estatuto eléctrico: el tribunal determinó que el legislador permitió ciertos umbrales temporales de interrupción del servicio eléctrico sin que fuera posible verificar la responsabilidad de la empresa eléctrica, así, en el caso de marras las suspensiones se mantendrían dentro de los referidos parámetros sectoriales. Verificado ese extremo, el tribunal concluyó que no se configura infracción y, por ende, no procederían multas ni indemnizaciones. En lo sustancial, el tribunal estableció:

NOVENO:

El legislador nacional al tiempo de crear el sistema eléctrico estableció dos cuestiones que resultan del todo trascendente al tiempo de resolver la controversia que ha planeado el SERNAC.

Por un lado a las empresas concesionarias de servicio público de distribución les impuso la obligación de suministrar la electricidad a sus usuarios de manera continua e ininterrumpida, salvo las excepciones legales y reglamentarias, debiendo velar por el cumplimiento de los estándares y normas de calidad de servicio que establece la ley (artículos 145 y 221 del Reglamento).

En este contexto es que la calidad del servicio importa, entre otros parámetros, la satisfacción oportuna de las solicitudes de servicio, en los términos y condiciones establecidos en este reglamento; el cumplimiento de los plazos de reposición de suministro; la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos; la continuidad del servicio, entre otros aspectos.

Pero al mismo tiempo el legislador les otorgó un margen de tiempo en el cual, a los efectos de la legislación eléctrica, resulta impune el no cumplir con la obligación de suministro en los términos que la ley les exige.

En el caso de autos esto es justamente lo que ha ocurrido.

El suministro y distribución de energía eléctrica se ha visto suspendido; sin embargo ello ha ocurrido dentro de los parámetros que la ley acepta.

DÉCIMO CUARTO:

El legislador nacional al tiempo de crear el sistema eléctrico estableció dos cuestiones que resultan del todo trascendente al tiempo de resolver la controversia que ha planeado el SERNAC.

Por un lado a las empresas concesionarias de servicio público de distribución les impuso la obligación de suministrar la electricidad a sus usuarios de manera continua e ininterrumpida, salvo las excepciones legales y reglamentarias, debiendo velar por el cumplimiento de los estándares y normas de calidad de servicio que establece la ley (artículos 145 y 221 del Reglamento).

En este contexto es que la calidad del servicio importa, entre otros parámetros, la satisfacción oportuna de las solicitudes de servicio, en los términos y condiciones establecidos en este reglamento; el cumplimiento de los plazos de reposición de suministro; la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos; la continuidad del servicio, entre otros aspectos.

Pero al mismo tiempo el legislador les otorgó un margen de tiempo en el cual, a los efectos de la legislación eléctrica, resulta impune el no cumplir con la obligación de suministro en los términos que la ley les exige.

En el caso de autos esto es justamente lo que ha ocurrido.

El suministro y distribución de energía eléctrica se ha visto suspendido; sin embargo ello ha ocurrido dentro de los parámetros que la ley acepta.

SÉPTIMO:

(...) De acuerdo al contexto que precede, según se ha indicado el artículo 16 B de la Ley N° 18.410 es compatible tanto con la infracción establecida en el artículo 25 de la Ley de Protección de Derechos de Consumidor y con el derecho a ser indemnizado, establecido en el artículo 3 inciso primero literal e) de este último cuerpo normativo. En efecto, en su establecimiento se persigue una naturaleza distinta, cautelando la primera el orden público económico -artículo 16 B de la Ley N° 18.410-, la segunda, el orden público -artículo 25 de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor- y la indemnización de perjuicios tiene, derechosamente, un carácter resarcitorio, que no tiene la compensación establecida en la normativa sectorial"

Resulta particularmente llamativo que dos fallos dictados por distintas Cortes de Apelaciones del país, con apenas un mes de diferencia, arriben a conclusiones tan disímiles y abiertamente contradictorias entre sí respecto de la correcta aplicación del derecho para resolver el mismo fondo del asunto.

Al igual que el caso anterior, el fallo quedó firme mediante sentencia de fecha 11 de junio del 2021, Ingreso Corte N° 275-2021, toda vez la Corte Suprema también rechazó los recursos de casación opuestos, en esta oportunidad, por manifiesta falta de fundamento.

» Una situación similar ya había ocurrido anteriormente en la tramitación de la causa Rol C-3050-2017, caratulada "Sernac con la Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán" -en lo sucesivo Copelec-, ante el 1° Juzgado Civil de Chillán producto de las interrupciones del servicio que acontecieron durante junio de 2017 en la Región del Biobío debido a los malos eventos climáticos. En sede administrativa, la SEC alcanzó a sancionar a Copelec con 1.000 UTM y el tribunal de primera instancia mediante sentencia de fecha 29 de mayo del 2020 acogió parcialmente la demanda, ordenando al proveedor al pago de una multa ascendiente a 300 UTM, verificándose en la especie la inobservancia al artículo 25 de la LPDC, más no dio lugar a la reparación de los daños por falta de prueba.

Posteriormente, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Chillán mediante resolución de fecha 20 de enero del 2021, Ingreso Corte N° 370-2020, revocó la multa de conformidad con el principio "non bis in idem" al considerar que el mismo hecho infraccional ya había sido sancionado y/o juzgado más de una vez. Decisión que finalmente quedó firme con fecha 6 de junio del 2020 luego de que la Corte Suprema a través del Ingreso Corte N° 11.574-2021 rechazara los recursos de casación interpuestos declarando que la LPDC solo resultaría aplicable a servicios regulados por leyes especiales cuando la materia objeto del reproche no se encontrara prevista en la ley sectorial ».

» Una causa un tanto particular fue el proceso Rol C-64-2016, caratulado "Sernac con Edelaysen", en donde el Juzgado de Letras y Garantía de Puerto Aysén aprobó un acuerdo celebrado entre las partes que sólo zanjó lo referente a la reparación de los perjuicios de 475 consumidores, dejando a salvo de forma expresa la responsabilidad infraccional.

Así las cosas, el procedimiento colectivo continuó su curso y con fecha 01 de agosto del 2019 el tribunal resolvió acoger la querella infraccional interpuesta por Sernac ordenando a la demandada al pago de 50 UTM por haberse demostrado que la empresa eléctrica incumplió el deber de profesional que le asistía en la correcta toma de la lectura del consumo eléctrico. En efecto, entre junio y julio de 2015, los medidores de energía de ciertos sectores relativos a las localidades de Puerto Aysén y Puerto Chacabuco registraron mediciones muy por debajo del consumo efectivo, y luego, al corregirse, reflejaron cobros excesivos en las cuentas de luz de los respectivos consumidores.

En el referido caso, a diferencia de los demás mencionados en esta materia, el demandado ni siquiera controvirtió la aplicación de la LPDC en relación a la resolución del conflicto. De esta manera el tribunal dio por indubitable la calidad de "proveedor del servicio de suministro eléctrico", dedicándose sólo a razonar acerca de la procedencia de las infracciones alegadas por el demandante, en relación a los artículos 12 y 23 de la LPDC. Ninguna de las partes impugnó la sentencia definitiva».

ARTÍCULO 16: HIPÓTESIS SOBRE CLÁUSULAS ABUSIVAS

SERNAC EN CONTRA DE FINANCIERA LA ELEGANTE SAC LIMITADA, ROL C-2820-2011, ANTE EL 3º JUZGADO DE LETRAS DE COQUIMBO. CORTE DE APELACIONES DE LA SERENA, ROL 669-2016. CORTE SUPREMA, ROL 34.507-2017

«De qué se trató el caso»:

Mediante sentencia de fecha 30 de noviembre de 2015 el 3º Juzgado de Letras de Coquimbo resolvió acoger parcialmente la querella infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de "Financiera La Elegante Sac Limitada" (en adelante "La Elegante"), sin dar lugar a la indemnización de perjuicios reclamada por falta de prueba, al no acreditarse suficientemente la existencia o cuantía de los cobros excesivos ocasionados por las aludidas estipulaciones. El tribunal multó a la demandada con 120 UTM al determinar la existencia de cláusulas que califican como abusivas según lo estatuido en el artículo 16, letra a) y g) de la LPDC, extendiendo las inobservancias a lo contemplado en el artículo 3, letra a), del mismo cuerpo normativo.

La cláusula primera del contrato de afiliación al sistema de crédito de La Elegante, que fue abordada en el considerando 11º del fallo, establecía en lo pertinente al análisis: "La Elegante (...) abre al cliente una línea de crédito rotatorio, cuyo monto y cuantía es variable a criterio exclusivo de La Elegante (...)", agregando que el propósito de la línea de crédito era efectuar compras de bienes y la contratación de servicios. El Sernac imputó la abusividad de dicha cláusula señalando que otorgaba la facultad unilateral de modificar el contrato por parte de La Elegante a su solo arbitrio, pues la variabilidad del monto de la línea de crédito no se sujetaba a parámetros objetivos, sino que al sólo arbitrio o criterio exclusivo de La Elegante.

Por su parte, la cláusula quinta del contrato, abordada en el considerando 12º, en lo modular establecía que la línea de crédito utilizada devengará el interés vigente fijado por La Elegante, el que nunca sería superior al interés máximo convencional y que se entendería aceptado por el cliente al momento de utilizar la línea de crédito. El Sernac imputó que aquella parte de la cláusula era abusiva puesto que otorgaba al silencio el valor de una manifestación de voluntad y así será resuelto por el Tribunal. Como se puede apreciar, no es sino una aplicación de la doctrina ya conocida del famoso fallo de Sernac con Cencosud dictado por la Corte Suprema, el cual revolucionó el derecho de consumo en cuanto al análisis del consentimiento. Enseguida, la sentencia también abordó el contenido de la cláusula sexta del contrato (considerando 13º) la que, en palabras sencillas, se trataba de que el cliente, su aval o codeudor solidario debía extender un mandato en blanco para que La Elegante, en representación del cliente contratara, suscribiera y aceptara títulos de crédito, todo lo que el tribunal razonablemente declaró nulo.

En fin, otras cláusulas serán analizadas por la sentencia, como se pasa a revisar:

DÉCIMO PRIMERO:

(...) Que teniendo a la vista el documento referido, efectivamente se desprende de la lectura de la Cláusula Primera, la facultad de una de las partes, -La Sociedad La Elegante- para modificar de manera unilateral el monto y cuantía de la Línea de Crédito rotatorio conferida, conforme al criterio exclusivo de La Elegante, circunstancia que es reconocida por la demandada. En este contexto, la Cláusula referida representa una infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, toda vez que priva a sus clientes del derecho a información oportuna y previa, respecto del monto de la línea de crédito conferida, debido a que ésta puede modificarse durante la ejecución del contrato con la sola voluntad de la demandada. Esta situación califica en la hipótesis contenida en el artículo 16 letra a) de la LPDC, en la parte que faculta a la sociedad La Elegante a modificar el monto de la línea de crédito de manera unilateral y exclusiva, razón por la cual, la estipulación de la Cláusula Primera, se declara nula y de ninguna (sic) valor en su parte de la Cláusula que señala "cuyo monto y cuantía es variable a criterio exclusivo de La Elegante SAC Ltda.", manteniéndose vigente en todo lo demás".

DÉCIMO SEGUNDO:

: Que, en este sentido, se hace presente que atendido que el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo, atribuirle voluntad positiva al Cliente en la forma de cálculo de los intereses por el solo hecho de utilizar la tarjeta, constituye una facultad para modificar unilateralmente el contrato configurándose la hipótesis contemplada en el artículo 16 letra a) y g) de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor. Que del mismo modo, el hecho de no individualizar en el propio contrato los montos ni formas de cálculo de los cobros adicionales al pago de las cuotas vencidas y por vencer, como son los gastos de cobranza judicial y extrajudicial, comisiones, administración, representan una información parcial y poco clara acerca del real valor del crédito conferido, afectando de esta forma, la buena fe objetiva que debe regir desde las tratativas preliminares en la celebración de un contrato hasta su conclusión, por lo que calificando en las hipótesis referidas del artículo 16 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, esta cláusula no producirá efecto desde la frase de la línea número 11, que reza "... y que se entenderá aceptada por éste al utilizarla," hasta el término de la misma".

DÉCIMO TERCERO:

Respecto de esta Cláusula el actor solicita la nulidad de la parte en negrita en razón de constituir un atentado a la buena fe objetiva, solicitud que será acogida atendido que de los términos de la estipulación confiere excesivas facultades a quien resultará acreedor, y restringe y elimina derechos de quien será el futuro deudor, incrementando el poderío de uno y minimizando el del otro, acentuando las diferencias de las partes, promoviendo un escenario de vulnerabilidad del consumidor, que normalmente terminan en abusos por parte del proveedor. En efecto, la imposibilidad del mandante de cuestionar la aceptación del mandatario de los títulos de crédito en su nombre, el carácter irrevocable del mandato, el extenso plazo para enviar carta al mandatario con la rendición de cuenta - 180 días - y el establecimiento expreso que la omisión del envío de la carta no afecta la validez de la rendición, así como el derecho de la mandataria de informar la morosidad de manera ilimitada a cualquier base o banco de datos, constituyen circunstancias que corroboran el abuso ya referido, por parte del proveedor, atentando contra los conceptos de rectitud, corrección, lealtad incorporados en el principio de la buena fe, ninguno de los cuales se asoma siquiera en los términos de la Cláusula Sexta, razón por la cual, esta cláusula quedará íntegramente sin efecto, en aquella parte que vulnera los conceptos referidos y que abarca desde "... ; este mandato es irrevocable ... hasta el término de la Cláusula".

compañía que ofrece el contrato de seguro, el valor del seguro, fechas de pago, entre otros. Del mismo modo, resulta igualmente atentatorio contra el equilibrio prestacional, el hecho que tampoco se precise la naturaleza del encargo encomendado, toda vez que el acto para cuya celebración se le otorga mandato al acreedor, puede ser cualquier convención, contrato o seguro, sin especificar si quiera su contenido mínimo y siendo el acreedor quien se encuentra facultado para suscribirlo en representación del Cliente, atendido el interés de aquel en su celebración, resulta del todo lógico que únicamente vele por sus intereses en la contratación y no por los del Cliente, quien se verá obligado a cumplir un contrato suscrito por su acreedor, en términos altamente beneficioso para éste último, y probablemente desventajoso para el primero, toda vez que se le privó de toda intervención en la negociación de aquel al momento de suscribirlo, especialmente considerando que además la empresa que ofrece la Convención liberatoria es la propia Mandataria, y en consecuencia, calificándose esta Cláusula como abusiva, quedará sin efecto desde la parte que regula la hipótesis que el Cliente no suscriba el respectivo contrato de garantía, y que principia a continuación del punto seguido de la 9 línea, y que reza como sigue: "En caso que el Cliente no suscriba, contrate, endose y entregue la referida póliza ... " hasta el término de la Cláusula;" La Corte de Apelaciones de La Serena mediante sentencia de 30 de mayo de 2017 dictada en la causa rol 669 - 2016 confirmará la sentencia sin declaración. Por su parte, la Excma. Corte Suprema, en sentencia de 21 de enero de 2021 dictada en la causa Rol 34.507-2017, sin mayor análisis de las cláusulas abusivas -lo que puede justificar la ausencia de popularidad de esta sentencia- rechazó el recurso de casación en el fondo. Sin embargo, como se expondrá, su análisis se limitará a señalar que la aplicación de una multa por cada infracción cometida es una decisión correcta del Tribunal que no infringe el principio del non bis in ídem pues cumple los criterios de tipicidad de la sanción al haberse atendido a lo dispuesto por el artículo 24 de la LPDC. Así lo expone el fallo:

DÉCIMO CUARTO:

(...) De esta forma, considerando que el sustrato fáctico asentado por los jueces está referido únicamente a la introducción de estipulaciones excesivas en perjuicio del adherente, la sanción por la contravención no puede establecerse en función de la cantidad de preceptos infringidos sino sólo por los ámbitos contractuales afectados por la estipulación.

En consecuencia, los sentenciadores no incurrieron en los yerros denunciados desde que la responsabilidad infraccional ha sido correctamente establecida, considerando los principios de tipicidad y especialidad con arreglo a los cuales la conducta acreditada solo puede ser sancionada en virtud de lo dispuesto en el artículo 16 en sus literales a), b) y g).

Tampoco han errado en el establecimiento del quántum de las multas impuestas pues, al tenor de lo expuesto en el considerando décimo noveno de la sentencia de primer grado, confirmada por el fallo de alzada, en su determinación se observaron los parámetros establecidos por el legislador y, en cualquier caso, su monto se ajusta al rango legal".

SERNAC CON SOCIEDAD EDUCACIONAL DEL MAULE S.A.M ROL C-3123-2019, ANTE EL 24° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, ROL 19.567-2023. CORTE SUPREMA, ROL 26.545-2024.

«De qué se trató el caso»:

Mediante sentencia de fecha 06 de noviembre de 2023 el 24° Juzgado Civil de Santiago resolvió acoger parcialmente la querella infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la “Sociedad Educacional del Maule S.A.” (en adelante “Instituto profesional Valle Central” o “proveedor”). El tribunal condenó a la demandada al pago de 115 UTM al determinar la existencia de cláusulas que se enmarcan dentro de las hipótesis de abusividad de la LPDC.

El Sernac entabló la demanda contra el referido Instituto por el contenido de algunas estipulaciones que integraban el contrato de adhesión: “Contrato de Prestación de Servicios Educacionales” y el pagaré tipo usado para suscribir dicho contrato con los alumnos. El fallo se dedicó a analizar cada una de las cláusulas tildadas de abusivas y declaró nulas las relativas a la facultad de suspender unilateralmente el servicio educacional por el no pago de una de las cuotas mensuales, también por la atribución que detentaba el establecimiento de decidir no cumplir con el derecho a retracto regulado especialmente en materia educacional. El tribunal dio por acreditadas las infracciones al artículo 16, letra e), f) y g) de la LPDC. No obstante, no concedió indemnización de perjuicios porque a su criterio la prueba rendida no generó la convicción suficiente, restándole valor probatorio al informe de daños emanado por Sernac.

DÉCIMO SEXTO:

Que la demanda denuncia que la cláusula cuarta del Contrato de Prestación de Servicios Educacionales, de adhesión, cuyo texto se encuentra agregado al proceso digital en folio 1, no objetado, afectaría la dignidad de los estudiantes, estableciendo un desequilibrio importante en perjuicio del alumno, al arrogarse el derecho de la institución, unilateral, de suspender la prestación de servicios educacionales, por el solo hecho de incurrir en incumplimiento de pago, en particular de rendir exámenes y recibir beneficios educacionales, lo que correspondería a una presión indebida y que afectaría su derecho de continuidad de estudios, ello a pesar de contar con herramientas judiciales para el cobro. De conformidad con lo previsto en el artículo 3º de la Ley 19.496, no se aprecia vulneración de los derechos establecidos en las letras a) y c) con la citada cláusula, ya que no puede dicha redacción impedir la libre elección del servicio por el estudiante, ni tampoco, aparece una discriminación arbitraria. **Sin embargo, si aparece afectado el derecho de información, veraz y oportuna, respecto de qué beneficios o documentos podrían ser suspendidos.** Por otra parte, puede apreciarse que tal estipulación, a contar de la expresión “vencidos dichos plazos”, infringe lo previsto en la letra a) del artículo 16 de la Ley 19.496, al pretender suspender unilateralmente la ejecución de los servicios educacionales, por el solo hecho de no pagar alguna cuota de los servicios pactados, lo que excede de las facultades del acreedor, quien tiene distintos medios legales y de cobro, para la persecución de su acreencia, no pudiendo afectar o condicionar el ejercicio de los derechos educacionales del estudiante, quien haya cumplido con los requisitos académicos pertinentes, para poder rendir exámenes, requerir documentos o percibir otros derechos educacionales, que son independientes de la cuestión financiera pactada con la institución educacional y que afectan, ciertamente, su derecho de dominio sobre tales derechos educacionales e incluso, su derecho a educación, consagrado en la Constitución Política de la República. Tal estipulación afecta, también, el principio de buena fe, en perjuicio del alumno, produciendo un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes en el citado contrato. Consecuentemente, deberá establecerse que dicha cláusula, a contar de la expresión señalada, es abusiva y deberá declararse nula. La citada cláusula expresa, en la parte objetada, lo siguiente: “Con todo, para ser considerado alumno regular deberá haberse matriculado en el VALLE CENTRAL de acuerdo con las disposiciones reglamentarias y financieras contempladas en su reglamento académico, el cual se entiende parte integrante del presente contrato, y mantenerse al día en sus pagos. El período de matrícula y calendario de estudios para programas online o semipresenciales podrán ser distintos al período de matrícula y calendario de programas presenciales.” Efectivamente, dicha estipulación afecta el derecho previsto en el artículo 3º letra b) de la Ley 19.496, al no dar cuenta de cuáles son las disposiciones reglamentarias y financieras contempladas en el Reglamento académico, que se entiende formar parte del contrato, pero cuyas condiciones no se precisan, ni se acompaña el reglamento respectivo, impidiendo con ello que el alumno pueda tener una información veraz y oportuna de todas las condiciones de contratación y de pago del servicio que se contratará con la demandada, vulnerando con ello, además, el artículo 16 letra g) del citado cuerpo legal, produciendo también, con dicha disposición, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de los contratantes, en contra de las exigencias de la buena fe, considerando los fines del mismo contrato, esto es, la prestación de servicios educacionales de nivel superior.

VIGÉSIMO PRIMERO:

Dicha cláusula se estima por este tribunal que sí produce un desequilibrio importante entre las partes, en beneficio de la demandada, al establecer costos no determinados o informados, por el retiro del alumno luego del inicio de clases, por fijar la retención del valor de matrícula si se produce el retiro antes del inicio de clases, sin atender el período de retracto o distinguir tal circunstancia y por el hecho de contemplar el pago de todo un semestre, por el solo hecho de haber requerido algún documento para beneficio personal, cuestión que debiera resolverse de otro modo, infringiendo por ello la disposición citada y que deberá anularse, por resultar abusiva”

Con fecha 11 de junio del 2024, la Corte de Apelaciones de Santiago, en el Ingreso Corte N° 19567-2023 confirmó parcialmente la decisión del tribunal a quo, toda vez que “revocó” considerandos en donde el tribunal no declaraba como abusivas cláusulas que sí lo eran a juicio de la Corte. En lo que llama la atención, sostuvo, a diferencia de otros fallos que, aunque el “pagaré” se regía por las normas contempladas en la Ley N° 18.092, la LPDC aplicaba supletoriamente en lo no regulado para proteger al consumidor. Al respecto, señaló:

TERCERO:

Que en relación al pagaré cuya copia se encuentra agregada al proceso, -en folio 1-, no objetada, a juicio de esta Corte, si bien se trata de un instrumento mercantil regulado por las disposiciones de la Ley N° 18.092, sobre Letras de Cambio y Pagarés, le resulta plenamente aplicable la Ley N° 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores. En efecto, tal como se establece en el artículo 1o de dicho cuerpo legal, la Ley de Protección al Consumidor se aplica a todo tipo de relaciones entre proveedores y consumidores, enumerándolas el legislador en el artículo 2o, en cuyo literal d), se incluyen los actos celebrados o ejecutados con ocasión de servicios en el ámbito de educación, con la única exclusión de la aplicación de dicho cuerpo legal, cuando tales actos se refieran a materias relativas a la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo. Dentro de dichas exclusiones, no se encuentran, sin embargo, las relaciones a que puede dar lugar entre proveedores y consumidores, la firma de una letra de cambio o la suscripción de un pagaré. Por su parte, conforme al artículo 2 bis de la ley en comento, el legislador excluye expresamente de su aplicación “(...) las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales”. Acto seguido, sin embargo, en su literal a), establece que dicha exclusión no se aplica en “las materias que estas últimas no prevean”, norma que consagra en definitiva la aplicación supletoria de la ley en estudio”.

CUARTO:

Que en consecuencia, tratándose del pagaré, y si bien este instrumento mercantil se encuentra regulado en una ley especial, como es la Ley No 18.092, sobre Letras de Cambio y Pagarés, dicha normativa no contempla regulación alguna protectora de los derechos de los consumidores. De modo que, en todo lo no regulado por ella, la Ley de Protección de Derechos del Consumidor tiene plena aplicación. Sentado lo anterior, y si bien, efectivamente el pagaré, por sí mismo, no corresponde en estricto rigor a un contrato de adhesión en los términos establecidos en la propia Ley del Consumidor, es jurisprudencia reiterada de la Corte Suprema en cuanto al carácter independiente y abstracto del pagaré (...)

QUINTO:

Que, en consecuencia, tratándose de las partes, a juicio de esta Corte no es posible desvincular el pagaré del negocio causal que le dio origen, el cual, en este caso, es un contrato de adhesión de carácter educacional al cual le resulta plenamente aplicable la Ley de Protección al Consumidor, debiendo seguir el pagaré, en función de su accesoriedad, la misma suerte. Finalmente, es efectivo, además, que en el contexto del tipo de relaciones de consumo como la que se examina, se otorguen mandatos amplios e irrevocables para la suscripción de títulos de créditos, situación que igualmente cabe dentro del ámbito de aplicación de esta ley”.

Finalmente, mediante sentencia de fecha 18 de julio del 2025, Ingreso Corte N° 26.545-2024, el Excmo Tribunal, conociendo de los recursos de casación, los acogió y declaró una cláusula abusiva más. En lo pertinente señaló:

TERCERO:

Que tal como ya se ha afirmado, la cláusula séptima del contrato contraría el espíritu de la legislación de protección a los derechos de los consumidores, pues la institución educacional tiene el deber de obrar de buena fe y en su virtud expedir el contrato en términos claros o inteligibles; que no contenga una limitación de su responsabilidad en relación con el eventual perjuicio que al alumno se le ocasione; ni que le imponga al consumidor cargas extraordinarias.

CUARTO:

Que precisamente la cláusula séptima, que se anula, ocasiona estas consecuencias indeseadas por el ordenamiento al imponer una carga extraordinaria al consumidor, quien debe aceptar una situación de inestabilidad durante un tiempo indeterminado, pero más aún, debe renunciar de forma anticipada a la responsabilidad por los daños que aquello le ocasione y, con ello, a la posibilidad de revisión judicial de una decisión tan importante como el cumplimiento del contrato por parte del prestador del servicio, todo lo cual condiciona su anulación (...).

REVISTA DE JURISPRUDENCIA DE CONSUMO

A más 20 años de acciones colectivas en Chile contamos con a lo menos 123 causas finalizadas por sentencias definitiva, lo que abre un abanico de investigación y aprendizaje amplio en materia de juicios colectivos. Esta revista es sólo un aporte en esa ardua tarea de protección de los derechos de los consumidores, representa un análisis total estadístico, pero apenas una pequeña muestra de las decisiones de los Tribunales cuantitativamente hablando. Una tarea íntegra y completa en este sentido implicaría una extensa publicación, lo que escapa, por lejos, a los objetivos del proyecto.

Con todo, el buscador jurisprudencial alojado en el sitio web www.jurisprudenciadeconsumo.cl permitió un acceso al contenido íntegro de las sentencias dictadas en las diferentes causas, permitiendo que toda la comunidad pueda acceder libre y gratuitamente a una base de datos sistematizada de los fallos en materia de juicios colectivos en Chile.

