

» Publicidad engañosa y campo ocupacional: Comentario de una sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago <<

107
138

Erika Marlene Isler Solo¹

La demandada fundó su defensa en que nunca se habría ofrecido un trabajo efectivo en las instituciones señaladas

1. Antecedentes generales

El presente documento, analiza una sentencia dictada por la segunda sala de la Corte de Apelaciones de San Miguel², que se pronuncia sobre

¹ Abogada; Doctoranda del Programa de Doctorado en Derecho, Pontificia Universidad Católica de Chile; Magíster @ en Derecho, mención Derecho Privado, Universidad de Chile; licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile; Diploma en Género y Políticas Públicas; Servicio Nacional de la Mujer; Diploma de Especialización en Derechos Humanos, Pedagogía de la Memoria y Políticas Culturales, Fundación Henry Dunant; erika.isler@yahoo.es.

² "Navarrete y otros con UCNF" (2010).

la por publicidad engañosa relativa al campo ocupacional a Perito Forense que impartía la Universidad de Ciencias Médicas³.

caso se origina cuando un grupo de doce demandantes de segundo año de la carrera señalada y un ex-alumno del programa — demandaron a la UCINF, por infracción a los Arts. 1 y 2 (publicidad engañosa) y 28A (publicidad que produce daños de la Ley n.º 19496,

demandantes ingresaron a estudiar la carrera señalada, 06, motivados por la promesa publicitaria de que dentro ocupacional ofrecido, se encontraban labores remuneradas con el levantamiento y procesamiento de pruebas, y, Policía de Investigaciones y Ministerio Público⁴.

En, sucedió que en el año 2007, los actores tomaron conocimiento por sus propios profesores, como por un programa de que el campo ocupacional señalado, no les era asequible, o cumplían con los requisitos establecidos por el ordenamiento para ello, lo que habría además motivado el cierre de la carrera en el año 2008. En razón de lo anterior, es que los demandantes indemnización por daño patrimonial — correspondiente a los gastos y matrículas pagados para cursar la carrera — y daño moral, además de la correspondiente condena infraccional⁵.

La demandada se defendió argumentando que no existiría responsabilidad alguna, por cuanto, nunca se habría ofrecido un trabajo en las instituciones señaladas, además de que se habrían cumplido todas las obligaciones establecidas en el contrato de servicios educacionales, esto es, dictación de clases y actividades del programa.

UCINF.

considerando 1 “Novorrie y otros con UCINF” (2010), considerando 1 “Novorrie y otros con UCINF” (2010).

había otorgado a los alumnos las competencias para realizar las actividades señaladas. Adicionalmente no se habría acreditado la publicidad engañosa por parte de la parte demandante, lo que le correspondía realizar, de acuerdo al Art. 1698 C.C. Por otra parte, la creación de la carrera Perito Forense, se habría realizado de conformidad la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza, que otorga una debida autonomía a las instituciones académicas⁶.

La Corte de San Miguel, por su parte, revocó la sentencia de primera instancia, condenando a la UCINF al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a 50 UTM y al pago de \$4.000.000 a once de los demandantes, por haber infringido los Arts. 28 letras b) y c) LPC⁷.

Con posterioridad, la demandada interpuso un recurso de queja en contra de la sentencia de segunda instancia, el cual fue rechazado por la Corte Suprema, con fecha 11 de abril del presente año, fundadamente por no cumplir con los presupuestos para ello. Sin perjuicio de lo anterior, el fallo contó con dos votos de minoría: Tanto el Ministro Nibaldo Segura como el abogado integrante Domingo Hernández, estuvieron por desestimar la acción, por haberse tramitado la causa ante un Tribunal incompetente el primero, y por no haberse configurado un supuesto de publicidad engañosa el segundo.

2. Comentario de sentencia

La sentencia señalada, aborda distintas temáticas referentes al derecho privado patrimonial — en especial del Derecho del Consumidor — por lo que conviene analizar cada una de ellas por separado.

2.1. Respeto de las hipótesis contravencionales

En el caso que se comenta, el Tribunal de Alzada, fundamente su fallo, en la infracción del Art. 28 letras b) y c) LPC, así como en un incumplimiento contractual, no obstante no haberse condenado por esto último.

6 Confrontar considerandos 4, 5 y 7 de la sentencia de 1 instancia, JPL Melipilla, Rol C-9.132-2008, 01.09.2010.

7 Parte resolutive “Novorrie y otros con UCINF” (2010). Cabe señalar que respecto de una de las demandantes se rechaza la solicitud de daño moral, por haberse declarado la incompetencia respecto de ello, en atención a que habría cursado sus estudios en una sede correspondiente a otra jurisdicción.

2.1.1. Respeto de la publicidad engañosa

Conforme al Art. 28 LPC: "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; c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial".

De la lectura de la disposición señalada, la configuración de la responsabilidad de la demandada, requiere del cumplimiento de los siguientes presupuestos: que el proveedor emita publicidad, que ella sea falsa o engañosa, que la demandada sepa o deba saber acerca del vicio que la aqueja, y que la falsedad o engaño recaiga sobre alguno de los aspectos señalados en el mismo Art. 28 LPC.

q) Que se emita publicidad.

Conforme al encabezado del Art. 28 LPC, la exigencia se satisface con que se emita "cualquier tipo de mensaje publicitario".

Es la misma LPC, la que define a la 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" (Art. 1 n.º 4 LPC).

Tal como se desprende del concepto legal, esta institución no contiene únicamente datos, sino que por el contrario, su finalidad principal es motivar al consumidor a la contratación. En efecto, y tal como lo señaló Fernández Fedes: "la publicidad, (...) no contiene sólo antecedentes objetivos para la ilustración del consumidor acerca de las propiedades del producto o servicio, sino que, por definición, envuelve un elemento de persuasión o seducción dirigido a convencer al público de que debe preferir o escoger el respectivo bien o servicio en particular".

8 Fernández (2003: 50).

Así las cosas, el soporte que contenga el r (fotografías, documentos, expresiones orales, vide en su calificación como tal, sino que basta con la elementos: que contenga información y que tenga p dir al consumidor", criterio que es seguido por la al considerar como publicidad tanto la folletería, contenidas en ellos, toda vez que todo ello constituir *tulización del mensaje fotográfico*".⁹ Así las cosas que la demandada efectivamente difundió propoc sólo ofrecía la carrera de Perito Forense, sino que

La promesa publicitaria, consistente en ^{re} ^{ci} la posibilidad de acceder a un puesto de trabajo ^{lo} ^{trabajo} en alguna institución participe o ^{si} ^{interviniente} en la Reforma Procesal Penal ^d ^{fue determinante} para los alumnos ^o ^p ^o

b) Que la publicidad induzca a error o en:

La publicidad per se, no es dañina para l el contrario, "el anuncio (...) sirve también a los sumidores. Pues (...) difunde las noticias sobre la productos, atrae la atención de las gentes distri puedan beneficiarse con los nuevos inventos o co mercancías, y ayuda en ocasiones a elegir mejor

9 Recaséns (1957: 46) "A los efectos jurídicos, el concep sólo la propaganda que se hace mediante el periódico, li telas, las hojas volantes, etc., sino que incluye también, c ciales, las etiquetas, o lo que esté escrito en los envases i

10 Confrontar considerando 8 "Novorriete y otros con UCLN 11 Recaséns (1957: 45).

la publicidad engañosa

Comete infracción a las disposiciones o debiendo saberlo y a través de cual- ricio induce a error o engaño respecto servicio para los fines que se pretende da en forma explícita por el anunciante; del bien o servicio destacadas por el porcionadas de acuerdo a las normas

ición señalada, la configuración de la da, requiere del cumplimiento de los oveedor emita publicidad, que ella sea ndada sepa o deba saber acerca del edad o engaño recaiga sobre alguno mismo Art. 28 LPC.

el Art. 28 LPC, la exigencia se satisface de mensaje publicitario”.

signe a la publicidad como: “la comuni- al público por cualquier medio idóneo ivarlo a adquirir o contratar un bien portadas al contrato las condiciones cidad hasta el momento de celebrar el

el concepto legal, esta institución no o que por el contrario, su finalidad dor a la contratación. En efecto, y tal des: “la publicidad, [...] no contiene a la ilustración del consumidor acerca o servicio, sino que, por definición, sión o seducción dirigido a convencer o escoger el respectivo bien o servicio

Así las cosas, el soporte que contenga el mensaje publicitario (fotografías, documentos, expresiones orales, videos, etc.), no incide en su calificación como tal, sino que basta con la satisfacción de dos elementos: que contenga información y que tenga por finalidad persua- dir al consumidor⁹, criterio que es seguido por la Corte en este caso, al considerar como publicidad tanto la folletería, como las imágenes contenidas en ellos, toda vez que todo ello constituiría “una clara con- fusión del mensaje fotográfico”¹⁰. Así las cosas, queda establecido que la demandada efectivamente difundió propaganda en la cual no sólo ofrecía la carrera de Perito Forense, sino que además, dentro de sus bondades mencio-

La promesa publicitaria, consistente en la posibilidad de acceder a un puesto de trabajo en alguna institución participe o interviniendo en la Reforma Procesal Penal fue determinante para los alumnos

noaba el campo ocupa- cional discutido, con la finalidad de per- suadir a los consumi- dores a ingresar en el programa académico ofrecido.

De esta manera, la promesa publicitaria, consistente en la posibilidad de acceder a un puesto de trabajo en alguna institución participe o interviniendo en la Reforma Procesal Penal, en el ámbito de su profesión, fue determinante para que los alumnos, celebraran el señalado contrato.

b) Que la publicidad induzca a error o engaño.

La publicidad per se, no es dañina para los consumidores. Por el contrario, “el anuncio [...] sirve también a los intereses de los con- sumidores. Pues [...] difunde las noticias sobre la existencia de nuevos productos, atrae la atención de las gentes distraídas para que éstas puedan beneficiarse con los nuevos inventos o con las mejoras de otras mercancías, y ayuda en ocasiones a elegir mejor en las compras”¹¹.

9 Recaséns (1957: 46) “A los efectos jurídicos, el concepto de anuncio comprende no sólo la propaganda que se hace mediante el periódico, la radio, la televisión, los car- telles, las hojas volantes, etc., sino que incluye también, además, los nombres comer- ciales, los etiquetados, o lo que asíé escrito en los envases o paquetes”.

10 Confrontar considerando 8 “Novarrete y otros con UCIN” (2010).

11 Recaséns (1957: 45).

Ahora bien, cuando el mensaje se torna ilícito, es cuando debe ser sancionado por el derecho, cualquiera sea la forma que adopte¹². Nuestra legislación, si bien reconoce algunas formas de publicidad reprochable —falsa o engañosa en el Art. 28 y comparativa ilícita en el Art. 28 A, además de otras disposiciones aisladas— no contempla una regulación orgánica ni una teoría general de esta práctica comercial, siendo considerablemente más prolijo el Código de Ética Publicitaria emitido por el organismo autorregulador sobre la materia, CONAR, cuya adscripción es voluntaria.

Conforme al Art. 28 LPC, para que se configure responsabilidad del proveedor, la publicidad debe inducir a “error o engaño” a los consumidores, lo cual ha dado pie para que la doctrina diferencie la publicidad falsa de la engañosa, pudiendo cualquiera de ellas ser fuente de la responsabilidad establecida en la disposición antedicha.

Así las cosas, se entiende por publicidad falsa a aquella que “sostiene algo contradictorio con la realidad”¹³ o como se señaló durante la discusión de la LPC, “afirmar algo que, definitivamente, no es cierto”¹⁴.

La publicidad engañosa en tanto, sería aquella otra que si bien no falta a la verdad, “dispone su mensaje en forma que induzca a error al destinatario”¹⁵. En este sentido, señaló en su oportunidad Recaséns: “el mero hecho de que las palabras y las frases puedan ser verdaderas desde el punto de vista literal y técnico, no impide que una especial manera de redacción o de presentación induzca o pueda inducir al engaño, al error o a la confusión. (...) no es necesario que este anuncio contenga en sí mismo una falsedad, sino que basta con que la forma

en que esté concebido o presentado que lo que no haría sin la existencia de tal a

No obstante lo anterior, esta opinión durante la discusión de la LPC, voces que de ambas expresiones”. Esta última, por tanto por las partes, como por la Corte, sinónimos.

En cualquier caso —y la norma así exigen que exista una disociación entre lo que se representa y las características prometidas, lo cual puede generarse tanto por expresiones, imágenes, etc.—, como por

i. *Disconformidad entre lo publicitar*

En el caso que se comenta, no cabe duda entre lo que se ofrece como posiblemente en realidad los alumnos pueden asp

Al respecto, cabe señalar que la Perito Forense como un experto que postula en el área de la criminalística e investigado para auxiliar técnica y científica judicial, en áreas de búsqueda y análisis de evidencia y levantamiento e interpretación y en su cadena de custodia y asimismo, e periciales para comprobar o descartar hechos periciales y defender sus conclusiones habilitado para investigar y elaborar informes asesoramiento a las partes y sujetos que Procesal Penal y a entidades públicas o f

12 Existen distintos formas de publicidad ilícita, tales como la abusiva (vulnera u ofende la dignidad de la persona o los valores fundamentales reconocidos por la Constitución), encubierta (se disfrazaba de información noticiosa, para inducir a su destinatario a creer que su mensaje, corresponde a un discurso objetivo e independiente); comparativa (identifica a la competencia o sugiere el nombre, envase, presentación, atributo, hecho o elemento que se relacione con uno o más marcas o empresas de la competencia o una industria en particular), la que se sanciona únicamente cuando es ilícito; etc. Nuestro ordenamiento jurídico sanciona varias de las formas señaladas, tanto en la LPC como en otros cuerpos normativos.

13 Fernández [2003: 55].

14 Piñero, Sebastián: Discusión en Solo, Senado, Legislatura 332, Sesión 40, 13.03.1996.

15 Fernández Fredes [2003: 55].

16 Recaséns Siches [1957: 47].

17 Romero, S. y Feu, O. Discusión en Solo, Sr 13.03.1996.

18 Recaséns [1957: 47].

19 Confrontar considerando 5 “Navarrete y otros

ente establecido que lo que en realidad se pretende es acceder a un mercado laboral, de hechos conductuales o exámenes de experiencia y formación profesional²¹.

se solicita la intervención de peritos privados de reconocido prestigio en su área específica, una vez evaluados sus antecedentes curriculares, experiencia y formación profesional²¹.

Ahora bien, si un individuo quisiese ser contratado como profesional, debe —entre otros requisitos— contar con un título profesional o un grado académico otorgado o reconocido por alguna Universidad del Estado, o reconocida por éste, de una duración mínima de diez semestres, exigencia que no cumple el programa académico cuestionado²².

Lo anterior se ve reiterado por el Ordinario n.º 1107 de la misma Institución, el cual señala categóricamente que no es necesario contratar peritos privados para realizar el desarrollo de la investigación criminal, toda vez que tal labor es encargada a organismos especializados, tales como LABOCAR o LACRIM, resultando “*irrevivable considerar la incorporación de personas que tengan la referida especialidad²³ dentro de la planta de personal de este organismo²⁴*”. Así las cosas, la única manera de que desempeñen funciones en el Ministerio Público, sería realizando labores administrativos o técnicos, cumpliendo en los procesos de selección con titulados de otras profesiones, en igualdad de condiciones, puesto que para tales labores, no es en absoluto necesario, contar con las carreras en cuestión.

En lo que dice relación con las policías, cabe señalar que el ingreso a las filias de Carabineros de Chile o de la Policía de Investigaciones como civil —esto es, aún fuera del ámbito laboral de las carreras en cuestión— es un atributo de cualquier programa de estudios que cumpla con los requisitos legales. Así, tanto abogados, enfermeros como ingenieros —por citar algunos ejemplos—, pueden optar a ingresar a dichas instituciones, pero tal circunstancia no es publicitada como campo laboral de sus programas de estudio, puesto que precisamente, no es privativa de los mismos.

Adicionalmente Carabineros de Chile, una vez consultado sobre la materia, sostuvo que: “*Para actuar como perito de Carabineros de*

e dice relación con la posibilidad de en el Ministerio Público, cabe señalar emanado de la misma institución, los as adjuntos, corresponden a funciones, Carabineros de Chile, Servicio Público] y sólo de manera excepcional

²¹ o relativo al foro”, Foros: “*sitio en que los tribunales, y cuanto concierne al ejercicio de la abogacía*”, en www.fores.cl, revisado el 24.05.2011.

²¹ Ordinario n.º 664 del Fiscal Nacional del Ministerio Público, 20.07.2006.

²² Ordinario n.º 664 del Fiscal Nacional del Ministerio Público, 20.07.2006.

²³ Perito Forense, Perito Criminalista o Investigador Criminalista, según el Ordinario.

²⁴ Ordinario n.º 1107, emanado del Fiscal Nacional del Ministerio Público, 17.08.2007.

Chile, habrá que pertenecer a sus filas, (...) pero por sobre todo, deberán poseer conocimientos especiales de una ciencia, arte u oficio y contar con una vasta experiencia en ese campo de conocimiento. Estos conocimientos especiales son entregados al personal de Carabineros de Chile, a través de cursos de especialización que la propia Institución imparte a su personal.

(...) Finalmente también será considerado perito, el personal de Carabineros integrante de alguna de sus Reparticiones especializadas, que por su experiencia en determinada área del conocimiento, sea necesario su pronunciamiento para dilucidar asuntos dudosos y cursos que requiera esclarecer el Ministerio Público". A modo de conclusión finaliza señalando que "Para desempeñarse como perito en Carabineros de Chile habrá que pertenecer a sus filas, haber egresado y titularse de los cursos de formación de peritos para el personal de Nomenclario Supremo e Institucional y pertenecer a la dotación del Laboratorio de Criminalística LABOCAR o a alguna de sus Secciones Regionales"²⁵.

En el mismo sentido, se ha pronunciado la Policía de Investigaciones de Chile, la que señaló que "la Institución no ingresa personal con estudios de dos años, para desempeñarse en la labor antes señalada, por no cumplir los requisitos de ingreso para el cargo"²⁶. Además indica los requisitos que deben cumplir los interesados para participar en un proceso de selección para cargos Profesionales, que realicen labores periciales, entre los cuales menciona distintos títulos tales como contador público, ingeniero político militar, abogado, artes plásticas, etc., no mencionando en ninguno de los casos, la profesión de Perito Forense²⁷.

Así las cosas, los egresados y titulados de las carreras en comento, mal podrían aspirar a auxiliar en la investigación criminal en forma privada, ni menos aún, dentro de tales organismos.

Por tal razón, es que la Corte estimó correctamente que efectivamente "existe un cúmulo de propoganda inductiva o error y engañosa,

- 25 Ordinario n.º 879, del General de Carabineros, don Raúl Avellaneda Delgado, 21.08. 2006.
- 26 Ordinario n.º 440, emanado del Jefe de Personal de la Policía de Investigaciones de Chile, 06.04.2006.
- 27 Ordinario n.º 441, emanado del Jefe de Personal de la Policía de Investigaciones de Chile, 06.04.2006.

116

que tiende a reforzar la idea del desempeño en privadas y en especial en la que se refería a la R contenida en material gráfico difundido por la R educacionales, (...), se masificó el concepto de insertarse en el mundo laboral, infracción que se de la reiterada actividad publicitaria de la que una carrera no opta para el sector público o pri debe olvidarse, según lo expuesto en el fundame que se ofreció por el centro de estudios deman alumnos para auxiliar técnica y científicamente l tanto como en la evaluación, fijación y levanta de cualquier tipo de evidencia y en su cadena d todas que según lo reconoce el absolve, en c estaban restringidas por la ley sólo a Carabiner de Investigaciones"²⁸.

ii. La inducción a error o engaño

En la doctrina moderna del derecho del de que la protección debida en estas materias, calificado como "consumidor medio"²⁹, esto es, a mente informado y es razonablemente perspicaz, factores sociales, culturales y lingüísticos"²⁹. Se que — a diferencia del derecho comparado³⁰ — r cida de manera expresa en nuestra LPC, pero q tanto de sus disposiciones³¹, como del Derecho

Así las cosas, para que una publicidad : falsa o engañosa, se debe realizar el examen, c dor medio del grupo hacia el cual va dirigida de tal manera que ella no comprende aquellos

- 28 Considerando 8 "Navarrete y otros con UGINF" (2010 sentido, sobre casos similares: "Sernac con Instituto Prole "Sernac con Universidad la República" (2009); "Sernac S.A." (2009); "Sernac con Instituto Profesional de Chile
- 29 Considerando 18 Directiva sobre Prácticas Comerciales
- 30 Art. 3 letra o) DS 006-2009 PCM, Perú.
- 31 Arts. 3, 3 bis letra b), 20 y 21 LPC.
- 32 Conforme a los Arts. 1547 inc. 1º y 44 C.C., en los cont los contratos principales de consumo —, se responde de

15. (...) pero por sobre todo, de una ciencia, arte u oficio. Y de campo de conocimiento. Estos dos al personal de Carabineros institución que la propia Institución

considerado perito, el personal de sus Reparticiones especializadas área del conocimiento, sea dilucidar asuntos dudosos y obstaculizar el "Peritaje Público". A modo de desempeñarse como perito en de peritos para el personal de y pertenecer a la dotación del R o a alguna de sus Secciones

nciado la Policía de Investigación no ingresa personal conarse en la labor antes señalada, para el cargo²⁶. Además indica reasados para participar en un fesionales, que realicen labores sintonos títulos tales como contador abogado, artes plásticas, etc., no la profesión de Perito Forense²⁷. ulados de las carreras en comen investigación criminal en forma s organismos.

limó correctamente que efectiva- da induciva a error y engañosa, s, don Raúl Arellano Delgado, 21.08.2006. sional de la Policía de Investigaciones de sional de la Policía de Investigaciones de sional de la Policía de Investigaciones de

que tiende a reforzar la idea del desempeño en instituciones públicas o privadas y en especial en lo que se refiere a la Reforma Procesal Penal, contenida en material gráfico difundido por la prestadora de servicios educacionales, (...), se masificó el concepto de solidez al momento de insertarse en el mundo laboral, infracción que se concreta en el hecho de la reiterada actividad publicitaria de la querrelada que promovió una carrera no apta para el sector público o privado en Chile. (...) No debe olvidarse, según lo expuesto en el fundamento quinto precedente, que se ofreció por el centro de estudios demandados capacitar a los alumnos para auxiliar técnica y científicamente la investigación judicial, tanto como en la evaluación, fijación y levantamiento e interpretación de cualquier tipo de evidencia y en su cadena de custodia; actividades todas que según lo reconoce el absolvente, en cuanto al sitio del suceso estaban restringidas por la ley sólo a Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones²⁸.

ii. La inducción a error o engaño

En la doctrina moderna del derecho del consumidor, se habla de que la protección debida en estas materias, corresponde al sujeto calificado como "consumidor medio", esto es, aquel que "está normalmente informado y es razonablemente perspicaz, teniendo en cuenta los factores sociales, culturales y lingüísticos"²⁹. Se trata de una exigencia que —a diferencia del derecho comparado³⁰— no se encuentra establecida de manera expresa en nuestra LPC, pero que si es posible inferirla tanto de sus disposiciones³¹, como del Derecho Común³².

Así las cosas, para que una publicidad sea considerada como falsa o engañosa, se debe realizar el examen, de acuerdo al consumidor medio del grupo hacia el cual va dirigida la publicidad u oferta, de tal manera que ella no comprende aquellos casos, en los cuales si

28 Considerando 8 "Novorrete y otros con UCINP" [2010]. Jurisprudencia en el mismo sentido, sobre casos similares: "Sernac con Instituto Profesional Diego Portales" [2009]; "Sernac con Universidad la Republica" [2009]; "Sernac con Instituto Profesional AIEP S.A." [2009]; "Sernac con Instituto Profesional de Chile" [2006].

29 Considerando 18 Directiva sobre Prácticas Comerciales Destacadas, 2005/29/CE.

30 Art. 3 letra e) DS 006-2009 PCM, Perú.

31 Arts. 3. 3 bis letra b), 20 y 21 LPC.

32 Conforme a los Arts. 1547 inc. 1^ª y 44 C.C., en los contratos onerosos —como lo son los contratos principales de consumo—, se responde de la culpa leve.

bien el proveedor exacerba las cualidades de sus productos o servicios, lo realiza de tal manera que un consumidor normalmente diligente puede comprender que se trata de un mero enunciado publicitario. En este sentido expresiones, tales como "la bebida que le hará volar", "el mejor auto del mundo" o "la casa que siempre soñaste", naturalmente no infringen el Art. 28 LPC³³.

De la misma manera, para determinar la licitud o ilicitud del mensaje publicitario, "no se debe tomar en consideración las distinciones y los argumentos sutiles que puedan presentarse como excusa para justificarlo por quienes lo usan; sino que, por el contrario, se debe atender al efecto que pueda producir en el público o en una parte de éste"³⁴.

Cabe señalar además que —para que se configure el supuesto infraccional—, el Art. 28 LPC exige únicamente que se induzca al error o engaño, no siendo necesario que ellos efectivamente se produzcan en la persona de uno o más consumidores. En otras palabras, basta con que el mensaje publicitario resulte idóneo para producir tal efecto, tal como ha sido reconocido expresamente por nuestra jurisprudencia³⁵.

En el caso que se comenta, la optitud de las expresiones publicitarias, deben analizarse desde el punto de vista de un consumidor medio, que en general no cuenta con una carrera profesional, que no puede o no quiere optar a cursar una licenciatura y que naturalmente siente alguna —mayor o menor— inclinación hacia el mundo jurídico, siendo lego en la materia. Así las cosas, resulta natural que desconozca el verdadero campo ocupacional de un programa académico, que le es ofrecido por una universidad que cuenta con varios años de prestación de servicios educacionales, y cuyo cuerpo académico en un porcentaje no menor, pertenecía o al menos perteneció en algún momento a las instituciones cuyo campo laboral le es negado.

c) La posición subjetiva del proveedor

La norma transcrita señala que —para que supuesto infraccional— el proveedor debe saber o de publicidad que emite induce a error o engaño o lo introduciendo claramente un supuesto de responsabilidad por culpa, en un estatuto en el cual sistemáticamente se como de responsabilidad objetiva³⁶. No obstante, y establece un elemento subjetivo del tipo infraccional³⁷ exige dolo o culpa.

Al respecto, la senadora Feljú³⁸ sostuvo —du discusión de la LPC— que el citado artículo, sancion conductas dolosas (intención positiva y deliberada de engaño), quedando excluidos aquellos casos en los que actuare con una "mera negligencia" —probablemente refiere a la culpa leve o levisima³⁹. No obstante, sostuvo la opinión de la legisladora —al menos hab las publicidades emitidas con culpa grave, no sólo f "debiendo saber", sino que además, por la regla estat 44 de nuestro C.C.⁴⁰.

Adicionalmente —y en atención a que la norma se debe considerar que ella alude tanto al dolo, como menos leve, toda vez que el contrato de consumo es n

36 Una corriente doctrinal ha defendido la naturaleza objetiva del proveedor, lo que se deriva de su carácter profesional. Doct Fernández (1998: 119); Fernández (2003: 34).

37 Durante la fase de discusión de la Ley n.º 19496, don Francisco tor Nacional del Sernac de la época — señaló que el precepto a al elemento subjetivo del supuesto, esto es, a saber o deber sabre la realidad y la aseveración, Ver: Discusión en Sala, Senado, sesión 40, 13.03.1996.

38 Feljú, Olga. Discusión en Sala, Senado, Legislatura 332, Sesión 4 Segundo Informe Comisión Economía, Senado, Sesión 28, Legi: 446-03322.08.1995.

40 Art. 44 inc. 2º C.C. chileno: "Culpa grave, negligencia grave, c consiste en no manejar los negocios otenos con aquel cuidado q negligencias y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios en materias civiles equivale al dolo".

33 Por tal razón, durante la discusión de la LPC, el senador Sebastián Piñera recalcó la necesidad de que se estableciera en el mismo texto de la ley, aquellos casos que no constituirían publicidad engañosa, para evitar que cualquier soporte publicitario pudiera ser calificado de tal. Piñera, Sebastián. Discusión en Sala, Senado, Legislatura 332, Sesión 40, 13.03.1996.

34 Recaséns (1957: 47).

35 "Sernac con Instituto Profesional Santo Tomás" (2007).

c) La posición subjetiva del proveedor

La norma transcrita señala que —para que se configure el supuesto infraccional— el proveedor debe saber o deber saber que la publicidad que emite induce a error o engaño a los consumidores, introduciendo claramente un supuesto de responsabilidad subjetiva o por culpa, en un estatuto en el cual sistemáticamente se lo ha calificado como de responsabilidad objetiva³⁶. No obstante, y si bien la norma establece un elemento subjetivo del tipo infraccional³⁷, no señala si ella exige dolo o culpa.

Al respecto, la senadora Feliú³⁸ sostuvo —durante la fase de discusión de la LPC— que el citado artículo, sancionaría únicamente conductas dolosas (intención positiva y deliberada de inducir a error o engaño), quedando excluidos aquellos casos en los cuales el proveedor actuare con una “mera negligencia” —probablemente la senadora se refiere a la culpa leve o levisima—. No obstante, —aun cuando se sostuviera la opinión de la legisladora— al menos habría que agregar, las publicidades emitidas con culpa grave, no sólo por la expresión “debiendo saber”, sino que además, por la regla establecida en el Art. 44 de nuestro C.C.⁴⁰

Adicionalmente —y en atención a que la norma no distingue—, se debe considerar que ella alude tanto al dolo, como a la culpa al menos leve, toda vez que el contrato de consumo es naturalmente one-

36 Una corriente doctrinal ha defendido la naturaleza objetiva de la responsabilidad del proveedor, la que se deriva de su carácter profesional. Doctrina en este sentido: Fernández (1998: 119); Fernández (2003: 34).

37 Durante la fase de discusión de la Ley n.º 19496, don Francisco Fernández —Director Nacional del Sernac de la época— señaló que el precepto así redactado, olvida el elemento subjetivo del supuesto, esto es, a saber o deber saber la disociación entre la realidad y la aseveración. Ver: Discusión en Solo, Senado, Legislatura 332, Sesión 40, 13.03.1996.

38 Feliú, Olga: Discusión en Solo, Senado, Legislatura 332, Sesión 40, 13.03.1996. Segundo Informe Comisión Economía, Senado, Sesión 28, Legislatura 332, Boletín 446-0322.08.1993.

40 Art. 44 inc. 2º C.C. chileno: “Culpa grave, negligencia grave, culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios. Esta culpa en materias civiles equivale al dolo”.

roso y por tanto las partes responden de este tipo de culpa, en razón del Art. 1547 C.C.⁴¹.

Así las cosas, se debe sancionar tanto a la empresa que actuó con la intención deliberada de causar un daño a los consumidores⁴², como aquella otra que difundió el mensaje publicitario no pudiendo ignorar, el vicio de que adolecía sin incurrir en negligencia.

En el caso específico que se comenta, se debe tener presente que la empresa proveedora —en atención a su carácter profesional y a la habitualidad de su actividad⁴³— no podría menos que conocer el verdadero campo ocupacional de las carreras que impartir. Es más, el ofrecimiento de un programa, debe realizarse, previo examen de sus reales atributos, así como de las normas legales que lo regulan, a objeto de que no se configure error en las consideraciones del consumidor que celebrará el contrato de prestación de servicios educacionales, oponiéndose claramente al tenor de la norma —y al principio de buena fe—, la especulación en torno al futuro campo laboral de un programa de estudios.

En este sentido además ha fallado nuestra jurisprudencia en un caso similar: "la expresión 'debiendo saber' (...), aparece clara en la especie, si se observa que quien elaboró y redactó la publicidad tenía la obligación de verificar que ella fuere real y, en consecuencia, debió investigar el mercado ocupacional y preguntar en Carabineros de Chile, al Ministerio Público, la Defensoría Pública y la Policía de Investigaciones, si el Título de Técnico Superior en Criminalística que otorgaría, permitía efectivamente acceder a dicho campo ocupacional, pues, de contrario, lo afirmado sería inductivo de error por no ser real. Ello, además, constituye un actuar negligente"⁴⁴.

De la misma manera —y esta vez, desde el punto análisis económico del derecho—, se debe considerar que pudo prever con mayor facilidad y a un menor costo, tal como es precisamente la empresa proveedora, toda vez que es dedica al rubro de la educación, no pudiendo el consumidor sospechar siquiera, que lo ofrecido, es inviable.

A mayor abundamiento, se debe tener presente que la finalidad de acceder al campo ocupacional indicado —que nuestro propio ordenamiento jurídico—, se entiende igualmente por la finalidad práctica de la celebración de un contrato de servicios académicos, no sólo radica en el estudio de una carrera, sino que además en el poder desempeñarse en la vida laboral

La Corte, sostuvo de manera correcta, que de la observada prueba aportada en juicio, —en especial la confesional que alumnos del programa cuestionado, pudiesen seguir que práctica profesional en las instituciones señaladas, de lo no resulta dificultoso inferir, que les sería menos probado puesto de trabajo en ellas⁴⁵.

Por último, cabe señalar que el cierre de la carrera año 2008, aunque tardíamente, podría dar cuenta de un n implicito de responsabilidad⁴⁶.

d) Que la publicidad recaiga sobre alguno de señalados en el Art. 28 LPC

El último de los requisitos establecidos en el Art. 2 del error o engaño, recaiga sobre alguno de los aspectos en el catálogo establecido en dicha disposición. A los que se revisarán únicamente sus literales b y c, por cuanto en

41 Art. 1547 inc. 1º C.C.: "El deudor no es responsable sino de la culpa lata en los contratos que por su naturaleza sólo son útiles al acreedor, es responsable de la leve en los contratos que se hacen para beneficio recíproco de las partes, y de la levisimo, en los contratos en que el deudor es el único que reporta beneficio".

42 Alessandri (1943: 163) "Hoy todo cuando el autor del hecho u omisión obra con el propósito deliberado de causar daño, cuando el móvil de su acción o abstención, el fin que con ella persigue es precisamente dañar a la persona o propiedad de otro".

43 Ambos rasgos característicos de todo proveedor. En este sentido: Fernández (1998: 111); Sigilitz, (1997: 4).

44 "Semac con Universidad la Republica" (2009).

41 cido por proveed de la p conocer ley, estál Art. 8 C.

Er

45 Confrontar considerandos 6 y 7 "Navarrete y otros con UCINF" (2010)

46 Confrontar considerando 1 "Navarrete y otros con UCINF" (2010)

den de este tipo de culpa, en razón

cionar tanto a la empresa que actuó
usar un daño a los consumidores⁴²,
l mensaje publicitario no pudiendo
incurrir en negligencia.

e comenta, se debe tener presente
tención a su carácter profesional y
no podría menos que conocer, el
las carreras que imparte. Es más, el
realizarse, previo examen de sus
las legales que lo regulan, a objeto
s consideraciones del consumidor
ción de servicios educacionales,
a norma —y al principio de buena
o campo laboral de un programa

llado nuestra jurisprudencia en
do saber' (...), aparece clara en
elaboró y redactó la publicidad
la fue real y, en consecuencia,
nal y preguntar en Carabineros
fensoría Pública y la Policía de
Superior en Criminológica que
ter a dicho campo ocupacional,
ductivo de error por no ser real,
ligente⁴⁴.

onsable sino de la culpa lata en los con-
acreedor, es responsable de la leve en
eroco de las partes, y de la levisima, en
reporta beneficio⁴³.
autor del hecho u omisión obra con el
el móvil de su acción o abstención, el
or a la persona o propiedad de otro⁴⁴.
or. En este sentido: Fernández (1998):

Publicidad engañosa y campo ocupacional

De la misma manera —y esta vez, desde el punto de vista del
análisis económico del derecho—, se debe considerar que la parte que
pudo prever con mayor facilidad y a un menor costo, tal circunstancia,
es precisamente la empresa proveedora, toda vez que es ella quien se
dedica al rubro de la educación, no pudiendo el consumidor medio
sospechar siquiera, que lo ofrecio, es inviable.

A mayor abundamiento, se debe tener presente que, la imposibi-
lidad de acceder al campo ocupacional indicado —que se deriva de
nuestro propio ordenamiento jurídico—, se entiende igualmente cono-
cido por la empresa
proveedora, en razón
de la presunción de
conocimiento de la
ley, establecido en el
Art. 8 C.C.

La finalidad práctica de la celebración de un
contrato de servicios académicos, no sólo
radica en el estudio de una carrera, sino
que además en el poder desempeñarse en
la vida laboral

En este caso,
la Corte, sostuvo de manera correcta, que de la observación de la
prueba aportada en juicio, —en especial la confesional— es posible
advertir que la demandada tenía conocimiento de la imposibilidad de
que alumnos del programa cuestionado, pudiesen siquiera hacer la
práctica profesional en las instituciones señaladas, de tal manera que
no resulta dificultoso inferir, que les sería menos probable obtener un
puesto de trabajo en ellas⁴⁵.

Por último, cabe señalar que el cierre de la carrera ocurrido en el
año 2008, aunque tardamente, podría dar cuenta de un reconocimiento
implícito de responsabilidad⁴⁶.

d) Que la publicidad recaiga sobre alguno de los aspectos
señalados en el Art. 28 LPC

El último de los requisitos establecidos en el Art. 28 LPC, es que
el error o engaño, recaiga sobre alguno de los aspectos enumerados
en el catálogo establecido en dicha disposición. A continuación, se
revisarán únicamente sus literales b y c, por cuanto en razón de ellas

45 Confrontar considerandos 6 y 7 "Novorrete y otros con UCINF" (2010).

46 Confrontar considerando 1 "Novorrete y otros con UCINF" (2010).

ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial" (Art. 28 letra c LPC).

A este respecto, es menester señalar que el campo laboral correspondiente a un programa de estudio es, sin duda, una característica relevante del bien o servicio ofrecido, particularmente, por cuanto tal circunstancia, determinará finalmente la actividad del sujeto durante una gran cantidad de años, muy superiores, a la duración del estudio de la misma.

2.1.2. Vulneración de los derechos básicos de los consumidores

Aun cuando la Corte en su sentencia, no hubiese hecho alusión alguna a los derechos básicos de los consumidores, lo cierto es que la publicidad emitida implicó además una clara vulneración a dos de las garantías básicas de los consumidores consagradas en el Art. 3 LPC, a saber: el derecho a la libre elección y el derecho a una información veraz y oportuna.

En efecto, en la etapa precontractual y de aproximación a la celebración del contrato, el proveedor debe respetar los derechos básicos señalados, los cuales se traducen en el deber de informar y la prohibición de inducir a error o engaño, puesto que sólo en tal caso, puede entenderse que —de celebrarse un contrato de consumo— ha concurrido la voluntad del consumidor, y en el caso que se comenta, celebrar un contrato que le permita al consumidor desempeñarse en la vida laboral, en el ámbito en el cual estudió⁴⁹.

En efecto, y tal como lo ha señalado la doctrina argentina, "desde el momento anterior al perfeccionamiento del contrato, las partes recíprocamente se deben consideración y lealtad, en punto a sus mutuas esferas de interés, evitándose errores, a cuyo efecto la regla sustancial en esa etapa es la de hablar claro y no incurrir en reticencias o inexactitudes sobre circunstancias tales que, de haber sido manifestadas correctamente, habrían obstado a la conclusión del contrato, o de haberse perfeccionado, lo habría sido con otro contenido"⁵⁰.

49 Barcia (1998: 167) "El error está íntimamente vinculado con la información, ya que la información es directamente proporcional a este vicio del consentimiento. A mayor información, obviamente existe una menor posibilidad que se produzca el error".

50 Siglitz (1998: 28).

responsabilidad civil e infraccional de la
Solo
PC, se refiere a "la idoneidad del bien
se pretende satisfacer y que haya sido
por el anunciante".

deraciones realizadas con anterioridad,
académico cursado por los demandan-
der al campo ocupacional publicitado.
ca de la celebración de un contrato de
o radica en el estudio de una carrera, sino
empeñarse en la vida laboral. Lo anterior
que por regla general, ningún individuo
os, con el sólo objeto de cumplir una malla
más lo realiza para trabajar, desarrollarse
a remuneración.

que se comenta, la publicidad falsa y enga-
el programa ofrecido, ni con la seguridad de
no interpretó la demandada⁴⁷—, ni tampoco
perfil profesional —como lo sostuvo un voto
nema⁴⁸— sino que con la mera posibilidad
laboral, que exige la satisfacción de ciertos
los egresados del programa.

posibilidad de acceder a las instituciones
publicidad involucrada, hace que la carrera
ara los fines publicitados. En efecto, el men-
por la demandada, no sólo señala "en qué"
a los alumnos, sino que además menciona
cumpliéndose cabalmente con el requisito de
dad falsa o engañosa.

en tanto, hace alusión a "las características re-
cio destacadas por el anunciante o que deban

47 "Navarrete y otros con UCINP" (2010).
UCINP" (2011).

En este sentido, se vulnera el derecho a recibir una información veraz y oportuna, toda vez que emitir una publicidad que induzca a error o engaño, implica necesariamente que la información otorgada no es veraz⁵¹ ni menos aún oportuna, puesto que nunca se informó a los consumidores acerca de su real situación académica y laboral⁵².

La vulneración a la garantía señalada conlleva necesariamente a la transgresión de otro derecho, cual es a la libre elección de bienes y servicios, en la medida de que, sin una adecuada información, no es posible para el consumidor realizar un acto volitivo pleno. Tal como lo señala el profesor García Sais, el consumidor determina su consumo precisamente con la información que se le otorga, por lo que el mensaje publicitario, juega un papel fundamental en el otorgamiento de su voluntad⁵³.

2.1.3. En cuanto al incumplimiento contractual

En materia de protección de los derechos de los consumidores —a diferencia de que lo que ocurre en el Derecho Civil y Comercial (Art. 105 C.Co.)— la oferta sí obliga. En efecto, conforme al Art. 1 inc. 2.º n.º 4 y al Art. 28 LPC, las condiciones objetivas de publicidad, —aquello que la demandada publicó—, se entienden parte integrante del contrato y son por tanto plenamente exigibles⁵⁴. Lo anterior, tendría

su justificación: “un contrato de consumo o azar para el consumidor, ya que él está cantidad o precio a cambio de algo que

Así las cosas, la novedad de la LPC precisamente “se refiere a la obligación de ciones de la oferta, porque en el caso de obligación de respetar lo pactado proveen los contratos, establecida en los Arts. 154

No obstante, y tal como señala la norma alguna sobre cumplimiento forzado al incumplimiento, procedería una multa cios que tendría como fuente la obligació ambas consecuencias lógicas del mensa que se echó en falta una condena en la Corte, hecho olusión de manera expre

En efecto, se incumplió el contrato, difundida, toda vez que aquello que la fiende parte integrante de la convención y los Arts. 1545 y 1546 del Código Civi

Cabe señalar por último, que la demandada, es precisamente de resulte efectiva adquisición de una plaza laborc de los requisitos para acceder a ella, lo cu

2.2. Efectos de las contr por la demandada

La LPC por su especial naturaleza responsabilidad, que si bien pueden cc independientes entre sí:

- 55 Fernández (1997: 37).
- 56 Sondoval (2004: 126).
- 57 Hübner (1999: 129).
- 58 Contronar considerando 9 “Navarrete y otro

51 Veraz, según la Real Academia de la Lengua: “que profesa siempre la verdad”, en www.rae.es, revisado el 24.05.2011.

52 Existencia “un vínculo indisoluble entre la publicidad engañosa generada en el consumidor y el error en el que éste se encontraba al momento de contratar”, en García (2004: 42).

53 Contronar García (2004: 38).

54 Art. 1 n.º 4 LPC: “Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informar y motivar a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporados 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”. En materia de libertad contractual, la obligatoriedad de la oferta, se ve reiterada en el Art. 13 LPC: “Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas”. El establecimiento de la obligatoriedad de la oferta, no fue pacífico durante la discusión de la LPC. En efecto, algunos Diputados, argumentaron la inconveniencia de establecer una disposición como la anterior, toda vez que se superpondría a la regla de la oferta indeterminada, del Art. 105 C. Co., Cámara de Diputados, 06.11.1992, Sesión 30, Legislatura 325, Boletín n.º 446-03 1.

e sentido, se vulnera el derecho a recibir una informa- oportuna, toda vez que emitir una publicidad que induz- engaño, implica necesariamente que la información otor- veraz⁵¹ ni menos aún oportuna, puesto que nunca se s consumidores acerca de su real situación académica y

neración a la garantía señalada conlleva necesariamente ón de otro derecho, cual es a la libre elección de los bie- os, en la medida de que, sin una adecuada información, e para el consumidor realizar un acto volitivo pleno. Tol- dia el profesor García Saiz, el consumidor determina su cicamente con la información que se le otorga, por lo que publicitario, juega un papel fundamental en el otorgamiento ⁵³

3. En cuanto al incumplimiento contractual

tería de protección de los derechos de los consumidores ia de que lo que ocurre en el Derecho Civil y Comercial Co.) — la oferta si obliga. En efecto, conforme al Art. 1 y al Art. 28 LPC, las condiciones objetivas de publicidad, e la demandada publicito —, se entienden parte integrante y son por tanto plenamente exigibles⁵⁴. Lo anterior, tendría un vínculo indisoluble entre la publicidad engañosa generada en el consu- error en el que éste se encontraba al momento de contratar”, en García

García (2004: 38).

LPC: “Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cual- to, idóneo al efecto, para informar y motivarlo a adquirir o contratar un bien entendiendo que el proveedor debe incorporar las condiciones objetivas contenidas en el artículo 28”. En materia de libertad contractual, la obligación- ohenra, se va reiterada en el Art. 13 LPC: “Los proveedores no podrán negar o limitar la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus condiciones de venta en las condiciones ofrecidas”. El establecimiento de la obligatoriedad a, no fue pacífico durante la discusión de la LPC. En efecto, algunos Diputa- mentaron la inconveniencia de establecer una disposición como la anterior, ue se superponía a la regla de la oferta indemnizada, del Art. 105 C. Co., e Diputados, 06.11.1992, Sesión 30, Legislatura 325, Boletín n.º 446-03 1.

su justificación: “un contrato de consumo no puede encerrar un área o azar para el consumidor, ya que él está pagando una determinada cantidad o precio a cambio de algo que le están ofreciendo”⁵⁵.

Así las cosas, la novedad de la LPC en materia de cumplimiento, precisamente “se refiere a la obligación de respetar los términos y condiciones de la oferta, porque en el caso de que ya se haya contratado, la obligación de respetar lo pactado proviene de la fuerza obligatoria de los contratos, establecida en los Arts. 1545 y 1489 del Código Civil”⁵⁶.

No obstante, y tal como señalaba Hübner, la LPC no contempla norma alguna sobre cumplimiento forzado, sino que únicamente frente al incumplimiento, procedería una multa y la indemnización de perjuicios que tendría como fuente la obligación legal incumplida (Art. 12)⁵⁷, por lo ambas consecuencias lógicas del mensajero publicitario emitido, por lo que se echa en falta una condena en tal sentido, más aún, habiendo la Corte, hecho difusión de manera expresa a ello⁵⁸.

En efecto, se incumplió el contrato, al no ser efectiva la promesa difundida, toda vez que aquello que la demandada publicitó, se entiende parte integrante de la convención, vulnerándose el Art. 12 LPC y los Arts. 1545 y 1546 del Código Civil.

Cabe señalar por último, que la obligación contraída por la demandada, es precisamente de resultado, el cual consiste, no en la efectiva adquisición de una plaza laboral, sino que en el cumplimiento de los requisitos para acceder a ella, lo cual no se verificó en la realidad.

2.2. Efectos de las contravenciones incurridas por la demandada

La LPC por su especial naturaleza, da origen a dos formas de responsabilidad, que si bien pueden coincidir en algunos casos, son independientes entre sí.

⁵⁵ Fernández (1997: 37).

⁵⁶ Sandoval (2004: 126).

⁵⁷ Hübner (1999: 129).

⁵⁸ Contratar considerando 9 “Navarrete y otros con UCINF” (2010).

2.2.1. En cuanto a la condena infraccional

Se entiende por responsabilidad infraccional a: "Toda contraven-
ción a una norma imperativa o prohibitiva de la ley, aun cuando no
se materialice o perfeccione un acto de consumo"⁵⁹, siendo su efecto
principal, una condena pecuniaria (multa) que debe pagarse a beneficio
fiscal o municipal.

En el caso que se comenta, la Corte condenó a la demandada
únicamente al pago de una multa de 50 UTM, quantum que resulta
insuficiente en atención a que si bien el monto señalado corresponde a
la regla general para las infracciones en materia de consumo (Art. 24
inc. 1.º LPC), se debe considerar que el legislador estableció —a modo
de excepción— una multa especial de hasta 750 UTM en el caso de
la publicidad engañosa (Art. 24 inc. 2.º LPC), lo cual al parecer no fue
tomado en consideración por la Corte.

De la misma manera, la sentenciadora en este caso, al parecer
—y dada la baja cuantía de la sanción infraccional— habría optado
por considerar que la conducta de la demandada dio origen a una
única infracción con pluralidad de afectados. A un diverso resultado
habría llegado, si hubiese señalado que había tantas infracciones como
consumidores vulnerados, en cuyo caso, debió de haber impuesto una
multa por cada hecho infraccional.

Finalmente, cabe señalar que si se hubiese tomado en considera-
ción, además de la publicidad engañosa, el incumplimiento contractual
incurrido⁶⁰ y la vulneración de los derechos básicos de los consumi-
dores, el quantum infraccional, claramente se pudo ver incrementado de
una manera considerable, por ser cada uno de ellos, una infracción
diferente.

2.2.2. En cuanto a la de la demanda

Se entiende por responsabili-
dad de indemnizar los a
LPC, ella se ve reflejada en el Art.
al consumidor el "derecho a la re-
da y oportuna de todos los daños
incumplimiento de cualquiera de
proveedor". Esta prerrogativa, sus-
ción de los consumidores, tanto la
protegidos para denunciar las co-
así como un poderoso oliciente pc
diligencia⁶².

En cuanto a la naturaleza de
este caso, cabe señalar que si bie
su solicitud de indemnización de f
responsabilidad contractual como
y 2314 C.C.⁶³, lo cierto es que la
explicar la reparación de los da-
totalidad de los demandantes habi-
ción de servicios educacionales, c

A continuación, se revisarán
por los demandantes, esto es, da-
que respecto de ambas, la UGIR
se había configurado responsabi-
alguno, dando cuenta que adhier-
ponsabilidad civil exige como pres-
lo cual resulta a todas luces erró-
estatutos independientes entre sí,
principios y finalidades diferentes.

59 Guerrero [2008: 443].

60 Cabe señalar al respecto que conforme a una parte de la doctrina, los meros incum-
plimientos contractuales, en materia de protección de los derechos de los consumi-
dores, no debiesen generar responsabilidad infraccional, sino que únicamente civil.
Guerrero [2008] pp. 436 y 437: "la disposición genérica del artículo 24 solo sería
aplicable a aquellos casos en que efectivamente exista configurado una infracción y
no para casos que sean exclusivamente de incumplimiento contractual, con lo cual
comparáremos y así como que de manera muy acertada, el ofensismo actual, de no existir
indemnización sin infracción en materia de derecho del consumidor".

61 Abetluk [2008: 200], le Tomaseu [201
justicia por un daño, y de reparar sus

62 Confrontar Fernández [2003: 18].

63 Sentencia de 1 instancia, JPL Melipille

64 Confrontar considerando 11 "Novarre

2.1. En cuanto a la condena infraccional

entiende por responsabilidad infraccional a: "Toda contraven-
na norma imperativa o prohibitiva de la ley, aun cuando no
dlice o perfeccione un acto de consumo"⁶³, siendo su efecto
una condena pecuniaria [multa] que debe pagarse a beneficio
municipal.

el caso que se comenta, la Corte condenó a la demandada
te al pago de una multa de 50 UTM, quantum que resulta
le en atención a que si bien el monto señalado corresponde a
eneral para las infracciones en materia de consumo (Art. 24
C), se debe considerar que el legislador estableció —a modo
ción— una multa especial de hasta 750 UTM en el caso de
ad engañosa (Art. 24 inc. 2° [PC], lo cual al parecer no fue
n consideración por la Corte.

la misma manera, la sentenciadora en este caso, al parecer
la baja cuantía de la sanción infraccional— habría optado
terror que la conducta de la demandada dio origen a una
cción con pluralidad de afectados. A un diverso resultado
ado, si hubiese señalado que había tantas infracciones como
eres vulnerados, en cuyo caso, debió de haber impuesto una
cada hecho infraccional.

lamente, cabe señalar que si se hubiese tomado en considera-
ón de la publicidad engañosa, el incumplimiento contractual
y la vulneración de los derechos básicos de los consumi-
dum infraccional, claramente se pudo ver incrementado de
ra considerable, por ser cada uno de ellos, una infracción

o [2008: 443].

ñalar al respecto que conforme a una parte de la doctrina, los meros incum-
os contractuales, en materia de protección de los derechos de los consumi-
o deblasan generar responsabilidad infraccional, sino que únicamente civil-
o [2008] pp. 436 y 437: "la disposición genérica del artículo 24 sólo seña-
le a aquellos casos en que efectivamente exista configurada una infracción y
casos que sean exclusivamente de incumplimiento contractual, con lo cual
amos y esimo que de manera muy acertada, el abstrismo actual, de no existir
infacción sin infracción en materia de derecho del consumidor".

2.2. En cuanto a la responsabilidad civil de la demandada

Se entiende por responsabilidad civil a "la obligación que tiene
una persona de indemnizar los daños ocasionados a otra"⁶⁴. En la
PC, ella se ve reflejada en el Art. 3 letra e) conforme al cual le asiste
al consumidor el "derecho a la reparación e indemnización adecua-
da y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de
incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contratadas por el
proveedor". Esta prerrogativa, suele constituir en materia de protec-
ción de los consumidores, tanto la motivación principal de los sujetos
protegidos para denunciar las contravenciones de que son víctimas,
así como un poderoso aliciente para que los proveedores actúen con
diligencia⁶².

En cuanto a la naturaleza de la responsabilidad que concurre en
este caso, cabe señalar que si bien la parte demandante fundamenta
su solicitud de indemnización de perjuicios tanto en las normas de la
responsabilidad contractual como extrcontractual (Arts. 1437, 1556
y 2314 C.C.),⁶⁵ lo cierto es que la primera resulta más adecuada para
explicar la reparación de los daños causados, en atención a que la
totalidad de los demandantes habían celebrado un contrato de presta-
ción de servicios educacionales, con la demandada.

A continuación, se revisarán las dos formas de daños solicitadas
por los demandantes, esto es, daño patrimonial y moral. Cabe señalar
que respecto de ambos, la UCINF se defendió sosteniendo que no
se había configurado responsabilidad infraccional ni incumplimiento
alguno, dando cuenta que adhieren la tesis conforme a la cual la res-
ponsabilidad civil exige como presupuesto una condena infraccional⁶⁴,
lo cual resulta a todos luces erróneo, en atención a que se trata de dos
estatutos independientes entre sí, que cuentan cada uno con normas,
principios y finalidades diferentes. En cualquier caso, si bien no se trata

61 Abelink [2008: 200], Le Torneau [2004: 21] "es la obligación de responder ante la
justicia por un daño, y de reparar sus consecuencias indemnizando a la víctima".

62 Contrólar Fernández [2003: 18].

63 Sentencia de 1 instancia, Pl. Melipilla, Rol C-9.132:2008, 01.09.2010.

64 Contrólar considerando 11 "Navarrete y otros con UCINF" [2010].

de una cuestión pacífica, la discusión en este caso no presenta importancia, por cuanto la Corte, condena de manera conjunta en razón de ambas formas de responsabilidad.

a) Daños patrimoniales

Al encontrarnos en el ámbito de la responsabilidad contractual, serían indemnizables solo aquellos perjuicios previsibles, por cuanto sólo en tal sentido, tendría una total vigencia, el principio de autonomía de la voluntad: *"incluso inejecutada, la obligación permanece marcada por el concierto inicial de las voluntades que permite determinar lo que debía haber sido cumplido"*⁶⁵.

Por el contrario, el daño imprevisible —y por tanto no indemnizable— es aquel que *"no estaba en las expectativas o en la mente del acreedor"*⁶⁶.

Ahora bien, los perjuicios producidos en este caso, ¿eran realmente representables para el proveedor?

Al respecto, cabe señalar que los demandantes solicitan a título de daño patrimonial, el costo tanto de los aranceles, como las multas pagadas por ellos, para cursar la carrera de Perito Forense⁶⁷. Llama asimismo la atención que no se haya solicitado lucro cesante, por aquellas sumas de dinero que los consumidores hubiesen podido percibir si hubieran dedicado su tiempo al estudio de otra carrera que sí tuviese un campo laboral accesible, o bien a la dedicación de otra actividad remunerada.

Consistiendo la solicitud de la parte demandante, precisamente en el objeto del contrato de consumo —esto es, el precio, cuyo pago es correlativo a la prestación de servicios— resulta plenamente representable para el proveedor que en caso de incumplimiento se generará al menos una disminución del patrimonio de los consumidores, por lo que su previsibilidad no es de difícil defensa.

En cualquier caso, la Corte finalmente daña patrimonial, por cuanto no se la habría apelación, sin entrar a analizar consideraciones

b) Daños extrapatrimoniales

i. Concepto de daño moral y su resarc

Se entiende por daño extrapatrimonial *subjetividad de la persona humana derivada patrimonial*⁶⁸. Si bien, se trata de un ítem como perjuicio indemnizable⁶⁹, lo cierto es que deminización de manera expresa, lo cual con derecho de daños chileno, al haberlo silencio

Más aún, al situarse este caso en el tradicionalmente vedada para la indemnización razón del Art. 1556, sin perjuicio de que se hoy abandonada por la doctrina moderna materias⁷¹.

No obstante, la LPC utiliza la antigua *rales*, a diferencia de algunas legislaciones preferido la nomenclatura moderna de "daños

68 Confrontar considerandos 10 y 13 "Navarrete y otros

69 Pizarro, [2006:123].

70 Le Tourneau (2004: 59). "El perjuicio llamado moralizado (incluso si su reparación se deriva de la justicia) la atribución de una suma de dinero no puede ligüen puede creer que la muerte de un pariente s juicios?"

71 Córdano (2006: 591). "Es más que posible que el vado de contrato no estivo en la mente de Ballo, en protección de la persona, debemos darle la bienvenida de responsabilidad civil contractual". Domingue el daño moral derivado de un contrato es plenamente el plano legal, (...) se ha sumado la referencia expresa de Protección del Consumidor, fuente actual de infor por daño moral derivado de incumplimiento de co

72 Art. 6 Ley de relaciones de consumo, Uruguay: "S midores: (...) f) La efectiva prevención y resarcimien tropatrimoniales".

65 Le Tourneau (2004: 118).

66 Le Tourneau (2004: 119).

67 Confrontar considerandos 1 y 10 "Navarrete y otros con UCINF" (2010).

pacífica, la discusión en este caso no presenta importancia para la Corte, condena de manera conjunta en razón de responsabilidad.

patrimoniales

amos en el ámbito de la responsabilidad contractual, tales sólo aquellos perjuicios previsibles, por cuanto tendrían una total vigencia, el principio de autonomía de la voluntad, la obligación permanente marcada por la intención de las voluntades que permite determinar lo que se cumplió.⁶⁵

ario, el daño imprevisible —y por tanto no indemnizable— que “no estaba en las expectativas o en la mente del

los perjuicios producidos en este caso, ¿eran reales para el proveedor?

cabía señalar que los demandantes solicitan a título de lucro, el costo tanto de los aranceles, como los materiales, para cursar la carrera de Perito Forense.⁶⁷ La indemnización que no se haya solicitado lucro casante, de dinero que los consumidores hubiesen podido dedicar a su tiempo de estudio de otra carrera que no sea laboral accesible, o bien a la dedicación de otra actividad.

la solicitud de la parte demandante, precisamente el lucro de consumo —esto es, el precio, cuyo pago por la prestación de servicios— resulta plenamente reprochable al proveedor que en caso de incumplimiento se genera la pérdida del patrimonio de los consumidores, por lo que el lucro no es de difícil defensa.

118].
119].
120].
121].
122].
123].
124].
125].
126].
127].
128].
129].
130].
131].
132].
133].
134].
135].
136].
137].
138].
139].
140].
141].
142].
143].
144].
145].
146].
147].
148].
149].
150].
151].
152].
153].
154].
155].
156].
157].
158].
159].
160].
161].
162].
163].
164].
165].
166].
167].
168].
169].
170].
171].
172].
173].
174].
175].
176].
177].
178].
179].
180].
181].
182].
183].
184].
185].
186].
187].
188].
189].
190].
191].
192].
193].
194].
195].
196].
197].
198].
199].
200].
201].
202].
203].
204].
205].
206].
207].
208].
209].
210].
211].
212].
213].
214].
215].
216].
217].
218].
219].
220].
221].
222].
223].
224].
225].
226].
227].
228].
229].
230].
231].
232].
233].
234].
235].
236].
237].
238].
239].
240].
241].
242].
243].
244].
245].
246].
247].
248].
249].
250].
251].
252].
253].
254].
255].
256].
257].
258].
259].
260].
261].
262].
263].
264].
265].
266].
267].
268].
269].
270].
271].
272].
273].
274].
275].
276].
277].
278].
279].
280].
281].
282].
283].
284].
285].
286].
287].
288].
289].
290].
291].
292].
293].
294].
295].
296].
297].
298].
299].
300].
301].
302].
303].
304].
305].
306].
307].
308].
309].
310].
311].
312].
313].
314].
315].
316].
317].
318].
319].
320].
321].
322].
323].
324].
325].
326].
327].
328].
329].
330].
331].
332].
333].
334].
335].
336].
337].
338].
339].
340].
341].
342].
343].
344].
345].
346].
347].
348].
349].
350].
351].
352].
353].
354].
355].
356].
357].
358].
359].
360].
361].
362].
363].
364].
365].
366].
367].
368].
369].
370].
371].
372].
373].
374].
375].
376].
377].
378].
379].
380].
381].
382].
383].
384].
385].
386].
387].
388].
389].
390].
391].
392].
393].
394].
395].
396].
397].
398].
399].
400].
401].
402].
403].
404].
405].
406].
407].
408].
409].
410].
411].
412].
413].
414].
415].
416].
417].
418].
419].
420].
421].
422].
423].
424].
425].
426].
427].
428].
429].
430].
431].
432].
433].
434].
435].
436].
437].
438].
439].
440].
441].
442].
443].
444].
445].
446].
447].
448].
449].
450].
451].
452].
453].
454].
455].
456].
457].
458].
459].
460].
461].
462].
463].
464].
465].
466].
467].
468].
469].
470].
471].
472].
473].
474].
475].
476].
477].
478].
479].
480].
481].
482].
483].
484].
485].
486].
487].
488].
489].
490].
491].
492].
493].
494].
495].
496].
497].
498].
499].
500].

En cualquier caso, la Corte finalmente, rechaza la solicitud de daño patrimonial, por cuanto no se la habría solicitado en el escrito de apelación, sin entrar a analizar consideraciones de otro tipo.⁶⁸

b) Daños extrapatrimoniales

i. Concepto de daño moral y su resarcibilidad en la LPC

Se entiende por daño extrapatrimonial a “un menoscabo en la subjetividad de la persona humana derivado de lesión a intereses no patrimoniales”.⁶⁹ Si bien, se trata de un ítem que ha sido controvertido como perjuicio indemnizable,⁷⁰ lo cierto es que la LPC consagra su indemnización de manera expresa, lo cual constituye una novedad en el derecho de daños chileno, al haberlo silenciado el Código de Belleo.

Más aún, al situarse este caso en el ámbito contractual, sede tradicionalmente vedada para la indemnización del daño moral en razón del Art. 1556, sin perjuicio de que se trata de una negación hoy abandonada por la doctrina moderna, especialmente en estas materias.⁷¹

No obstante, la LPC utiliza la antigua expresión de “daños morales”, a diferencia de algunas legislaciones comparadas, que han preferido la nomenclatura moderna de “daños extrapatrimoniales”.⁷² La

68 Confrontar considerandos 10 y 13 “Novarrete y otros con UCINF” (2010).
69 Pizarro, (2006:123).

70 Le Tourneau (2004: 55): “El perjuicio llamado moral no debería seguir siendo indemnizado (incluso si su reparación se deriva de la justicia comunitativa), porque en realidad la atribución de una suma de dinero no puede de ninguna manera repararlo (¿quién puede creer que la muerte de un parente será compensada por daños y perjuicios?).”

71 Cárdenas (2006: 591): “Es más que posible que la reparación del daño moral derivado de contrato no estivo en la mente de Belleo, empero, en cuanto a instrumento de protección de la persona, debemos darle la bienvenida sin temores al seno del sistema de responsabilidad civil contractual”. Domínguez (2006: 316) “en el presente, (...) el daño moral derivado de un contrato es plenamente admisible. (...) Desde luego, en el plano legal, (...) se ha sumado la referencia expresa (...) en el artículo 3° de la ley de Protección del Consumidor, fuente actual de ininidad de demandas de reparación por daño moral derivado de incumplimiento de contratos de consumo”.

72 Art. 6 ley de relaciones de consumo, Uruguay: “Son derechos básicos de los consumidores: (...) f) La efectiva prevención y resarcimiento de los daños patrimoniales y extrapatrimoniales”.

cual tiene la virtud de ser comprensiva de todos los intereses que pueden verse involucrados en este tipo de perjuicios, evitando restringirlos únicamente al sufrimiento espiritual o *pretium doloris*⁷³.

Ahora bien, y en lo que dice relación con el caso concreto objeto del presente comentario, cabe señalar que la Corte concede a los demandantes, la suma solicitada por concepto de daño moral, por considerar que habrían sufrido “la decepción y frustración de ver como se cerraba la carrera que estudiaban y que en un caso ya había egresado”, unido a otras consecuencias que generaron el estallido de la carrera señalada, tales como la adquisición de deudas o el abandono de trabajos estables.

Así las cosas, si bien la Corte otorga —correctamente— la indemnización por este concepto, lo cierto es que hubiese resultado más conveniente, que ahondara un poco más en los perjuicios constitutivos del daño moral, idealmente en cada uno de los casos.

ii. Prueba del daño moral

Tradicionalmente se ha discutido en el Derecho Patrimonial acerca de si el daño moral requeriría de prueba o bien si es de determinación íntegramente prudencial. El Derecho del Consumidor no ha estado ajeno a esta pugna, existiendo jurisprudencia en uno y otro sentido⁷⁴.

En efecto, si bien una corriente de opinión —hoy prácticamente abandonada— se esforzó por argumentar que los daños morales, por su naturaleza no requerirían de prueba, lo cierto es que la doctrina

mayoritaria actual, ha sostenido que —conforme a las leyes— debe ser acreditado —tal como lo sostiene la ley⁷⁵—, sin perjuicio de admitirse que se alivie la carga a la víctima, mediante la aceptación de ciertas presunciones de un criterio de normalidad o de una situación de no

En este caso, la Corte, señala que si bien, consi apreciación prudencial, de los antecedentes aportados, demandante, particularmente testigos y la declaración dantes, es posible observar la configuración del daño se señalar al respecto que una argumentación como la c con señalar la fuente de donde deduce la existencia obstante lo anterior, hubiese resultado preferible que en dizada se hubiese señalado con mayor amplitud acerca utilizados para determinar su cuantía.

iii. Quantum indemnizatorio por daño moral

Se entiende por quantum indemnizatorio, a: “La nómica de los perjuicios extrapatrimoniales, reflejada e dinero determinada que se entrega a la víctima como satisfactoria que tienda a paliar los sufrimientos imateric por el ofensor”⁷⁶.

Al respecto cabe señalar que, si bien el juez debe caso concreto, no es menos cierto, que debe utilizar r menos generales y socialmente aceptados, entre los c encontrar la extensión —intensidad y duración— del s rimenitado por la víctima, así como los secuelas del her

En razón de lo anterior, y a que su determinación imposible, es que lo normal será que el quantum indemn: una persona a otra, aún cuando tuvieren origen en un m tal razón, es que resulta curioso que tanto los demandant

73 Moisés y Moisset de Espinós (2008: 303); Domínguez (2006: 312 y 314).

74 Jurisprudencia conforme a lo cual el daño moral debe ser probado: C. Ap. Concepción, Rol 11722/2007, 22.10.08; 1 JPL Chillán, Caso Rol 5738/2007, 19.05.09; 1 JPL Maipú, Rol, 3099/2004, 04.09.06, confirmada en este punto por la C. Ap. Santiago, Ing. 6882-06, 24.01.07; C. Ap. Santiago, Ing. 2873-07, 25.07.07; 2 JPL Copiapó, Rol, 2823/2007, 27.08.07; JPL Vallenar, Rol 867/2-06, 19.01.07; “Mezcano con Ar-envol Ingeniería y Construcciones” (2004). Jurisprudencia conforme a la cual el daño moral no requiere prueba: JPL Aysén, Rol 30.950-07, 9.11.07 confirmada en este punto por la C. Ap. Coyhaique, Ing. 10.2008, 25.04.08; 3 JPL Las Condes, Rol 35.280-1-2005, 13.09.05, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 7699-05, 03.05.06; 1 JPL Las Condes, Rol 42.694-8-2006, 02.01.07, revocada en este punto por la C. Ap. Santiago, Ing. 2873-07, 25.07.07; “Ibóniz con Almacenes Paris” (2007); “San Martín con Corredora de Seguros Ripley Ltda.” (2007); “Quintano/Olaverria y Arquitectos Asociados” (2005); “Clavería con Tur Bus Cargo” (2006).

75 Confrontar Considerando 2 de recurso de quejo recado sobre la Soching (2006: 72); Domínguez (2006: 327).

77 Confrontar considerando 13 “Navarrete y otros con UCINF” (201

78 Soching (2006) p. 52.

79 Soching (2006) pp. 61, 69, 70, 71.

la virtud de ser comprensiva de todos los intereses que pueden involucrados en este tipo de perjuicios, evitando restringirlos al sufrimiento espiritual o *peritium doloris*⁷³.

hora bien, y en lo que dice relación con el caso concreto el presente comentario, cabe señalar que la Corte concede mandantes, la suma solicitada por concepto de daño moral, *entender que habrían sufrido "la decepción y frustración de ver cerrada la carrera que estudiaban y que en un caso ya había unido a otras consecuencias que generaron el estudio de la señalada, tales como la adquisición de deudas o el abandono de los estables.*

las cosas, si bien la Corte otorga —correctamente— la indemnización por este concepto, lo cierto es que hubiese resultado más moral, idealmente en cada uno de los casos.

Prueba del daño moral

adicionalmente se ha discutido en el Derecho Patrimonial acerca de daño moral requeriría de prueba o bien si es de determinación prudencial. El Derecho del Consumidor no ha estado ajeno a esta discusión, existiendo jurisprudencia en uno y otro sentido⁷⁴.

efecto, si bien una corriente de opinión —hoy prácticamente hegemónica— se esforzó por argumentar que los daños morales, por su naturaleza no requerirían de prueba, lo cierto es que la doctrina

y Moisset de Espinós (2008: 303); Domínguez (2006: 312 y 314).

prudencia conforme a lo cual el daño moral debe ser probado. C. Ap. Conceptual, Rol 1172-2007 22.10.08; 1 JPl Chillán, Causa Rol 5738-2007, 19.05.09; 1 JPl Rol, 3099-2004, 04.09.06, confirmada en este punto por la C. Ap. Sanito-8882-06, 24.01.07; C. Ap. Santiago, Ing. 2873-07, 25.07.07; 2 JPl Copi-8823-2007, 27.08.07; JPl Valparaíso, Rol 8672-06, 19.01.07; "Moreno con Ar-quisiería y Construcciónes" (2004). Jurisprudencia conforme a lo cual el daño no requiere prueba. JPl Aysén, Rol 30.950-07, 9.11.07, confirmada en este punto por la C. Ap. Coyhaique, Ing. 10-2008, 25.04.08; 3 JPl Las Comdes, Rol 35.280-3, 13.09.05, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 7699-05, 03.05.06; 1 Comdes, Rol 42.694-8-2006, 02.01.07, revocada en este punto por la C. Ap. Apo, Ing. 2873-07, 25.07.07, "Ibáñez con Almacenes París" (2007); "San Mar-Corredora de Seguros Ripley Ltda." (2007); "Quintana/Olivarria y Arquitecto-ricados" (2005); "Clavería con Tur Bus Cargo" (2006).

mayoritaria actual, ha sostenido que —conforme a las reglas generales— debe ser acreditado —tal como lo sostiene la parte demandada⁷⁵—, sin perjuicio de admitirse que se divive la carga probatoria de la víctima, mediante la aceptación de ciertas presunciones que partan de un criterio de normalidad o de una situación de notoriedad⁷⁶.

En este caso, la Corte, señala que si bien, constituye un ítem de apreciación prudencial, de los antecedentes aportados por la parte demandante, particularmente testigos y la declaración de los demandantes, es posible observar la configuración del daño señalado⁷⁷. Cabe señalar al respecto que una argumentación como la anterior, cumple con señalar la fuente de donde deduce la existencia del daño. No obstante lo anterior, hubiese resultado preferible que en la sentencia de alzada se hubiese señalado con mayor amplitud acerca de los criterios utilizados para determinar su cuantía.

iii. Quantum indemnizatorio por daño moral

Se entiende por quantum indemnizatorio: a: "*La traducción económica de los perjuicios extrapatrimoniales, reflejada en una suma de dinero determinada que se entrega a la víctima como compensación satisfactoria que tienda a paliar los sufrimientos inmateriales provocados por el ofensor*"⁷⁸.

Al respecto cabe señalar que, si bien el juez debe analizar cada caso concreto, no es menos cierto, que debe utilizar criterios, más o menos generales y socialmente aceptados, entre los cuales se deben encontrar la extensión —intensidad y duración— del sufrimiento experimentado por la víctima, así como las secuelas del hecho dañoso⁷⁹.

En razón de lo anterior, y a que su determinación exacta resulta imposible, es que lo normal será que el quantum indemnizatorio varíe de una persona a otra, aún cuando tuvieren origen en un mismo hecho. Por tal razón, es que resulta curioso que tanto los demandantes como la Cor-

75 Contronar. Considerando 2 de recurso de queja recaído sobre la misma causa.

76 Sächling (2006: 72); Domínguez (2006: 327).

77 Contronar considerando 13 "Novarrelle y otros con UCIN" (2010).

78 Sächling (2006) p. 52.

79 Sächling (2006) pp. 61, 69, 70, 71.

te, hayan avaluado en un igual monto los perjuicios extrapatrimoniales sufridos por todos los demandantes. Se trata sin duda, de una práctica que simplifica las acciones de protección de los consumidores, y que tiende a agilizar los procedimientos judiciales, de tal manera que no se dilate la determinación del monto de cada una de las indemnizaciones por daño moral, y por consiguiente, su eventual pago.

2.3. Respeto de la prescripción de la acción

Conforme al Art. 26 inc. 1.º LPC, "las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva".

En razón de la norma transcrita, es que se ha planteado la prescripción de las acciones interpuestas en contra del proveedor, tanto en primera como en segunda instancia, oportunidad en la cual, se han visto controvertidos dos aspectos de esta institución: el sujeto que puede alegarla y la contabilidad de su plazo.

2.3.1. Respeto de la alegación de la prescripción

La Corte, señala de manera novedosa que "no obstante no haberse apelado lo resuelto en cuanto a la prescripción alegada, (...) todo Tribunal debe declararla si aparece de manifiesto en la causa"⁸⁰, lo cual contradice abiertamente la regla establecida en el Art. 2493 C.C., conforme al cual, toda prescripción debe ser alegada⁸¹. Ahora bien, no resulta claro, si la potestad que la Corte atribuye a los Tribunales, dice relación con la responsabilidad infraccional, civil o ambas⁸².

En el caso de la responsabilidad infraccional, una consideración como la anterior podría tener mayor asidero si se considerarse que ella

mantiene ciertos caracteres de la responsabilidad que resultarían aplicables al respecto alguna como la declaración de oficio de la prescripción⁸³ hubiese sido el criterio de la Corte, hubiese resulto al menos argumentara en tal sentido, aunque pud la ubicación del considerando que contiene la atri señalado (dentro del acápite de la responsabili

2.3.2. Respeto del plazo de pre

De acuerdo al tenor del Art. 26 LPC ya tran plazo de prescripción de las acciones infraccional en el momento de la infracción. Se trata de una feliz, por cuanto en una cantidad no menor de oca advertirá los daños producidos, una vez que la ya prescrib⁸⁵, razón por la cual hubiese resultad equitativo que el término señalado se contase d tenido la posibilidad de advertir los efectos de la

En cualquier caso, en razón de la norma demandada, alegó la prescripción de las acciones los contratos de prestación de servicios educacic con los demandantes, fueron celebrados entre el ;

80 En cuanto a la connotación penal de las disposiciones al igual discusión, Guerrero (2008: 442): "estimamos que la infracciones a la ley de protección de los derechos de lo fundamento en el texto vigente, y que la Ley n.º 19496 LPD como en sus modificaciones, no utilizo la expresión "tal la" fracción", con lo cual a priori podríamos dar por superadi notación penal de la ley, que perduraba hasta el término 18223". No obstante, lo anterior, este autor no llega a sos naldado por la Corte de Apelaciones.

81 Art. 102 C.P.: "La prescripción será declarada de oficio p impunito o acusado no lo alegue, con tal que se halle pre dencia en este sentido." Madariaga con Sodimoc" (2007

82 Durante la fase de discusión de la LPC, el ejecutivo formul lo de LPC, conforme al cual, en el caso de la publicidad e cripción se debía contar desde la fecha de la última existi La indicación fue rechazada por la Comisión, en atención o inconveniente el número de afectados, y por tanto de leg Segundo Trámite Constitucional, Primer Informe Comisión cuenta en Sesión 45, Legislatura 330, Boletín 446-03.

lucado en un igual monto los perjuicios extrapatrimoniales
ados los demandantes. Se trata sin duda, de una práctica
las acciones de protección de los consumidores, y que
car los procedimientos judiciales, de tal manera que no se
minación del monto de cada una de las indemnizaciones
el. Y por consiguiente, su eventual pago.

Respecto de la prescripción de la acción

ne al Art. 26 inc. 1.º LPC, "las acciones que persigan la
d contravencional que se sanciona por la presente ley
n el plazo de seis meses, contado desde que se haya
infracción respectiva".

de la norma transcrita, es que se ha planteado la pres-
acciones interpuestas en contra del proveedor, tanto en
en segunda instancia, oportunidad en la cual, se han
idos dos aspectos de esta institución: el sujeto que puede
ontabilidad de su plazo.

Respecto de la alegación de la prescripción

señala de manera novedosa que "no obstante no haber-
resuelto en cuanto a la prescripción alegada, (...) todo
deklararla si aparece de manifiesto en la causa"⁸⁰, lo
abiertamente la regla establecida en el Art. 2493 C.C.,
el, toda prescripción debe ser alegada⁸¹. Ahora bien, no
la potestad que la Corte atribuye a los Tribunales, dice
responsabilidad infraccional, civil o ambas⁸².

o de la responsabilidad infraccional, una consideración
r podría tener mayor asidero si se considerarse que ella

3 "Novorraie y otros con UCINIF" (2010).

4 "El que quiera aprovecharse de la prescripción debe alegarla; el juez
lararla de oficio".

5 se sostenga que la responsabilidad civil necesariamente debe tener
nto una condena infraccional, por rebalce deberíamos asumir también
de aquella acción.

mantiene ciertos caracteres de la responsabilidad penal⁸³, de tal ma-
nera que resultarían aplicables al respecto algunas de sus reglas, tales
como la declaración de oficio de la prescripción⁸⁴. No obstante, si tal
hubiese sido el criterio de la Corte, hubiese resultado conveniente, que
al menos argumentara en tal sentido, aunque pudiese desprenderse de
la ubicación del considerando que contiene la atribución de potestades
señalada (dentro del acápite de la responsabilidad infraccional).

2.3.2. Respecto del plazo de prescripción

De acuerdo al tenor del Art. 26 LPC ya transcrito, el cómputo del
plazo de prescripción de las acciones infraccionales, debe comenzar
en el momento de la infracción. Se trata de una regla bastante poco
feliz, por cuanto en una cantidad no menor de ocasiones, el consumidor
advertirá los daños producidos, una vez que la acción se encuentre
ya prescrita⁸⁵, razón por la cual hubiese resultado mucho más justo y
equitativo que el término señalado se contase desde que se hubiese
tenido la posibilidad de advertir los efectos de la contravención.

En cualquier caso, en razón de la norma señalada, es que la
demandada, alegó la prescripción de las acciones, argumentando que
los contratos de prestación de servicios educacionales que la ligaron
con los demandantes, fueron celebrados entre el segundo semestre del

83 En cuanto a la connotación penal de las disposiciones de la LPC, se ha presentado
igual discusión. Guerrero (2008: 442): "estimamos que la connotación penal de las
infracciones a la ley de protección de los derechos de los consumidores ya no tiene
fundamento en el texto vigente, y que la Ley n.º 19496 (LPC), tanto en su texto original
como en sus modificaciones, no utilizó la expresión "tal", y prefiere la expresión "in-
fracción", con lo cual a priori, podríamos dar por superada la discusión sobre la con-
notación penal de la ley, que perduraba hasta el término de la vigencia de la ley n.º
18223". No obstante, lo anterior, este autor no llega a sostener una regla como la se-
ñalada por la Corte de Apelaciones.

84 Art. 102 C.P.: "La prescripción será declarada de oficio por el tribunal aun cuando el
imputado o acusado no la alegue, con tal que se halle presente en el juicio". Jurispru-
dencia en este sentido: "Madrinaga con Sodimac" (2007).

85 Durante la fase de discusión de la LPC, el ejecutivo formuló una indicación al proyec-
to de LPC, conforme al cual, en el caso de la publicidad engañosa, el plazo de pres-
cripción se debía contar desde la fecha de la última emisión del manoseo publicitario.
La indicación fue rechazada por la Comisión, en obediencia a que ampliaría de manera
inconveniente el número de afectados, y por tanto de legitimados activos. Senado,
Segundo Trámite Constitucional, Primer Informe Comisión de Economía, 15.03.1995,
cuanto en Sesión 45, Legislatura 330, Boletín 446-03.

año 2005 y el primer semestre del 2007, habiendo sido interpuestas las demandas civiles a contar de julio del año 2008, de tal manera que se habría excedido con creces el plazo establecido en el Art. 26 LPC⁸⁶. No obstante lo anterior, según la Corte, por tratarse en este caso de un contrato de trazo sucesivo, esto es, "que sus esplotaciones se van cumpliendo a través del tiempo", no procedería la prescripción señalada⁸⁷.

Sin perjuicio de reiterar la inconveniencia de una regla como la establecida en el Art. 26 inc. 1° LPC, cabe destacar que ella se refiere únicamente a la responsabilidad infraccional, silenciando los efectos aplicables a la responsabilidad civil. Así las cosas, es posible sostener que en lo que dice relación con esta última, rigen las reglas generales establecidas en el derecho común, por lo que el plazo aplicable será el establecido en el Art. 2515 C.C., el cual debe contabilizarse desde que la obligación se hace exigible (Art. 2514 C.C.). Se trata de una opinión ya sostenida tanto por la doctrina, como por los legisladores durante la discusión de la LPC⁸⁸.

3. Conclusiones

i. Conforme al Art. 28 LPC, para que se configure un supuesto de publicidad engañoso, deben cumplirse los siguientes requisitos: que el proveedor emita publicidad, que ella sea falsa o engañosa, que la demandada sepa o deba saber acerca del vicio que la aqueja, y que la falsedad o engaño recaiga sobre alguno de los aspectos señalados en el mismo.

ii. La publicidad —definida por la LPC— presenta dos elementos, a saber: contener información y tener por finalidad persuadir al consumidor a la celebración de un contrato de consumo.

86 Confrontar considerando 2, "Navarrete y otros con UCINF" (2010).

87 Confrontar considerando 3 "Navarrete y otros con UCINF" (2010), y considerando 3 de fallo de 1 instancia, JPL Melipilla, Rol C.9.1322008, 01.09.2010.

88 Guerrero (2008: 450V 451). La misma opinión manifestó el Diputado Francisco Huenchumilla durante la fase de discusión de la LPC, Cámara de Diputados, 07.07.1993, Sesión 12, Legislatura 326, boletín N° 446-03. Cabe señalar que en Derecho Común, se establece que en caso de laguna normativa de la LPC, resultan aplicables las normas del Código Civil: Art. 1 inc. 2° LPC Uruguay: "En todo lo no previsto, en la presente ley, será de aplicación lo dispuesto en el Código Civil".

iii. La publicidad falsa o engañosa formada entre el mensaje publicitario y sea idónea para inducir a error o engaño

iv. El elemento subjetivo de la publicidad constituido tanto por dolo como por culpa

v. La oferta en materia de productos consumidores obliga.

vi. La publicidad emitida por la demandada en los presupuestos tanto de la publicidad engañosa como de la publicidad contractual, además de vulnerar los derechos de los consumidores, también vulnera los derechos de los consumidores.

vii. En materia de protección de los consumidores, tanto los daños patrimoniales como los daños morales son indemnizables tanto los daños patrimoniales como los daños morales. Ambos deben ser acreditados.

viii. La LPC no contiene normas que establezcan acciones civiles, por lo que su regulación es común.

er semestre del 2007, habiendo sido interpuestas
es a contar de julio del año 2008, de tal manera
adido con creces el plazo establecido en el Art. 26
e lo anterior, según la Corte, por tratarse en este
o de tracto sucesivo, esto es, "que sus estipulaciones
a través del tiempo", no procedería la prescripción

de reiterar la inconveniencia de una regla como la
Art. 26 inc. 1º LPC, cabe destacar que ella se refiere
responsabilidad infractional, silenciando los efectos
consolidación civil. Así las cosas, es posible sostener
relación con esta última, rigen las reglas generales
derecho común, por lo que el plazo aplicable será
Art. 2515 C.C., el cual debe contabilizarse desde
se hace exigible (Art. 2514 C.C.). Se trata de una
tanto por la doctrina, como por los legisladores
n de la LPC⁸⁸.

Conclusiones

al Art. 28 LPC, para que se configure un supuesto
ñosa, deben cumplirse los siguientes requisitos: que
publicidad, que ella sea falsa o engañosa, que la
deba saber acerca del vicio que la aqueja, y que
no recaiga sobre alguno de los aspectos señalados

dad —definida por la LPC— presenta dos elemen-
ner información y tener por finalidad persuadir al
elebración de un contrato de consumo.

ando 2, "Navarrete y otros con UCINF" (2010).

ando 3 "Navarrete y otros con UCINF" (2010), y considerando 3
cto, JPL Melipalillo, Rol C-9:1322008, 01.09.2010.

0Y 4511). La misma opinión manifestó el Diputado Francisco Huen-
toso de discusión de la LPC, Cámara de Diputados, 07/07/1993,
ro 326, Boletín N° 446-03. Cabe señalar que en Derecho Com-
e que en caso de logno normativo de la LPC, resultaría aplica-
Código Civil: Art. 1 inc. 2º LPC Uruguay: "En todo lo no previs-
y, será de aplicación lo dispuesto en el Código Civil".

iii. La publicidad falsa o engañosa, exige que exista una discon-
formidad entre el mensaje publicitario y la realidad, así como que ella
sea idónea para inducir a error o engaño a los consumidores.

iv. El elemento subjetivo de la publicidad engañosa puede estar
constituido tanto por dolo como por culpa.

v. La oferta en materia de protección de los derechos de los
consumidores obliga.

vi. La publicidad emitida por la demandada, cumple con todos los
presupuestos tanto de la publicidad engañosa como del incumplimiento
contractual, además de vulnerar los derechos de los consumidores.

vii. En materia de protección de los derechos de los consumidores,
son indemnizables tanto los daños patrimoniales como extrapatrimo-
niales. Ambos deben ser acreditados.

viii. La LPC no contiene normas relativas a la prescripción de las
acciones civiles, por lo que su regulación se debe remitir al derecho
común.

Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ABELUK MANASEVICH, René. (2008) **Las obligaciones**. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo. (1943) **De la responsabilidad extracontractual en el Derecho Civil Chileno**. Santiago: Imprenta Universitaria.
- BARCA LEHMANN, Rodrigo. (1998) "Los contratos desde la perspectiva del análisis económico del derecho", *Revista Ius et Praxis*, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Talca, Año 4, n.º 2, Talca.
- CARDENAS VILLARREAL, Hugo A. (2006) "Daño moral por incumplimiento de contrato: Un réquiem por la uniformidad jurisprudencial", *Revista Chilena de Derecho*, vol. 33, n.º 3, Santiago.
- DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen (2006) "El daño moral en Chile: contornos y problemas", *Anales de Derecho UC*, Editorial Legis, n.º 1, Santiago.
- FERNÁNDEZ FREDES, Francisco. (1997) "La protección jurídica de la calidad", en Pizarro Wilson, Carlos, Editor: "Temas de Derecho del Consumidor", *Cuadernos de análisis jurídico*, Ediciones Universidad Diego Portales, Servicio Nacional del Consumidor, Santiago.
- FERNÁNDEZ FREDES, (1998) "NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR: INNOVACIONES Y LIMITACIONES", *Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión*, Facultad de Ingeniería y Ciencias Universidad de Chile, vol 1 n.º 2, Santiago.
- FERNÁNDEZ, Francisco. (2003) *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, Santiago: Editorial Lexis Nexis.
- GARCÍA SAIS, Fernando. (2004) "Efectos de la publicidad engañosa sobre la validez de los contratos celebrados con consumidores", *Revista de Derecho Pinedo*, Nueva época, Año III, n.º 9, 10.
- GUERRERO BECAR, José. (2008) *La distinción entre controvención infraccional e incumplimiento contractual o controvención civil en materia de protección de Derechos del Consumidor*, Colección de Estudios de Derecho Civil en Homaje a la profesora Inés Pardo de Carvallo, Valparaiso: Ediciones Universitarias de Valparaiso.
- HÜBNER GUZMÁN, Ana María. (1999) "Derecho de la contratación en la ley de Protección al Consumidor", en "Derecho del consumo y protección al consumidor", *Cuadernos de Extensión n.º 3*, Facultad de Derecho, Universidad de los Andes, Santiago.
- LE TORNEAU, Philippe. (2004) *La responsabilidad civil*. Bogotá: Editorial Legis.
- MOISÁ, Benjamín y MOISSET de Espanés, Luis. (2008) "Daño extrapatrimonial (o moral) o las personas jurídicas", *Revista Jurídica del Perú*, n.º 87, Lima
- PIZARRO, Ramón Daniel. (2006): "Responsabilidad civil por riesgo creado y de empresa", T. I. La Ley, Buenos Aires, citado por Moisés, B. y Moisés de Espanés, Luis. (2008) "Daño extrapatrimonial (o moral) o las personas jurídicas", *Revista Jurídica del Perú*, n.º 87, Lima.
- RECASENS SICHES, Luis (1957) "Derecho prote derecho extranjero y comparado", *Boletín del Instituto Universidad Nacional Autónoma de México*, n.º 29
- SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo (2004) *Derecho del C* de Chile.
- SÖCHTING HERRERA, Andrés. (2006) "Criterios p daño moral. Un estudio de la jurisprudencia espa Privado", n.º 7, Santiago.
- STIGLITZ, Rubén. "Control de consumo y cláusulas Instituto Argentino de Derecho del Consumidor, Ros
- STIGLITZ, Rubén. (1998) "Defensa del consumidor y Siquiz, Gabriel A. "Derecho del Consumidor", n.º 9
- NORMAS CITADAS**
- i. Normativa Nacional.
Código Civil.
Código de Comercio.
Código Penal.
Ley 19.496.
- ii. Normativa Comparada
Ley de Relaciones de Consumo de Uruguay.
Directiva sobre Prácticas Comerciales Desleales, 2/ DS 006-2009 PCM, Perú.
- JURISPRUDENCIA CITADA**
- "Novorrelle y otros con UCINF", C. Ap. San Miguel, JPL Melipilla, Rol C-91322008, 01.09.2010, se re 2011, 11.04.2011.
- "Madriraga con Sodimac", Corte de Apelación 24.12.07, considerando 3, en relación a, Causa f 30.1204.
- "Semac con Instituto Profesional Diego Portales", R
- "Semac con Universidad la Republica", Rol 16.127
- "Semac con Instituto Profesional AIEP S. A.", Rol 2, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 509.200
- "Semac con Instituto Profesional de Chile", Rol 17,
- "Semac con Instituto Profesional Santo Tomás", 11.11.08, revocada por la Corte de Apelaciones c
- C. Ap. Concepción, Rol 1172-2007, 22.10.08.
- 1 JPL Chillán, Causa Rol 5738-2007, 19.05.09.

Biografía

LA CIUDADA

NNASEVICH, René (2008) **Las obligaciones**. Santiago: Editorial Jurídica de

RODRÍGUEZ, Arturo (1943) **De la responsabilidad extracontractual**

MANN, Rodrigo. (1998) "Los contratos desde la perspectiva del análisis del derecho", *Revista Ius et Praxis*, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Talca, Año 4, n.º 2, Talca.

ULLARREAL, Hugo A. (2006) "Daño moral por incumplimiento de contrato: por la uniformidad jurisprudencial", *Revista Chilena de Derecho*, vol. 33, n.º 3,

HIDALGO, Carmen (2006) "El daño moral en Chile: contornos y problemas", *Revista U.C.*, Editorial Legis, n.º 1, Santiago.

PREDES, Francisco. (1997) "La protección jurídica de la calidad", en Pizarro Editor: "Temas de Derecho del Consumidor", *Cuadernos de análisis jurídico*, Universidad Diego Portales, Servicio Nacional del Consumidor, Santiago.

REDES. (1998) "NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR: INNOVACIONES Y LIMITACIONES Respectivas en Política, Economía y Gestión", Facultad de Ingeniería y Arquitectura de Chile, vol 1, n.º 2, Santiago.

CONSEJO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. (2003) *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, Editorial Lexis Nexis.

ARMANDO. (2004) "Efectos de la publicidad engañosa sobre la volatilidad de los precios de los productos con consumidores", *Revista de Derecho Pinedo*, Nueva época,

AR, José. (2008) *La distinción entre controversia infraccional e infracción contractual o controversia civil en materia de protección de Derechos del Consumidor*, *Estudios de Derecho Civil en Homenaje a la profesora Inés Pardo*, Ediciones Universitarias de Valparaíso.

AN, Ana María. (1999) "Derecho de la contratación en la Ley de Protección al Consumidor", en "Derecho del consumo y protección al consumidor", *Cuadernos de Derecho*, Universidad de los Andes, Santiago.

Philippe. (2004) *La responsabilidad civil*. Bogotá: Editorial Legis.

MOISSET de Espanós, Luis. (2008) "Daño extrapatrimonial (o moral) o moral", *Revista Jurídica del Perú*, n.º 87, Lima

Daniel. (2006): "Responsabilidad civil por riesgo creado y de empresa", *Revista Jurídica de Chile*, Año 34, n.º 1, Santiago.

Publicidad engañosa y campo ocupacional

RECASENS SICHES, Luis (1957) "Derecho protector de los consumidores (Notas de derecho extranjero y comparado)", *Boletín del Instituto de Derecho Comparado de México, Universidad Nacional Autónoma de México*, n.º 29, Año X, México DF.

SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo (2004) *Derecho del Consumidor*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

SÓCHING HERRERA, Andrés. (2006) "Criterios para determinar el indemnizatorio en el daño moral. Un estudio de la jurisprudencia española". En: *Revista Chilena de Derecho Pinedo*, n.º 7, Santiago.

STIGLITZ, Rubén. "Contrato de consumo y cláusulas abusivas", *Derecho del Consumidor*, 8, Instituto Argentino de Derecho del Consumidor, Rosario - Santo Fé, Editorial Jurs.

STIGLITZ, Rubén. (1998) "Defensa del consumidor y contratación bancaria y financiero". En: *Stautz, Gabriel A.* "Derecho del Consumidor", n.º 9, Rosario: Editorial Jurs.

NORMAS CITADAS

- i. Normativa Nacional.
 - Código Civil.
 - Código de Comercio.
 - Código Penal.
 - Ley 19.496.

- ii. Normativa Comparada
 - Ley de Relaciones de Consumo de Uruguay.
 - Directivo sobre Prácticas Comerciales Desleales, 2005/29/CE.
 - DS 006-2009 PCM, Perú.

JURISPRUDENCIA CITADA

- "Novarrete y otros con UGINF". C. Ap. San Miguel, Ing. 856-2010, 04.01.2011, que revoca JPL Melipilla, Rol C-9.132-2008, 01.09.2010, se rechaza recurso de Quejido, C.S. Ing. 288-2011, 11.04.2011.
- "Modartiga con Sedimac", Corte de Apelaciones de Concepción, ingreso 124.2005, 24.12.07, considerando 3, en relación a, Causa Rol 126.660-D-2003, 2 JPL Talcahuano, 30.12.04.
- "Semac con Instituto Profesional Diego Portales", Rol 5736-2007, 1 JPL Chillán, 03.02.09.
- "Semac con Universidad la Republica", Rol 16.12707, 4 JPL Santiago, 03.09.09.
- "Semac con Instituto Profesional AIEP S.A.", Rol 24.9679-07, 1 JPL Providencia, 13.10.08, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 509-2009, 25.03.09.
- "Semac con Instituto Profesional de Chile", Rol 17.690-6-05, 4 JPL Santiago, 20.12.06.
- "Semac con Instituto Profesional Santo Tomás", Causa Rol 4412-2007, 2 JPL Copiapó, 11.11.08, revocada por la Corte de Apelaciones de Copiapó, Ing. 3-2009, 29.04.09.
- C. Ap. Concepción, Rol 1172-2007, 22.10.08.
- 1 JPL Chillán, Causa Rol 5738-2007, 19.05.09.

serie de opinión | Erika Marlene Isler Solo

1 JPL Maipú, Rol 30992004, 04.09.06, confirmado en este punto por la C. Ap. Santiago, Ing. 6882-06, 24.01.07.

C. Ap. Santiago, Ing. 2873-07, 25.07.07.

2 JPL Copiapó, Rol, 28232007, 27.08.07.

JPL Vallenar, Rol 8672-06, 19.01.07.

"Movero con Arenal Ingeniería y Construcciones", Rol 1352-2004, 2 JPL Maipú, 10.09.04.

JPL Aysén, Rol 30950-07, 9.11.07, confirmado en este punto por la C. Ap. Coyhaique, Ing. 10-2008, 25.04.08.

3 JPL Las Comas, Rol 35280-1-2005, 13.09.05, confirmado por la C. Ap. Santiago, Ing. 7699-05, 03.05.06.

1 JPL Las Comas, Rol 42.684-8-2006, 02.01.07, revocada en este punto por la C. Ap. Santiago, Ing. 2873-07, 25.07.07.

"Ibáñez con Almocenas París", Rol N° 3321-07, 3 JPL Antofagasta, 03.07.07.

"San Martín con Corredora de Seguros Ripley Ltda.", 3 JPL Antofagasta, Rol 7056-07, 30.08.07.

"Quintero/Oloveria y Arquitectos Asociados*", Rol 7162-2004/1A, 2 JPL La Florida, 02.03.05.

"Cloveria con Tur Bus Cargo", Rol 8892-2006, 3 JPL Antofagasta, 30.08.06.

OTROS RECURSOS

Historia de la Ley 19.496.

Historia de la Ley 19955.

Diccionario de la Real Academia de la Lengua, disponible en www.rae.es, revisado el 24.05.2011.

>> La inducción a error o engaño en la Ley de Competencia y en otras leyes

Marcela Aliste Aliste*

La inducción a error o engaño a través de la utilización de ciertos productos o marcas comerciales, es un tema poco abordado por la doctrina y la jurisprudencia chilena

* Abogada. Universidad de Talca

26

Revista de
DERECHO
de la
EMPRESA[®]

Abril - Junio 2011
ISSN 0718-1302

CONTRIBUCIÓN AL ESTUDIO DE LA NATURALEZA JURÍDICA
DE LOS VALORES AMORTADOS

Guillermo Caballero Germán

EL DEBILITAMIENTO DE LA POTESTAD SANCIONADORA
EN MATERIA SANITARIA: INCIPIENTE CONSOLIDACIÓN
DE UNA LÍNEA JURISPRUDENCIAL

Juan Carlos Flores Rivas

LAS CONCENTRACIONES DE EMPRESAS, REGULACIÓN
Y CRITERIOS DE DECISIÓN DE LOS ÓRGANOS
DE LA UNIÓN EUROPEA

Natalia Bolívar García

PUBLICIDAD ENGAÑOSA Y CAMPO OCUPACIONAL:
COMENTARIO DE UNA SENTENCIA DE LA CORTE
DE APELACIONES DE SANTIAGO

Érika Marlene Isler Soto

LA INDUCCIÓN A ERROR, ENGAÑO O CONFUSIÓN EN LA LEY
DE PROPIEDAD INDUSTRIAL, DE COMPETENCIA DESLEAL
Y EN OTRAS LEGISLACIONES AFINES

Marcela Aliste Aliste

RESPONSABILIDAD DEL ESTADO POR DAÑOS CAUSADOS
EN CARRETERAS CONCESIONADAS

Fabián Huepe Artigas

LEPES

UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ | FACULTAD DE DERECHO

LEGIS
INFORMACIÓN Y SOLUCIONES