

Las normas que dan origen a la responsabilidad civil y a la responsabilidad infraccional en la Ley 19.496

The rules in law 19.496 that give rise to civil and administrative liability

ERIKA ISLER SOTO¹

Universidad Bernardo O'Higgins, Chile

RECEPCIÓN: 20/07/2015 • ACEPTACIÓN: 14/08/2015

RESUMEN Si bien la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece que de sus normas puede surgir responsabilidad civil y responsabilidad infraccional o administrativa, no menciona expresamente la relación que existe entre una y otra. De la misma manera, la técnica legislativa no otorga claridad respecto de las normas que son fuente de una y otra. Este documento revisa lo que ha señalado la doctrina al respecto, así como los pronunciamientos judiciales de los cuales pudiera derivarse una respuesta. La tesis que se adhiere es la unitaria, esto es, que todas las normas de esta Ley pueden dar origen indistintamente a la acción civil e infraccional.

1. Profesora de Derecho Civil y Derecho del Consumidor, Universidad Bernardo O'Higgins; Abogado; Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile; Magíster en Derecho, mención Derecho Privado, Universidad de Chile; Magíster en Ciencia Jurídica, Pontificia Universidad Católica de Chile; Doctora en Derecho (c), Pontificia Universidad Católica de Chile; Becaria Conicyt. Correo: <erikaisler@yahoo.es>.

PALABRAS CLAVE Derecho del consumidor, responsabilidad infraccional, responsabilidad civil.

ABSTRACT While Law 19,496 on the protection of consumer rights establishes that civil and administrative liability can arise from its rules, it does not specifically mention the relationship that exists between them. In the same way, the legislation is not clear in regards to where these liabilities come from. This document examines what the legal doctrine has expressed on the issue, as well as the legal rulings from which an answer could emerge. We support a unified thesis that argues that the rules in this law produce both civil and administrative action.

KEYWORDS Consumer rights, administrative liability, civil liability.

1. Introducción

En el año 1997, entró en vigencia la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC). Con su dictación, el legislador comenzó a poner el centro en los derechos de los propios consumidores, a diferencia de su antecesora —la Ley 18.223— la cual se limitaba a tipificar infracciones a partir de las cuales podía configurarse responsabilidad civil.

En efecto, la LPDC, junto con consagrar una acción contravencional —sancionatoria— es fuente de acciones civiles, que es lo que en definitiva al consumidor le interesa de manera inmediata.

Así, su propio art. 50 prescribe que el incumplimiento de las disposiciones de este cuerpo normativo da origen a acciones infraccionales, de nulidad, cumplimiento, cesación e indemnizatorias. Se ve reforzado lo anterior, por el art. 3 letra e) LPDC que establece de manera amplia el derecho básico de los consumidores a la reparación oportuna y completa de los perjuicios causados por el proveedor a causa del incumplimiento de una obligación, unido a su mención en otras disposiciones tales como la garantía legal (arts. 19 y siguientes), de servicios (art. 41), seguridad de productos y servicios (arts. 44 y siguientes), entre otros.

Con todo, no existe claridad respecto de las disposiciones de este cuerpo normativo que da origen a cada una de ellas. Así, como ha señalado BOFILL, si bien la LPDC consagra la responsabilidad civil y la contravencional, no es nada de clara para delimitar sus propios ámbitos².

2. BOFILL (1999) p. 307.

A consecuencia de lo anterior, es que surge la duda acerca de si de cualquier norma de la LPDC pueden surgir todas las acciones generales establecidas en el art. 5º LPC, o bien si la acción infraccional se origina de la contravención de sólo algunas de ellas, y las acciones civiles se derivan de otras.

Se trata de una temática que no ha tenido mucho desarrollo jurisprudencial, en atención a que la defensa de los denunciados en esta sede no suele referirse a la procedencia de acciones en razón de la fuente que le da origen, sino que en general se fundamenta en otros argumentos tales como la improcedencia de la infracción o la falta de prueba.

No obstante, la discusión referida es de especial relevancia, puesto que optar por una respuesta u otra determinará finalmente que si el denunciado es vencido, se le condenará civil e infraccionalmente, o bien sólo en una de ellas.

El presente documento tiene por objeto proponer una respuesta a la interrogante planteada, revisando las respuestas que ha otorgado la doctrina, así como los escasos pronunciamientos judiciales que se han dictado sobre la materia.

2. La tesis de la diferenciación de las contravenciones

Una primera corriente de opinión, niega que de todas las disposiciones de la LPDC puedan surgir acciones infraccionales y civiles indistintamente. Por el contrario, la vulneración de algunas de ellas daría origen sólo a las primeras, en tanto que de la contravención a otras se originarán únicamente las segundas.

Así, FERNÁNDEZ FREDES sostiene que la LPC presenta una estructura bipartita, por cuanto existirían ciertos incumplimientos de los cuales se derivaría responsabilidad infraccional y otros responsabilidad de naturaleza civil³.

De esta manera, la vulneración de ciertas normas, si bien dan origen a responsabilidad civil, no necesariamente implica una infracción sancionable *per se*.

En este sentido explica GUERRERO: «[considerar] que todo incumplimiento contractual constituye una infracción administrativa sancionable con multa no tiene sustento teórico. Una vez indemnizado el consumidor por el incumplimiento de una obligación contractual, ¿por qué el proveedor debe además pagar una multa en beneficio fiscal? Recordemos que precisamente por la con-

3. FERNÁNDEZ (2003) pp. 23 a 35.

fusión de conceptos, en Chile los Juzgados de Policía Local casi unánimemente aceptan la teoría de que no hay indemnización sin infracción; por tanto, junto con indemnizar siempre se deberá pagar la multa a beneficio fiscal»⁴.

Lo anterior se fundamentaría en que la responsabilidad infraccional tiene una naturaleza de orden público y por lo mismo se ha otorgado su legitimidad activa al Estado, para quien además su ejercicio es irrenunciable. En este sentido, el art. 58 letra g) LPDC ha restringido la competencia judicial del Servicio Nacional del Consumidor a aquellos casos en los cuales se encuentre comprometido el interés general de los consumidores.

De esta manera, si toda contravención diere origen a responsabilidad sancionatoria, no existiría justificación para una mención expresa en tal sentido en la norma señalada, desde que frente a la vulneración a cualquier norma de la LPDC, el Sernac tendría potestad para denunciar y hacerse parte. Tal como señala GUERRERO, «bastaba que se hubiese entregado al Servicio Nacional del Consumidor legitimación activa en todo juicio en materia de derecho de consumo»⁵.

A consecuencia de lo anterior, es que esta doctrina agrupa las normas de la LPDC entre aquellas que dan origen a acciones civiles y aquellas otras que son fuente de la acción infraccional. Una variante agrega una tercera categoría, constituida por las contravenciones mixtas, que son aquellas que generan ambos tipos de responsabilidad.

Según GUERRERO BÉCAR, uno de los grandes beneficios de esta teoría radicaría en que implicaría la separación entre la responsabilidad civil y la infraccional, rigiéndose cada uno por reglas propias, particularmente en lo que dice relación con el legitimado activo, competencia, procedimiento, prescripción, facultades del Sernac, etc.⁶.

Sin perjuicio de lo anterior, advierte este autor que cuando la acción se interpone ante un Juzgado de Policía Local, rige también el art. 9 de la Ley 18.287, conforme a la cual no se contempla la posibilidad de ejercer únicamente la acción civil, sino que solo dentro del procedimiento infraccional, con lo que no existiría indemnización sin infracción⁷.

4. GUERRERO (2008) p. 448.

5. GUERRERO (2008) p. 436.

6. GUERRERO (2008) p. 453.

7. GUERRERO (2008) p. 449.

2.1. Los ilícitos civiles

Un primer grupo de casos, serían aquellos que consisten en hipótesis de incumplimiento contractual sin infracción, que se configuran cuando se presenta un incumplimiento de obligaciones derivadas de un contrato de consumo, pero que no generan una infracción⁸. En general se suelen señalar dos casos como pertenecientes a este grupo: la garantía legal de productos y servicios y las cláusulas abusivas.

La primera de ellas, ha sido entendida por nuestros tribunales como «el derecho del consumidor para exigir la devolución del dinero, o la reposición o la reparación gratuita del producto adquirido, cuando éste no cumpla con alguna de las hipótesis del artículo 20 de la Ley 19.496»⁹. Se debe agregar, que la garantía legal otorga al consumidor además una acción indemnizatoria.

Según CORRAL TALCIANI, en tanto «consiste en los derechos que la ley reconoce al consumidor en caso de defectos o deficiencias de calidad o cantidad»¹⁰.

De acuerdo a esta línea de opinión la presencia de un desperfecto en un producto no da origen a responsabilidad infraccional¹¹, sino que procederían únicamente los mecanismos de reparación y de remedio que derivan del contrato de consumo, y no la sanción infraccional¹².

En responsabilidad por productos, lo anterior diferenciaría a esta institución de aquella otra descrita en el art. 23 inc. 1° LPDC¹³, de la cual sí puede derivar una condena infraccional para el proveedor.

Así, BARRIENTOS CAMUS y CONTARDO GONZÁLEZ, han comentado que si bien el art. 23 LPDC y la garantía legal (arts. 19 a 22 LPDC) contienen descripciones similares, se diferenciarían en que mientras que el derecho de opción derivado de esta última es una institución eminentemente civil, el art. 23 LPDC es fuente tanto de la acción civil como de la infraccional, por

8. GUERRERO (2008) p. 448.

9. *Sernac con Paris S.A.* (2009).

10. CORRAL (2011) p. 410.

11. CORTEZ (2004) p. 26; GUERRERO (2008) p. 448 y 449; FERNÁNDEZ (2003) p. 23.

12. GUERRERO (2008) p. 448 y 449.

13. Art. 23 inc. 1° LPDC: «Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio».

lo que su amplitud le permitiría incluso absorber la protección de la garantía legal¹⁴.

Al parecer RUIZ-TAGLE y AIMONE GIBSON son de la misma opinión, al distinguir la responsabilidad infraccional de la garantía legal: la primera se encontraría sujeta a un régimen de responsabilidad subjetiva, en tanto que la segunda a uno objetivo y daría origen a un efecto puramente civil¹⁵.

Asimismo se ha sostenido que el art. 23 LPDC contendría un régimen más beneficioso para el consumidor en términos de plazos de duración la tutela, esto es, seis meses en oposición a los tres meses o siete días de la garantía legal¹⁶.

El segundo caso, se refiere a la presencia de cláusulas abusivas en un contrato por adhesión¹⁷, lo cual sería fuente únicamente a una acción de nulidad (art. 16 A LPDC). Según LORENZINI BARRÍA el fundamento de ello, radica en que el propio art. 16 A LPDC establecería una sanción propia para este supuesto —la ineficacia—, por lo que no procedería la multa de hasta 50 UTM establecida en el art. 24 LPDC para todas aquellas conductas atentatorias contra la LPDC que no cuenten con una sanción particular.

BARRIENTOS CAMUS tiene una opinión similar, al sostener que las normas de la LPDC sobre equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, no son normas infraccionales, sino civiles, por lo que la ineficacia de las cláusulas abusivas debería sancionarse sólo con la nulidad parcial, sin necesidad de la imposición de una multa a beneficio fiscal¹⁸.

Un tercer supuesto ha sido agregado por nuestros tribunales y se refiere al catálogo de derechos básicos establecidos en el art. 3 LPDC, del cual, se ha sostenido que no se pueden derivar acciones sancionatorias, puesto que dicha disposición tiene por objeto únicamente establecer una declaración de principios.

Así, por ejemplo, la Corte de Apelaciones de Valparaíso, en el caso «Gallardo Olgún con Consolidada Compañía de Seguros Generales y otro», junto con confirmar la sentencia interlocutoria de primera instancia que acoge la excepción de incompetencia del tribunal, agregó que tanto el art. 1 como el 3 LPDC —invocados por el actor—, contienen principios generales inspiradores

14. BARRIENTOS, y CONTARDO (2013) p. 567.

15. AIMONE (1998) p. 94 y RUIZ TAGLE-VIAL (2010) pp. 328 a 331.

16. BARRIENTOS, y CONTARDO, (2013) p. 567; FERNÁNDEZ (2003) pp. 42 y 43.

17. CORTEZ (2004) p. 26 y LORENZINI (2014). s/p.

18. BARRIENTOS (2014) p. 300.

de la ley, por lo que no pueden servir de sustento para una pretensión sancionatoria¹⁹.

2.2. Los ilícitos infraccionales

Un segundo grupo se encuentra compuesto por los casos de infracción sin incumplimiento contractual, esto es, «toda contravención a una norma imperativa o prohibitiva de la ley, aun cuando no se materialice o perfeccione un acto de consumo»²⁰.

Estas hipótesis son meramente contravencionales y por tanto se pueden presentar se haya o no celebrado un contrato de consumo, abarcando también la etapa precontractual, y sin que siquiera se requiera de una contraparte, bastando con la existencia de consumidores potenciales. Por otra parte, al encontrarse consagradas en protección del interés general de la sociedad, son las únicas —junto a las contravenciones mixtas— de las que se puede originar responsabilidad infraccional²¹.

De acuerdo a FERNÁNDEZ FREDES, se adscriben a este grupo, mayoritariamente las disposiciones del párrafo 5 del Título II de la Ley, denominado «Responsabilidad por incumplimiento», además de algunas normas ubicadas en el Título III de la Ley, denominado «Disposiciones especiales»²².

GUERRERO BECAR en tanto, menciona los siguientes casos: fallas o deficiencias atribuibles a negligencia del proveedor; cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado; venta de sobrecupo o sobreventa; difusión de publicidad falsa o engañosa; suspensión, paralización o no prestación injustificada de servicios; omisión, falseamiento, ocultamiento o alteración de la rotulación; infracciones en el cobro de intereses por los créditos de consumo; y las infracciones cometidas en la cobranza extrajudicial de créditos de consumo. Esto es lo que ocurriría, por ejemplo, en lo relativo a las formas o estilos de los contratos, rotulación de productos, temas sanitarios o la indicación de las condiciones de venta del precio de un producto que se exhibe a público²³.

19. Gallardo Olguín con Consolidada Compañía de Seguros Generales y otro (2013).

20. GUERRERO (2008) p. 443.

21. GUERRERO (2008) p. 444.

22. FERNÁNDEZ (2003) p. 23.

23. GUERRERO (2008) p. 443.

2.3. Las contravenciones mixtas

Tal como se indicó con anterioridad, una variante de esta tesis, sostenida por GUERRERO agrega una tercera categoría —a la que califica de situaciones mixtas—, compuesta por supuestos que dan origen tanto a acciones civiles como infraccionales²⁴.

Señala este autor que se comprende en este grupo las siguientes disposiciones: art. 25 inc. 2º LPC (suspensión o paralización o no prestación, sin justificación, de servicio previamente contratado, y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación o mantención), art. 28 LPC (publicidad engañosa), art. 45 LPC (uso de productos peligrosos), art. 23 inc. 2º (sobreventa en espectáculos y sobrecupo en transporte, salvo aéreo) y el art. 3 bis inc. penúltimo (derecho a retracto)²⁵.

Destaca además, un último supuesto establecido en el art. 5 de la Ley 18.223 de 1982, el cual aunque se encuentra contenido en la anterior ley protectora de los consumidores, curiosamente no habría sido derogado por la LPDC. Esta disposición sanciona con una multa de 5 a 50 UTM al proveedor que al vender, se hubiere además comprometido a proporcionar servicio técnico y repuestos e, injustificadamente, no prestare el servicio o no vendiere los repuestos dentro del plazo ofrecido²⁶.

3. Tesis unitaria

Conforme a una segunda línea de interpretación, que me parece correcta, las disposiciones de la LPDC por regla general pueden indistintamente dar origen a responsabilidad tanto infraccional como civil, de acuerdo a la redacción de las disposiciones de la LPDC, en atención a los argumentos que se expondrán a continuación.

3.1. Cualquier norma de la LPDC puede originar indistintamente la acción indemnizatoria y la infraccional

Una norma que resulta esclarecedora a este respecto, es el art. 50 LPDC, cuyos dos primeros incisos consagran las acciones de general procedencia frente a la

24. GUERRERO (2008) p. 451.

25. GUERRERO (2008) p. 452.

26. GUERRERO (2008) p. 452.

vulneración de este cuerpo normativo o bien de su normativa complementaria en la medida de que se relacione con la LPDC.

Señala esta disposición que «Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda».

Como se puede advertir, el primer inciso no distingue entre acciones civiles e infraccionales, por lo que cualquiera de ellas puede ejercerse cuando se vulnerare cualquiera de las garantías que el ordenamiento jurídico otorga a los usuarios, sin que la disposición excluya hipótesis alguna, ni siquiera el incumplimiento de la garantía legal.

Por otra parte, del tenor del inciso segundo de la misma disposición se desprende que la vulneración de las normas de este cuerpo normativo —tampoco distingue el legislador— da lugar a las acciones que indica, esto es, la sancionatoria y las civiles que correspondan.

3.2. Cualquier norma de la LPDC puede originar responsabilidad infraccional

Conforme al art. 24 LPDC, las infracciones a lo dispuesto en la LPDC, son castigadas con una multa de hasta 50 UTM si no tuvieren señalada una sanción diferente.

Esta disposición establece la sanción supletoria para aquellos casos en los cuales el legislador no hubiere dispuesto otra particular, de lo que se desprende que toda contravención a la LPDC daría lugar a una multa, sea la dispuesta en la norma que describe el tipo infraccional, o en su defecto, la consagrada en el art. 24 LPDC.

Reforzaría esta tesis, el art. 1 de la misma ley que señala que ella tiene por objeto «establecer las infracciones en perjuicio del consumidor»²⁷.

No obstante, según GUERRERO BECAR, la anterior argumentación se puede

27. BARRIENTOS (2014) p. 300.

desvirtuar, si se interpreta el art. 24 a la luz del art. 1 que establece el ámbito de aplicación de la Ley, en el sentido de que la multa de hasta 50 UTM sería aplicable únicamente a aquellos casos en los cuales se pudiere configurar una infracción, esto es, las hipótesis de infracción sin incumplimiento contractual y las mixtas²⁸.

No se comparte la opinión señalada, puesto que tal como se indicó el legislador no realiza distinción en ninguna de las disposiciones señaladas.

Por otra parte, cabe señalar que la legitimidad activa del Sernac no se encuentra restringida a la vulneración del interés general, desde que el propio art. 51 N° 1 letra a) LPDC, lo amplía al interés colectivo o difuso.

En este sentido, se debe recordar, que no es lo mismo el interés general que el interés supraindividual —colectivo o difuso— puesto que ellos son determinados en razón de criterios de distinción diversos, esto es, el bien jurídico protegido y la cantidad de consumidores afectados²⁹.

Nuestros Tribunales de justicia tradicionalmente han fallado en este mismo sentido, al condenar en multa al proveedor que ha incumplido la garantía legal³⁰.

Así, por ejemplo, dictaminó el Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago en la causa «Oyarce Lazo con Equipamiento de Automóviles Kit Car Limitada»³¹, originada en la venta e instalación de un «winche» y su posterior instalación en un camión grúa, producto que resultó ser defectuoso. En esta ocasión, el Tribunal condenó a la denunciada al pago de una multa de 25 UTM por infracción al art. 20 letras d) y e) LPDC, además de ordenar el resarcimiento de los perjuicios sufridos por el consumidor.

28. GUERRERO (2008) p. 436.

29. El interés general, si bien se encuentra reconocido en la LPDC (art. 58 letra g), no cuenta con una definición en el art. 50 LPDC, a diferencia de lo que ocurre con el interés individual, el colectivo o el difuso. Esto ha sido motivo para que se discuta acerca de la autonomía de la acción por interés general, su concepto y la distinción que existe con el interés supraindividual. Al respecto se puede revisar: ISLER (2014) pp. 545-558.

30. *Quinteros Valladares con Comercial Eccsa S.A.* (2000); *Sernac con Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A.* (2006); *Sernac con Central Store S.A.* (2007); *Sernac con Comercial Eccsa S.A.* (2007); *Sernac con Comercializadora S.A.* (2008); *Sernac con Comercializadora S.A.* (2007); *Sernac con Falabella SACI* (2009); *Sernac con Falabella SACI* (2009); *Muñoz Díaz con Master Sociedad Anónima* (2010); *Cabrera Arenas con Entel PCS Telecomunicaciones S.A.* (2010).

31. *Oyarce Lazo con Equipamiento de Automóviles Kit Car Limitada* (2010).

Lo propio ocurrió en la sentencia «Sernac con Embotelladora Unidas S.A.»³², en la cual el Juzgado de Policía Local de Renca, confirmado por el Tribunal de Alzada, incluso señaló que la denunciada era «autora de la infracción contenida en el artículo 20».

Asimismo, la declaración de nulidad de una cláusula abusiva, no obsta a una condena infraccional, puesto que en caso de que el predisponente la haya incluido en el contrato por adhesión, igualmente ha infringido las normas sobre equidad establecidas a este respecto por el legislador.

En Derecho Comparado, la legislación española establece expresamente que la presencia de cláusulas de este tipo, son merecedoras también de una sanción administrativa (art. 49 LGDCU).

A mayor abundamiento, cabe señalar que si bien la nulidad ha sido considerada tradicionalmente como una sanción³³, ella es de naturaleza civil, por lo que no obstaría a una condena de otro tipo si se cumplen con los presupuestos para ello. Por otra parte, la tesis clásica de la nulidad-sanción ha dado paso a que se sostenga que en realidad es simplemente una privación de efectos³⁴.

Entre nosotros, DEPOLO y FERNÁNDEZ, comentando el art. 17 K, norma que se refiere a la nulidad en los contratos de consumo financieros, señalan que ella no obsta a la imposición de un multa, puesto que al tener ambas naturaleza diversa, no se vulnera el principio *non bis in idem*³⁵.

Esta también ha sido la tesis que en general ha seguido la jurisprudencia nacional, al condenar al pago de una multa a aquellas empresas que han incluido cláusulas abusivas en un contrato por adhesión³⁶.

Por su parte, AIMONE GIBSON, en el año 2013 señaló que el incumplimiento contractual, da origen a un doble efecto: indemnización y multa³⁷.

Finalmente, resulta pertinente destacar aquellos pronunciamientos judicia-

32. *Sernac con Embotelladora Unidas S.A.* (2007).

33. LORENZINI (2014); BARAONA (2014) p. 233; CONTE-GRAND (2010) p. 383; DUCCI (2005) p. 335; GHERSI (1999) p. 4; MARTÍNEZ-CÁRDENAS (2014) p. 80; STIGLITZ (1993) p. 67.

34. BARCIA (2010) p. 126.

35. DEPOLO y FERNÁNDEZ (2013) p. 503.

36. *Sernac y Bauer Jouanne; Fernando con Metrópolis Intercom S.A.* (2005); *Sernac y Moraga con Clínica Móvil de Emergencia* (2005); *Jarpa Martínez con Lan Airlines S.A.* (2010); *Gómez García con Inmobiliaria Ecomac S.A.* (2010).

37. AIMONE (2013) p. 46.

les que consideran que la contravención a uno de los derechos básicos de los consumidores consagrados en el art. 3 LPDC, igualmente son constitutivos de una infracción sancionable administrativamente en sede de protección de los derechos del consumidor³⁸.

Mención aparte merece la sentencia de la Corte Suprema «Sernac con Aguas del Altiplano S.A.», la cual al conocer de un recurso de casación interpuesto a propósito de la tramitación de un juicio por vulneración del interés colectivo de los consumidores —suspensión del suministro de agua potable— sostuvo que el mencionado art. 3 LPDC establece una infracción genérica que cede frente a otras infracciones particulares de la misma LPDC³⁹.

3.3. Cualquier norma de la LPDC puede originar responsabilidad civil

En tercer término, de la lectura de la LPDC se desprende que la contravención a cualquiera de sus normas puede dar origen a responsabilidad civil, si se configuran los presupuestos que el Derecho Común establece a su respecto.

Lo anterior, por cuanto el art. 3 letra e) LPDC consagra el derecho básico del consumidor a «la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor».

De la redacción de esta norma se desprende que esta garantía procede de manera amplia: aunque se exige el incumplimiento de una obligación como presupuesto de la pretensión indemnizatoria, no se restringe la fuente, de tal manera que puede tratarse de un deber convencional o bien legal.

Así, la responsabilidad civil surge no sólo del incumplimiento contractual, sino que también de la contravención a una obligación impuesta por el legislador, como ocurre con los propios imperativos contenidos en la LPDC y su normativa complementaria.

En efecto, la tesis del contrato de consumo como presupuesto de procedencia de la LPDC y en especial de la acción de indemnización, ha cedido fuertemente frente a la de la «relación de consumo», de tal manera que el consumidor se encuentra amparado por la LPDC, independiente de si ha celebrado o no una convención con el sujeto pasivo. Así, el desarrollo actual del Derecho del Consumidor ha tendido a ampliar su ámbito de protección a

38. *Sernac y Gajardo Galaz con Promotora CMR Falabella S.A.* (2012).

39. *Sernac con Aguas del Altiplano S.A.* (2014).

hipótesis precontractuales o extracontractuales, como ocurre con los robos en estacionamientos de locales comerciales, los daños causados a un sujeto que se encontraba en un local comercial cotizando, por citar algunos ejemplos⁴⁰.

Con todo, del establecimiento del derecho a resarcimiento, frente a cualquier incumplimiento de una obligación por parte del proveedor, se deriva que frente a la vulneración de cualquiera de las normas de la LPDC pueda ser fuente de responsabilidad civil. En este caso, el legislador tampoco distingue, por lo que se entienden comprendidas todas las hipótesis, incluso las infraccionales.

Cuestión aparte, será determinar el régimen supletorio aplicable a la acción indemnizatoria, el que en todo caso es el contenido en el Derecho Común. No obstante, la situación más simple será la que se presente cuando no se ha celebrado un contrato de consumo, puesto que en tal caso, habrá una reconducción al estatuto extracontractual. En caso de que concurra una infracción a la LPDC, junto a un incumplimiento contractual, se presentará un concurso de acciones, en el cual es el legitimado activo quien se encuentra facultado para optar por el sistema contractual o bien extracontractual por tratarse de responsabilidad civil derivada de una infracción⁴¹.

4. Conclusiones

La LPDC si bien consagra acciones civiles e infraccionales para la tutela de los consumidores y usuarios, no establece de manera expresa la relación que existe entre ellas.

No obstante, del tenor literal de sus disposiciones se puede colegir que cualquiera de sus normas puede ser fuente de ambas formas de responsabilidad si se cumplen con los presupuestos para ello, de acuerdo a sus propios regímenes supletorios, esto es, el Derecho Común y el Derecho Administrativo sancionador respectivamente.

La consagración general de acciones en el art. 50 LPDC implica que el

40. Respecto de la procedencia de la acción indemnizatoria extracontractual, en sede de protección de los derechos de los consumidores, véase: CONTRERAS (2007) pp. 45-71; FERNÁNDEZ (1998) pp. 107-126; ISLER (2010) pp. 97-126; JARA (1999) pp. 48 y 51; JARA (2006) pp. 21-58; MOMBERG (2004) pp. 41 a 62; MOMBERG (2013) pp. 3 y ss.; MOMBERG (2013) pp. 66-76; MOMBERG (2013) pp. 77-83; PINOCHET (2011) pp. 343-367; RUIZ TAGLE-VIAL, (2010) pp. 303-305.

41. BARRIENTOS (2010) p. 628 y ZELAYA (1999) p. 247.

incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de este cuerpo normativo puede dar origen indistintamente tanto a la responsabilidad contravencional como la civil.

Lo anterior se ve reforzado por la sanción supletoria del art. 24 LPDC, así como por la consagración amplia del derecho a resarcimiento en el art. 3 letra e) LPDC.

Referencias

- AIMONE, Enrique (1998): *Derecho de Protección al Consumidor* (Santiago, Editorial Jurídica Conosur Ltda.). 313 p.
- AIMONE, Enrique (2013): *Protección de Derechos del Consumidor* (Santiago, Thomson Reuters). 204 p.
- BARAONA, Jorge (2014): «La nulidad de las cláusulas abusivas en la Ley N° 19.496: Naturaleza y régimen». En BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.): *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas* (Santiago, Ediciones Universidad Diego Portales) pp. 233-241.
- BARCIA, Rodrigo (2010): *Lecciones de Derecho Civil chileno. Tomo 1 Del Acto Jurídico* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile).
- BARRIENTOS, Francisca (2010): «Función del artículo 23 como fuente ambigua de responsabilidad en la Ley de Protección al Consumidor. Alguna jurisprudencia reciente» en PIZARRO WILSON, Carlos (Coord.): *Estudios de Derecho Civil IV* (Santiago, LegalPublishing. 2 Edición) pp. 625-642.
- BARRIENTOS, Francisca (2014): «El fracaso del control judicial de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión», en BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.): *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas* (Santiago, Ediciones Universidad Diego Portales) pp. 297-312.
- BARRIENTOS, Francisca y CONTARDO, Juan Ignacio (2013): «Art. 23 inc. 1», en: DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO, Carlos (edit.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters) pp. 556-582.
- BOFILL, Jorge (1999): «Sanciones contravencionales y responsabilidad penal en el sistema de protección al consumidor», en CORRAL TALCIANI, Hernán (ed.): *Derecho del consumo y protección al consumidor*, Cuadernos de Extensión N° 3, Facultad de Derecho, Universidad de Los Andes, Santiago, pp. 301-309.
- CONTE-GRAND, Julio (2010): «La extinción de la relación contractual» en

- Contratos Civiles y Comerciales. Parte General* (Buenos Aires, Editorial Heliasta) pp. 363-388.
- CONTRERAS, Osvaldo (2007): «Fiscalización de la actividad aseguradora y protección del consumidor», en *Revista Chilena de Derecho Privado*, Nº 9, pp. 45-71.
- CORTEZ, Gonzalo (2004): *El nuevo procedimiento regulado en la Ley Nº 19.496* (Santiago, Editorial Lexis Nexis). 145 p.
- CORRAL, Hernán (2012): «Relaciones entre la ‘garantía legal’ y la garantía voluntaria del proveedor en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor» en: ELORRIAGA DE BONIS, Fabián (edit.), *Estudios de Derecho Civil VII* (Santiago, Editorial Thomson Reuters) pp. 409-425.
- DEPOLO, Radoslav y FERNÁNDEZ, Fernando (2013): «Artículo 17 K», en: DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO, Carlos (edit.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters) pp. 499-503.
- DUCCI, Carlos (2005): *Derecho Civil. Parte General*. (Santiago, Editorial Jurídica, 4 Edición). 448 p.
- FERNÁNDEZ, Francisco (1998): «Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones», en *Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión* Nº 2, pp. 107-126.
- FERNÁNDEZ, FRANCISCO (2003): *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor* (Santiago, Editorial Lexis Nexis). 145 p.
- GUERRERO, José Luis (2008): «La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual», en: GUZMÁN BRITO, ALEJANDRO, (edit.), *Colección de estudios de Derecho Civil en homenaje a la profesora Inés Pardo de Carvallo* (Valparaíso, Ediciones Universitarias de Valparaíso) pp. 433-453.
- GHERSI, Carlos (1999): «Las cláusulas abusivas en los contratos de compra-venta de automotores por ahorro previo», en GHERSI, Carlos (Dir.): *Cláusulas abusivas I. Nulidad e ineficacia* (Rosario, Editorial Juris) pp. 79-101.
- ISLER, Erika (2010): «La relación de consumo como criterio de aplicabilidad del Derecho de Protección del Consumidor», en *Revista Derecho de la Empresa* Nº 23 (Santiago, Universidad Adolfo Ibañez, Editorial Legis) pp. 97-126.
- ISLER, Erika (2014): «La acción por interés general derivada de la Ley 19.496», en *Revista Actualidad Jurídica* Nº 30, (Santiago, Universidad del Desarrollo) pp. 545-558.
- JARA, Rony (1999): «Ámbito de aplicación de la Ley chilena de protección

- al consumidor: inclusiones y exclusiones», en CORRAL TALCIANI, Hernán (Ed.): *Derecho del Consumo y protección al consumidor: Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras. Cuadernos de Extensión* (Santiago, Universidad de los Andes) pp. 47-74.
- JARA, Rony (2006): «Ámbito de aplicación de la Ley chilena de protección al consumidor: Aplicación de la Ley 19.496 y modificaciones de la Ley 19.955», en BARAONA GONZÁLEZ, Jorge y LAGOS VILLARREAL, Osvaldo (Ed.): *La protección de los derechos de los consumidores en Chile: Aspectos sustantivos y procesales luego de la reforma contenida en la Ley 19.955 de 2004. Cuadernos de Extensión Jurídica N° 12* (Santiago, Universidad de los Andes) pp. 21-58.
- LORENZINI, Jaime (2014): «Temas relevantes en los contratos de consumo. Impactos prácticos y doctrinarios en los contratos de adhesión en el Derecho del Consumidor en Chile», Ponencia presentada en las IV Jornadas de Derecho del Consumidor, Universidad Bernardo O'Higgins, Universidad Católica del Norte, Diciembre 2014.
- MARTÍNEZ-CÁRDENAS, Betty (2014): Protección del consentimiento y reglas especiales del consumo: «La lucha interminable contra las cláusulas abusivas» en BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.): *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas* (Santiago, Ediciones Universidad Diego Portales) pp. 69-81.
- MOMBERG, Rodrigo (2004): «Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores», en *Revista de Derecho. Vol. XVII* (Valdivia, Universidad Austral de Chile) pp. 41 a 62.
- MOMBERG, Rodrigo (2013): «Art. 1 N° 1 LPC», en: DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO, Carlos (edit.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters) pp. 3-16.
- MOMBERG, Rodrigo (2013): «Art. 2 LPC», en: DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO, Carlos (edit.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters) pp. 66-76.
- MOMBERG, Rodrigo (2013): «Art. 2 bis LPC» en: DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO WILSON, Carlos (edit.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters) pp. 77-83.
- PINOCHET, Ruperto (2011): «Delimitación material del Derecho del Consumo: Evolución de la noción de consumidor en la doctrina nacional», en: VÁSQUEZ PALMA, María Fernanda (edit.): *Estudios de Derecho Comercial* (Santiago, Editorial Abeledo Perrot) pp. 343-367.

- RUIZ, Carlos (2010): *Curso de Derecho Económico* (Santiago, Editorial Librotecnia). 445 p.
- STIGLITZ, Rubén Y STIGLITZ, Gabriel (1993): *Comentarios a la ley de defensa del consumidor Ley 24.240* (Rosario, Editorial Juris).
- ZELAYA, Pedro (1999): «El cúmulo u opción de responsabilidades en la nueva ley de protección al consumidor», en: CORRAL TALCIANI, HERNÁN, (edit.): *Derecho del consumo y protección al consumidor. Cuadernos de Extensión Nº 3* (Santiago, Facultad de Derecho, Universidad de Los Andes) pp. 213-250.

Jurisprudencia citada

- Cabrera Arenas con Entel PCS Telecomunicaciones S.A.* (2010): 4 JPL Santiago, Rol 2.228-5-2010, 19.10.2010.
- Jarpa Martínez con Lan Airlines S.A.* (2010): 2 JPL Las Condes, Rol 73.645-5-2009, 18.01.2010.
- Gallardo Olgún con Consolidada Compañía de Seguros Generales y otro* (2013): C. Ap. Valparaíso, Ing. 394-2013, 13.09.2013, Nº ID LegalPublishing CL/JUR/2081/2013.
- Muñoz Díaz con Master Sociedad Anónima* (2010): 4 JPL Santiago, Rol 2587-3-2010, 30.11.2010.
- Gómez García con Inmobiliaria Ecomac S.A.* (2010): 1 JPL Copiapó, Rol 3282-2009, 17.08.2010.
- Oyarce Lazo con Equipamiento de Automóviles Kit Car Limitada* (2010): 4 JPL Santiago, Rol 6.524-4-2010, 19.11.2010.
- Quinteros Valladares con Comercial Eccsa S.A.* (2000): 1 JPL Viña del Mar, Rol 1.142-2009, 03.07.2000.
- Sernac con Aguas del Altiplano S.A.* (2014): C.S., Ing. 9025-2013, Casación, 23.07.2014, Nº ID LegalPublishing CL/JUR/4750/2014.
- Sernac con Central Store S.A.* (2007): 3 JPL Santiago, Rol 1.1884-AMS-2006, 26.04.2007, se declara desierto recurso de apelación, C. Ap. Santiago, Ing. 3.199-2007, 05.07.2007.
- Sernac con Comercial Eccsa S.A.* (2007): 2 JPL Santiago, Rol 2.081-VP-2006, 23.07.2007.
- Sernac con Comercializadora S.A.* (2007): 3 JPL Santiago, Rol 5.821-AMS-2006, 27.03.2007, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 3.200-2007, 18.07.2007.

Sernac con Comercializadora S.A. (2008): 3 JPL Santiago, Rol 24.691-AMS-2005, 03.01.2008, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 1.438-2008, 09.04.2008.

Sernac con Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A. (2006): 1 JPL Providencia, Rol 7.954-9-2005, 07.03.2006, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 3.117-2006, 26.07.2006.

Sernac con Embotelladora Unidas S.A. (2007): JPL Renca, Rol 33.862-1-2002, 28.03.2007, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 6.615-2007, 09.01.2008.

Sernac con Falabella SACI (2009): 3 JPL Santiago, Rol 14.312-Dio-2008, 29.04.2009.

Sernac con Falabella SACI (2009): 3 JPL Santiago, Rol 1.201-Dio-2008, 11.12.2008, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 2.454-2009, 27.05.2009, se declara inadmisibles recursos de queja, C.S. Ing. 3.610-2009, 17.06.2009.

Sernac con Paris S.A. (2009): 1 JPL Santiago, Rol 33.922-2008, 20 de julio de 2009, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 11.169-2009, 2 de diciembre de 2009.

Sernac y Bauer Jouanne, Fernando con Metrópolis Intercom S.A. (2005): C. Ap. Santiago, Ing. 7468-2003, 05.08.2005.

Sernac y Gajardo Galaz con Promotora CMR Falabella S.A. (2012): 3 JPL Santiago, Rol 7611-FGA-2011, 18.01.2012, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 725-2012, 20.03.2013.

Sernac y Moraga con Clínica Móvil de Emergencia (2005): JPL Recoleta, Rol 50.463-2005, 15.07.2005.