



UNIVERSIDAD
Finis Terrae

UNIVERSIDAD FINIS TERRAE

FACULTAD DE DERECHO

MAGISTER EN DERECHO PÚBLICO, TRANSPARENCIA, REGULACIONES Y
CONTROL

SEGURIDAD EN EL CONSUMO

PEDRO ESCOBAR REINO

Artículo Académico presentado a la Facultad de Derecho de la Universidad Finis Terrae,
para optar al grado de Magister en Derecho Público, Transparencia, Regulaciones y Control

Profesora Guía: Sra. Nancy Barra Gallardo

Santiago, Chile

2022

Resumen

El trabajo por desarrollar consiste en el estudio de un problema que se suscita con frecuencia en una relación de consumo, como consecuencia de daños físicos, síquicos o patrimoniales que sufre un consumidor mientras efectúa la compra de un bien o la adquisición de un servicio al interior de un local de comercio establecido o en sus dependencias anexas, como consecuencia de caso fortuito o por la intervención de terceros, que le causa menoscabo.

Es así, que este trabajo busca establecer cuales hechos ponen a los consumidores en situación de ser víctimas de daño, ya sea físico, moral o patrimonial mientras se encuentran adquiriendo un bien o servicio en alguna entidad comercial.

De esta forma, se pretende obtener una visión de las distintas causales por las cuales consumidores han recurrido a los Juzgados de Policía Local a lo largo del país, en busca del resarcimiento del daño provocado como consecuencia de infracción por parte de los proveedores, en lo relativo a la seguridad al momento de adquirir un bien o servicio en un establecimiento comercial o en locales anexas a dichas empresas, tales como estacionamientos, bodegas, etc., ya sea por negligencia, falta de vigilancia, condiciones inseguras, malos tratos por parte de dependientes, etc.

Palabras clave: Consumidor, derecho a la seguridad, daño.

Abstract

The work to develop is the study of a problem that arises with frequency in a consumer relationship, as a result of physical, psychics damage or patrimonial suffering from a customer while making the purchase of a good or in its annexed agencies, as a consequence of a fortuitous case or by the intervention of their parties that causes him to impair him.

So, that this work seeks to establish witch made consumers in situation of being victims of damage, whether physical, moral or heritage while finding acquiring a good or service in some commercial entity.

In this way, it is intended to obtain a vision of the different causes by which consumers have resorted to Local Police Courts throughout the country, in search of the restoration of the damage caused as a consequence of infringement by the suppliers, in relation the security at the time of acquiring a good or service in a commercial establishment or in premises attached to these companies, such as parking, wineries, etc., either by negligence, lack of surveillance, conditions unsafe, ill-treatment by dependents, etc.

Keywords: consumer, right to security, damage.

Introducción

Una persona, durante su vida se ve enfrentado a la necesidad de proveerse de múltiples bienes y servicios. Como consecuencia de aquello debe efectuar actos jurídicos con la finalidad de satisfacer tales necesidades, que lo sitúan en posición de consumidor.

La Ley N° 19.946 de Protección a los consumidores, busca equiparar la posición de quien se presume más débil en un relación de comercio, respecto del proveedor.

De tal manera, que en diversos artículos, la ley aborda distintas situaciones en la cual un consumidor puede sufrir daño, sea patrimonial, síquico o también físico, tanto mientras se encuentra adquiriendo un bien o servicio, cuanto mientras se apresta a hacerlo, o incluso con posterioridad a ello.

He considerado abordar el estudio, partiendo del marco jurídico relativo al tema, señalando a continuación las atribuciones de que está dotado el SERNAC, para finalmente abordar el objetivo específico de este trabajo, esto es efectuar un estudio comparativo de las causas falladas por los Juzgados de Policía Local durante el período 2020 - 2021, distinguiendo cuántas de ellas corresponden a infracciones a la Ley del Consumidor, para con este estudio proponer al SERNAC, que haciendo uso de sus atribuciones legales, efectúe un programa de información, educación y difusión de los derechos de los consumidores ante las situaciones descritas.

En el apartado N° 1 se exponen las “Consideraciones de hecho” en el que se sitúa el tema a tratar, y los puntos de vista acerca de los cuales éste se abordará y el enfoque que se dará a este trabajo”. A continuación, como apartado N° 2, se señala el marco jurídico en que se basa el estudio, determinando la normativa legal en que se fundamenta el tema.

Como N° 3, se mencionan las principales atribuciones del SERNAC, y sus fuentes legales. En el punto N° 4 se hace un estudio comparativo de las principales tendencias jurisprudenciales, señalando ejemplos de causales que han motivado a los consumidores a recurrir a los tribunales en busca de reparación por haber sido lesionados en sus derechos por parte de los proveedores por infracción a lo que disponen los artículos 3° letra d) con relación al artículo 23 de la Ley del Consumidor, para finalmente, en el apartado N° 4 se hace un análisis estadístico de las causas ingresadas a los Juzgados de Policía Local del país y cuántas de ellas que corresponde a infracciones LPDC.

1. Consideraciones de hecho

Muchas veces las personas se han visto afectadas por perjuicios mientras efectúan compras en algún establecimiento comercial. Sin embargo, muy pocos casos se judicializan, y también en un porcentaje no menor sus demandas no son acogidas. Entre las víctimas de estos hechos, usualmente encontramos personas de condiciones económicas modestas o bien de clase media, que con frecuencia desconocen o bien no tienen acceso a los medios que les permitan reclamar en buena forma por su derechos ante este tipo de situaciones, lo que trae como consecuencia que éstos queden sin sanción, y sin que dichos establecimientos incurran en responsabilidad por hechos que ocurren en el interior de sus dependencias, o bien en lugares anexos que dependen de dichos establecimientos, como por ejemplo bodegas, estacionamientos, etc., tanto al momento de adquirir un bien o servicio, como también cuando se disponen a hacerlo, o con posterioridad a ello.

Una de las quejas más frecuentes relativas a la Ley del Consumidor que se formulan, guarda relación con la seguridad en el consumo. Es así, que hay causas que se tramitan en los Juzgados de Policía Local de las distintas comunas del país por denuncias en tal sentido, sin considerar los innumerables casos que no llegan a tribunales, ya sea por desinterés de las personas afectadas por resarcir el daño sufrido, por falta de tiempo, primero para demandar y luego para la prosecución del juicio, por desconocimiento de la normativa legal que los protege, u otros diversos motivos.

Suele ocurrir, que mientras efectúa sus compras en algún local comercial, un consumidor ha sido víctima, ya sea del robo de su vehículo dejado en el estacionamiento del local comercial, o también del hurto de alguna de sus pertenencias al interior del local, o ha sufrido maltrato por parte de los empleados, o por un hecho fortuito han sufrido lesiones debido a la manipulación errónea de un artefacto por parte de un dependiente o de otro consumidor, entre otros tantos casos.

No obstante, estas situaciones, ajenas al acto mismo de comercio, deben ser resarcidas por el dueño del local comercial o por la empresa, lo que no siempre sucede, a pesar de que la legislación les otorga ese derecho y esa protección a los consumidores para hacer frente a “la inobservancia de los deberes de seguridad que todo proveedor debe

respetar, de profesionalidad y de indemnizar en forma adecuada y oportuna los daños causados, contemplados en la Ley de Protección al Consumidor”. (en adelante LPDC).¹

Mientras un consumidor se encuentra en un local comercial, sea para adquirir un bien o contratar un servicio, está expuesto a sufrir daño o lesiones. “Este daño que la LDPC procura reparar resulta ser amplio pues se indemnizará no sólo los daños materiales, sino que también los morales. Se busca dejar indemne al consumidor, en el mismo estado que se encontraba antes de ser víctima del acto perjudicial que la ley prescribe².”

De esta forma, un consumidor que ha sufrido un daño con ocasión de encontrarse en un local comercial ya sea al adquirir algún producto o servicio, mientras se disponía a hacerlo, o con posterioridad a la adquisición de dicho bien o servicio y como consecuencia de ello, tiene todo el derecho de instar por el resarcimiento de dichos daños.

¹ Corte Suprema, Rol N° 4065-2018, de 9 de julio de 2018.

² FUENZALIDA ROBLEDO, El acto de consumo como hecho y la responsabilidad civil, pág. 141 (2018).

2. Marco Jurídico

La ley N° 19.496, de 7 de marzo de 1997, que “Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”, en su artículo 1° N° 1 define a los consumidores o usuarios como “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.

A su vez, el artículo 3° de la misma norma legal señala: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, ...”.

Por su parte, el inciso primero del artículo 23 del mencionado texto legal, señala que “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”.

Asimismo, “la protección se da siempre en el marco del deber diligencia y seguridad que pesa sobre el proveedor y el correlativo derecho del consumidor de acuerdo al artículo 3° letra d) siendo indiferente si se compró o no efectivamente un bien”.³

³ GONZÁLEZ CAZORLA “Estructuración normativa de la relación de consumo”, pág. 109 (2019)

3. Atribuciones del SERNAC

Las atribuciones del SERNAC están establecidas en el artículo 58 de la LPDC, la que desde su promulgación ha sufrido múltiples modificaciones, siendo las más relevantes: ley 19.659, de 27 de diciembre de 1999 que “Establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales”, ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, ley N° 20.416, de 13 de enero de 2010 que “Fija Normas Especiales para las Empresas de menor tamaño”, ley N° 20.555, de 5 de diciembre de 2011 “Para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor”, y ley N° 21.081, de 13 de septiembre de 2018, que “moderniza la institucionalidad de la normativa a la protección de los consumidores”. Debido a sus múltiples modificaciones, se hizo necesaria la dictación de un Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de aquella, la que se materializó mediante el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 13 de septiembre de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Las principales atribuciones del SERNAC están establecidas en el artículo 58 de la LPDC, siendo las más relevantes:

- Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la ley N° 19.496 y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores.
- Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.
- Llevar a cabo el procedimiento consagrado en el párrafo 4° del Título IV de la ley “De los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley”.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales.
- Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor.
- Reunir, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

- Realizar y promover estudios en el área del consumo.

Asimismo, la ley N° 20.555, de 5 de diciembre de 2011, modificó la LPDC, para dotar de nuevas atribuciones al Servicio Nacional del Consumidor, entre las cuales podemos mencionar materias financieras, creando lo que comúnmente se denomina “SERNAC Financiero”, con lo cual:

- a) Regula el mercado de los servicios financieros bajo contratos de adhesión (tarjetas de crédito y débito, cuentas corrientes, cuentas de ahorro, créditos de consumo, etc.) entre otros a bancos, instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito.
- b) Crea el denominado “sello de calidad SERNAC” para los productos señalados precedentemente.
- c) Establece obligaciones para bancos e instituciones financieras, y
- d) Crea la figura del mediador y árbitro financiero, al que se podrá intervenir en una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del servicio de atención al cliente.

Estas atribuciones del SERNAC, se pretendieron acrecentar a través de un proyecto de ley remitido al Tribunal Constitucional para control de constitucionalidad, en conformidad con lo que dispone el artículo 93 N° 1 de la Constitución Política del Estado, proyecto que buscaba modificar la LPDC, incrementando fuertemente las atribuciones del SERNAC, dotándolo de mayores facultades, y que fue conocido como “Proyecto de Fortalecimiento del SERNAC”. Dicho control de constitucionalidad, remitido al Tribunal Constitucional mediante boletín N° 9369-03, ingresado bajo el rol N° 4012-2017, fue resuelto por Sentencia de 18 de enero de 2018.

“En términos generales, el fallo se centra en la idea de separación de los poderes. Por lo mismo, cuestiona que el SERNAC pueda concentrar una serie de facultades como, por ejemplo, normativas y supuestas funciones jurisdiccionales. Estas últimas, bajo el entendido que sólo pueden ser ejercidas por un tribunal independiente e imparcial, características que el SERNAC no reuniría.”⁴

⁴ HELFMANN MARTINI y GÓMEZ GONZÁLEZ, Análisis del fallo SERNAC, página 187 (2019)

De tal forma, dicho proyecto de ley pretendía entre otras, entregar al SERNAC facultades jurisdiccionales, las que claramente no puede ejercer este organismo, pues no reúne las cualidades, competencias ni características propias de un Tribunal.

Así, se pretendía dotar a dicho organismo de facultades fiscalizadoras y sancionatorias, las que “por contravenir los artículos 19 N° 3 inciso sexto,⁵ y 76 inciso primero⁶ de la Carta fundamental, en primer término se declararán inconstitucionales las normas del Proyecto de Ley que sustituyen el actual régimen de separación de funciones, por uno nuevo, en que se unen las funciones administrativas y jurisdiccionales”⁷

“Específicamente, su actual función fiscalizadora consiste en la obligación de poner en conocimiento de los tribunales de justicia las infracciones que se produzcan a la referida Ley N° 19.496. El proyecto de ley controlado, en cambio, contempla que las denuncias y reclamaciones que en él se indican, se puedan efectuar tanto en sede administrativa (ante el mismo SERNAC) como en sede jurisdiccional (ante los Juzgados de Policía Local)”⁸.

El fallo hace énfasis en el elemento imparcialidad que debe existir necesariamente en todo órgano que ejerce jurisdicción, cuando señala que “nos encontramos frente a un órgano de la Administración que interviene en la relación entre consumidores y proveedores de un servicio representando los intereses de una de las partes”⁹.

“Del total de normas controladas, 31 fueron declaradas inconstitucionales, de las cuales 16 sólo sufrieron una declaración parcial de inconstitucionalidad. Por ello, en virtud

⁵ Artículo 19 N° 3 inciso sexto CPE: “Toda sentencia de un órgano que ejerza jurisdicción debe fundarse en un proceso previo legalmente tramitado. Corresponderá al legislador establecer siempre las garantías de un procedimiento y una investigación racionales y justos.”

⁶ Artículo 76 inciso primero CPE: La facultad de conocer de las causas civiles y criminales, de resolverlas y de hacer ejecutar lo juzgado, pertenece exclusivamente a los tribunales establecidos por la ley ...”

⁷ Tribunal Constitucional rol N° 4012-2017, de 18 de enero de 2018, considerando trigésimo tercero.

⁸ Comunicado de prensa de 18 de enero de 2018 del Tribunal Constitucional, refiriéndose a la Sentencia rol N° 4012-2017 de la misma Alta Magistratura.

⁹ Tribunal Constitucional rol N° 4012-2017, de 18 de enero de 2018, considerando trigésimo octavo.

del artículo 94, inciso segundo, del mismo texto constitucional, no podrán convertirse en ley”.¹⁰

El Tribunal Constitucional, mediante la sentencia de 18 de enero de 2018 señalada precedentemente, eliminó las potestades que consideró excesivas, en especial aquellas que dotaban al SERNAC de facultades normativas y sancionatorias.

Considero muy acertado el fallo del Tribunal Constitucional a que hago referencia, toda vez que el proyecto de reforma de la LPDC buscaba dotar al SERNAC de facultades exorbitantes, como por ejemplo de regularización del mercado, facultades fiscalizadoras mucho más fuertes y facultades punitivas, propias de un tribunal de justicia.

No obstante lo anterior, el proyecto de ley aumentó algunas facultades del SERNAC, como asimismo reguló en mejor forma las indemnizaciones, en especial lo relativo al daño moral, como asimismo fortaleció los derechos de los consumidores de servicios financieros.

Dicho proyecto de ley finalmente fue aprobado por el Congreso Nacional, transformándose en la Ley N° 20.555 publicada el 5 de diciembre de 2011, entrando en vigencia el 4 de marzo 2012.

¹⁰ Comunicado de prensa de 18 de enero de 2018 del Tribunal Constitucional, refiriéndose a la Sentencia rol N° 4012-2017 de la misma Alta Magistratura.

4. Análisis jurisprudencial

La tendencia de nuestros Tribunales Superiores de Justicia, contenida en su jurisprudencia, se inclina mayoritariamente a considerar que para dar estricto cumplimiento a la disposición contenida en el artículo 3° letra d) de la LPDC, el proveedor deberá dar la seguridad necesaria a los consumidores, en el sentido que mientras se encuentren al interior de un establecimiento, no sufrirán ningún daño, tanto en su patrimonio e integridad física o moral, no necesariamente al momento de adquirir algún producto, pues perfectamente puede ser con anterioridad o con posterioridad a ello, como lo demuestran algunos de los fallos que presentaremos a continuación.

En primer lugar, señalaremos el caso de un consumidor que adquirió determinados productos en un local comercial de Valparaíso (Johnson's), y un mes más tarde concurrió a ese mismo local a cambiar dicha mercadería. En esta ocasión no efectuó ninguna compra, sin embargo, a raíz de unos elementos que se encontraban tirados en el suelo, sufrió una caída que le provocó lesiones, como consecuencia de lo cual debió permanecer dos meses con yeso en su mano derecha, lo que le impidió hacer sus labores habituales, accidente que se debió a la falta de seguridad existente en el local comercial. La sentencia, establece que aún cuando el actor no concurrió precisamente a comprar en el establecimiento, sí lo hizo a consecuencia de una compra hecha con anterioridad, por lo cual no pierde la calidad de consumidor. Confirman lo anterior diversas normas en la LPDC, en que indudablemente, aún antes de adquirir un producto, un consumidor está amparado por disposiciones de esta ley. A modo de ejemplo podemos mencionar los artículos 3, 13, 15, y 28 a 33 de la citada norma, lo cual está avalado por diversos fallos en que se hace mención a dicha disposición legal, como por ejemplo lo resuelto para este caso en causa Rol N° 473-2013 de fecha 2 de diciembre de 2013 de la Corte de Apelaciones de Valparaíso.

El fallo señala que “dicha persona debía, desde la entrada a la citada tienda, ser cautelada en los derechos que como consumidor le correspondían, debiendo quedar al amparo de los cuidados y resguardos que las disposiciones señaladas le brindan”.¹¹

También podemos citar lo acontecido en un supermercado en la ciudad de Iquique, ocasión en que una clienta, a raíz de un yogurt derramado en el suelo, cayó al piso,

¹¹ Rol N° 473-2013 Corte de Apelaciones de Valparaíso, 2 de diciembre de 2013.

golpeándose la cabeza, mientras se aprestaba a hacer unas compras, dictaminando la Corte que, aunque dichas compras no se hayan concretado, igual posee la calidad de consumidor. “Concluir lo contrario, importaría llegar al absurdo de considerar que la calidad de consumidor sólo se adquiere al materializar una compra, con lo cual el proveedor quedaría exento de responsabilidad de lo que aconteciera al interior del establecimiento, hasta el momento que la persona que concurre no ejecute el acto de comercio de comprar un bien ofrecido por el local comercial”.¹²

En el mismo sentido, la Corte de Apelaciones de la Serena, en fallo del 11 de diciembre de 2011, señala que sin que sea necesario para su aplicación “la existencia de un vínculo jurídico previo, esto es, que se haya concretado la compraventa con el pago de los productos seleccionados por la querellante, hecho que en el caso sublite, de acuerdo con el relato contenido en el libelo, no pudo agotarse por haber sufrido una caída la mujer en el sector mismo de las cajas.”¹³

Muy similar al caso anterior es el ocurrido también en la ciudad de La Serena, en que una clienta cayó al piso y sufrió lesiones mientras se aprestaba a comprar en el Supermercado Santa Isabel, ocasión en que al resbalar por restos de un helado que estaban en el piso frente al patio de comidas, se golpeó la cabeza en un carro del supermercado, antes de concretar alguna compra, caso que fue fallado por la Corte de Apelaciones de La Serena, que confirmó la Sentencia de primera instancia que sancionó al Supermercado señalado, condenándolo a indemnizar.¹⁴

Asimismo, es del caso mencionar una Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción, en que una persona que concurrió a la empresa Sodimac S.A. de Talcahuano con la finalidad de efectuar algunas compras. Sin embargo, mientras se aprestaba a hacerlo, ya en el interior de la tienda, al tomar una lámpara de pie que pensaba adquirir, sufrió un fuerte golpe de corriente, toda vez que ésta había sido conectada a la red eléctrica. La

¹² Rol N° 71-2011 Corte de Apelaciones de Iquique, 16 de Enero de 2012.

¹³ Rol 181-2012 Corte de Apelaciones de La Serena, 11 de diciembre de 2008.

¹⁴ Rol 278-2006 Corte de Apelaciones de La Serena, de 7 de febrero de 2007.

Sentencia de Primera Instancia condenó a la empresa a pagar indemnización por el daño moral, sentencia que fue confirmada por la Corte de Apelaciones de Concepción.¹⁵

“En todos estos casos permite sostener que el concepto de consumidor que menciona el artículo 1º N° 1 de la ley N° 19.946, no le es aplicable sólo a ese marco conceptual, sino que al demandante que como consumidor y habiendo sufrido una descarga eléctrica en el producto ofrecido no alcanzó ejecutar el acto jurídico oneroso”.¹⁶

Si recurrimos a lo que dispone el artículo 23 de la ley 19.496,¹⁷ “los prestadores de servicio, v.gr. servicios de alimentación, deben realizarlo, entre otras exigencias, de modo de observar y brindar seguridad a los usuarios”.¹⁸

El profesor Gonzalo Figueroa Yáñez señala que “para que se configure la responsabilidad civil extracontractual, y por ende surja la obligación de indemnizar los perjuicios, deben concurrir los siguientes requisitos: a) Una acción u omisión del agente, b) La imputabilidad, c) El daño a la víctima, d) La relación de causalidad entre el hecho imputable del agente y el daño sufrido por la víctima, e) La capacidad del autor del hecho ilícito.”¹⁹

Del mismo modo, la LPDC también ampara a las personas que sufren algún tipo de incapacidad y que por ese motivo han sido víctimas de algún tipo de discriminación.

El artículo 3º de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, adoptados el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su 61º Período Ordinario de Sesiones en Nueva York; suscrita por Chile y aprobada mediante el Decreto N° 201 del Ministerio de

¹⁵ Rol 174-2005 Corte de Apelaciones de Concepción, de 24 de diciembre de 2007.

¹⁶ Rol 174-2005 Corte de Apelaciones de Concepción, de 24 de diciembre de 2007.

¹⁷ “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”.

¹⁸ Rol N° 278-2006 Corte de Apelaciones de La Serena, de 7 de febrero de 2007

¹⁹ FIGUEROA YÁÑEZ, Curso de Derecho Civil, tomo IV, pág. 89 (2010)

Relaciones Exteriores el 25 de agosto de 2008, en su artículo 3 Principios generales, señala que “Los principios de la presente Convención serán: b) La no discriminación.

A su vez, el artículo 3° de la LPDC dispone: ‘son derechos y deberes básicos del consumidor: c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios...’

Respecto de esta disposición, es muy interesante un fallo de la Corte de Apelaciones de Antofagasta, que revocó la Sentencia Definitiva de primera Instancia del Tercer Juzgado de Policía Local de esa ciudad, la cual rechazó la denuncia infraccional y la demanda civil interpuestas por la madre de una joven con síndrome de Down, quien demandó la negativa injustificada a la prestación de servicios que señala el artículo 13° de la LPDC, al ser ambas expulsadas de la sala de juegos del casino debido a la discapacidad de su hija. El fallo de la Corte de Apelaciones revocó la sentencia de primera instancia, acogiendo la denuncia, condenando consecuentemente al Casino Enjoy de esa ciudad, esta vez no por la negativa a la prestación de dicho servicio, toda vez que el servicio fue otorgado, sino que la Corte invocó el artículo 23 de la LPDC, por el comportamiento negligente del personal del casino, causando con ello menoscabo al consumidor a causa de la deficiencia en la calidad del servicio.

“Resulta incuestionable el dolor de la denunciante, doña E.F.S., en su calidad de madre de P.O.F., al haber sido obligada a retirarse, junto a su hija, de la sala de juegos del Casino Enjoy Antofagasta, sólo por el hecho de que ésta padece Síndrome de Down”.²⁰

En otro orden de cosas, aquellos organizadores de espectáculos que infrinjan lo dispuesto en el artículo 23 de la LPDC están sujetos a esta disposición legal para la defensa del interés colectivo de los consumidores, establecido en el Título IV de la LPDC. A modo de ejemplo podemos señalar lo ocurrido por la suspensión de un partido de fútbol entre los equipos de Everton de Viña del Mar y Santiago Wanderers de Valparaíso, suspensión que causó perjuicios a un gran número de asistentes, quienes adquirieron entradas para asistir dicho partido que se debía efectuar el día 12 de julio de 2015 en el Estadio Sausalito de Viña del Mar, evento que fue suspendido por la Gobernación Provincial de Valparaíso (actualmente Delegación Presidencial Provincial), a raíz de desórdenes ocurridos momentos

²⁰ Rol 90-2009 Corte de Apelaciones de Antofagasta, de 9 de enero de 2010.

previos al inicio del partido, debido a disturbios que se produjeron en las galerías entre simpatizantes de ambos equipos e invasión de la cancha por un gran número de personas, lo que provocó el posterior desalojo del estadio por parte de Carabineros.

A raíz de lo anterior, el SERNAC presentó una demanda colectiva en contra del Club de Deportes Everton de Viña del Mar, por infringir lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero letra d), 12 y 23 de la LPDC, concluyendo dicha causa con la declaración de responsabilidad infraccional del Club Everton, condenándosele al pago de 600 U.T.M., y a pagar a cada uno de los espectadores, como indemnización del daño emergente, el valor de su entrada más el costo de movilización.²¹

También es destacable una Sentencia del Juzgado de Policía Local de Calama, que condenó a la empresa Lan Airlines (actualmente LATAM) a pagar una indemnización por daño moral a una pasajera, cuya maleta de equipaje fue extraviada en un viaje desde el aeropuerto de Calama a la ciudad de Orlando (Estados Unidos), por cuanto, funcionarios de la línea aérea señalada embarcaron erróneamente dicho equipaje en un vuelo con destino a Madrid. Este fallo fue apelado por la empresa LAN. No obstante, la sentencia de primera instancia fue confirmada por la Corte de Apelaciones de Antofagasta, y finalmente ratificada por la Corte Suprema en un fallo del año 2007.

Otra arista del problema lo constituyen los frecuentes daños ocasionados a artefactos domésticos conectados a la red eléctrica en casos de sobre voltaje, situación que fue demandada y resuelta en segunda instancia por la Corte de Apelaciones de San Miguel, con el objeto de “hacer efectiva la responsabilidad infraccional de la Empresa Chilectra, derivada del artículo 23 de la ley N°19.496 en relación con lo preceptuado en el artículo 3 letra d) y 45 del mismo cuerpo legal, todo a consecuencia del golpe de energía eléctrica ocurrido el 7 de noviembre del año 2003.”²² Concluyendo la Corte que “la denunciada Chilectra no logró probar haber dado cumplimiento a su obligación de adoptar preventivamente las medidas necesarias para cumplir con el otorgamiento de un buen servicio, de modo de evitar peligro a las personas y las cosas, infringiéndose de esta forma

²¹ Rol C-4349-2015 Primer Juzgado Civil de Viña del Mar, de 5 de enero de 2021.

²² Rol N° 197-2008 Corte de Apelaciones de San Miguel, de 11 de julio de 2008.

las disposiciones legales de la ley N° 19.496 a que se refiere la denuncia”²³ para finalmente condenar a la empresa aludida a una multa de diez Unidades Tributarias Mensuales.

Se puede además señalar el caso de una clienta que debido a una falla eléctrica en el ascensor de la tienda, quedó atrapada por aproximadamente 40 minutos al interior de éste en completa oscuridad, toda vez que se cortó la energía eléctrica, siendo rescatada posteriormente por bomberos, como consecuencia de lo cual sufrió hipertensión y crisis de ansiedad, por lo cual debió ser trasladada al Hospital Regional de Coyhaique, hecho sucedido el 19 de febrero de 2015, aproximadamente a las 18:45 horas, mientras se aprestaba efectuar diligencias dicho establecimiento comercial, consistente en pedir un estado de cuenta en el local perteneciente a la Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. (ABCDIN), ubicado en calle Prat 380 de la ciudad de Coyhaique. El fallo de la Corte de Apelaciones de esa ciudad condenó a la empresa por infringir la letra d) del artículo 3°, en lo referido a la seguridad en la prestación del servicio, y el artículo 23 de la ley 19.496.²⁴

Es del caso también señalar una situación ocurrida también en la ciudad de La Serena, en que un consumidor fue acusado por guardias de seguridad del Supermercado Hiper Limitada, de haber sido sorprendido hurtando mercaderías, sufriendo por ello tratos vejatorios por parte de dichos guardias, en presencia de numeras personas que se encontraban en ese momento al interior del supermercado, “don R.A.A.D. fue abordado por personal de guardia de la demandada, quienes afirmaban que el consumidor no habría pagado la totalidad de los productos que llevaba ... debiendo tolerar un trato vejatorio e indigno por parte del personal de la denunciada, lo que hace evidente que éste actuó con negligencia causando un menoscabo al consumidor ...”²⁵

El reclamo se efectuó ante el SERNAC, y posteriormente se interpuso una denuncia ante el Segundo Juzgado de Policía Local de La Serena, en que el denunciante acreditó la falsedad de las imputaciones efectuadas por el personal de seguridad del Supermercado.

²³ Sentencia citada precedentemente.

²⁴ Rol 14-2015 Corte de Apelaciones de Coyhaique, de 10 de septiembre de 2015.

²⁵ Rol N° 11.179-2018 del Segundo Juzgado de Policía Local de La Serena, fallo confirmado por la Corte de Apelaciones de La Serena, rol N° 46-2022.

En el transcurso del proceso, el supermercado alegó la falta de legitimación activa para litigar del demandante, argumentando que éste debería comprobar su calidad de consumidor de acuerdo con lo que señala la Ley 19496, argumentos que fueron rechazados por el Tribunal de Primera Instancia, toda vez que “por el solo hecho de ingresar a un local comercial en que se realice la atención de público, sin exclusión, el denunciante pasa a tener la calidad de consumidor, por cuanto, para ostentar dicha calidad, no es necesario la celebración o concreción de un acto jurídico”.²⁶

Es importante lo que señala este fallo, por cuanto corrobora lo que ha sido citado reiteradamente, tanto por la doctrina como por la jurisprudencia, en el sentido que para ostentar la calidad de consumidor, no es requisito que una persona haya efectuado alguna actividad de consumidor, como es el hecho de adquirir un bien o un servicio, bastando que se apreste a hacerlo, y bajo determinadas circunstancias, como por ejemplo que se encuentre al interior de un establecimiento comercial con la intención de adquirir algún producto. Es por ello que el Tribunal acogió tanto la demanda infraccional como la acción de indemnización de perjuicios, citando los artículos 3 letra c) y d), 15 y 23 de la Ley N°19.496, fallo que fue acogido por el Tribunal de Segunda Instancia.

Como podemos apreciar, existe una diversidad de motivos por los cuales un consumidor puede ver vulnerados sus derechos o su integridad física, síquica o patrimonial con ocasión de adquirir un determinado producto o servicio de parte de un proveedor.

Muchas veces, el público ignora que ante situaciones tan diversas que le ocasionan menoscabo, puede recurrir a los tribunales en demanda de justicia, con el objeto de que le sean resarcidos los daños sufridos.

²⁶ Sentencia citada precedentemente.

5. Análisis Estadístico

Se recopiló la información relativa al número de causas ingresadas a los distintos Juzgados de Policía Local del país, durante los años 2020 y 2021, y cuántas de ellas corresponden a infracciones a la LPDC, lo cual arrojó los siguientes resultados:²⁷

	AÑO 2020		AÑO 2021	
REGIÓN	Causas Ingresadas	Ley del Consumidor	Causas Ingresadas	Ley del Consumidor
Arica y Parinacota	29.309	102	50.092	153
Tarapacá	41.952	129	61.940	184
Antofagasta	57.328	424	82.256	447
Atacama	27.322	125	35.496	188
Coquimbo	77.853	302	114.954	408
Valparaíso	188.374	653	299.881	1.153
Metropolitana	4.668.289	3.640	6.390.438	5.280
O'Higgins	72.536	203	109.646	328
Maule	75.657	299	124.331	421
Ñuble	36.906	133	51.967	147
Biobío	98.554	466	159.304	745
Araucanía	68.365	474	103.208	573
Los Ríos	29.746	88	73.023	253
Los Lagos	72.741	301	96.657	256
Aysén	6.852	118	11.173	68
Magallanes y Antártica Chilena	8.105	56	15.614	85
T O T A L :	5.559.889	7.513	7.779.980	10.689

²⁷ Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadísticas, Encuesta Juzgados de Policía Local.

De tal manera, de acuerdo con la tabla precedente, nos encontramos que durante el año 2020 ingresaron un total de 5.559.889 causas a los distintos Juzgados de Policía Local del País, 7.513 de las cuales corresponden a la Ley del Consumidor. Durante el año 2021 ingresaron un total de 7.779.980 causas, 10.689 de las cuales corresponden a la LPDC.

Es decir, del año 2020 al año 2021 hubo un incremento de un 39,9305 % en el total de causas ingresadas a los distintos Juzgados de Policía Local, y las que corresponden a la LPDC el aumento fue de un 42,2734 %.

Se estima que aproximadamente un cinco por ciento de las causas ingresadas relativas a la LPDC corresponde a demandas por falta de seguridad mientras los clientes se encontraban adquiriendo algún producto o servicio en un establecimiento comercial, o se disponían a hacerlo, o también después de haber adquirido dichos bienes o servicios.

A lo cual habría que agregar muchas infracciones en este sentido que no son denunciadas. Muchas personas consideran que recurrir a Tribunales por un simple mal trato de un dependiente de un local comercial, les va a significar una pérdida de tiempo, o también no lo hacen por desconocimiento de la existencia de una normativa legal que los ampara, quedando tales hechos impunes.

Pese a ello, los hechos que se denuncian son los que conllevan un daño económico importante, como por ejemplo el robo de un automóvil desde el estacionamiento de un establecimiento comercial mientras el cliente se encontraba adquiriendo un bien, o el daño irreparable a artefactos eléctricos por causa de sobre voltaje de la energía eléctrica, etc.

Así las cosas, y aun considerando que el SERNAC en su página web ofrece bastante información al respecto, todavía ella es insuficiente. Siendo menester impulsar una campaña más agresiva de difusión e información.

Y nos preguntamos: ¿Por qué ese desinterés de la comunidad por hacer valer sus derechos en este tipo de asuntos? Creemos que existe en la comunidad la percepción que las gestiones para obtener una respuesta positiva a sus demandas conllevan trámites largos y difíciles, como también la falta de certeza acerca del tiempo que le llevará desde la interposición de la denuncia o demanda hasta el momento de recibir la respuesta esperada, sumado a la incertidumbre si van a recibir un resarcimiento de los perjuicios.

Conclusiones

Existen múltiples causales que ponen a una persona en situación de estar expuesta a sufrir algún tipo de daño físico, síquico o patrimonial en su calidad de consumidor, ya sea al interior de un establecimiento comercial o de alguna de sus dependencias, (estacionamientos, bodegas, ascensores, patios de comida, etc.) aún cuando esta persona no se encuentre físicamente dentro del local.

Se ha mencionado algunos casos emblemáticos en los cuales consumidores han sido víctimas de daño, por diversas causas, ya sea por mala atención, intervención de terceros, caso fortuito, etc., en que por regla general son como consecuencia de negligencia del proveedor, al no adoptar las medidas preventivas que permitan evitar la ocurrencia de estos hechos.

Además, de acuerdo al análisis jurisprudencial, se ha logrado establecer que no sólo dentro de un establecimiento comercial un consumidor puede sufrir algún tipo de daño, sino que también en sus hogares (como por ejemplo daño en sus artefactos eléctricos como consecuencia de un sobre voltaje), al interior de una aeronave, en una oficina de servicios, etc., ya sea por negligencia, condiciones inseguras, u otras múltiples causas.

Por lo tanto, aún cuando una persona se apreste a entablar una relación de consumo o haya hecho uso de un servicio entregado gratuitamente por el proveedor para sus potenciales consumidores, adquiere la calidad de tal, lo cual está avalado por diversas disposiciones de la LPDC, como por ejemplo los artículos 3, 13, 15, y 28 a 33, como también la jurisprudencia, y por lo tanto están amparados por la ley, y son considerados consumidores, motivo por el cual el concepto de consumidor es bastante más amplio que el que señala el artículo 1° de la LPDC.

Considero que todos estos razonamientos, tanto legales como jurisprudenciales, son muy acertados, toda vez que no es beneficioso para un consumidor restringir su calidad de tal, sólo cuando se haya verificado una relación jurídica con el proveedor, ya que estaría expuesto a quedar indefenso ante situaciones que puedan acaecer tanto previo a su realización como con posterioridad a ello. Además, no puede ser requisito para ostentar la calidad de consumidor el hecho de adquirir efectivamente un bien o servicio.

En otro orden de ideas, considero que las facultades que la ley N° 19.496 le entrega al SERNAC son suficientes y acertadas, toda vez que dotarlo de mayores atribuciones, estaría invadiendo la esfera de otras instituciones. Ejemplo claro de lo anterior son las facultades jurisdiccionales con que en algún momento se pretendió otorgarle, potestades que por mandato Constitucional sólo los Tribunales de Justicia pueden abocarse a ellas.

Por todo lo señalado precedentemente, estimo que el presente trabajo reviste gran importancia, toda vez que prácticamente todas y todos tenemos durante nuestras vidas la calidad de consumidores de bienes y servicios, por lo que es menester conocer los derechos que nos asisten, difundirlos y promoverlos, ante la posibilidad de sufrir algún daño o detrimento al momento de consumir.

BIBLIOGRAFÍA

1. Libros

- 19) FIGUEROA YÁÑEZ Gonzalo, Curso de Derecho Civil, Tomo IV, Tercera Parte, Los Delitos y Cuasidelitos, Requisitos de la Responsabilidad Extracontractual, p.89.

2. Artículos

- 2) FUENZALIDA ROBLEDO Eduardo “El acto de consumo como hecho y la responsabilidad civil”, Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Sección Estudios, año 25 N° 1, enero 2018, pp. 121-152.
- 3) GONZÁLEZ CAZORLA Fabián, “Estructuración normativa de la relación de consumo. Criterios para una moderna aplicación de la ley de protección al consumidor”, Ars Boni et Aequi, Año 15, N° 1, 2019, pp. 97-120.
- 4) HELFMANN MARTINI Carolina y GÓMEZ GONZÁLEZ Rosa, “Análisis del fallo SERNAC: El problema de la concentración de potestades públicas”, Sentencias destacadas - Núm. 15, Enero 2019, lyd@lyd.org p. 187.

3) Jurisprudencia

- 1) Rol N° 4065-2018 de la Excma. Corte Suprema de fecha 9 de julio de 2018, caratulada SERNAC con Inmobiliaria Francisco de Aguirre, considerando primero.
- 7) Rol N° 4012-2017 del Tribunal Constitucional, de 18 de enero de 2018, considerando trigésimo tercero.
- 9) Rol N° 4012-2017 del Tribunal Constitucional, de 18 de enero de 2018, considerando trigésimo octavo.
- 11) Rol N° 473-2013 de la Corte de Apelaciones de Valparaíso de 2 de diciembre de 2013, caratulada Oscar Cavagnaro con Farmacia Salcobrand, considerando cuarto.
- 12) Rol N° 71-2011 de la Corte de Apelaciones de Iquique de 16 de Enero de 2012, caratulada Mónica Muñoz con Supermercado Cencosud, considerando tercero.

- 13) Rol N° 181-2012 de la Corte de Apelaciones de La Serena, de 11 de diciembre de 2008 caratulada Araya Araya Nelly con Arcos Artal Sergio, considerando tercero.
- 14) Rol 278-2005 de la Corte de Apelaciones de La Serena de 7 de febrero de 2007, caratulada Garrido Cabello con Supermercado Santa Isabel, que confirma la sentencia Rol 3333-2006, del 2° JPL de La Serena de 22 de septiembre de 2006.
- 15) Rol 174-2005 de la Corte de Apelaciones de Concepción de 24 de diciembre de 2007, caratulada Sepúlveda con Compañía Limitada, considerando dos.
- 16) Rol 174-2005 de la Corte de Apelaciones de Concepción de 24 de diciembre de 2007, caratulada Sepúlveda con Compañía Limitada, considerando once.
- 18) Rol N° 278-2006 Corte de Apelaciones de La Serena, de 7 de febrero de 2007
- 20) Rol N° 90-2009 de la Corte de Apelaciones de Antofagasta, de 9 de enero de 2019, considerando décimo cuarto.
- 21) Rol N° C-4349-2015 del Primer Juzgado Civil de Viña del Mar, caratulado SERNAC con Everton de Viña del Mar S.A.D.P. de 5 de octubre de 2015.
- 22) Rol N° 197-2008 de la Corte de Apelaciones de San Miguel, de 11 de julio de 2008, considerando Primero.
- 23) Rol N° 197-2008 de la Corte de Apelaciones de San Miguel, de 11 de julio de 2008, considerando Sexto.
- 24) Rol N° 14-2015 de la Corte de Apelaciones de Coyhaique, caratulada SERNAC con ABCDIN S.A. de 10 de septiembre de 2015.
- 25) Rol N° 11.179-2018 del Segundo Juzgado de Policía Local de La Serena, fallo confirmado por la Corte de Apelaciones de La Serena según rol N° 46-2022, considerando segundo.
- 26) Rol N° 11.179-2018 del Segundo Juzgado de Policía Local de La Serena, fallo confirmado por la Corte de Apelaciones de La Serena según rol N° 46-2022, considerando tercero.

5) Otros textos consultados

- CORRAL TALCIANI Hernán “Derecho del Consumo y Protección al Consumidor” pp. 163 a 201 (Santiago de Chile, Ediciones Universidad de Los Andes) primera edición 1999.
- BARRIENTOS ZAMORANO Marcelo (2010) “Jurisprudencia por daños en estacionamiento de vehículos regido por la ley del consumidor”, en Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (Núm. 34, julio 2010), pp. 39-73.
- BARRIENTOS ZAMORANO Marcelo (2008) “Del daño moral al daño extrapatrimonial: la superación del pretium doloris”, en Revista Chilena de Derecho 2008 Vol. 35 N.1 Santiago, Pontificia Universidad Católica de Chile, pp. 85-106.