

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







EL CONOCIMIENTO DEL DAÑO POR PARTE DEL CONSUMIDOR. CRITERIOS JURISPRUDENCIALES PRO CONSUMIDOR PARA DETERMINAR LA RESPONSABILIDAD INFRAACCIONAL DE LOS PROVEEDORES. “HACER VISTA GORDA DE LA LEY”

SENDA VILLALOBOS INDO<sup>1</sup>

En la causa Rol N°23.092–2014<sup>2</sup>, la Segunda Sala de la E. Corte Suprema rechazó los recursos de casación en la forma y en el fondo interpuestos por la parte demandada en contra del fallo dictado por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago.

En dicho fallo, la Corte de Apelaciones –revocando la sentencia de primera instancia– denegó la excepción de prescripción y declaró la infracción a los incisos primero y final de la letra g) del artículo 16; letras a), b) y e) del artículo 3; 12 y 23 de la Ley N°19.496, imponiendo al proveedor una multa de 50 UTM por cada una de dichas normas.

El fallo comentado resulta interesante de analizar ya que revela de qué manera la labor que desempeñan nuestros Tribunales contribuye decisivamente en la evolución que ha tenido el Derecho del Consumo y, en particular, en el asentamiento de una tendencia pro consumidor en la interpretación y aplicación de las normas contenidas en la Ley N° 19.496 –por ejemplo aquella del artículo 26– supliendo con ello las deficiencias de técnica legislativa y de protección sustantiva de una ley que no ha sido modificada a la par de dicha tendencia.

1. EXPOSICIÓN DEL CASO

A. EN PRIMERA INSTANCIA

El caso que se estudia inició con una demanda colectiva interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante SERNAC), en la cual, el organismo basó su acción en el hecho que –a su entender– la Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S.A. (en adelante, la Inmobiliaria, la compañía o la empresa) habría infringido la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante LPDC), al hacer firmar a los consumidores ciertos contratos (“oferta de compra”) redactados y preparados por la propia empresa, conteniendo cláusulas abusivas.

Al respecto, el SERNAC sostuvo que, además, dichas cláusulas no fueron respetadas ni siquiera en los términos abusivos del propio contrato celebrado, y que, fruto de ello, se entregaron viviendas con defectos de habitabilidad y seguridad.

Así, el SERNAC argumentó que, por medio de una cláusula abusiva, la Inmobiliaria estableció una facultad unilateral de efectuar cambios a la construcción de la vivienda primitivamente acordada. Con todo, y de acuerdo con el mismo contrato, ello sólo sería posible en determinados casos de necesidad y sujetándose a las exigencias de conservar la calidad de la misma y de emplear materiales iguales o superiores a aquellos consignados en los planos.

<sup>1</sup> Abogada. Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile. Asociada Senior en Philipp Prietocarrizosa Ferrero DU & Uría. Correo electrónico: senda.villalobos@ppulegal.com.

<sup>2</sup> SERNAC con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S.A (2015): Corte Suprema, 9 de noviembre de 2015, Rol N° 23.092–2014.



Luego, a entender del SERNAC, la infracción se profundizó cuando las viviendas adquiridas presentaron deficiencias de calidad, infringiéndose así la LPDC. Ello, puesto que el reemplazo de los materiales finalmente utilizados, no sólo se efectuó sin que se verificara la situación de “necesidad” establecida por la propia Inmobiliaria, sino que además éstos no cumplieron con el estándar comprometido por la misma demandada.

En atención a lo expuesto, el SERNAC solicitó que se declarara la responsabilidad infraccional de la Inmobiliaria, por vulnerar los artículos 16 letra g), 12, 23, 3 letras b), c), y e) de la LPDC y que, en virtud de ello, se ordenaran las indemnizaciones procedentes, además de la condena al pago del máximo de las multas estipuladas en la ley por cada una de las infracciones constatadas y respecto de cada una de las relaciones de consumo.

En su escrito de contestación a la demanda, la Inmobiliaria sostuvo que con ocasión de la venta de las casas correspondientes al proyecto “Hacienda Larapinta”, suscribió con cada comprador dos documentos relevantes para los efectos del juicio. Por una parte, la “oferta de compra”, donde el comprador declaró conocer los planos y especificaciones técnicas del inmueble individualizado en la oferta y, además, reconoció la posibilidad de que esas especificaciones pudieran modificarse; regulándose dicha materia en tal sentido. Por la otra, una “escritura pública de compraventa del inmueble”, donde se consignó de forma explícita que las especificaciones de edificación del proyecto fueron modificadas en virtud de resoluciones dictadas por la Dirección de Obras Municipales de Lampa.

La Inmobiliaria precisó que dichas modificaciones a las especificaciones técnicas originarias señalaban expresa y de manera clara que la losa entrepiso de las casas se confeccionaría “con sistema metalconcret”, por lo que al momento de ser suscritas las escrituras de compraventa cada comprador sabía cuál sería el sistema de construcción del entrepiso de las casas.

En cuanto a las excepciones, alegaciones y defensas, la Inmobiliaria esgrimió: (i) la falta de legitimación activa del SERNAC, fundada en lo dispuesto en los artículos 51, en relación al 58 y letra e) del artículo 2, todos de la LPDC; (ii) la inaplicabilidad de la LPDC al caso de autos, atendido su artículo 2, puesto que esta ley sólo sería aplicable en cuanto al procedimiento incoado, no así en cuanto a lo sustancial, sea porque la llamada “oferta de compra” (en que se verificarían las infracciones que le fueron atribuidas) era un acto jurídico unilateral y no una compraventa, sea porque, aun considerándose que ambas eran lo mismo, a los conflictos relativos a las normas de calidad de la construcción, le son aplicables las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.472, Ley General de Urbanismo y Construcción, y no las sustantivas de la LPDC; (iii) la prescripción extintiva de las acciones infraccionales de acuerdo con el artículo 26 de la LPDC; y, (iv) la inexistencia de las infracciones a las normas de la LPDC que se le imputaron.

A base de lo anterior, y de la prueba acompañada al juicio, la sentencia de primera instancia, dictada por la Jueza Suplente del 23° Juzgado Civil de Santiago, resolvió lo siguiente:

(i) Desechar la primera de las defensas esgrimidas por la Inmobiliaria, dado que la propia demandada reconoció que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2 bis de la LPDC, las normas de dicha ley son aplicables a las actividades de construcción de bienes reguladas por leyes especiales en lo que respecta a: i) el procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo de los consumidores; y, ii) el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento.

Sobre la naturaleza jurídica de la referida “oferta de compra”, se falló que ésta era parte de los contratos de venta de viviendas, ya que, a pesar de que quien aparecía ofertando era el comprador, el instrumento en que se materializó dicha oferta era un contrato por adhesión, cuyas cláusulas fueron propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor pudiera modificar su contenido para celebrarlo. En consecuencia, no se trataba de una oferta pura y simple, ni de un acto jurídico unilateral, sino que obedecía a una propuesta de contrato –en la especie, compraventa– que se empezó a ejecutar con los “cierres de negocios”, justamente a través de la “oferta de compra” que vino a dar seriedad a la aceptación de los eventuales compradores.

(ii) Desechar la segunda de las defensas, porque la demanda se fundó en la infracción a los derechos y deberes básicos del consumidor, las normas de equidad en las estipulaciones, el incumplimiento de los contratos por adhesión y la responsabilidad por incumplimiento del proveedor. Luego, la pretendida inaplicabilidad de LPDC no era efectiva en este caso, ya que la única excepción se refería a las normas sobre calidad contenidas en la Ley N° 19.472, pues en dicho aspecto los contratos de venta de viviendas efectivamente quedan al margen de las disposiciones de la LPDC.

(iii) Acoger parcialmente la prescripción extintiva de las acciones deducidas, en atención a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 26 de la LPDC, puesto que entre las infracciones denunciadas en las “ofertas de compra” y la época de interposición de la acción, transcurrió cerca de un año. En suma, prescribieron las acciones de los consumidores que celebraron el contrato de compraventa con más de seis meses respecto del reclamo del SERNAC, cuando se suspendió la prescripción en relación al colectivo demandante.

(iv) En cuanto a las restantes cláusulas cuestionadas en el contrato, estimarlas abusivas y, por tanto, nulas, dado que en la cláusula arbitral fueron infringidos los artículos 16 letra g) inciso final –al no informar al consumidor su derecho a recusar el árbitro designado sin expresión de causa– y el artículo 3 letra e) –en lo que respecta al deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea al consumidor como un derecho deber básico–. De igual manera, dichas cláusulas vulneraron la buena fe, entendida en el sentido objetivo de comportarse de manera correcta, leal y honesta durante toda la etapa precontractual y contractual propiamente tal.

Así, el sentenciador estimó que la circunstancia que en la escritura pública de compraventa se hayan publicitado los cambios que la Inmobiliaria introdujo unilateralmente a las especificaciones técnicas, no justificaba la abusividad. Ello, toda vez que el correcto proceder exigía, a lo menos, la oportuna comunicación a los consumidores compradores para que tuvieran la opción de retractarse de la compra comprometida, en la cual no se les dio información alguna al respecto, limitándose a destacar las supuestas virtudes del proyecto en general. Todo lo anterior, sumado a la existencia de cláusulas penales introducidas en caso de retracto del comprador, las que –a su turno– resultaban desproporcionadas en relación al objeto del contrato.

(v) Rechazar las alegaciones del SERNAC sobre la pretendida infracción de la Inmobiliaria a las obligaciones del proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiera ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien, y de actuar con la negligencia exigida en el artículo 23 de la LPDC.

El referido rechazo se resolvió no obstante la declaración de abusividad de la cláusula que permitía a la demandada introducir modificaciones unilaterales a las especificaciones técnicas bajo el pretexto del “desarrollo de la construcción” o carencia de materiales en el mercado, ya que, en el entender del Juez, dichas modificaciones no fueron a las condiciones o modalidades de entrega del bien sublite, sino que a los materiales o sistemas de construcción del mismo. En consecuencia, la eventual infracción de las referidas obligaciones –por tratarse de la calidad de los materiales y la construcción final– eran materias que caían en el ámbito de aplicación de la Ley General de Urbanismo y Construcción.

(vi) En lo que respecta a la pretendida vulneración de los derechos del consumidor consagrados en el artículo 3 letras a), b) y e) de la LPDC, se resolvió desechar la infracción relativa a la letra a), y acoger aquella vinculada a la letra b), ya que, a pesar de la falta de información veraz y oportuna sobre las modificaciones que podían efectuarse en parte de las especificaciones técnicas del inmueble objeto del contrato, ello no pasó de ser una característica relevante del bien, prevista expresamente en la precitada letra b). Con todo, su alcance no era de tal magnitud como para entender que se privó al consumidor de la libre elección del bien objeto de la convención.

En cuanto, a la letra e) se declaró su infracción, atendida la inclusión de la cláusula arbitral que omitió el mandato legal de informar al consumidor sobre su facultad de recusar sin expresión de causa al árbitro designado, a lo menos, en lo que respecta al deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, ocultos artificiosamente por el proveedor.

En virtud de todo lo anterior, en primera instancia se condenó a la Inmobiliaria a pagar 50 UTM por cada una de las infracciones a la LPDC, inciso primero y final de la letra g) del artículo 16 y letras b) y e) del artículo 3, sumando un total de 200 UTM.

Respecto de la aplicación de las multas por cada uno de los consumidores afectados, la sentencia de primera instancia resolvió que –conforme a lo dispuesto en el N°2 del artículo 22 de la Ley sobre Efecto Retroactivo de las Leyes– en la especie no correspondía. Ello, toda vez que las leyes que señalan penas para el caso de infracción de lo estipulado en ellas, no se entienden incorporadas al contrato, pues la infracción es castigada con arreglo a la ley bajo la cual se ha cometido, y en la especie las infracciones sancionadas, aun cuando se entienden permanentes desde el período de oferta y aceptación, no pueden entenderse cometidas con posterioridad a la época de perfeccionamiento del contrato de compraventa.

Luego, a entender del Tribunal, para ser aplicable la multa a cada consumidor, las infracciones denunciadas debieron acaecer después del 3 de febrero de 2010, época de publicación de la Ley N° 20.416, que introdujo la referida modificación a la LPDC, cuestión que no aconteció para ninguno de los propietarios potencialmente afectados.

## B. EN SEGUNDA INSTANCIA

La sentencia de segunda instancia, dictada a propósito de los recursos deducidos por ambas partes en contra de la sentencia de primera instancia, resolvió lo siguiente:

(i) Rechazar el recurso de casación interpuesto por el SERNAC, al no configurarse la causal del artículo 768 N°7 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto el fallo no contenía decisiones que no conciliaran entre sí, cumpliendo con el examen de logicidad.

Así las cosas, en este caso sólo se pudo constatar una omisión formal en la sentencia de no declarar en la parte resolutive la abusividad y consecuente nulidad de las cláusulas “oferta irrevocable”, “vigencia”, “especificaciones técnicas” y “arbitraje”, estimadas como abusivas en la parte considerativa, sección donde sí fueron declaradas y resueltas como nulas y de ningún valor.

(ii) Acoger el recurso de apelación del SERNAC al establecer:

a. La improcedencia de declarar parcialmente la prescripción extintiva de la acción infraccional. Ello, por cuanto una interpretación meramente objetiva del artículo 26 de la LPDC y del cómputo del plazo de prescripción, haría incurrir en un absurdo tal que, para este tipo de materias, la mayor parte de los casos y la acción infraccional, pudo haber nacido prescrita. Luego, bajo dicho escenario, el artículo 26 estaría estableciendo en realidad un plazo de caducidad y no uno de prescripción, lo que es inaceptable.

Así, para la Corte de Apelaciones “la infracción respectiva” exige la concurrencia de todos los elementos de la responsabilidad infraccional, como la determinación, tanto del sujeto pasivo, como del activo.

Dicho lo anterior, la sentencia razona sosteniendo que la prescripción no puede contarse sino desde que ella se encuentra disponible para el acreedor. Es decir, la perpetración del acto o de la infracción en este caso, no se refiere sólo al ilícito o a un acto meramente infraccional, sino a la concurrencia de todos los presupuestos que dan lugar tanto a la responsabilidad civil como a la responsabilidad infraccional. Y ello es así porque, en materia infraccional, no es posible separar la infracción del supuesto fáctico que le da origen. Por lo mismo, sólo desde que se verifica –y por ende se tiene conocimiento de la infracción– ésta se concreta dando origen a la responsabilidad contravencional.

A entender de la Corte de Apelaciones, dicha interpretación se encontraría corroborada por el artículo 23 de la LPDC, puesto que se podría “inferir” –como requisito para que la conducta del proveedor califique como infracción– la necesidad de que se haya causado un menoscabo al consumidor, vale decir, un daño, y que, como resultado lógico de ello, bajo el estatuto de la LPDC no habría infracción sin un daño comprobado.

Entonces, y adelantándonos en nuestros comentarios de fondo, para que se llegara a configurar una infracción en el presente caso, para la Corte de Apelaciones no era suficiente la sola suscripción de los contratos de compraventa, entrega de folletos publicitarios, firma de las ofertas de compras, etc., sino que fue necesario, además, que los consumidores sufrieran un menoscabo o daño, situación que sólo ocurrió cuando “(...) las viviendas presentaron los defectos tangibles para ellos”<sup>3</sup>.

En suma, la Corte de Apelaciones reconoció que la concurrencia de todos los requisitos que la ley exige para el ejercicio de la pretensión por el consumidor constituyen el supuesto básico para que proceda la prescripción extintiva, diferenciándola de la institución de caducidad.

b. La contravención a los incisos primero y final de la letra g) del artículo 16 y letras b) y e) del artículo 3, la infracción a los artículos 3 letra a), 12 y 23 de la LPDC.

---

<sup>3</sup> SERNAC con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S.A (2014): Corte de Apelaciones de Santiago, 3 de junio de 2014, Rol N° 8.281-2013, considerando 6°.

Al respecto, la Corte de Apelaciones estimó que en el caso de autos se afectó el interés colectivo o difuso de los consumidores, por lo que condenó a la Inmobiliaria al pago de 50 UTM por cada una de las infracciones a la LPDC. Ello, toda vez que: i) fue posible constatar deficiencias en el producto vendido, sin que se tratara de materias reguladas por la Ley General de Urbanismo y Construcción; ii) el cambio que efectuó la Inmobiliaria atentó contra el derecho a la libre elección del consumidor, el cual requiere de transparencia en la publicidad y promoción de los bienes, ajustándose a la realidad; iii) las especificaciones técnicas según las cuales se formó el consentimiento fueron modificadas por la Inmobiliaria y ocurre que los proveedores deben honrar las convenciones celebradas con sus consumidores, tanto en lo relativo a sus términos como a sus condiciones y modalidades; y, iv) resulta evidente que se varió la calidad de las viviendas, cuestión que menoscabó a los consumidores que consintieron y creyeron comprar un bien con ciertas características, las que fueron alteradas por la Inmobiliaria unilateralmente, desmejorando el bien objeto de la relación de consumo.

c. La procedencia de la acción de indemnización de perjuicios, condenando a la Inmobiliaria a pagar a cada uno de los consumidores afectados el valor correspondiente a 2 UF por cada metro cuadrado construido con material metalconcret. Lo anterior, toda vez que, constatado un hecho ilícito, la LPDC permite acumular al proceso infraccional una cuestión de naturaleza civil, ya que el mismo hecho repercute en dos ámbitos del ordenamiento jurídico, siendo posible, en este caso, colegir que los consumidores experimentaron un daño patrimonial consistente en el menor valor comercial de cada una de las viviendas que se construyeron con metalconcret.

### C. ANTE LA CORTE SUPREMA

La Corte Suprema, a propósito del recurso de casación en el fondo deducido por la Inmobiliaria, confirmó el criterio que venimos comentando, en cuanto a la naturaleza del plazo establecido en el artículo 26 de la LPDC y el hito que marcaría el inicio del mismo.

En este sentido, resulta interesante destacar que la Inmobiliaria alegó como vicio de la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones que se resolviera que el plazo de prescripción comienza sólo una vez que “(...) el consumidor toma conocimiento de la infracción”<sup>4</sup> que puede llegar a originar la responsabilidad contravencional, desatendiendo con ello el tenor literal del artículo 26 de la LPDC.

Al respecto, el Máximo Tribunal estuvo por compartir el razonamiento de los jueces de segunda instancia, al resolver que “(...) la infracción sólo se torna cierta para el consumidor desde que toma conocimiento del menoscabo padecido, porque la incorporación de la cláusula abusiva y el daño subsecuente están indisolublemente ligados”<sup>5</sup>. Pero su parecer, respecto de cuándo iniciaría el plazo de prescripción, reveló con mayor fuerza el predominio del criterio pro consumidor, puesto que en cuanto al daño se aseveró que “(...) permanece en tanto no cesen los efectos de la infracción”<sup>6</sup>. Sobre este punto volveremos más adelante.

Por su parte, en lo referido a la alegación de la Inmobiliaria sobre la supuesta infracción al principio *non bis in idem*, por el hecho de haber sido multada más de una vez por un mismo

<sup>4</sup> SERNAC con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S.A (2014) considerando 7°.

<sup>5</sup> SERNAC con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S.A (2015) considerando 10°.

<sup>6</sup> SERNAC con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S.A (2015) considerando 10°.

hecho, la Corte Suprema resolvió que las conductas que se reprochan a la demandada se fundan en acciones de naturaleza diversa, cuestión que la LPDC permite en su artículo 50. Es decir, acciones civiles e infraccionales, cuyos fundamentos de hecho y de derecho son independientes, por lo que no es posible subsumirlas en una única figura de entre las que describe la LPDC.

En consecuencia, para la Corte Suprema –dado que en el aspecto civil el SERNAC solicitó y obtuvo la declaración de abuso y nulidad de algunas cláusulas contenidas en el contrato “oferta de compra”<sup>7</sup>– sería plenamente procedente la sanción de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 16 de la LPDC, considerando su incorporación en el contrato por adhesión. Ello, sin perjuicio que, a la vez, se configuraron transgresiones: (i) a la libre elección del bien, al modificar los términos de la contratación; (ii) por la falta de información veraz y oportuna a los consumidores, al silenciar el cambio del sistema constructivo contratado; y, (iii) por el manifiesto incumplimiento contractual en los términos convenidos. Todo lo anterior llevaría a concluir que no hubo un doble castigo, sino que una multiplicidad de infracciones que se causaron por hechos diversos y, por lo mismo, dieron lugar a sanciones distintas, a saber: la nulidad, en cuanto a lo civil, y la multa, en lo infraccional.

Con lo resuelto, nuestra judicatura reveló cómo nuevamente adoptó un rol proteccionista del consumidor, no sólo respecto de cuándo se debe comenzar a contabilizar el plazo de prescripción establecido en el artículo 26, sino que también al desestimar que la “oferta de compra” haya sido un acto jurídico unilateral. En su lugar resolvió que se trataría de una propuesta de contrato, a pesar de que quien aparecía ofertando era sólo el comprador.

En igual medida, se utilizó un criterio pro consumidor al resolver que se infringieron los incisos primero y final de la letra g) del artículo 16 y las letras b) y e) del artículo 3, así como también los artículos 3 letra a), 12 y 23 de la LPDC. Ello, no obstante, en este caso la Corte Suprema estimó que la LPDC no resultaba aplicable para aquellas alegaciones referidas a la calidad de los materiales y a la construcción final, toda vez que éstas eran materias reguladas por una ley especial –la Ley General de Urbanismo y Construcción–.

Sin perjuicio que los fallos analizados tratan diversas materias que ciertamente resultan de interés en el desarrollo de la jurisprudencia sobre el Derecho del Consumo –algunas de las cuales hemos mencionado previamente– nuestro objeto de análisis radica en el tratamiento que los sentenciadores dieron a la prescripción y, particularmente, a la incorporación de un elemento, esto es, el conocimiento del daño por parte del consumidor, para iniciar el cómputo del plazo de seis meses establecido en el artículo 26, que no se contiene ni se exige en la LPDC.

## 2. UNA INTERPRETACIÓN PRO CONSUMIDOR EN LA APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 26 DE LA LPDC

De acuerdo con lo señalado expresamente en dicha norma, la Inmobiliaria apoyó uno de sus argumentos de defensa en que el plazo de prescripción para la interposición de la acción infraccional, habría iniciado cuando se incurrió en la infracción respectiva, bastando sólo el quebrantamiento normativo por parte del proveedor.

---

<sup>7</sup> SERNAC con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S.A (2015) considerando 12°.

En este sentido, la primera conclusión que es posible extraer de la jurisprudencia analizada, es que el requisito adicional incorporado por ambas Cortes, para quienes el conocimiento del consumidor resultó determinante, es demostrativo de una labor de suplección normativa que se percibe como necesaria frente a la inflexibilidad de la LPDC de cara a relaciones de consumo que no tienen una consumación inmediata, pero, principalmente, por la confusión que existía respecto de si el plazo señalado en esta norma era aplicable también para las restantes acciones contempladas en la LPDC.

Sin perjuicio de ello, cuando se resuelve –para negar la existencia de un error de derecho– que la infracción de la que habla el artículo 26 sólo se tornó cierta para el consumidor desde el momento en que éste tomó conocimiento del menoscabo padecido –es decir, cuando conoció el daño– si se infringe el referido artículo por los sentenciadores<sup>8</sup>.

En efecto, la infracción de ley se concreta por la confusión de dos circunstancias de hecho, las cuales pueden estar diferidas en el tiempo y recaer en sujetos distintos<sup>9</sup>, complicando con ello –innecesariamente a nuestro parecer– la controversia judicial y la prueba que deberá rendirse en juicio.

Las circunstancias a las que nos referimos son, por una parte, la infracción del proveedor a la LPDC –para lo cual, a entender de las Cortes, sería necesaria la constatación de un daño– y, por la otra, el conocimiento del consumidor de este detrimento en su patrimonio o persona.

Ahora bien, respecto a la necesidad que exista daño la Corte Suprema incluso demostró una postura más radical que la Corte de Apelaciones, ya que dió a entender que la permanencia del mismo impediría iniciar el cómputo del plazo de prescripción. Este último es un razonamiento que, como veremos, profundiza, y vuelve indiscutible, el error de derecho en que incurrió la sentencia comentada.

Justamente, al confirmar lo resuelto por la Corte de Apelaciones, nuestro Máximo Tribunal hizo suyos algunos argumentos doctrinales que dicho fallo –sin citar– utilizó para fundar su decisión<sup>10</sup>.

Así, el Máximo Tribunal abandonó la idea que el plazo de prescripción inicia “desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”, prescindiendo de lo señalado expresamente en el texto del artículo 26 de la LPC; norma que –bien o mal– establece en forma clara desde cuándo se debe contabilizar el plazo de seis meses para que la acción prescriba. Y, además,

---

<sup>8</sup> Una opinión contraria sostiene MOMBERG. Al respecto, el autor concluye que “La interpretación efectuada por ambos tribunales es correcta. El plazo de prescripción infraccional contenido en el mencionado art. 26 es breve (seis meses), por lo que contarlos desde que el acto infraccional tiene lugar y no desde que este se manifiesta, puede implicar que en muchos casos la acción nazca prescrita”. MOMBERG, Rodrigo (2016). “Ofertas de compra de inmuebles suscritas por consumidores. Prescripción de la acción infraccional y nulidad de cláusulas abusivas. Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 8281-2013 y Corte Suprema, rol N° 23092-14”. *Revista chilena de Derecho privado*. N° 26. Julio, p. 321.

<sup>9</sup> Recordemos que el SERNAC también se encuentra legitimado para denunciar la infracción a la LPC, y no sólo a propósito de la interposición de una demanda en protección del interés colectivo o difuso de los consumidores de acuerdo con el procedimiento del párrafo 2° del Título IV de la ley, sino que de igual manera para la protección del “interés general” ante los Juzgados de Policía Local. Esto último también gracias a la interpretación bajo un criterio pro consumidor del artículo 58 letra g) de la LPC.

<sup>10</sup> Al respecto es posible constatar que la sentencia de la I. Corte de Apelaciones en SERNAC con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S.A (2014), parafraseó lo señalado por BARCIA, Rodrigo (2013) “Artículo 26”, en Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA (dirs.), Francisca BARRIENTOS (coord.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters, pp. 629-634.

en un encomiable esfuerzo interpretativo, confirmó la incorporación del elemento adicional que venimos refiriendo, esto es, el conocimiento del consumidor y, conjuntamente, se anticipó a un cambio normativo que a la fecha no se ha concretado.

### 3. LA EXIGENCIA DEL CONOCIMIENTO DEL DAÑO POR EL CONSUMIDOR COMO UN ELEMENTO PARA INICIAR EL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

Al respecto, resulta meridianamente pacífico que en materia de responsabilidad civil extracontractual la doctrina nacional entiende que “(...) el daño es siempre el elemento que determina el momento en que se consuma la perpetración del delito o cuasidelito civil y nace la obligación indemnizatoria” y, al efecto, concluye que “(...) lo correcto es contar el plazo de prescripción desde que ocurra el daño, ya que desde ese instante surge el delito civil y el derecho a la reparación (...)”<sup>11</sup>.

Si bien la materia que ahora nos ocupa trata sobre la responsabilidad contravencional del proveedor, para las Cortes el referido análisis parece resultar plenamente aplicable y conveniente a la hora de interpretar el artículo 26. Ello, no obstante éste fue desarrollado para responder a la pregunta de ¿cuándo nace el derecho de la víctima para ser reparada? o ¿a partir de qué hecho o conjunto de hechos se encuentra disponible para el acreedor la acción resarcitoria? Lo anterior no debe perderse de vista, puesto que en el escenario infraccional no corresponde hablar de acreedores y reparaciones.

Ahora bien, asumiendo que los mismos argumentos dados a propósito de la interpretación del artículo 2332 del Código Civil son compatibles para la responsabilidad infraccional, esa “aplicación más refinada” de la que habla BARROS<sup>12</sup> –mediante la cual se incorpora el conocimiento del daño para que inicie el plazo de prescripción– no es posible extraerla de manera alguna de la LPDC (lo que confirma la historia de la ley<sup>13</sup>). Es más, atendido el estado actual de la jurisprudencia, este criterio se ha vuelto innecesario, favoreciendo, en cambio, la proliferación de incertidumbres y controversias jurídicas y la consecuente reacción de los proveedores.

En cuanto a la historia de la norma, el Mensaje del Ejecutivo establecía –en lo pertinente– lo siguiente: “Artículo 20: Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses”. Luego, durante el primer trámite constitucional ante la Cámara de Diputados, en el primer informe de la Comisión de

---

<sup>11</sup> BARROS, Enrique (2006) *Tratado de responsabilidad extracontractual*. Santiago: Jurídica, pp. 923 y 924. En apoyo a la doctrina contraria, aquella que postula que el plazo se debe contar desde el día en que se cometió el hecho doloso o culpable, y no desde aquel en que se produce el daño. Enrique Barros cita a pie de página (121) a Alessandri; O. Tapia; Somarriva; Ríoseco, Escalona y J. P. Vergara.

<sup>12</sup> BARROS (2006) p. 924.

<sup>13</sup> Incluso, el mismo SERNAC, al referirse al régimen de garantías establecido en la LPC, reconoce que nuestro legislador no contempló el criterio subjetivo –basado en el conocimiento del consumidor– al momento de marcar el hito para que comiencen a transcurrir los tres meses durante los cuales es exigible la garantía legal. En el documento “Guía de Alcance Jurídico de la Ley N° 19.496 Derecho a la Calidad e Idoneidad. Régimen de Garantías”, el propio SERNAC sostiene que: “El criterio de señalar el inicio de una coexistencia de ambas garantías en un primer periodo, se toma en base a un hecho objetivo que es el acto de compra o recepción de un bien durable, a diferencia de lo que podría ser una toma de conocimiento de algún desperfecto por parte del consumidor (criterio subjetivo), posibilidad contemplada en legislaciones de otros países” (énfasis agregado). Disponible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/12/guia-de-alcances-juridicos-para-ejercer-la-garantia-legal-sernac.pdf>.



Economía, se recomendó la siguiente redacción: “Artículo 22: Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley percibirán en el plazo de seis meses contado desde la recepción del producto o terminación del servicio”.

Luego, durante el segundo trámite constitucional ante el Senado, a propósito de una indicación sustitutiva del Ejecutivo se propusieron algunas modificaciones al artículo, entre las cuales estaba que el plazo de prescripción de las acciones que persiguieran la responsabilidad contravencional se contaría desde que se hubiera incurrido en la infracción respectiva. No obstante, la indicación fue rechazada en esta instancia, siendo retomada y votada favorablemente como indicación N° 114, según consta en el segundo informe de la Comisión de Economía, reemplazándose, en el inciso primero del artículo 21 –para esos momentos– la frase “desde la recepción del producto o terminación del servicio” por la siguiente: “desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”. Respecto de lo anterior, la Comisión de Economía manifestó que “(...) la ley debe establecer el plazo de prescripción y desde cuándo se cuenta. A su vez, el juez deberá resolver en qué momento se produjo la infracción”<sup>14</sup>.

De este antecedente es posible concluir que el criterio objetivo –el cual prescinde del conocimiento de la infracción (daño) por el acreedor y se centra en la actuación del proveedor– fue tenido a la vista en todo momento por el legislador, quien fijó situaciones específicas y concretamente identificables (recepción del producto, terminación del servicio, comisión de la infracción) a partir de las cuales se comenzaría a contar el plazo de prescripción.

Así las cosas, por el hecho que la posición mayoritaria de nuestra judicatura, hasta hace algunos años, fue que la prescripción de la acción infraccional traía aparejada la imposibilidad de entablar la acción civil, la necesidad de postergar al máximo el inicio del plazo de seis meses –contemplado para la primera– motivó que las argumentaciones doctrinales dadas para la prescripción en materia de responsabilidad civil extracontractual fueran extrapoladas por nuestros tribunales para suponer en el artículo 26 la adopción de un criterio subjetivo<sup>15</sup>. Al respecto, BARCIA confirma el verdadero propósito de dicha interpretación, al sostener que “El análisis precedente es todavía más relevante si se entiende, como lo hace la mayoría de los fallos de tribunales, que la acción civil depende de la acción infraccional o contravencional”<sup>16</sup>.

Sin embargo, en la actualidad –y de manera casi definitiva luego del fallo dictado por la Corte Suprema a propósito del caso CENCOSUD<sup>17</sup>– se sabe que el plazo de seis meses establecido en el artículo 26 rige únicamente para la acción infraccional, por lo que a las restantes

---

<sup>14</sup> Historia de la Ley N° 19.496 “Establece normas sobre protección de los derechos de los Consumidores”. Disponible en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>, p. 575.

<sup>15</sup> BARCIA, Rodrigo (2012) “Estudio sobre la prescripción y caducidad en el derecho del consumo”. *Revista chilena de Derecho privado*. N° 19. Diciembre, pp. 115-163. El autor desarrolla esta temática de manera acabada y profusamente documentada. Refiere a autores como Fabián Elorriaga, Enrique Barros siguiendo a Robert Pothier, y Ramón Domínguez.

<sup>16</sup> BARCIA (2012) p. 142.

<sup>17</sup> SERNAC con CENCOSUD Administradora de tarjetas S.A. (2013): Corte Suprema, 24 de abril de 2013, Rol N° 12.355-2011. En el mismo sentido I. Corte de Apelaciones de Concepción, 1° de septiembre de 2015, Rol N° 430-2015; 15 de diciembre de 2015, Rol 659-2015; 30 de mayo de 2016, Rol N° 638-2016.

acciones –entre ellas las civiles– corresponde aplicar las reglas y los plazos generales en materia de prescripción<sup>18</sup>.

En este nuevo escenario jurisprudencial, insistir en que el artículo 26 opera bajo un criterio subjetivo (por lo que es necesario no sólo que el daño se produzca sino además que el consumidor lo conozca) no sólo contradice el texto mismo de la norma y su historia fidedigna, sino que resulta innecesario. Ello, puesto que –aun encontrándose prescrita la acción infraccional– el consumidor podrá demandar de manera exitosa el resarcimiento de los perjuicios que hubiere sufrido como consecuencia del incumplimiento del proveedor a la LPDC, al contrato o ambos<sup>19</sup>. Es decir, lo que no se obtendrá es la imposición de la multa derivada de la infracción a la LPDC, pretensión, esta última, que debe ser oportunamente perseguida por el Estado y no por el consumidor que ha sido perjudicado y, por lo mismo, sólo busca ser resarcido del daño sufrido<sup>20</sup>.

Pero además de las razones sustantivas, entre las cuales debe considerarse la naturaleza jurídica de la acción infraccional y el específico interés que se busca proteger con su ejercicio –ambas cuestiones diversas para el caso de la acción indemnizatoria de índole civil– y que simplemente fueron omitidas por la doctrina y luego por los tribunales, en la loable tarea de que los consumidores pudieran ejercer efectivamente el derecho consagrado en la letra e) del artículo 3 de la LPDC, existen otras razones, algunas de ellas procesales o de orden simplemente práctico, que aconsejan prescindir de este estado subjetivo.

En efecto, ante la multiplicidad de sujetos (el SERNAC, una Asociación de Consumidores, un conjunto de consumidores, el consumidor jurídico particular o el consumidor material específico) que pueden accionar únicamente para que se establezca la responsabilidad contravencional del proveedor –solicitando al efecto sólo la imposición de una multa– cabe preguntarse ¿respecto de quién se solicitará el conocimiento del daño? ¿cuál es el daño que se debe conocer, el que ha sufrido quién?

Conjuntamente, si el plazo de prescripción sólo puede iniciar cuando el consumidor ha tomado conocimiento del daño, entonces ¿cabría ponderar la circunstancia en que el consumidor haya estado en condiciones de saber, pero por un hecho suyo no haya aprehendido dicho conocimiento?<sup>21</sup>.

---

<sup>18</sup> Sobre las tendencias jurisprudenciales que ha sido posible identificar en materia de prescripción en la LPDC ver: CONTARDO, Juan Ignacio (2011) “Prescripción de la acción indemnizatoria en la ley de protección al consumidor: tendencias jurisprudenciales” en Hernán CORRAL (edit.). *Prescripción extintiva. Estudios sobre su procedencia y funcionamiento en Derecho público y privado*. Cuadernos de Extensión Jurídica. N° 21. Universidad de los Andes, pp. 89-100.

<sup>19</sup> Cfr. GUERRERO, José Luis (2008) “La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual o contravención civil en materia de protección de derechos del consumidor” en Alejandro GUZMÁN BRITO (coord.). *Colección de estudios de Derecho civil en homenaje a la profesora Inés Pardo de Carvalho*. Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso, p. 453. Citado por BARCIA, Rodrigo (2012) “Estudio sobre la prescripción y caducidad en el derecho del consumo”. *Revista chilena de Derecho privado*, N° 19, diciembre, pp. 131 y 132.

<sup>20</sup> BARCIA (2012) p. 129.

<sup>21</sup> A *contrario sensu*, para interpretar el artículo 2332 del Código Civil se ha sostenido que por ser coherente con el carácter sancionador que se atribuye a la prescripción extintiva y con la evolución del derecho comparado “(...) si la víctima, por circunstancias que no sean atribuibles a su descuido, *no ha estado en condiciones de conocer el daño* o a su autor, y, por consiguiente, no ha podido ejercer la acción, no hay razón para entender

Por su parte, las dificultades en materia probatoria están dadas por el hecho que “el conocimiento del consumidor” supone acreditar cuándo se concretó este estado mental en el sujeto particular. Y esto último, deberá ser acreditado por el proveedor que alegue la extinción de su responsabilidad contravencional, siendo esta circunstancia traspasada al consumidor a través del precio, puesto que la misma implica una contingencia judicial permanente y, consecuentemente, un costo adicional que se incluirá en la producción de bienes y en la prestación de servicios.

#### 4. RESPECTO A LA CONSIDERACIÓN DE LA PERMANENCIA DE LOS EFECTOS DAÑINOS PARA INICIAR EL CÓMPUTO DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN INFRACCIONAL

Sobre este punto podemos ver que la Corte Suprema acogió la fórmula adecuada y razonable para proteger a la parte que resultó afectada en el desarrollo de la relación de consumo y que, a la vez, confirma lo innecesario de recurrir al conocimiento del consumidor (soslayando de paso las dificultades que dicho estado subjetivo conlleva, mencionadas previamente).

No obstante, resulta indiscutible que, en este aspecto, la judicatura tomó la delantera a un cambio legislativo que debería revertir la actual desprotección de los consumidores por el brevísimo plazo establecido para la prescripción de la acción infraccional<sup>22</sup>.

En efecto, tan claro resulta que dicha circunstancia –el cese de los efectos de la infracción– no fue contemplada por el legislador de la LPDC, que el Proyecto de Ley –Boletín N° 9369<sup>23</sup>– que busca modificar dicha normativa, precisamente intenta remediar el absurdo a que hace referencia la Corte de Apelaciones en el fallo de segunda instancia<sup>24</sup>.

Dicho proyecto justamente propone que el plazo para que prescriban las acciones que persiguen la responsabilidad contravencional de los proveedores, no sólo aumente de seis meses a dos años, sino que también cambie el hito desde el cual se contabilizará, a saber, ya no desde que “se haya incurrido en la infracción” sino que desde que “haya cesado en la infracción”.

Aun cuando es difícil criticar la intención de los sentenciadores, centrada en evitar el abuso de los proveedores que propicia la misma LPDC, ciertamente el fallo dictado por la Corte Suprema incurrió en un error de derecho al resolver contra lo dispuesto en el artículo 26.

Como sostuvimos, el error radica en dos aspectos. El primero, en la innecesaria preeminencia de un estado de conciencia en el consumidor que, además de ser sujeto pasivo del daño, debe conocer del mismo. El segundo, en la práctica de una labor estrictamente legislativa, puesto que la actual redacción de la LPDC no deja espacio para estimar que la permanencia de los efectos infraccionales impide el inicio del cómputo del plazo de prescripción de la acción

---

que el plazo de prescripción haya comenzado a correr en su contra” (énfasis agregado). BARROS, Enrique (2006) p. 924.

<sup>22</sup> Al referirnos a la “desprotección de los consumidores” no estamos suponiendo que éstos tendrán algún impedimento para demandar la reparación de su daño o el cumplimiento de la obligación comprometida por el proveedor –ambas cuestiones que se podrán obtener a través de las acciones civiles correspondientes– sino que a la falta de motivación de los proveedores para cambiar un determinado comportamiento cuando el plazo para perseguir la infracción a la LPDC es tan breve (más aún si las multas son tan bajas en relación con el beneficio económico posible de obtener de dicha contravención).

<sup>23</sup> [https://www.camara.cl/pley/pley\\_detalle.aspx?prmID=9783&prmBL=9369-03](https://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=9783&prmBL=9369-03) .

<sup>24</sup> SERNAC con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S.A (2014): Corte de Apelaciones de Santiago, 3 de junio de 2014, Rol N° 8.281-2013, considerando 5°.

contravencional. Es más, la incorporación de este segundo criterio deja obsoleto el primero, ya que vuelve irrelevante el momento en que el consumidor conoció el daño si el mismo se mantiene.

## 5. CONCLUSIONES

Si bien es posible –bajo un criterio pro consumidor– interpretar el artículo 26 sin incurrir en infracción de ley, configurando un argumento jurídico normativo para estimar como necesaria la concreción del daño –a efectos que se establezca la ilicitud en el actuar del proveedor– no lo es –y por lo mismo la Corte Suprema debió anular el fallo dictado por la Corte de Apelaciones de Santiago– el requisito que el consumidor conozca el daño y, menos aún, que sea la permanencia del menoscabo la circunstancia que impida el inicio del plazo de prescripción.

No criticamos lo razonable y favorable que resulta para los consumidores dicho criterio –lo que se confirma desde ya con la propuesta legislativa de modificación al artículo 26, en cuanto a la consideración sobre la permanencia del daño– sino que advertimos cómo el Máximo Tribunal asume una labor que le es ajena y enmienda una norma que, de aplicarse en la forma concebida por el legislador, habría tenido, en este caso, un efecto nefasto sobre las pretensiones de los consumidores.

Así las cosas, en nuestro ordenamiento la real protección de los derechos de los consumidores se desarrolla a manos de los jueces, quienes, con el apoyo de la academia, han podido reestablecer el desequilibrio que naturalmente existe en las relaciones de consumo. Este equilibrio si bien debía ser nivelado por la LPDC, por los defectos de técnica normativa y de tibieza en el amparo de la parte más débil, no resulta efectivo.

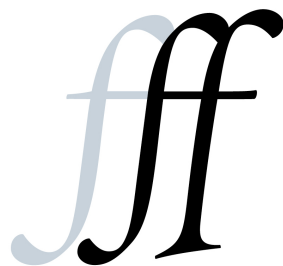
Con todo, “hacer vista gorda de la Ley” como ha ocurrido, por ejemplo, con el artículo 26, ciertamente no es el camino adecuado para avanzar en estas materias, puesto que no sólo depende del “humor” de nuestros jueces y del avance jurisprudencial en otras materias (lo que a su vez puede tornar obsoleta una interpretación que, en principio, parecía solucionar un problema) sino que derechamente implica un desconocimiento flagrante de normas que se encuentran plenamente vigentes en nuestro derecho y, por lo mismo, se genera incerteza jurídica.

Y esta última cuestión es la que debe ser evitada a toda costa. No porque los proveedores requieran de una protección que no puedan darse de manera autónoma, sino porque su riesgo es traspasado a los consumidores a través del precio y éste es el punto donde “hacer vista gorda” puede resultar caro.



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