

LA CONTRAPOSICIÓN ENTRE LA ESPECIALIDAD Y LA JERARQUÍA EN EL DERECHO DEL CONSUMO: APROXIMACIÓN A UNA ANTINOMIA REAL

ERIKA ISLER SOTO*

Resumen:

El presente artículo aborda la resolución de la antinomia jurídica real o de segundo grado que se forma en el ámbito del Derecho del Consumo a partir de la proliferación de ciertas normas administrativas reguladoras de las relaciones de consumo, contraponiéndose el criterio de especialidad con el criterio de jerarquía. En este sentido, se tratan las dos doctrinas que son posibles de sustentar al respecto: la derogabilidad e inderogabilidad de la Ley de Protección de los Derechos de los consumidores por parte de una norma administrativa. Se entregan argumentos respecto de la una y la otra y finalmente, se analiza una eventual vulneración al principio *non bis in ídem* que surgiría a partir de la mantención de la vigencia de la norma, al quedar la posibilidad de sancionar a un proveedor ya sancionado con anterioridad.

Palabras clave: *Consumidor, antinomia jurídica, especialidad, jerarquía, derogabilidad.*

INTRODUCCIÓN

Es sabido que la concepción del ordenamiento jurídico como un conjunto jerarquizado y sistematizado de normas, en el cual confluyen imperativos que se ajustan perfecta y recíprocamente de acuerdo a ciertos principios de procedencia, es una quimera. En efecto, la práctica nos indica que en cada uno de los sistemas normativos —y sus consecuentes subsistemas— es posible encontrar disposiciones contrapuestas, así como situaciones no previstas por ellas, que es necesario resolver e integrar.

El Derecho del Consumo chileno no es la excepción, en el sentido de que efectivamente nuestra Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC) no sólo se contradice internamente, sino que también contiene disposiciones que se conflictúan con otras consagradas en normativas de igual o distinta jerarquía. La importancia de optar por unas u otras tiene especial relevancia, si se considera que la decisión que se adopte incidirá en la configuración de cuestiones

* Universidad Bernardo O'Higgins, Santiago, Chile. Investigadora de Cátedra Euroamericana de Protección Jurídica de los Consumidores (erikaisler@yahoo.es). El presente trabajo corresponde al proyecto de investigación "La aplicación de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a materias reguladas por leyes especiales", UBO/VRIP 170105. Artículo recibido el 10 de noviembre de 2017, aceptado para su publicación el 1 de marzo de 2018.

trascendentales para la obtención de una adecuada tutela de la víctima, tales como la legitimación activa y pasiva, la prescripción, o el tribunal competente, etc. Por otra parte, como explica Pardow Lorenzo, es posible que se presenten situaciones de interferencia o ausencia de unidad de mando en las potestades públicas.¹

Las antinomias jurídicas, por tanto, urgen de ser resueltas, planteándose para ello los tradicionales mecanismos de temporalidad, jerarquía y especialidad, a los cuales se agregan más modernamente el de la primacía del orden público y la tutela de un sujeto vulnerable (principio pro consumidor, pro trabajador, etc.).² Con todo, obedeciendo ellos a criterios de aplicabilidad distinta, es que pudiera presentarse el caso en que conforme a uno, debiera de primar una norma, pero de aplicarse otro, la solución resultaría ser la contraria. En estos supuestos, nos encontramos en el ámbito de lo que se ha llamado como una antinomia real, o de segundo grado, en el cual el nivel de dificultad en la resolución se acentúa.

Es lo que ocurre con frecuencia en sede de protección de los derechos de los consumidores, particularmente a partir de la proliferación de normas reguladoras de ciertas relaciones de consumo, que si bien son especiales, tienen además rango infra-legal. Es así, que el presente documento tiene por objeto analizar una antinomia en particular, cual es la que se configura cuando el principio de especialidad se confronta con el de jerarquía en sede de protección de los derechos de los consumidores. Se dejará de lado por tanto, para efectos de este trabajo, el estudio de aquella situación que se presenta cuando sólo entra en juego la especialidad, por encontrarse contrapuestas dos normas de igual categoría, tal como ocurriría con una ley que se refiere a un mercado particular que consagra una solución diversa para un caso concreto que aquella que se consigna en la LPDC. Al respecto, se puede consultar la literatura especializada que existe sobre esta problemática.³

Para realizar lo anterior, se recurrirá a la literatura especializada que se ha pronunciado al respecto, así como a aquella propia de la teoría general. Se hará, en todo caso, un énfasis a los pronunciamientos judiciales, con el objeto de examinar cuáles son las soluciones que en la práctica se han dado.

1. LAS ANTINOMIAS REALES O INSOLUBLES EN EL DERECHO DEL CONSUMO

De acuerdo a Bobbio, la antinomia jurídica se verifica en aquella “situación en que dos normas incompatibles entre sí, que pertenecen a un mismo ordenamiento, tienen un mismo ámbito de validez”.⁴ Dentro de ellas, las reales o insolubles se ca-

1 PARDOW LORENZO (2014), p. 12.

2 El tratamiento específico acerca de cada uno de dichos criterios no es objeto del presente trabajo, por razones de extensión.

3 BARRIENTOS ZAMORANO (2013), pp. 345–359; JARA AMIGO (1999), pp. 47–74; JARA AMIGO (2006), pp. 21–58; MOMBERG URIBE (2013), pp. 66–76; MOMBERG URIBE (2013) (B), pp. 3–16; MOMBERG URIBE (2013) (C), pp. 77–83; PINOCHET OLAVE (2008), pp. 9–20; PINOCHET OLAVE (2011), pp. 343–367.

4 BOBBIO (1992), pp. 189.

racterizan por que ambas normas involucradas son simultáneamente válidas,⁵ de lo que se deriva que no es posible señalar preventivamente cuál primará. Ahora bien, como apunta este mismo autor, ellas aparecen en dos casos: cuando al conflicto no se le puede aplicar ninguno de los criterios de solución, o bien procede más de uno.⁶

Así las cosas, uno de los supuestos en los cuales puede presentarse esta situación, se configura cuando se opone la especialidad con la jerarquía. En el sistema de protección del consumidor, como se dijo, abundan las normas con rango administrativo, por lo que no es poco frecuente que nos encontremos frente a situaciones en las cuales el intérprete debe ponderar un eventual conflicto de disposiciones administrativas contenidas en estatutos sectoriales, que colisionan con alguna norma de la LPDC.⁷

Sin ir más lejos, podemos mencionar el recientemente dictado Reglamento para la determinación y pago de las compensaciones por indisponibilidad de suministro eléctrico, el cual establece reglas referentes a la determinación del *quantum* resarcitorio, cuya aplicación pudiera pugnar con la exigencia de la compensación integral de los daños producidos en sede de protección de los derechos de los consumidores (Art. 3 letra e) LPDC). Ello resulta relevante además, si se considera que, conforme al Art. 2 bis LPDC, se excepciona la aplicación de la especialidad en aquellos casos en los cuales la norma particular contiene reglas que se refieran al resarcimiento de los daños producidos al consumidor. De esta manera, se hace necesario determinar si la regulación señalada alcanza a ser calificada además de estatuto indemnizatorio, que integre adecuada y pertinentemente la legislación sobre servicios eléctricos.

Por su parte, también el Art. 26 del Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Sinistros, establece que una vez que se ha recepcionado el informe de un liquidador, el asegurado y la compañía aseguradora –salvo la liquidación directa– tienen diez días para impugnarlo, luego de ello el primero dispone de otros seis días para responder, lo cual podría pugnar con los términos de prescripción y caducidad vigentes para las acciones y derechos derivados de la Ley N° 19.496.⁸

Lo propio ocurre con el plazo de caducidad supletorio contemplado en el Art. 328 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos: “Toda decisión, resolución, medida o actuación que, conforme a este reglamento, deban efectuar o llevar

5 HENRÍQUEZ VIÑAS (2013), p. 463.

6 BOBBIO (1992), p. 191.

7 PARDOW LORENZO (2014), pp. 3 y 4, PARDOW LORENZO (2015), pp. 110 explica que es posible distinguir entre la regulación prudencial –el regulador se preocupa del mercado bajo su supervisión en términos sistémicos– y la conductual –el regulador se preocupa de que las transacciones en ese mercado cumplan ciertos estándares sustantivos de equidad y honestidad–, correspondiendo en ocasiones ambas a las Superintendencias chilenas.

8 De la misma manera, el antiguo Art. 25 del Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros, hoy derogado (DS 863/1989), se refería a la resolución de conflictos, señalando que en caso de diferencias entre el asegurador y el asegurado respecto del monto de la indemnización o sobre su procedencia, la compañía debía notificar al asegurado la resolución, con indicación de su derecho a recurrir al procedimiento establecido en la póliza para ello.

a cabo los concesionarios, los CDEC o los usuarios, deberá ser evacuada o cumplida, en el plazo especial que tuviere señalado al efecto. A falta de un plazo específico, el plazo máximo será de 90 días, salvo que la autoridad requirente, por motivos fundados, establezca uno menor”.

En estos supuestos, la dificultad en cuanto a la resolución del conflicto de normas se acrecienta, desde que –como explica Bobbio–, se oponen dos criterios fuertes.⁹ En este sentido, explica este autor: “La gravedad del conflicto se deriva del hecho de que están en juego dos valores fundamentales de todo ordenamiento jurídico: el de respeto al ordenamiento, que exige el respeto a la jerarquía y por consiguiente al criterio de la superioridad, y el de la justicia, que exige la adaptación gradual del derecho a las necesidades sociales, así como el respeto al criterio de la especialidad”.¹⁰

Algunas normativas foráneas, han utilizado el criterio del *favor debilis* para resolver esta situación, defendiendo la procedencia de sus propias leyes generales reguladoras de la relación de consumo cuando la misma materia se encuentre contemplada en una disposición especial, con independencia de su rango. De esta manera, la regulación sectorial o especializada deja indemne las prerrogativas que el ordenamiento jurídico ha conferido al individuo que ha sido lesionado en sus derechos y que tienen una amplia procedencia.

Así por ejemplo, el Art. 3 de la Ley N° 24.240 de Argentina, prescribe que sus disposiciones se integran con “las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas” de consumo, primando siempre la interpretación más favorable al consumidor. Como se puede apreciar, el legislador ha utilizado esta vez la voz “normas” en lugar de la expresión “leyes especiales” de nuestra LPDC, por lo que la fórmula trasandina resulta ser bastante más extensa, al no distinguir según la jerarquía de las reglas que contienen los imperativos.

La misma solución puede desprenderse del Código de Protección y Defensa del Consumidor peruano, cuyo Art. V.6 establece que sus disposiciones contienen la protección mínima que el ordenamiento jurídico le confiere a los consumidores, pudiendo “las normas sectoriales” otorgarles mejores derechos.

Nuestra LPDC no cuenta con una mención explícita en tal sentido, aunque mediante un esfuerzo interpretativo se lo ha extraído de la irrenunciabilidad anticipada de los derechos de los consumidores, establecida en su Art. 4, así como de su propia denominación: de Protección de los Derechos de los Consumidores.¹¹

Con todo, esta falta de determinación expresa ha dado lugar a la formulación de dos posibles respuestas, las cuales pasan a comentarse a continuación.

9 BOBBIO (1992), p. 204.

10 BOBBIO (1992), p. 204.

11 BARRIENTOS ZAMORANO (2013), p. 355; JARA AMIGO (1999), p. 48; PINOCHET OLAVE (2008), p. 14.

2. LA DEROGACIÓN DE LA LPDC POR LA NORMA ADMINISTRATIVA

De acuerdo a una primera línea de opinión, sería posible que la LPDC se vea derogada por una disposición de rango infralegal, en la medida de que esta última tenga un carácter de particular y regule una relación de consumo. En estos casos, se trataría de una supresión parcial de efectos, puesto que la LPDC continuaría vigente en todo aquello que no contravenga a la disposición especial.

Aunque no ha sido posible encontrar jurisprudencia que reconozca esta doctrina, es posible sustentarla sobre la base de fundamentos de especialidad, conveniencia y eficiencia.

2.1. La primacía de la especialidad

Un primer argumento que puede invocarse, dice relación con la preferencia del criterio de especialidad por el de jerarquía, en el caso de una antinomia de segundo grado, de tal manera, que la norma particular primará sobre la general, sea cual sea el rango que esta tenga. En defensa de lo anterior, puede argumentarse que las características especiales de ciertas relaciones jurídicas las harían merecedoras de reglas también particulares, por lo que se requiere que el ordenamiento se adecúe a ellas.

Entre nosotros, Jara Amigo estima que la aplicación irrestricta del criterio de jerarquía podría dar lugar a consecuencias inconvenientes, particularmente si se considera que la regulación de muchas materias han sido entregadas expresamente por el legislador a la autoridad administrativa, en razón de sus peculiares necesidades. En este sentido explica:

Una ley “reglamentadora”, en muchos casos, es incompatible con la normal evolución de toda actividad económica y con la técnica legislativa usualmente utilizada en dichas materias. Una aplicación absoluta e irrestricta del principio contemplado en la LPC, (...) significará que todas aquellas autoridades administrativas, que actúan normativamente en dichas actividades, deberán, en aquellos casos no previstos en sus legislaciones, seguir en la dictación de todas sus normas administrativas las disposiciones contempladas en la LPC.¹²

A lo anterior habría que agregar la mayor celeridad con la que es posible modificar una disposición proveniente de la potestad de la administración, si se la compara con la ley. Para ello, bastaría recordar el tiempo que ha demorado la tramitación de las diversas reformas de la LPDC, sin considerar las que no han logrado ser aprobadas. Desde este punto de vista, la eficiencia en la adecuación se encontraría más conteste con la especialidad que con la jerarquía.

¹² JARA AMIGO (1999), p. 67.

Con todo, este principio podría desprenderse, de acuerdo a esta doctrina, del encabezado del Art. 2 bis LPDC, el cual señala: “No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales”. De esta manera y a partir de la interpretación de la letra a) de la misma disposición, es que la LPDC regiría únicamente como régimen supletorio. Sin perjuicio de lo anterior, y como se indicará posteriormente, la citada disposición exige, para la aplicabilidad de la especialidad, que la norma particular sea una ley.

2.2. La legalidad de la potestad normativa

En segundo término, podría sostenerse que la autoridad por la cual se dictan las normas administrativas se encuentra sustentada sobre una decisión del legislador, por lo que la preferencia de la regla especial, no atentaría contra la certeza jurídica.

Al respecto, Escola Vásquez, al comentar las potestades de las Superintendencias –con referencia especial a la SBIF y la SVS–, señala que el ejercicio de su función normativa provendría de sus propias leyes orgánicas, de tal manera que al corresponderles regular una disposición legal, no existiría preeminencia por sobre la LPDC, ni viceversa. Agrega que se debería considerar si la autoridad administrativa ejerce o no su función en ejercicio de un mandato legal, para lo cual se debe examinar si la regulación complementa o desarrolla una función o precepto legal que esté expresamente referido al objeto de la ley que regula.¹³ Esto se explica porque, sólo para este supuesto, el legislador habría preferido dotarla de una atribución que no entregó al Presidente de la República.¹⁴

Con todo, el mismo autor comenta también especialmente dos disposiciones de la LPDC que regulan mercados financieros, a la luz del Art. 2 bis LPDC: el Art. 39 B inc. 3 LPDC excluiría los Arts. 38 y 39 de las operaciones de crédito de dinero que realizan entidades fiscalizadas por la SBIF, señalando que en caso de contradicción entre una norma emanada de la SBIF y la LPDC, prima esta última por jerarquía, salvo que la primera se refiera a materias propias de sus funciones y atribuciones o que se le haya otorgado un mandato legal al órgano fiscalizador para regular; en segundo término, estima que del Art. 39 C LPDC, sólo se entenderán excluidas aquellas actividades que tengan regulación en una “ley especial”, por lo que si la norma especial tiene otro rango, no dejará de aplicarse la LPDC.¹⁵

2.3. La evitación de un conflicto de competencias

En tercer lugar, se podría hacer alusión a la vigencia de las potestades públicas de los órganos administrativos con facultades normativas y fiscalizadoras. En efecto, nuestro sistema contempla de manera coetánea a las facultades tutelares del Servi-

13 ESCALONA VÁSQUEZ (2013) (B), p. 846.

14 ESCALONA VÁSQUEZ(2013) (B), p. 846.

15 ESCALONA VÁSQUEZ (2013) (B), pp. 842 y 843; ESCALONA VÁSQUEZ (2013) (C), pp. 845 y 850.

cio Nacional del Consumidor y judiciales de los Juzgados de Policía Local, aquellas referentes a órganos de la Administración del Estado por las cuales pueden dictar normas jurídicas e imponer sanciones a los proveedores que intervienen en ciertos mercados regulados. Entre ellas se pueden citar únicamente, a modo de ejemplo, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), de Valores y Seguros (SVS), de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), de Servicios Sanitarios (SISS), entre otras.

En estos casos, podría plantearse que una adecuada distribución de las competencias, por la cual se determinen los ámbitos de acción de cada uno de los órganos públicos que intervienen en el sistema chileno de protección de los derechos de los consumidores, exigiría que entre ellos no existan parcelas de conjunción. Así las cosas, las normas jurídicas involucradas deberían interpretarse a la luz del principio del reparto eficiente de potestades estatales.

Al respecto, nuevamente Escalona Vásquez explica que:

[en] el caso de normas inferiores a la ley, expedidas por el regulador sectorial, que tienen por objeto el ejercicio de sus funciones y en materias de su competencia, pero que su contenido también se refiere a materias que son propias de la ley N° 19.496 y, por ende, colisionan con ésta, creemos que corresponde a cada organismo, dentro de la esfera de sus atribuciones, ejercer sus propias competencias, de modo que en lo que diga relación con la fiscalización que es privativa de la SBIF o de la SVS, las instrucciones que expidan son aplicables y fiscalizables por ellas.¹⁶

De acuerdo a este autor, lo planteado tendría sustrato en el tenor del inciso final del Art. 39 B LPDC, que se refiere a la aplicabilidad de ciertas reglas para los productos y servicios financieros a operaciones de crédito de dinero en que intervengan entidades fiscalizadas por la SBIF, “sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador”. En este caso estima que tanto la Superintendencia como el SERNAC tienen competencias distintas: mientras al primero le corresponde fiscalizar el comportamiento de los sujetos sometidos a su vigilancia, el segundo debe velar por la protección de los derechos de los consumidores, para que la infracción a esta norma no sólo sea sancionada con multa, sino que además se indemnicen los daños a que dio lugar.¹⁷

Sobre este punto, no obstante, debemos realizar dos prevenciones. Una primera dice relación con la antigua concepción de la acción civil como accesoria de la infraccional, la cual, si bien ha sido acertadamente abandonada por la doctrina,¹⁸ se

16 ESCALONA VÁSQUEZ (2013) (B), p. 847.

17 ESCALONA VÁSQUEZ (2013) (B), p. 847.

18 BARAONA GONZÁLEZ (2014), p. 394; BARCIA LEHMANN (2012), p. 124; BARRIENTOS CAMUS y CONTARDO GONZÁLEZ (2013), p. 582; CÁRDENAS BUSTAMANTE (1999), pp. 69–71; CELEDÓN BAEZA (2015), pp. 5–6; CONTARDO GONZÁLEZ (2011), p. 97; CORTEZ MATCOVICH (2004), p. 26; ISLER SOTO (2017), p. 129–133.

mantiene vigente en la jurisprudencia mayoritaria.¹⁹ Lo anterior, por cuanto de aceptarse dicha tesis –errónea por cierto– implicaría que no podría accederse a la pretensión civil sin una condena infraccional previa, de tal manera que la responsabilidad contravencional impuesta específicamente en sede de protección de los derechos de los consumidores, lamentablemente aún continúa cumpliendo un rol determinante en la obtención del resarcimiento. En segundo término, se debe considerar que, de acuerdo al Art. 58 LPDC, el SERNAC no tiene la potestad de interponer una acción indemnizatoria ante un Juzgado de Policía Local, por lo que para que el consumidor sea efectivamente indemnizado, debe hacerse parte del procedimiento que corresponda.

3. LA NO DEROGACIÓN DE LA LPDC POR LA NORMA ADMINISTRATIVA

De acuerdo a una segunda línea de opinión, que considero correcta, la LPDC no se entiende derogada por una disposición con rango inferior, ni siquiera en aplicación del principio de especialidad. A consecuencia de ello, es que el consumidor efectivamente puede invocar la LPDC y reclamar los derechos a que ella da origen, con independencia de que exista una regulación particular que tenga rango infralegal, y que se refiera a una relación de consumo. A continuación pasan a explicarse los argumentos que sustentan esta interpretación.

3.1. La primacía del criterio de jerarquía

Como se dijo con anterioridad, nos encontramos frente a una antinomia jurídica de segundo grado, en el cual se encuentran confrontados principios fuertes de todo ordenamiento jurídico, cuáles son el de certeza jurídica que conlleva el respeto de la jerarquía, y el de la tutela de la justicia, por el cual podría preferirse la adecuación al caso concreto.

Esta temática se había presentado ya en el Derecho Común y en las Ciencias del Derecho, oportunidad en la cual, el español Diez Picazo ya había propuesto la prevalencia de la jerarquía.²⁰ Entre nosotros, pareciera ser también la opinión de Guzmán Brito, desde que señala que la especialidad se presenta cuando el conflicto se genera entre normas de igual rango.²¹

19 Únicamente a modo ejemplar: *Valdés Rodríguez con Delgado Figueroa* (2010); *Gutiérrez con Homecenter* (2008); *Canahuate con Sociedad Szerecz y Molina Ltda.* (2008); *Cid con Isapre Consalud* (2006); *Pérez Vera con Calzados El Tigre* (2004); *Vera Pincol con Electrónica del Sur* (2009); *Martínez con Hites S.A.* (2010); *Meléndez Arteaga con Óptica Ver Bien Limitada* (2011); *Bravo Cáceres con Ind Ingesa Chile S.A.* (2011); *Vilches Cruz con Comercial Electro South Ltda.* (2010); *González Olivares con Inmobiliaria PY S.A.* (2009); *Sernac con Compañía de Telecomunicaciones de Chile* (2007).

20 DIEZ-PICAZO (1990), p. 349.

21 GUZMÁN BRITO (2007), p. 155. En el mismo sentido: ALESSANDRI RODRÍGUEZ *et. al.* (1998), p. 57.

El fundamento de ello, radica también en la concepción de que la ley refleja de manera más directa que una norma administrativa, la voluntad soberana, puesto que es dictada por legisladores que han sido escogidos por la ciudadanía, sin intermediarios. De la misma manera, una solución en contrario podría implicar la derogación o afectación de derechos que el mismo legislador ha otorgado a sus titulares –y que, en este caso, tienen el carácter de orden público– por parte de una Administración del Estado que cambia con mayor rapidez que la que demoran los trámites de creación y entrada en vigencia de una ley. Una solución en contrario, podría dejar la regulación del Derecho del Consumo, a los vaivenes de los gobernantes de turnos, y de los principios inspiradores de sus programas de gobierno.

En sede de protección de los derechos de los consumidores, este ha sido el argumento indiscutidamente invocado por los Tribunales, una vez que se han visto expuestos a un conflicto como el señalado.

Un ejemplo de lo anterior lo encontramos en la causa “Conadecus con BancoEstado”,²² que tuvo origen en la demanda colectiva interpuesta por una Asociación de Consumidores, la cual se fundamentó en la ilegalidad del cobro de comisiones trimestrales no autorizadas por el contrato suscrito entre las partes. De la misma manera, el proveedor había procedido al cierre unilateral de aquellas cuentas de tuvieren saldo cero.

La demandada en esta ocasión, alegó la inaplicabilidad de la LPDC al conflicto planteado, puesto que la actividad bancaria se encontraba regulada por leyes y normas administrativas especiales, estando en todo caso su conducta amparada por la normativa emanada del Banco Central de Chile.

No obstante, el Tribunal rechazó la argumentación antedicha y declaró la admisibilidad de la demanda interpuesta, por estimar que las normas invocadas por la defensa –“Compendio de Normas Financieras del Banco Central”–, constituían reglamentos, que cedían frente a la Ley del Consumidor por razones de rango. Además el sentenciador agregó, con fundamento en el CC, que el contrato tendría también rango legal, por lo que igualmente debía primar sobre los reglamentos y las instrucciones.²³

Aunque la primera consideración del Tribunal es correcta, llama la atención que se estuvieran discutiendo cuestiones de fondo en la etapa de admisibilidad de la demanda, en la cual las argumentaciones y las decisiones sólo debían referirse al cumplimiento de los requisitos establecidos en el antiguo Art. 52 LPDC.²⁴ Por otra

22 *Conadecus con Banco Estado* (2005).

23 Un conflicto similar se presentó a propósito de la oposición de la Circular 17 de la SBIF y el catálogo de cláusulas abusivas de la LPDC. Según PARDOW LORENZO (2014), p. 12, PARDOW LORENZO (2015), p. 118, la incapacidad de dicha Superintendencia y del SERNAC para actuar coordinadamente llevó a un deterioro progresivo de sus relaciones institucionales, que devino en la no tramitación de reclamos por parte de la primera y la interposición de una acción judicial contra los emisores de tarjetas de crédito por parte de la segunda. Esta situación planteada por el autor resulta grave además, puesto que implica la configuración de incertezas respecto de los lineamientos que deben seguir los privados, máxime si la cuestión se ventila extensamente en los medios de prensa.

24 Con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N° 20.543, el procedimiento colectivo, contemplaba dos fases: la etapa de admisibilidad y el juicio propiamente tal.

parte, la alusión a la primacía normativa de la convención, debe entenderse a la luz de la regulación de los contratos por adhesión, desde que una cláusula abusiva, aun cuando sea parte integrante del contrato, podrá ser declarada ineficaz si se cumplen los presupuestos para ello (Arts. 16 y siguientes LPDC).

Con todo, al mismo criterio adhirió el JPL de Pudahuel –confirmado por la C. Ap. de Santiago– en “Sernac con Empresas Cecinas San Jorge S.A.”. En esta ocasión, se denunció la venta de un producto denominado como “paté de ave”, en circunstancias de que entre sus ingredientes figuraban además carne de cerdo y otros. Si bien la defensa se fundamentó en el cumplimiento de los porcentajes de componente de carne de ave (15%) exigido por la normativa sanitaria vigente (DS N° 298 del Ministerio de Agricultura), ello fue rechazado por el Tribunal, condenando a la empresa al pago de una multa de 30 UTM por infracción a las normas sobre información y publicidad contenidas en la LPDC (Arts. 28, 29 y 33 LPDC), la cual prevalecía sobre el DS invocado por la defensa.²⁵

Lo propio ha ocurrido, al resolverse sobre los daños indemnizables: en la causa “Sernac con Empresa de Correos de Chile”,²⁶ se denunció a la empresa estatal por infracción a los Arts. 12 y 23 LPDC, a causa del extravío de un sobre enviado desde Coyhaique hasta Santiago, y que contenía los documentos necesarios para que el emisor postulara a la Universidad y a diversas becas de estudio. El consumidor, además, solicitó el pago de \$1.002.920 por concepto de indemnización del daño patrimonial y moral.

Respecto de la demanda civil, la denunciada alegó que debía aplicarse la regulación propia de Correos de Chile, la que contemplaba montos máximos y mínimos de indemnización para el daño patrimonial, y no se refería a la indemnización del daño extrapatrimonial. No obstante lo anterior, el JPL de Coyhaique, optó por preferir el Art. 3 letra e) LPDC que ordena resarcir todos los daños morales y patrimoniales sufridos por el consumidor, por sobre la normativa especial indicada por la defensa. Aunque el Tribunal de Alzada revocó la sentencia condenatoria, ello no constituyó un apoyo a la tesis contraria, por cuanto la absolución se sustentó en una discusión distinta que trasunta en el Derecho del Consumo nacional, esto es, el carácter objetivo o subjetivo de la responsabilidad, toda vez que, en este caso, no se logró acreditar la negligencia de la demandada y denunciada.

3.2. La exigencia del rango de ley del Art. 2 bis LPDC

En segundo término, debemos recordar el tenor literal del Art. 2 bis LPDC, el cual señala: “No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales”.

25 *Sernac con Empresas Cecinas San Jorge S.A.* (2003).

26 *Sernac y Pizarro con Empresa de Correos de Chile* (2013).

Si bien el alcance y aplicación de esta disposición no es claro, y por tanto, no permite la sustentación irrestricta del principio de especialidad ni siquiera cuando las normas conflictuadas gozan de igual rango,²⁷ aun cuando fuere así, se debe considerar que ella alude expresamente a “leyes especiales”, por lo que no se pone en el caso de que la regulación particular se encuentre contenida en normas de rango inferior. Desde este punto de vista, el Art. 2 bis no puede ser invocado como sustento de la preferencia de la especialidad, como lo han pretendido los proveedores en las causas ya señaladas. Asimismo, cabe recordar que las exclusiones en derecho –en este caso, Art. 2 bis inc. 1º LPDC–, al constituir excepciones, son de interpretación restrictiva, por lo que en caso de duda, debe estarse a la aplicabilidad de la LPDC.

Por otra parte, se debe tener presente que cuando el legislador ha permitido la dictación de normas de carácter administrativo en la propia LPDC, así lo ha señalado expresamente, como ocurre, por ejemplo, a propósito de productos y servicios financieros en los Arts. 11 bis, 17 D, 17 G, 30, etc.

Un caso particular lo encontramos en el Art. 44 LPDC sobre seguridad de productos y servicios, el cual señala que las disposiciones que integran dicho párrafo (Arts. 44 a 49 bis LPDC) “sólo se aplicarán en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios”.

En efecto, de dicha redacción extrae el profesor Corral Talciani la consideración de que se deba aplicar con preferencia la norma particular por sobre la LPDC, sea que tenga rango de ley o inferior, sin perjuicio de los casos mencionados en el Art. 2 bis letras b) y c) –solicitud de indemnización mediante el procedimiento de tutela del interés colectivo o difuso y ausencia de un estatuto indemnizatorio, respectivamente– en los cuales la LPDC vuelve a ser aplicable.²⁸

No obstante, me parece que aún en estos casos, la LPDC no pierde vigencia en aplicación de una disposición especial, considerando además que la materia regulada en este punto se refiere a la seguridad en el consumo, de tal manera que se involucran bienes jurídicos no disponibles tales como la salud y la integridad física de los consumidores. En estos casos, las exigencias de la LPDC –por ejemplo, retiro de productos peligrosos, aviso a la autoridad, indemnización de daños producidos, etc.– deben igualmente ser satisfechas, no obstante lo señalado en alguna regulación particular. Si en el caso que se vea afectado el interés patrimonial ello es así, con mayor razón debe regir lo mismo para el caso en que el derecho lesionado tenga el carácter de extrapatrimonial.

Desde este punto de vista, la alusión del Art. 47 inc. final LPDC a la provisión de bienes o prestación de servicios con cumplimiento de “las medidas de prevención legal o reglamentariamente establecidas” no implica una eximición de responsabi-

27 La procedencia y aplicación de la especialidad en caso de leyes especiales, no es objeto del presente trabajo, por lo que su tratamiento se excluye. Únicamente se mencionará que el Art. 2 bis en este punto ha dado lugar a dos posibles líneas de interpretación: la aplicabilidad subsidiaria de la LPDC y la formación de un concurso de acciones.

28 CORRAL TALCIANI (2013), p. 920.

lidad a todo evento, puesto que a continuación prescribe que ello debe realizarse conforme a “los demás cuidados y diligencias que exija la naturaleza de aquéllos”, lo que importa además que la conducta dañosa pueda ser enjuiciada de acuerdo a los estándares de la diligencia debida.

3.3. La irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores

Una de las peculiaridades de las normativas de protección de los derechos de los consumidores es su carácter de orden público o *ius cogens*. En este sentido, las disposiciones que las integran son imperativas e indisponibles, de tal manera que los derechos que ellas confieren pueden renunciarse por sus titulares únicamente con posterioridad a su configuración, puesto que toda renuncia previa no sólo adolecerá de objeto ilícito (Arts. 10, 12, 1466, 1682 CC), sino que además el pacto que la contiene puede ser declarado abusivo (Art. 16 LPDC). En nuestro país, si bien esta característica no se encuentra expresamente señalada en la LPDC, sí es posible extraerla de su Art. 4, el cual consagra la irrenunciabilidad anticipada de los derechos de los consumidores.

Con todo, este carácter imperativo de las normas de la LPDC, así como la naturaleza tutelar de sus disposiciones, implican que ella otorgue a los consumidores prerrogativas que quedan indemnes frente a las disposiciones de la Administración del Estado. Lo anterior, por cuanto, no resultaría lógico que un derecho al cual ya se le ha otorgado el carácter de *ius cogens*, pueda quedar a disposición de la autoridad administrativa. En este sentido, las normas con rango infralegal, deben ajustarse a ellas, no sólo en aplicación del principio de jerarquía normativa, sino que también de prevalencia de las disposiciones de orden público, en razón del bien jurídico comprometido.

4. LOS CONCURSOS DE INFRACCIONES Y LA EVENTUAL VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO *NON BIS IN IDEM*

La mantención de la vigencia de la LPDC, aun existiendo una norma administrativa que regule una determinada materia, nos podría llevar a la sanción coetánea de un mismo proveedor, en razón de unos mismos hechos, pero con fundamento en normas diversas. En estos casos naturalmente surge la duda acerca de si ello constituiría o no una vulneración del principio *non bis in idem*, habida consideración de que tanto la condena proveniente de una Superintendencia, como aquella que es impuesta por un Juzgado de Policía Local constituyen una manifestación de un único *ius puniendi* estatal que trasunta detrás de todo el derecho sancionatorio.

Aunque no corresponde al objeto directo de este trabajo,²⁹ cabe señalar que los tribunales con competencia para resolver los conflictos derivados de la LPDC se han hecho cargo de esta problemática, en uno y otro sentido, pudiendo aseverarse que no existe una uniformidad de criterios.

29 Se puede revisar un análisis más detallado en: ISLER SOTO (2015), pp. 91–103.

Ahora bien, llama la atención la baja cantidad de juicios en los cuales se alude a una discusión como la planteada, si recordamos que una gran cantidad de relaciones jurídicas de consumo pueden enmarcarse dentro de los campos de acción de las distintas superintendencias que actúan en nuestro país. La causa de ello podría encontrarse en que el consumidor normalmente preferirá recurrir ante el Servicio Nacional del Consumidor antes que a alguno de los otros órganos administrativos que pudiera resultar competente, por lo que no siempre el juez se enfrentará a un posible doble castigo. Esta realidad ya nos sugiere que el ciudadano común percibe como más familiar y cercano al SERNAC que a las superintendencias, o bien estima que el procedimiento en esta sede puede ser más expedito.

Con todo, un primer grupo de sentencias se pronuncia en un sentido afirmativo, estimando que no sería posible sancionar una conducta por la cual un proveedor ha sido condenado previamente. La fundamentación de aquello radica precisamente en la invocación del principio penalista señalado, lo que nos llevaría consecuentemente a que el Derecho Penal sí podría funcionar como régimen supletorio respecto de la responsabilidad contravencional.

Encontramos aquí entonces a todos los pronunciamientos judiciales que han absuelto a aquel proveedor a quien ya le ha sido impuesta una condena en razón de sumarios administrativos, tales como “Sernac con Chilectra S.A.”³⁰ –repentina alza de voltaje–; “Canahuate con Sociedad Szerecz y Molina Limitada”³¹ –comercialización de hamburguesa con un pelo en su interior–; “Sernac con Coppelia S.A.”³² –falta de rotulación–; y Sernac con “Hipermercado Huérfanos Ltda.”³³ Lo mismo puede decirse respecto de las sentencias que ordenan la indemnización de los perjuicios sufridos, pero el simultáneo rechazo de la acción infraccional, de acuerdo al mismo fundamento indicado.³⁴

Al contrario, de acuerdo a una segunda respuesta, el ordenamiento jurídico permitiría la aplicación de una condena por infracción a la LPDC aun cuando el proveedor ya haya sido sancionado administrativamente en razón de los mismos hechos. Esta tesis niega entonces la configuración de una vulneración al principio *non bis in idem*, en atención a que faltaría uno de sus tres presupuestos. En efecto, si bien existe identidad de sujeto y de hechos, la causa sería distinta, puesto que las normas sobre las cuales se fundamentan las condenas son diversas, como diversos son los bienes jurídicos que se han visto vulnerados. Por otra parte, el Art. 58 bis LPDC establece el deber de los órganos públicos con facultades fiscalizadoras de remitir al SERNAC copia de las resoluciones condenatorias que dicten, lo que tiene por objeto

30 *Sernac con Chilectra S.A.* (2006).

31 *Canahuate con Sociedad Szerecz y Molina Limitada* (2009).

32 *Sernac con Coppelia S.A.* (2013).

33 *Sernac con Hipermercado Huérfanos Ltda* (2010).

34 *Sernac y otro con Café Astoria Fuchs y Compañía Limitada* (2007); *Sotopassek con Hipermercado Punta Arenas Ltda.* (2009); *Ibacache con Supermercado Cofrima III* (2006); *Soto Sánchez con Carnicería La Ocho* (2007).

facilitar que este último interponga otras acciones que procedan. Naturalmente, este deber no recibiría mayor aplicación práctica si no fuera posible imponer una sanción adicional.

Con todo, esta segunda línea fue la seguida por el Juzgado de Policía Local de San Bernardo, confirmado por la Corte de Apelaciones de San Miguel en el mediático caso “ADN” (“Sernac con Braun Medical S.A.”),³⁵ al haberse discutido explícitamente esta problemática. A la misma conclusión arribó el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes en “Sernac con Falabella SACI (2008)”.³⁶

5. CONCLUSIONES

En razón de lo señalado con anterioridad, es que se puede considerar que la LPDC no es derogable mediante una disposición de rango infralegal, ni aun cuando ella tenga el carácter de normativa especial.

Lo anterior se deriva de la aplicación del principio de jerarquía normativa, por el cual se debe aplicar con preferencia a una disposición que se encuentre en un estadio más abajo del orden de supremacía de normas. Ello además se encuentra conteste con el tenor literal del Art. 2 bis, que exige la confrontación de normas de rango legal, como presupuesto de operatividad de la especialidad.

A la misma solución se arriba si se considera que la LPDC otorga derechos de orden público, y por tanto indisponibles, de manera tal, que no pueden ser alcanzados tampoco por la Administración del Estado.

35 *Sernac con Braun Medical S.A.* (2010).

36 *Sernac con Falabella SACI* (2008).

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo, *et. al* (1998). *Tratado de Derecho Civil. Partes Preliminar y General.*, T. 1 (Santiago, Editorial Jurídica de Chile).
- BARAONA GONZÁLEZ, Jorge (2014). “La regulación contenida en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: un marco comparativo”, *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 41, N° 2, pp. 381–408.
- BARCIA LEHMANN, Rodrigo (2012). “Estudio sobre la prescripción y caducidad en el Derecho del Consumo”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 19, Santiago, pp. 115–163.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca y CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio (2013). “Artículo 23 inc. 1 LPDC”, en DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO, Carlos (edit.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters), pp. 556–582.
- BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo (2013). “En torno a si son las normas del consumidor compatibles con las del libro IV del Código Civil chileno”, en MONDACA MIRANDA, Alexis; AEDO BARRENA, Cristian (Coord.), *Nuevos Horizontes del Derecho Privado* (Santiago, Librotecnia), pp. 345–359.
- BOBBIO, Norberto (1992). *Teoría General del Derecho* (Santa Fe de Bogotá–Colombia, Editorial Temis).
- CÁRDENAS BUSTAMANTE, Mario (1999). “Análisis jurídico de la Ley de Protección al Consumidor”, en *Revista de Derecho Universidad Austral de Chile*, Vol. X (Valdivia, Universidad Austral de Chile), pp. 69–74.
- CELEDÓN BAEZA, Andrés Eduardo (2015): “Tutela Jurisdiccional del Consumidor. Legitimidad para Accionar. Reforma al sistema tutelar del consumo en Chile. Desde lo jurisdiccional a lo administrativo”, XXVIII Congreso Nacional de Derecho Procesal – Jujuy 2015 “Modelos de Justicia: Estado actual y reformas procesales”, en: http://www.uautonoma.cl/wp-content/uploads/2015/08/Tutela_jurisdiccional_del_consumidor._Legitimidad_para_accionar._Versi%C3%B3n_10_carillas.pdf, revisado el 28.05.2017.
- CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio (2011). “Prescripción de la acción indemnizatoria en la ley de protección al consumidor: Tendencias jurisprudenciales”, en *Prescripción extintiva: Estudios sobre su procedencia y funcionamiento en Derecho Público y Privado. Cuadernos de Extensión Jurídica*, N° 21 (Santiago, Universidad de los Andes), pp. 89–110.

- CORRAL TALCIANI, Hernán (2013). “Artículo 47 LPDC” en DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO WILSON, Carlos (edit.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters), pp. 933–938.
- CORTEZ MATCOVICH, Gonzalo (2004). *El nuevo procedimiento regulado en la Ley N° 19.496* (Santiago, Editorial Lexis Nexis).
- DIEZ-PICAZO, Luis María (1990). *La derogación de las leyes* (Madrid, Editorial Civitas S.A.).
- ESCALONA VÁSQUEZ, Eduardo (2013). “Artículo 39 B” (A), en: DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo y PIZARRO WILSON, Carlos (edit.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters), pp. 841–848.
- ESCALONA VÁSQUEZ, Eduardo (2013) (B). “Artículo 39 C LPDC”, en DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO WILSON, Carlos (edit.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters), pp. 849–850.
- GUZMÁN BRITO, Alejandro (2007). *Las reglas del “Código Civil” de Chile sobre interpretación de las leyes* (Santiago, Lexis Nexis).
- HENRÍQUEZ VIÑAS, Miriam Lorena (2013). “Los jueces y la resolución de antinomias desde la perspectiva de las fuentes del derecho constitucional chileno”, *Revista Estudios Constitucionales*, Año 11, N° 1, pp. 459–476.
- ISLER SOTO, Erika (2015). “Ius puniendi estatal y concurso de sanciones en la Ley 19.496”, *Revista Ius Publicum*, N° 35 (Santiago, Universidad Santo Tomás), pp. 91–103.
- ISLER SOTO, Erika (2017). *La prescripción extintiva en el Derecho de Consumo* (Santiago, Rubicón).
- JARA AMIGO, 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 AMIGO, 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 BARAHONA 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.
- MOMBERG URIBE, 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 URIBE, Rodrigo (2013) (B). “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 URIBE, Rodrigo (2013) (C). “Artículo 2 bis LPDC” 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.
- PARDOW LORENZO, Diego (2014). “Hacia una mejor coordinación entre las instituciones públicas relacionadas con la protección al consumidor”, en: [http://www.sociedadpoliticaspublicas.cl/archivos/BLOQUE_SM/Modernizacion del Estado y Descentralizacion/Hacia una mejor coordinacion entre las instituciones publicas.pdf](http://www.sociedadpoliticaspublicas.cl/archivos/BLOQUE_SM/Modernizacion_del_Estado_y_Descentralizacion/Hacia_una_mejor_coordinacion_entre_las_instituciones_publicas.pdf), revisado el 28.02.2018.
- PARDOW LORENZO, Diego (2015). “El Servicio Nacional del Consumidor de Chile (Sernac) y los reguladores sectoriales: buscando mecanismos para una mejor coordinación”, *Revista Economía y Política*, Vol. 2, N° 2, pp. 107–136.
- PINOCHET OLAVE, Ruperto (2008). “¿Integra el derecho de consumo el derecho civil, el derecho mercantil o conforma una disciplina jurídica autónoma?”, en GUZMÁN BRITO, Alejandro (ed.), *Estudios de Derecho Civil III* (Santiago, LegalPublishing), pp. 9–20.
- PINOCHET OLAVE, 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.

JURISPRUDENCIA CITADA

Chile

Sernac y Pizarro con Empresa de Correos de Chile (2013): JPL Coyhaique, 10 de enero de 2013, Rol N° 48.203–2012 (revocada por la Corte de Apelaciones de Coyhaique, 19 de marzo de 2013, Rol N° 8–2013).

Sernac con Coppelia S.A. (2013): 2 JPL Ñuñoa, 30 de marzo de 2011, Rol N° 8069–3–2011 (confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, 13 de marzo de 2013, Rol N° 846–2012).

Meléndez Arteaga con Óptica Ver Bien Limitada (2011): 1 JPL Santiago, 18 de enero de 2011, Rol N° 5.760–2010.

Bravo Cáceres con Ind Ingesa Chile S.A. (2011): 1 JPL Santiago, 10 de enero de 2011, Rol N° 2.806–2010.

Valdés Rodríguez con Delgado Figueroa (2010): 1 JPL Santiago, 26 de julio de 2010, Rol N° 38.363–2009.

Sernac con Hipermercado Huérfanos Ltda (2010): 1 JPL Santiago, 28 de abril de 2010, Rol N° 34.647–2008 (confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, 6 de octubre de 2010, Rol N° 2570–2010).

Sernac con Braun Medical S.A. (2010): JPL San Bernardo, 18 de enero de 2010, Rol N° 3422–4–2008 (confirmada por la Corte de Apelaciones de San Miguel, 17 de mayo de 2010, Rol N° 187–2010).

Martínez con Hites S.A. (2010): 1 JPL Santiago, 29 de noviembre de 2010, Rol N° 14.905–2010.

Vilches Cruz con Comercial Electro South Ltda. (2010): 4 JPL Santiago, 21 de octubre de 2010, Rol N° 732–3–2010.

Vera Pincol con Electrónica del Sur (2009): JPL Coyhaique, 18 de agosto de 2009, Rol N° 29.863–2009.

González Olivares con Inmobiliaria PY S.A. (2009): Corte de Apelaciones de La Serena, 28 de diciembre de 2009, Rol N° 223–2009, *Id. Microjuris: MJCH_MJJ22626*.

Canahuate con Sociedad Szerecz y Molina Limitada (2009): 1 JPL Talcahuano, 26 de septiembre de 2008, Rol N° 5.834–2007 (se declara desierto recurso de apelación por la Corte de Apelaciones de Concepción, 14 de enero de 2009, Rol N° 1.000–2008).

Sotopassek con Hipermercado Punta Arenas Ltda. (2009): 2 JPL Punta Arenas, 23 de enero de 2009, Rol N° 6803–J–2008.

Sernac con Falabella SACI (2008): 2 JPL Las Condes, 4 de septiembre de 2008, Rol N° 29.517-10-2007.

– *Gutiérrez con Homecenter* (2008): 1 JPL Viña del Mar, 25 de febrero de 2007, Rol N° 8306-2007.

Canahuate con Sociedad Szerecz y Molina Ltda. (2008): 1 JPL Talcahuano, 26 de septiembre de 2008, Rol N° 5834-2007.

Sernac con Compañía de Telecomunicaciones de Chile (2007): 1 JPL Pudahuel, 28 de diciembre de 2007, Rol N° 5278-2006 (confirmada en este punto por la Corte de Apelaciones de Santiago, 19 de marzo de 2008, Rol N° 904-2008).

Sernac y otro con Café Astoria Fuchs y Compañía Limitada (2007): Corte de Apelaciones de Concepción, 08 de noviembre de 2007, Rol N° 500-2005).

Soto Sánchez con Carnicería La Ocho (2007): 2 JPL Punta Arenas, 18 de diciembre de 2007, Rol N° 5585-J-2007.

Cid con Isapre Consalud (2006): 1 JPL Osorno, Rol N° 259-2005 (confirmada por la Corte de Apelaciones de Valdivia, 5 de mayo de 2006, Rol N° 125-2006).

Sernac con Chilectra S.A. (2006): 4 JPL Santiago, 28 de junio de 2004, Rol N° 6794-6-2004 (confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, 11 de octubre de 2006, Rol N° 3909-2006).

Ibacache con Supermercado Cofrima III (2006): 2 JPL Punta Arenas, 3 de agosto de 2006, Rol N° 3517-2006.

Conadecus con Banco Estado (2005): 14° J.L Civil de Santiago, 14 de abril de 2005, Rol N° 11.679-2004 (confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, 1 de julio de 2005, Rol N° 5104-2005).

Pérez Vera con Calzados El Tigre (2004): 1 JPL Puerto Montt, 26 de julio de 2004, Rol N° 2.078-2004.

Sernac con Empresas Cecinas San Jorge S.A. (2003): 1 JPL Pudahuel, 29 de diciembre de 2003, Rol N° 9.712-3-2003 (confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, 13 de julio de 2005, Rol N° 904-2004).

NORMAS CITADAS

Chile

Ley N° 19.496 del 7 de marzo de 1997, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Decreto N° 327 del 10 de septiembre de 1998, que fija Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos.

Decreto N° 1055 del 29 de diciembre de 2012, del Ministerio de Hacienda, que aprueba Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros.

Decreto N° 31 del 21 de julio de 2017, del Ministerio de Energía, que aprueba Reglamento para la determinación y pago de las compensaciones por indisponibilidad de suministro eléctrico. Proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Boletín 9369-03 disponible en: <http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php#>, revisado el 22.02.2017.

Argentina

Ley N° 24.240 del 13 de octubre de 1993, sobre Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. .

Perú

Ley N° 29.571 del 24 de julio de 2010, Código de Protección y Defensa del Consumidor.