

ACADEMIA DE DERECHO Y CONSUMO  
FUNDACIÓN FERNANDO FUEYO  
FACULTAD DE DERECHO  
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES  
ENERO 2018

# REVISTA DE DERECHO & CONSUMO Nº1

---

## ARTÍCULOS DE DOCTRINA

---

Sobre el poder-deber de declarar de oficio la nulidad de cláusulas manifestamente abusivas y su aplicabilidad en Chile

---

La nulidad de las cláusulas abusivas en la Ley Nº 19.496

---

Delimitación del concepto de arbitrariedad a propósito de la facultad del proveedor de modificar unilateralmente un contrato por adhesión: una labor de integración e interpretación

---

## COMENTARIOS DE JURISPRUDENCIA

---

El artículo 12 de la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores

---

El conocimiento del daño por parte del consumidor. Criterios jurisprudenciales pro consumidor para determinar la responsabilidad infraccional de los proveedores. "Hacer vista gorda de la Ley"

---



FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**  
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

ADECO  
ACADEMIA  
DERECHO Y CONSUMO

# REVISTA DE DERECHO Y CONSUMO

Nº 1

Enero 2018

# REVISTA DE DERECHO Y CONSUMO

## DIRECTORA

*Prof. Dra. Francisca Barrientos Camus*  
Universidad Diego Portales

## SECRETARIO DE REDACCIÓN

*Felipe Fernández Ortega*

## COMITÉ EDITORIAL

*La Revista de Derecho y Consumo* es una publicación de estudios de derecho del consumo que se edita en los meses de enero y julio de cada año.

*Prof. Dra. Marta Carballo Fidalgo*  
Universidad de Santiago de Compostela  
(España)

*Prof. Dra. Betty Martínez Cárdenas*  
(Colombia)

*Prof. Dr. Rodrigo Momberg Uribe*  
Universidad Católica de Valparaíso  
(Chile)

*Prof. Dr. Juan Luis Goldenberg Serrano*  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
(Chile)

*Prof. Dr. Iñigo de la Maza Gazmuri*  
Universidad Diego Portales  
(Chile)

## ASISTENTES DE REDACCIÓN

*Luna Valdebenito Hormazabal y Matías Correa López*

Academia de Derecho y Consumo, ADECO  
Fundación Fernando Fueyo Laneri  
Universidad Diego Portales

# REVISTA DE DERECHO Y CONSUMO

ACADEMIA DE DERECHO Y  
CONSUMO, ADECO

Nº 1  
Enero 2018

FUNDACIÓN FERNANDO FUEYO  
LANERI

## ARTÍCULOS DE DOCTRINA

---

Sobre el poder-deber de declarar de oficio la nulidad de cláusulas manifiestamente abusivas y su aplicabilidad en Chile. Por *Sebastián Campos Micin*.

La nulidad de las cláusulas abusivas en la Ley Nº 19.496. Por *Arturo Salazar Santander*.

Delimitación del concepto de arbitrariedad a propósito de la facultad del proveedor de modificar unilateralmente un contrato por adhesión: una labor de integración e interpretación. Por *Hernán Cortez López*.

## COMENTARIOS DE JURISPRUDENCIA

---

El artículo 12 de la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores. Por *Pamela Prado López*.

El conocimiento del daño por parte del consumidor. Criterios jurisprudenciales pro consumidor para determinar la responsabilidad infraccional de los proveedores. “Hacer vista gorda de la Ley”. Por *Senda Villalobos Indo*.

**ADECO**  
ACADEMIA  
DERECHO Y CONSUMO

FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**  
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES







COMENTARIO DE JURISPRUDENCIA SOBRE ARTÍCULO 12 DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

PAMELA PRADO LÓPEZ<sup>1</sup>

1. BREVE REFERENCIA A LA NORMA CONTENIDA EN EL ARTÍCULO 12<sup>2</sup>

Ya en el Mensaje que da inicio a la tramitación de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante LPDC), se destaca que el proyecto dispone una serie de normas que tienen por objeto “precisar las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, como por ejemplo: respetar los términos, plazos, condiciones o modalidades pactadas con el consumidor”<sup>3</sup>, lo que luego se ve reflejado en el artículo 6 del proyecto original, cuyo texto es idéntico a la norma actualmente vigente. Esta disposición no fue objeto de mayores discusiones sustantivas durante la tramitación del proyecto de ley, aunque hubo algunas modificaciones propuestas. Así, una enmienda que el Ejecutivo intentó incorporar durante el segundo trámite constitucional fue adicionar una presunción en favor del consumidor, la que fue rechazada<sup>4</sup>. A la vez, en un par de oportunidades se planteó la eliminación de la disposición. En un primer momento porque ella estaría ya contenida en el artículo 1545 del Código Civil. Y, en seguida, debido a que también se encontraría incorporada en otras normas del proyecto que se discutía; e incluso por la generalidad de sus términos<sup>5</sup>, propuestas todas desechadas.

El artículo 12 de la LPDC constituye una disposición que puede calificarse como de carácter general, atendido su aplicación a toda relación jurídica de consumo, pero que además es extremadamente relevante, importancia que no sólo deriva de su naturaleza de norma general, sino que debido a su tenor literal. En esa línea, no es posible sustentar que no es más que una reiteración de lo establecido en el artículo 1545 del Código Civil. Por el contrario, se trata de un precepto distinto de aquel, lo que justifica su mantención en el derecho de consumo nacional.

En efecto, aunque en una primera mirada se podría afirmar que evoca a la disposición del Código Civil ya citada, lo cierto es que su contenido es aún más amplio, interesando resaltar dos aspectos. En primer lugar, las expresiones “términos, condiciones y modalidades”<sup>6</sup>, que permiten argumentar que el proveedor del bien o servicio se obliga en los términos más extensos por su declaración, sea cual fuere la forma que ésta adopte. En segundo lugar, y

<sup>1</sup> Abogada. Doctora en Derecho, Universidad de Chile. Profesora de Derecho civil de la Universidad de Valparaíso. Correo electrónico: pamela.prado@uv.cl.

<sup>2</sup> El artículo 12 establece: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

<sup>3</sup> Historia de la Ley N° 19.946, p. 6.

<sup>4</sup> Así, se propuso incorporar el siguiente inciso: “Se presumirá que incurre en infracción a lo dispuesto en el inciso anterior quien ejerza la actividad comercial sin sujetarse a la normativa legal o reglamentaria a ella aplicable”. Historia de la Ley N° 19.946, p. 356.

<sup>5</sup> Historia de la Ley N° 19.946, pp. 841-843.

<sup>6</sup> En el diccionario de la Real Academia Española, la expresión “término” alude a “las condiciones con que se plantea un asunto o cuestión, o que se establecen en un contrato.” Por su parte, “condición” significa “la índole, naturaleza o propiedad de las cosas”, en tanto que “modalidades” refiere al “modo de ser o de manifestarse algo”.



relacionado con lo anterior, el proveedor se obliga tanto en lo que ofrece como en lo que conviene, por lo que a diferencia del artículo del Código Civil que contiene la fuerza obligatoria del contrato -y su intangibilidad-<sup>7</sup>, que refiere únicamente a la obligatoriedad de un negocio ya perfeccionado, el artículo 12 impone al proveedor la obligatoriedad de la oferta que formula, cualquiera sea la manera como ésta se ha manifestado<sup>8</sup>.

En el derecho extranjero no se aprecian normas similares en su generalidad, como se constata en la legislación argentina o colombiana, aunque igualmente dichos derechos se valen de instrumentos análogos en la defensa de los consumidores, que aquellos que se contienen en nuestro ordenamiento jurídico. Tampoco hay una norma análoga en el derecho español, a pesar de que algunas de sus disposiciones la evocan, como el artículo 114<sup>9</sup> del Texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios<sup>10</sup>.

La relevancia teórica del artículo 12 de la LPDC se ve refrendada por la aplicación práctica que se ha hecho de él por los operadores jurídicos. Se trata de una norma frecuentemente citada tanto por las demandantes como por los sentenciadores, según se verá en las líneas que siguen. Un comentario adicional, es que de un análisis a los distintos fallos que se sustentan en el artículo 12, se puede constatar que se la suele invocar en forma conjunta con el artículo 23 de la LPDC<sup>11</sup>.

## 2. SOBRE LA DIVERSIDAD DE CASOS QUE SE FUNDAN EN EL ARTÍCULO 12

Como hemos señalado, la generalidad de los términos contenidos en el artículo 12 de la LPDC permite que se configure como una norma nuclear en las variadas causas que se han ventilado en los tribunales de justicia nacionales. Causas referidas a servicios financieros, compraventa de bienes, contratos de servicios telefónicos suspendidos, cobros indebidos, prestaciones de servicios turísticos, incumplimientos de toda naturaleza de casas comerciales, incumplimientos de productoras de eventos artísticos, robos de vehículos en estacionamientos ofrecidos por el proveedor, entre otras tantas, se sustentan en la infracción cometida por el proveedor a dicho precepto.

Ahora bien, no obstante la multiplicidad de casos ventilados en la judicatura nacional que se fundan en el artículo 12 de la LPDC, es posible agruparlos de acuerdo a la naturaleza del incumplimiento que se denuncia por el consumidor, y a la clase de bien o servicio que el proveedor se comprometió a proporcionar. Así, de una parte hay casos referidos a cumplimientos imperfectos de servicios de reparación convenidos con el consumidor; casos

---

<sup>7</sup> LÓPEZ, Jorge (2010) *Los contratos. Parte general*. Santiago: Abeledo Perrot LegalPublishing, pp. 223-224.

<sup>8</sup> Sobre el particular, NASSER, Marcelo (2013) "Artículo 12", en Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA (dirs.), Francisca BARRIENTOS (coord.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters, pp. 259-260.

<sup>9</sup> Artículo 114 Principios generales: "el vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de entrega del producto".

<sup>10</sup> Aunque se la trata como una disposición que más bien regula la obligación del vendedor de entregar un bien conforme al contrato, y a las consecuencias de su incumplimiento. MARTÍN, Pilar (2010) *Las garantías de los productos de consumo*. Navarra: Arazandi Thomson Reuters, p. 80.

<sup>11</sup> Norma que dispone en su inciso primero: "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".

en que no se presta el servicio convenido; casos en que se imponen cobros indebidos por parte de casas comerciales e instituciones bancarias; casos de incumplimientos por parte de compañías telefónicas; casos de adquisiciones de bienes con desperfectos, entre otros.

En efecto, en el primer grupo de casos, esto es, cumplimientos imperfectos de servicios de reparación, encontramos el fallo pronunciado por el Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago, Rol N°4574-2006, de fecha 5 de agosto de 2008, que rechazó la demanda del actor. En la causa el actor fundó su pretensión en que el servicio técnico reparó en forma deficiente un refrigerador, sentencia posteriormente revocada por fallo de 14 de octubre de 2008, que finalmente la acogió ordenando el pago de una multa. Similar es la sentencia pronunciada por el Juzgado de Policía Local de Peñalolén, Rol N°69677, de fecha 16 de febrero de 2009, en que se demandó la restitución debidamente reajustada de los montos pagados por el demandante al servicio técnico para la reparación de un refrigerador, reparación que se realizó, pero transcurrido un mes desde la misma el refrigerador dejó de funcionar, demanda también acogida.

En seguida, un abultado grupo de casos son aquellos en que se demanda en el ámbito de servicios de transporte aéreo de pasajeros, tanto por la no prestación del servicio convenido por el proveedor, esto es, casos de incumplimientos absolutos como, asimismo, por deficiencias del servicio prestado. En este grupo se pueden citar las más variadas causas, como aquellas en que se demandó a agencias de viajes por el incumplimiento del contrato de transporte aéreo de pasajeros, debido a que la empresa aerolínea dejó de operar por su declaración de quiebra, ante lo cual los clientes no sólo no pudieron realizar sus viajes, sino que las agencias de turismo no restituyeron los valores de los pasajes ya pagados, como en fallo de fecha 3 de junio de 2008 pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago; la de 20 de junio de 2008 del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, revocada por sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago de 28 de noviembre de 2008; sentencia de 10 de octubre de 2008 del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, revocada por sentencia de 16 de abril de 2009 por la Corte de Apelaciones de Santiago<sup>12</sup>. En todos estos casos se demandó indemnización de perjuicios por el daño material directo sufrido, consistente en el valor de los pasajes, además del resarcimiento del daño moral por las molestias producidas ante la imposibilidad de realizar el viaje. Las agencias demandadas argumentaron en su defensa que ellas no eran responsables de los problemas de la línea aérea, puesto que llevaban a cabo una labor de mera intermediación entre el pasajero y la línea aérea. Los fallos, sin embargo, han tendido a acoger las denuncias infraccionales condenando a las agencias de viaje al pago de una multa. En ocasiones también acogen el resarcimiento del daño material consistente en el valor de los pasajes aéreos, y en un menor número de casos ordenan el resarcimiento del daño moral del actor, como en sentencia de fecha 15 de noviembre de 2007 dictada en primera instancia, que condenó a la agencia a pagar la suma de doscientos mil pesos por este rubro. También se ha demandado a compañías aéreas o a agencias de turismo debido a la suspensión de viajes adquiridos bajo la modalidad de paquetes turísticos, por no contar con el número suficiente de pasajeros, como fallo de fecha 29 de octubre de 2007 pronunciado por el segundo Juzgado de Policía Local de Providencia, en que también se

---

<sup>12</sup> Muchas de estas causas se originaron debido a que la línea aérea Air Madrid dejó de operar, como se aprecia también en Honorato con Blanco Viajes S.A. (2007): Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia, 15 de noviembre de 2007, Rol N° 4.914; Bravo con Agencia Tupper Viajes (2008): Quinto Juzgado de Policía Local de Providencia, 2 de agosto de 2008, Rol N° 20.027.

condenó a la empresa demandada al pago de una indemnización de perjuicios consistente en el resarcimiento del daño material directo, y del daño moral, en este caso este ítem ascendió a la suma de doscientos cincuenta mil pesos. En el caso de deficiencias del servicio prestado, constituido por cambios de fecha y hora del vuelo, encontramos la sentencia de fecha 18 de agosto de 2008, confirmada por fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago de 4 de marzo de 2009, que alude a un servicio ofrecido a pasajeros de la tercera edad; y la de fecha 10 de febrero de 2009, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Pudahuel.

Un tercer grupo de situaciones, son aquellas relacionadas con contratos de servicios educacionales, en los cuales se plantean una multiplicidad de pretensiones, tanto por no ser impartido el curso o carrera contratado, como en sentencia de fecha 28 de noviembre de 2008 dictada por Cuarto Juzgado de Policía Local, que condena a un Instituto Profesional a una multa a beneficio fiscal debido a que este se negó a realizar un curso de Análisis de Sistemas, habiendo sido contratado el servicio; o casos en que se modifica unilateralmente la malla curricular, como en fallo pronunciado con fecha 29 de junio de 2007;<sup>13</sup> también hay alguna situación en que se impone una modalidad de pago que atenta contra los términos del contrato educacional ya suscrito, constituida por el pago a través de una tarjeta de crédito bancaria.<sup>14</sup>

Otro numeroso grupo de causas está constituido por incumplimientos de contratos de servicios de telefonía, especialmente de telefonía móvil. Estos contratos son un campo particularmente fecundo de incumplimientos de la más variada índole por parte de las compañías. Sólo a vía meramente demostrativa, hay un sin número de situaciones de cobros indebidos, tanto durante la vigencia del contrato como al término del mismo, y en un menor número encontramos demandas referidas a las condiciones ofrecidas por la empresa para la adquisición de equipos, como en causa Rol N° 69677, sentencia de 12 de marzo de 2008. En efecto, es frecuente encontrar demandas en que la actora alega que en sus estados de cuenta aparecen cobros por servicios de telefonía que no se han realizado, como en el caso en que la demandante alega que una vez revisada su cuenta con una casa comercial, se percató del cobro de quince mil pesos, supuestamente perteneciente a la recarga de un celular correspondiente a una compañía operadora móvil, en circunstancias que dicha recarga nunca fue realizada, por lo que además de la aplicación de las multas respectivas, se solicitó indemnización de perjuicios<sup>15</sup>. A la vez, hay varias causas en que el demandante alega cobros indebidos para efectos de poner fin al contrato, como en casos que se establece por parte de

---

<sup>13</sup> En este caso, se interpuso demanda de indemnización de perjuicios constituida por las sumas pagadas por el alumno durante todos los años de estudios en la Institución, además del daño moral, pero luego dicha demanda no fue notificada.

<sup>14</sup> Ello ocurrió en sentencia pronunciada en Tello con Instituto San Pablo Misionero (2009): Juzgado de Policía Local de San Bernardo, 7 de enero de 2009, Rol N° 92.695. En este caso en primera instancia se rechazó tanto la denuncia infraccional, como la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta, fundado en que no se había acreditado suficientemente que la tarjeta de crédito era la única forma de pago que la demandada aceptaba. En segunda instancia, en cambio, se revoca la sentencia, sólo en la parte que rechazó la aplicación de la multa infraccional en Tello con Instituto San Pablo Misionero (2009): Corte de Apelaciones de San Miguel, 25 de mayo de 2009, Rol IC-354.

<sup>15</sup> Nos referimos a Aravena con Inversiones S.C.G. S.A. (2009): Juzgado de Policía Local de Renca, 20 de marzo de 2009, Rol N° 21.856; empero, en este caso si bien se aplicó la multa, la demanda indemnizatoria fue rechazada. Causas idénticas, Bravo con Inversiones S.C.G. S.A. (2009): Juzgado de Policía Local de Renca, 12 de marzo de 2009, Rol N° 2.831; Zúñiga con Inversiones S.C.G. S.A. (2008): Juzgado de Policía Local de Renca, 15 de septiembre de 2008, Rol N° 748; Obando con Inversiones S.C.G. S.A. (2008): Juzgado de Policía Local de Renca, 21 de octubre de 2008, Rol N° 3.046; Huerta con Inversiones S.C.G. S.A. (2009): Juzgado de Policía Local de Renca, 20 de marzo de 2009, Rol N° 22.151, entre otras.

la compañía el pago de una multa a través de un contrato adicional, si el cliente pretende dar término al contrato; estos juicios suelen ser resueltos favorablemente a los consumidores, atendido que la normativa vigente no admite el establecimiento del pago de multas o indemnizaciones de esta naturaleza<sup>16</sup>. Otro grupo de casos que es posible identificar, son aquellos en que la compañía suspende el servicio telefónico sin causa justificada<sup>17</sup>. Cabe resaltar que, aunque las circunstancias hacen plausible intentar obtener el resarcimiento de los perjuicios, dichas demandas prácticamente no se deducen.

Otro voluminoso grupo, como se sabe, son aquellas referidas a tarjetas de crédito, predominando las que proceden de casas comerciales, más que de instituciones bancarias. Es necesario, sin embargo, hacer presente que la mayor cantidad de ellas refieren a hechos acaecidos antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.555. Entre estos, hay casos en que el cliente demanda pues, no obstante haber pagado parte de la deuda, esa suma se imputó a la cuenta de otro cliente, causando daños materiales y morales, como en sentencia de fecha 13 de octubre de 2008, Rol N°5.536, en que además de las medidas infraccionales, se ordenó indemnizar a la actora la suma de cuatrocientos mil pesos por concepto de daño moral, desechándose la reparación del daño directo -según reza el fallo, y que debemos entender como daño de carácter material-. O las causas relacionadas con cobros indebidos, demandas que por regla general son acogidas por los tribunales de justicia,<sup>18</sup> entre estas, una gran cantidad aluden, además, a modificaciones unilaterales a los contratos celebrados con los consumidores<sup>19</sup>. Entre estas sentencias ciertamente que resalta la dictada por la Corte Suprema con fecha 24 de abril de 2013, causa caratulada SERNAC con CENCOSUD, Rol N°12355.

Evidentemente que hay otra multiplicidad de causas en que se demanda el incumplimiento del servicio contratado por parte del proveedor fuera de los casos antes reseñados, servicios

---

<sup>16</sup> Así se visualiza en De los Santos con SmartcomPCS Claro Chile (2007): Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago, 21 de agosto de 2007, Rol N° 11.249 y Medel con Claro Chile (2007): Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago, 20 de agosto de 2007, Rol N° 9.238.

<sup>17</sup> En ese orden, son varios los casos en que las compañías argumentan es su defensa la sustracción del cableado telefónico por terceros, de modo que no cabría calificar dichas suspensiones como injustificadas. Sin embargo, por regla general los tribunales suelen favorecer a los actores, como en Miranda con Compañía de Telecomunicaciones de Chile (2009): Juzgado de Policía Local de La Pintana, 15 de enero de 2009, Rol N° 66.430, confirmada en Barra con Compañía de Telecomunicaciones de Chile (2009): Juzgado de Policía Local de La Pintana, 15 de enero de 2009, Rol N° 65.237, también confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

<sup>18</sup> Como en Huichquo con CENCOSUD Administradora de tarjetas S.A. (2008): Primer Juzgado de Policía Local de Santiago, 22 de diciembre de 2008, Rol N° 8.992.

<sup>19</sup> Peñaloza con Promotora CMR Falabella S.A. (2007): Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, 20 de junio de 2007, Rol N° 18.585, confirmada en Inostroza con Falabella Pro Ltda. (2008): Corte de Apelaciones de Santiago, 27 de julio de 2009 Rol IC-1.093; causa Rol N° 9640 de fecha 20 de abril de 2009.

de la más variada índole, como contratos de construcción de inmuebles<sup>20</sup> o de servicios de asesoría en la búsqueda de empleo<sup>21</sup>, entre muchos.

En lo que refiere a la adquisición de bienes, los actores acostumbran a mencionar al artículo 12 de la LPDC entre los fundamentos de sus pretensiones, habiendo múltiples razones que llevan a deducir denuncia infraccional ante el Servicio Nacional del Consumidor, y luego demandar ante los tribunales de justicia. Es complejo intentar llevar a cabo sistematizaciones respecto de estos casos, por lo que sólo nos limitaremos a enunciar algunos especialmente demostrativos de los conflictos a que refieren. Así, en causa caratulada Gallardo con Servicios y Alimentos Mediterráneos Ltda., Rol N° 79892, de fecha 1 de septiembre de 2008, se deduce querrela infraccional y demanda indemnizatoria, fundado en que el actor compró un plato de comida preparada de atún con ensaladas, habiendo encontrado entre las hojas de lechuga una araña de rincón. No obstante, la demandada arguyó que la manipulación de los alimentos cumplió con la normativa vigente, resguardando debidamente las condiciones de higiene, la demanda fue acogida, y además de ser aplicada la multa respectiva se ordenó el pago de la suma de seis mil trescientos ochenta pesos, correspondiente al valor del plato preparado, debidamente reajustado; en lo que toca al daño moral, cuyo resarcimiento pretendía la demandante ascendiera a cien millones de pesos, se desechó<sup>22</sup>. Pero los casos que se repiten son aquellos en que se niega al consumidor el ejercicio del derecho de garantía legal, o bien, el ejercicio de tal derecho no ha sido efectivo para subsanar los vicios de la cosa que se adquiere. En el primer caso, por ejemplo, la compra de un colchón de espuma de mala calidad, en que la vendedora se niega a hacer efectiva la sustitución o reparación del bien,<sup>23</sup> y en los otros, los más reiterados, son aquellas en que se hace efectivo el derecho a la reparación del bien, pero ella no subsana el defecto<sup>24</sup>. La tendencia en estas causas es acoger las denuncias infraccionales, y en ocasiones acoger la demanda de indemnización de perjuicios deducida.

### 3. RELEVANCIA Y JUICIO VALORATIVO DE LA DISPOSICIÓN

Como ya hemos destacado, una primera cuestión que se advierte es que el artículo 12 de la LPDC se erige como un argumento dogmático fundamental a la hora de sustentar demandas

---

<sup>20</sup> Como en *Vásquez con Casas Urbinas* (2007): Segundo Juzgado de Policía Local de San Bernardo, 29 de noviembre de 2007, Rol N° 3.779, en que atendido el servicio negligente y defectuoso, como lo califica el tribunal, ordena la indemnización de daño material ascendente a siete millones seiscientos noventa y cuatro mil pesos, y por daño moral la cantidad de un millón de pesos; o en *Galaz con Constructora Di Garda Ltda.* (2008): Juzgado de Policía Local de Estación Central, 21 de noviembre de 2008, Rol N° 28.058.

<sup>21</sup> Así, en el caso de una empresa que ofrecía el servicio de inclusión de currículum vitae del cliente para facilitar la contratación por terceros, en *Flores con Catho online* (2008): Juzgado de Policía Local de Providencia, 22 de mayo de 2008, Rol N° 17.240.

<sup>22</sup> Uno de los antecedentes que el sentenciador tuvo a la vista para rechazar la reparación del daño moral, fue que la araña ya estaba muerta al ser encontrada por el demandante, y que además tuvo la suficiente tranquilidad para tomarle fotografías, medirla y solicitar que el plato fuera sellado, por lo que no constaba en los antecedentes que tuviere fobia, como fue alegado por éste.

<sup>23</sup> *Walker con Speisky y Cía Ltda.* (2007): Juzgado de Policía Local de Independencia, 9 de octubre de 2007, Rol N° 83, revocada en *Walker con Speisky y Cía. Ltda.* (2007): Corte de Apelaciones de Santiago, 21 de diciembre de 2007, Rol N° IC-6.273.

<sup>24</sup> *Lara con Grunfeld Automotriz S.A.* (2009): Segundo Juzgado de Policía Local de Ñuñoa, 14 de abril de 2009, Rol N° 2.023, sobre compraventa de automóvil; *Mejías con Mega Johnson Maipú S.A* (2009): Juzgado de Policía Local de Cerrillos, 23 de enero de 2009, Rol N° 93.751, sobre compraventa de una bici moto en una conocida casa comercial.

en el ámbito de las relaciones de consumo, de la más variada naturaleza. Ello es del todo coherente con la generalidad de los términos que el precepto emplea.

Sin embargo, se trata de una disposición cuyo tratamiento por parte de los operadores jurídicos puede calificarse como la utilización de una mera fórmula vacía, en un doble sentido.

En un primer sentido, pues ella se acostumbra acompañar de otras disposiciones a las que se da mayor relevancia en las alegaciones, como el artículo 23, e incluso 16 de la LPDC.

En un segundo sentido, puesto que la regla general es que en los fallos no se advierte un mayor desarrollo del caudal normativo del artículo en cuestión, no obstante la riqueza de los términos empleados por el legislador. En efecto, tanto los actores como los tribunales de justicia se limitan a reproducirla, sin entrar en mayores disquisiciones sobre su sentido y alcance. Por cierto que hay algunas excepciones, como en la conocida sentencia a que ya aludimos, pronunciada por la Corte Suprema en causa caratulada SERNAC con CENCOSUD con fecha 24 de abril de 2013, Rol N° 12355. Como se sabe, se trata de una demanda deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en procedimiento especial para la protección del interés colectivo de los consumidores, fundado en la realización de cobros indebidos a los clientes de tarjetas Jumbo Mas, cobros que fueron introducidos en forma unilateral en los contratos. La Corte Suprema, acogiendo la demanda, declaró la nulidad de las cláusulas que imponían tales cobros por ser abusivas, y ordenó el reembolso de las sumas percibidas por la empresa por dicho concepto. Esta sentencia se fundó en la articulación de lo dispuesto en los artículos 12, 16 letra g), 17 B, letra g) y 50 de la LPDC, y subraya para el caso la relevancia de la norma contenida en el artículo 12, como se divisa en sus considerandos<sup>25</sup>.

De otra parte, se observa que el artículo 12 de la LPDC fundamenta demandas referidas a contratos ya perfeccionados, y sólo en forma muy excepcional se utiliza para sustentar acciones que digan relación con ofertas formuladas por las empresas proveedoras de bienes y servicios. A juicio nuestro, este es un ámbito esencial de protección a la parte consumidora, cuya protección jurídica se completa precisamente con lo dispuesto en este artículo, aspecto que debiera ser reforzado por la aplicación práctica del mismo.

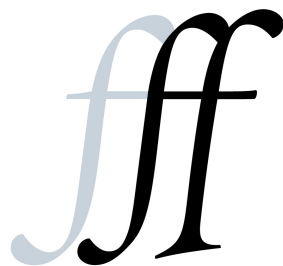
---

<sup>25</sup> Así se lee en el considerando undécimo de la sentencia de reemplazo, que “el artículo 12 asegura al cliente que el proveedor de un determinado servicio, en este caso de un crédito, está obligado a respetar los términos, modalidades y condiciones en que se le ofreció un determinado servicio, y no puede haber duda que el costo de mantención de la tarjeta forma parte de esos términos, modalidades y condiciones y, por lo mismo, ellos no podían ser alterados, sino de la manera que la Ley 19.496 exige, lo que en la especie no se ha respetado, según lo latamente razonado”.



WWW.DERECHOYCONSUMO.UDP.CL

ADECO  
ACADEMIA  
DERECHO Y CONSUMO



FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**

UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES





FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**  
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

ADECO  
ACADEMIA  
DERECHO Y CONSUMO