

LIBERTAD DE EMPRESA Y CONSUMIDOR DÉBIL. UNA MIRADA A LA
JURISPRUDENCIA DEL CONSUMIDOR EN CUATRO ZONAS DEL MERCADO

Freedom of enterprise and the weaker consumer. A look at
consumer's jurisprudence in four market areas

ALVEAR-TÉLLEZ, JULIO*
Universidad del Desarrollo

Resumen

La jurisprudencia chilena de la Ley 19.496 abunda en casos donde la ventaja jurídica y económica que la empresa detenta en el mercado es explotada en perjuicio de los derechos del consumidor. En este trabajo se analizan cuatro zonas del mercado donde el desequilibrio de posiciones entre empresario y consumidor se extrema: el mercado financiero, el inmobiliario, el de agencias de viaje y transporte aéreo y el automotriz. El consumidor real de estas relaciones es un consumidor débil que requiere instrumentos de protección más eficaces.

Palabras clave

Libertad de empresa; consumidor débil; jurisprudencia del consumo.

Abstract

The Chilean jurisprudence of Act number 19.496 abounds in cases where the legal and economic advantage that the company holds in the market is exploited to the detriment of consumer rights. This paper analyzes four areas of the market where the imbalance of positions between the entrepreneur and the consumer is extreme: the financial market, real estate, travel agencies and air transport, and the automotive market. The real consumer in these relationships is a weak consumer who requires more effective protection instruments.

Key words

Freedom of enterprise; weaker consumer; consumer jurisprudence.

1. Antecedentes

La jurisprudencia chilena nos revela abundantes situaciones donde la ventaja jurídica y económica que la empresa detenta en el mercado es aprovechada para trasladar riesgos o reducir costes en perjuicio del consumidor.

En un extremo, se sitúa la empresa con una posición preponderante en una o más zonas del mercado (incluso, con una posición de dominio). En ejercicio de su libertad económica, el empresario desenvuelve estrategias o modelos de negocios destinados a obtener mayores márgenes de utilidad en el mercado¹. En el otro costado, se encuentra una categoría de consumidores que puede caracterizarse como débil (*weaker consumer*), en la medida en que contrata no con cualquier proveedor o profesional, sino con un empresario que dispone de

* Profesor Titular de Derecho Constitucional, Universidad del Desarrollo, Santiago, Chile. Correo electrónico: jalvear@udd.cl; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2749-6072>. Este trabajo forma parte del Proyecto ANID/FONDECYT/Regular 1191017.

¹ Jurídicamente, la libertad de empresa se despliega a través de la libertad de planificación económica, la libertad de oferta de bienes y servicios, la libertad de contratación y el derecho al beneficio. Para un esquema de las facultades de la libertad de empresa, CIDONCHA (2006), pp. 267-270.

infraestructuras para participar en el proceso productivo a niveles de economías de escala². Habitualmente cuenta con prominentes recursos, mecanismos de influencia, asesorías profesionales de alta competencia, experticia en prevención y resolución de conflictos jurídicos, conocimiento especializado de sus estrategias comerciales, operaciones, productos y servicios. El contrato de adhesión se convierte, en esta perspectiva, en un instrumento de sus modelos de negocios³. Y el consumidor, un número estadístico para la producción de utilidades.

Si habitualmente el consumidor adquiere bienes y servicios en condición de desigualdad es en virtud de su posición objetiva de inferioridad en el mercado, tanto más consistente cuanto la empresa es más poderosa o su actividad más compleja. Este punto no hay que olvidarlo, pues en estos casos el consumidor *“es un outsider, sin la información específica y sin la posibilidad de controlar a la parte que, en calidad de insider, ejecuta la prestación”*⁴. Si la empresa dominante tiene capacidad para explotar esa posición en su beneficio, puede potenciar también las asimetrías comúnmente existentes⁵.

La legislación que protege al consumidor es una fuente regulatoria del mercado que en el derecho comparado es completada específicamente por el derecho de la libre competencia y el derecho que tipifica y prohíbe las prácticas desleales⁶, a fin de que el mercado en su conjunto ofrezca un “alto nivel de protección” del consumidor⁷.

En términos de derechos, la libertad económica concurre en el proceso productivo con los derechos de otros agentes económicos, entre ellos, terceros empresarios, proveedores, trabajadores y consumidores⁸. En principio, el ajuste con las normas jurídicas que regulan estas relaciones no es algo extrínseco al quehacer empresarial sino una exigencia que deriva de la propia naturaleza del derecho. La libertad de empresa es una libertad para el mercado y que se desenvuelve en el mercado, por lo que la legislación que garantiza la libre competencia o que protege al consumidor le beneficia también a ella, si se ejerce de un modo legítimo⁹. A la inversa, la explotación que una empresa realiza de su posición económica y jurídica en el proceso de provisión de bienes y servicios, con afectación de los derechos de los consumidores, afecta al mercado en su conjunto¹⁰.

En este cuadro, el presente trabajo busca mostrar, por un lado, la responsabilidad infraccional de las grandes empresas, en ejercicio ilegítimo de su libertad económica, y por otro, la vulnerabilidad en que queda el consumidor en algunas zonas del mercado donde éstas operan. Si desde el ángulo del empresario hay abuso de la libertad económica, desde el ángulo del consumidor nos encontramos con situaciones de “hipervulnerabilidad”¹¹ o “vulnerabilidad

² BALLESTEROS (1999), pp. 68-69.

³ ALVEAR-BARRIENTOS et al. (2022), p. 89

⁴ ROPPO (2011), p. 178. La “asimetría de mercado” otorga al empresario “el control técnico y organizativo” de los elementos sustanciales del contrato y de su ejecución, puntualiza el autor. PINOCHET (2013), p. 268, habla de *“la posición privilegiada que detenta el experto, empresario o profesional frente al consumidor”*. Sobre esta posición privilegiada del empresario que le coloca en condiciones de imponer al consumidor el contenido prescriptivo del contrato, y la subsecuente necesidad de intervención del Estado, DE LA MAZA (2012a), pp. 1-46.

⁵ Se reconocen cuatro tipos de asimetrías: de poder económico (el empresario ostenta una posición en el mercado que el consumidor no tiene), de conocimiento (experticia sobre la naturaleza del negocio y las condiciones técnicas de los productos), de asistencia profesional y de información (sobre el significado cabal de las condiciones generales de contratación, de los términos del contrato y sus consecuencias). POSADA (2015), pp. 144-145. El Tribunal Constitucional chileno identifica tres tipos fundamentales de asimetría en la relación empresario-consumidor: en el nivel de información sobre los bienes o servicios a contratar, en la dispar capacidad negocial y en las dificultades para hacer efectivos los derechos del consumidor. Tribunal Constitucional, Rol N° 380-2008, de 13 de mayo de 2008, considerando 9°. Sobre la desigualdad de información que rompe el equilibrio de la relación de consumo, BARRIENTOS (2013), pp. 198-100.

⁶ WHITTAKER (2012), pp. 509-534, en torno a la directiva europea sobre la materia, citada en nota siguiente.

⁷ Es lo que ocurre en el derecho comunitario europeo, donde la Directiva 2005/29/CE relativa a prácticas comerciales desleales comporta la distinción entre consumidor medio y consumidor vulnerable para efectos de una más eficaz protección de este último. O la Directiva 2014/104 que establece reglas especiales para la acción de indemnización de las víctimas de prácticas anticompetitivas. Un análisis de los objetivos pro consumidor de la Directiva 2014/104 (con sus analogías con el derecho canadiense), LEHAIRE (2016), pp. 295-311. El derecho canadiense ha recogido la categoría de consumidor “*crédule et inexpérimentée*” (crédulo e inexperto) como prototipo del consumidor medio, HUALDE (2016), pp. 55-67.

⁸ ALVEAR (2017), pp. 62-66.

⁹ ALVEAR (2022), pp. 292-295. El mercado es el objeto mediato de la libertad de empresa, marco normativo del que no puede abstraerse. CIDONCHA (2006), pp. 139-150 y 309-315; y BETANCOR (2010), pp. 383-449.

¹⁰ ALVEAR-BARRIENTOS et al. (2022), pp. 87-91.

¹¹ BAROCELLI (2020), pp. 16-43; PINOCHET (2022), pp. 159-165. El SERNAC ha recogido esta categoría en SERNAC (2021), pp. 1-30.

agravada”¹². Esta categoría, construida por la doctrina reciente, alude a la existencia de una o más capas de vulnerabilidad que pueden adicionarse, según los casos, a la vulnerabilidad estructural, inherente a la posición del consumidor¹³.

En este estudio, hemos elegido cuatro zonas de mercado: financiero, inmobiliario, línea aérea y agencia de viajes, y automotriz. La legislación del consumidor ha intentado saldar las desigualdades que se producen en estos mercados a través de normas especiales que operan como instrumentos de reequilibrio (mercado financiero¹⁴, inmobiliario¹⁵, de transporte aéreo¹⁶ y automotriz¹⁷). Pero en la jurisprudencia que revisamos, el consumidor sigue quedando al albur de la potencia económica y jurídica de empresas relevantes de esos mercados, que incumplen de un modo inexcusable los deberes que le impone la Ley 19.496 en torno a los términos y condiciones del contrato, trasladando al cliente los costos de información¹⁸, de seguridad¹⁹, o de ausencia de profesionalismo²⁰. En todos ellos se connota esa tendencia a la rentabilidad fácil de nuestra cultura económica que en varias ocasiones han constatado los tribunales²¹.

En estas cuatro zonas de mercado, existe una vulnerabilidad agravada que dice relación no con una característica personal del consumidor, sino con el tipo de prestación ofrecida al interior de un mercado específico, donde la ventaja económica y jurídica del empresario le permite desarrollar estrategias de negocios que dejan al consumidor más expuesto a la vulneración de sus derechos. Nos encontramos ante una vulnerabilidad no endógena ni permanente, sino temporal o episódica²². El SERNAC considera que el consumidor financiero y el turístico son pasibles de esta vulnerabilidad²³. Pero por análogas razones debe atenderse a la debilidad en que se encuentra el consumidor en el mercado inmobiliario y automotriz.

Los deberes incumplidos por empresarios en estas cuatro zonas de mercado han sido objeto de la reciente jurisprudencia del consumidor. El denominador común de todas estas empresas es la posibilidad de explotar su posición gravitante en el mercado, debilitando aún más el desequilibrio en la relación de consumo. En el mercado financiero, estudiamos las infracciones al deber de seguridad; en el mercado inmobiliario, los vicios en la calidad de las viviendas; en materia de agencias de viajes y líneas aéreas, los incumplimientos contractuales; y en el mercado automotriz, las graves afecciones al deber de profesionalismo.

2. Infracciones al deber de seguridad en el mercado financiero

Hay zonas del mercado donde el desequilibrio posicional entre empresario y adherente consumidor parece imposible de saldar. Es estructural, con una capa de vulnerabilidad mayor que la media, por lo que la debilidad del consumidor no se remedia con las herramientas habituales. El mercado financiero es uno de estos casos.

¹² CALAHORRANO (2021), pp. 4-30; ISLER (2022), pp. 17-31.

¹³ El SERNAC (2021), pp. 9-11, recoge tres criterios para evaluar o medir la hipervulnerabilidad: el endógeno o permanente, el temporal, y el situacional.

¹⁴ Véase los artículos 17 B a 17 N de la Ley 19.469, entre otros.

¹⁵ Véase los artículos 2 e), 2 bis y 58 inciso 3° de la Ley 19.496.

¹⁶ En el área, la Ley 19.496 contiene una disposición especial de protección en el artículo 23 bis.

¹⁷ Véase el art. 12 C de la Ley 19.496.

¹⁸ Del carácter profesional del empresario, proviene, precisamente, la confianza legítima de ser informado por éste sobre el objeto y condiciones del contrato. SANTOS (1999), p. 143. Sobre los deberes de información en sus distintas facetas, y más en particular, la precontractual, DE LA MAZA (2012b), pp. 203-233. Sobre los vínculos entre el deber de información veraz y oportuna y la transparencia y competencia del mercado, BARRIENTOS (2013), pp. 96-97.

¹⁹ Sobre los deberes de seguridad por servicios defectuosos y no defectuosos en la doctrina española, PARRA (2011), pp. 225-236 y 253-296, respectivamente.

²⁰ Sobre el deber de profesionalidad como estándar de diligencia, GATICA Y MORALES (2022). Sobre los alcances doctrinarios del art. 23, particularmente en lo que refiere al daño producido en la venta o prestación del servicio, con abundante jurisprudencia hasta el año 2011, BARRIENTOS Y CONTARDO (2013), pp. 556-582. El problemático régimen resarcitorio que origina el art. 23 excede nuestro campo de estudio. Véase BARRIENTOS (2012), pp. 401-422.

²¹ Un interesante intento por unificar la tutela precontractual en la ley 19.496, aglutinando los supuestos que la activan, a partir de la afectación de los principios de protección del consumidor, transparencia y confianza razonable, LÓPEZ (2019), pp. 400-412.

²² Sobre la vulnerabilidad temporal y episódica, LÓPEZ (2022), pp. 387-390.

²³ SERNAC (2021), pp. 10-11. LÓPEZ (2022), pp. 398-402, también refiere al consumidor financiero.

En este mercado, los deberes de seguridad, suministro de información oportuna y veraz, y profesionalismo que la jurisprudencia deriva de los artículos 3 letra b) y d) y del art. 23 no son suficientes para contrapesar la formación no especializada y la falta de experticia del cliente habitual. La ley del consumidor ha establecido disposiciones más específicas²⁴.

Al respecto, los tribunales han connotado la debilidad de la condición del “cliente bancario promedio”. Le describen como aquel que “*desconoce las normas y técnicas propias de un campo tan complejo como las finanzas*”, incluso, si “*ordinariamente emplea el cuidado debido en sus negocios propios*”²⁵. De ahí la imposición de mecanismos informáticos, de monitoreo, de publicidad y de servicio al cliente, entre otros, destinados a “*equilibrar los intereses entre las empresas bancarias y los usuarios*”. En razón de ello, a la empresa financiera se le atribuye un deber de “tutela directa” del consumidor en toda “la gestión y ejecución financiera”²⁶. La Corte Suprema ha asentado la doctrina de que los bancos tienen una “posición de garante” frente a sus clientes, particularmente en materia de responsabilidad bancaria por fraude a sus sistemas de seguridad²⁷.

En el área, los deberes de seguridad y profesionalismo también connotan caracterizaciones especiales²⁸. Existe una abundante jurisprudencia por su infracción, dado el hábito de las instituciones financieras chilenas de trasladar, por principio, a los consumidores los costos de las violaciones a sus sistemas. Las sentencias refieren al Banco Estado, Banco de Chile, Scotiabank, Banco Santander Chile, Banco Itaú, Banco Ripley, Banco Falabella, entre otros. Ante las intromisiones fraudulentas a las medidas de seguridad por parte de terceros, se les imputa, en general, el faltar “*al deber de cuidado que le asiste de prestar en forma segura y eficiente el servicio*”²⁹. Los tribunales utilizan diversas fórmulas para destacar la falta de cuidado y profesionalismo de la banca en la materia, pero todas apuntan a la misma idea central³⁰.

Analizadas las diversas formas en que se han infringido los deberes de seguridad y profesionalismo, podemos ofrecer varios casos ejemplares:

2.1. Transferencias fraudulentas por parte de terceros desde la cuenta corriente del titular

Se infringen los deberes mencionados por no haber adoptado las medidas de resguardo a objeto de cautelar los intereses del consumidor y evitar, así, la ocurrencia de operaciones ilícitas. Existe la obligación de advertir oportunamente la existencia de los hechos que dan cuenta de una conducta no habitual del cliente, pues esto permite presumir la existencia y comisión de un fraude³¹.

²⁴ En HERNÁNDEZ (2022), pp. 1-208, se incluye, por distintos especialistas, casi todos los aspectos relevantes de la protección del consumidor en el mercado financiero. Sin embargo, el tema de la seguridad que aquí tratamos está ausente.

²⁵ Corte de Apelaciones de Copiapó, Rol N° 31-2022, de 9 de diciembre de 2022, considerando 2°.

²⁶ Corte de Apelaciones de Copiapó, Rol N° 31-2022, de 9 de diciembre de 2022, considerando 2°.

²⁷ Entre otras operaciones, se traduce en el deber activo de monitoreo de cuentas y movimientos bancarios, el que conlleva una obligación de alertar a los clientes ante transacciones que no guarden un patrón de conducta regular. Corte de Apelaciones de Copiapó, Rol N° 31-2022, de 9 de diciembre de 2022, considerando 3°.

²⁸ La Ley 20.009, de 2005, modificada por la Ley 21.521, de 2023, estableció un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, y vino a regular indeterminaciones legales en materia de seguridad bancaria, carga de la prueba y responsabilidad civil que habían sido asumidas, en parte, por la jurisprudencia de la Corte Suprema y de los tribunales de alzada.

²⁹ En fórmula Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 3192-2019, de 4 de julio de 2022, considerandos 4° y 7°.

³⁰ La Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 49-2021, de 29 de diciembre de 2021, considerando 4°, habla de “*fallas o deficiencias en la seguridad del servicio prestado*”. La Corte de Apelaciones de Rancagua, Rol 81-2021, de 19 de abril de 2022, considerando 5°, refiere a la infracción a la “*seguridad en el consumo de bienes y servicios, que obliga a las entidades financieras a contar con herramientas tecnológicas que permitan evitar fraudes y transacciones erróneas*”.

³¹ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 3192-2019, de 4 de julio de 2022, considerando 4°.

2.2. Transacciones desde una tarjeta de crédito no activada por el titular

El banco alega que dichas transacciones fueron realizadas con las claves que el cliente debía resguardar, lo que éste niega. Se declara, sin embargo, que al banco corresponde acreditar que el consumidor se expuso al daño, entregando las claves a su cargo, lo que no ocurrió. Y, por otro lado, también la institución ha de probar positivamente la adopción de las medidas efectivas de seguridad. Lo que tampoco se acredita pues si, en el contexto, se da la posibilidad de que terceros efectúen movimientos irregulares en la tarjeta en cuestión, es porque se incurre en deficiencias en la seguridad del servicio prestado³².

2.3. Inefectividad del bloqueo de una tarjeta de crédito, y su posterior uso fraudulento por terceros

El cliente activa en el extranjero el bloqueo electrónico de su tarjeta en la página web del banco, ante su hurto por parte de terceros. El bloqueo resulta inefectivo. Los terceros aprovechan la falta de reacción de la institución para operar la tarjeta. A pesar de todo, ésta pretende excusarse de responsabilidad. El tribunal declara falta de diligencia para adoptar aquellas medidas de control efectivas que *“un operador de tarjetas de crédito razonable está llamado a tomar”* frente a compras irregulares³³.

2.4. Tarjeta de cuenta vista bloqueada por el banco, luego de que se registraran giros y compras inusuales

El cliente se entera de que se han sustraído montos de su cuenta al advertir el bloqueo por parte del Banco. Las reclama, pero la institución aduce que han sido realizadas con el plástico y clave personal de éste. La Corte sostiene que es el proveedor quien debe demostrar que las transacciones desconocidas por el cliente han sido válidamente ejecutadas. Es ilícito que traspase la carga de la prueba a este, en circunstancias de que existen formas de clonación donde la banda magnética puede ser duplicada y la clave de acceso copiada³⁴.

2.5. Transferencias electrónicas fraudulentas, incongruentes con los patrones de conducta del cliente

El banco sostiene que las transacciones no presentan *“condiciones de error”* y, además, han sido realizadas por cercanos al cliente (incluso su nieto) con su clave de acceso, cuyo resguardo es de su exclusiva responsabilidad. Afirma haber cumplido, además, con la normativa de la Ley N° 20.009 (campañas comunicacionales, medidas de seguridad e informes técnicos). El tribunal declara la negligencia de la institución, caracterizada por su pasividad ante lo anómalo que resultan las transferencias objetadas (por el alto monto y rápida frecuencia que vacían la cuenta) dado el padrón de conducta e historial de operaciones del cliente. La sola referencia a que éste no guardó la confidencialidad de sus claves, no le exime de responsabilidad cuando se configura un patrón de fraude, especialmente si el descuido del cliente no ha sido acreditado³⁵.

En otro caso, la institución financiera alega que las operaciones objetadas se han realizado con la clave de acceso del usuario. Empero, no acredita que éstas se hayan ejecutado desde algún dispositivo de uso personal del usuario. *“Estando en posición de hacerlo”* tampoco probó *“que el siniestro haya ocurrido con ocasión de la sustracción de las claves por parte de terceros*

³² Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 49-2021, de 29 de diciembre de 2021, considerandos 2° y 3°.

³³ Corte de Apelaciones de Chillán, Rol N° 38-2022, de 11 de agosto de 2022, considerando 5°. En análogo sentido, infracción al deber de seguridad por no bloqueo de tarjeta de débito en la oportunidad requerida por el cliente, Corte de Apelaciones de Coihaique, Rol N° 8-2022, de 29 de abril de 2022, considerandos 2°, 3° y 9°.

³⁴ Corte de Apelaciones de Rancagua, Rol N° 81-2021, de 19 de abril de 2022, considerandos 1° y 4°

³⁵ Corte de Apelaciones de Arica, Rol N° 43-2022, de 27 de diciembre de 2022, considerandos 2°, 6° y 7°.

por una vía distinta a la obtención de las mismas a través de su página web oficial³⁶. La Corte Suprema declara que el banco no ha cumplido con su obligación de monitoreo y vigilancia respecto de las operaciones de la cuenta corriente de su cliente. A resultas, subraya que la empresa “al no asumir el perjuicio económico trasladando los efectos del fraude bancario al actor, afecta directamente el patrimonio” del consumidor³⁷.

2.6. Sustracción de U\$1.568,64 dólares desde cuenta corriente VISA

Ante el reclamo del cliente, en banco desestima responsabilidad señalando que la situación debe ser resuelta por la procesadora, y que, además, si hay fraude electrónico, lo pertinente es iniciar una investigación penal y análisis periciales para establecer la responsabilidad efectiva. La Corte declara que al no acreditar que la transacción objetada fue efectuada en forma directa o por negligencia del cliente, la responsabilidad recae en el emisor, al haber efectuado éste las denuncias respectivas para la investigación³⁸.

2.7. Giros fraudulentos realizados en cajero automático

Los giros son realizados por un sujeto que cubre su rostro, lo que queda registrado en la grabación del banco administrador del cajero. Sin embargo, la institución sostiene que los movimientos son “realizados en forma normal con la tarjeta asociada a la cuenta del cliente” y que “no presenta patrón de fraude o clonación”. El tribunal declara que la empresa no ha acreditado que los giros hayan sido efectuados por el titular de la tarjeta. Además tiene la obligación de contar con las herramientas tecnológicas adecuadas que permitan evitar fraudes y transacciones erróneas³⁹.

2.8. Negativa a restituir los fondos sustraídos fraudulentamente

Cuando los fondos han sido sustraídos por negligencia en adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger el dinero bajo resguardo, la banca está obligada a la restitución tanto por infracción a la letra d) del artículo 3° de la Ley 19.496, como por incumplimiento del deber de eficaz custodia material del depósito de bienes fungibles⁴⁰.

2.9. Disposición discrecional de los fondos abonados por el cliente

El cliente demanda al banco por disponer de sus fondos abonados a la tarjeta de crédito, a fin de aplicarlos discrecionalmente a la solución de los intereses. El abono es equivalente al valor de la deuda mantenida en la tarjeta y el usuario no advirtió al banco que lo destinaba a tal fin. La Corte declara que la institución está obligada a monitorear las operaciones bancarias, por lo que no puede menos que detectar si el abono de un importe es idéntico al monto adeudado, advirtiendo, en consecuencia, al cliente sobre su derecho irrenunciable a aplicarlo al prepago de la deuda⁴¹.

³⁶ Corte Suprema, Rol N° 85.344-2020, de 14 de Agosto de 2020, considerandos 6° y 5°.

³⁷ Corte Suprema, Rol N° 85.344-2020, de 14 de Agosto de 2020, considerando 8°, en sede de protección. Véase también, entre otras, Corte Suprema, Rol N° 1430 0-2021, de 9 de agosto de 2021, considerandos 8°, 9° y 10°.

³⁸ Corte de Apelaciones de Valdivia, Rol N° 180-2021 de 2 de marzo de 2022, considerandos 1°, 2° y 6°

³⁹ Corte de Apelaciones de Rancagua, Rol N° 12-2022, de 2 de febrero de 2022, considerando 5°.

⁴⁰ Corte de Apelaciones de Puerto Montt, Rol N° 4044-2022, de 18 de octubre de 2022, considerando 9°.

⁴¹ Corte de Apelaciones de Copiapó, Rol N° 31-2022, de 9 de diciembre de 2022, considerando 4°.

2.10. Casos varios

Los tribunales han declarado que las entidades financieras son responsables, en general, por las fallas o deficiencias en los sistemas de seguridad informáticos⁴², por los avances de dinero en efectivo desde tarjetas de crédito y giros no ejecutados por el titular⁴³, por la falta de verificación de la identidad de la persona que efectúa las transacciones⁴⁴, por los controles y medidas tecnológicas de seguridad que se afirman tener, pero que no operan o al menos no lo hacen debidamente⁴⁵.

En todos los casos precedentes destaca el intento de los bancos de trasladar la carga de la prueba a sus clientes por las intromisiones no autorizadas a los sistemas de seguridad, para que éstos asuman el costo de las consiguientes defraudaciones. Los tribunales sostienen que en estas situaciones hay que decidir una cuestión fáctica que, por regla general, se reduce a determinar si el proveedor acreditó haber adoptado todas las medidas de seguridad necesarias o si el cliente se expuso al daño⁴⁶. Sin embargo, al consumidor le es muy dificultoso acreditar un hecho negativo (vr. gr. que no realizó un determinado giro) frente a una empresa que es la profesional en el área. Es por tanto ésta quien debe contar con las herramientas físicas y tecnológicas adecuadas para proteger el uso indebido de los productos contratados⁴⁷.

Los tribunales resaltan la posición prominente de la banca (“la clara situación de ventaja”) en el mercado financiero y la “debilidad” en que se encuentra el consumidor, lo que produce un tal desequilibrio, que la ley debe abandonar su “neutralidad acostumbrada”. De ahí el “cambio de paradigma” en la carga de la prueba, el “estatuto inverso” para proteger al consumidor⁴⁸.

En este cuadro, el traslado de la carga de la prueba por las deficiencias, omisiones o errores en el servicio que el banco presta, es una infracción al “deber de profesionalismo”⁴⁹. Las instituciones financieras tienen al respecto una obligación positiva: “*la de identificar y detectar operaciones con patrones de fraude a fin de abortarlas*”, sea en virtud del artículo 23 de la Ley N° 19.496, sea en razón del artículo 6° de la Ley N° 20.009⁵⁰.

Hay que apuntar, finalmente, que en la mayoría de los fraudes denominados “phishing”, los tribunales han declarado que los bancos no han incurrido en negligencia cuando han operado las medidas de seguridad en la transferencia de fondos y se acredita la conducta poco cuidadosa del cliente en orden a facilitar a terceros sus claves y datos personales⁵¹.

⁴² Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N° 74-2022, de 25 de agosto de 2022, considerando 6°. Sobre la vulneración del sistema de seguridad con habilitación remota de un dispositivo electrónico de segunda clave, por la suma de \$ \$9.890.000, Corte de Apelaciones de Puerto Montt, Rol N° 153-2021, de 12 de abril de 2022, considerando 2°.

⁴³ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 1265-2020, de 12 de diciembre de 2022, considerandos 1° y 4° (por la suma de \$22.154.0000).

⁴⁴ Corte de Apelaciones de Puerto Montt, Rol N° 29-2021, de 17 de junio de 2021, considerando 13°. En análogo sentido, Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N° 2-2011, de 5 de abril de 2011, considerando 3°, por tarjeta de crédito robada de cliente sin tomar resguardos mínimos para acreditar identidad de usuario.

⁴⁵ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 3840-2019, de 5 de diciembre de 2022, considerando 5°.

⁴⁶ Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 49-2021, de 29 de diciembre de 2021, considerando 4°.

⁴⁷ Corte de Apelaciones de Rancagua, Rol N° 81-2021, de 19 de abril de 2022, considerando 3°. La Corte de Apelaciones de Talca, Rol N° 2403-2021, de 29 de diciembre de 2021, considerando 10°, en oportuna fórmula precisa: “*si bien antiguamente esta protección se cumplía con la contratación de guardias de seguridad e instalaciones físicas con las máximas medidas disponibles, actualmente dichos resguardos no son suficientes, debiendo obligatoriamente actualizarse a los tiempos modernos y ofrecer una adecuada protección electrónica*”.

⁴⁸ Corte de Apelaciones de Rancagua, Rol N° 81-2021, de 19 de abril de 2022, considerando 3°. En el mismo sentido, Corte de Apelaciones de Rancagua, Rol N° 12-2022, de 2 de febrero de 2022, considerando 3°.

⁴⁹ Cuando hay “*habitualidad en el ejercicio del comercio*” se debe “*exigir al proveedor un deber de profesionalismo en el desempeño de su giro*”, lo que en concreto implica “*adoptará todas las medidas de seguridad que tiendan a evitar situaciones como las denunciadas*”. Corte de Apelaciones de Rancagua, Rol N° 12-2022, de 2 de febrero de 2022, considerando 4°.

⁵⁰ Corte de Apelaciones de Valparaíso, Rol N° 200-2022, de 14 diciembre de 2022, considerandos 2° y 6°. A este propósito, la Corte Suprema sostiene que “*las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en la institución recurrida, donde los patrones de conducta del cliente son elementos de juicio para la determinación de una operación engañosa*”. Corte Suprema, Rol N° 32.864-2018, de 9 de julio de 2019, considerando 7°. En análogos términos, Corte Suprema, Rol N° 85.344-2020, de 14 de agosto de 2020, considerando 7°.

⁵¹ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 1833-2020, de 28 de junio de 2023, considerandos 2° a 5° y Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 1508-2021, de 8 de mayo de 2023, considerandos 3°, 4° y 5°. En sentido opuesto, Corte de Apelaciones de Talca, Rol N° 2403-2021, de 29 de diciembre de 2021, considerando 11°, imputa responsabilidad al banco por no tener una “*vista integral y oportuna de las operaciones del cliente y de terceros (por ejemplo direcciones IP)*” respecto de operaciones que salen del patrón usual del usuario.

3. Infracciones a propósito de los vicios en la calidad de las viviendas

Son muchísimos los fallos de los tribunales superiores de justicia por defectos en la construcción en sede de Ley General de Urbanismo y Construcciones (modificada por Ley N° 19.472 en materia de calidad de construcción). Al respecto, hay que subrayar dos cosas. Primero que se trata de empresas profesionales en el rubro, que, en general, obtienen beneficios gigantescos, y que, no obstante, entregan viviendas con importantes vicios de calidad. Segundo, que ante tal situación, la negativa o lenidad en responder oportuna e íntegramente por los defectos lleva a los afectados a recurrir a los tribunales.

En materia de consumidor tomemos dos casos recientes a propósito de vicios en la calidad de la vivienda. En uno de los proyectos de “Inmobiliaria Independencia” (2023) aparecen fallas estructurales en las viviendas (grietas en la construcción y problemas graves de humedad) que la empresa atribuye a “mal uso o mala ventilación” por parte de todos los dueños o usuarios.

El tribunal resalta lo incongruente que resulta que una empresa prominente en el mercado, especialista en el área, entregue viviendas con graves desperfectos, y que una vez que incurre en esta falencia, no la subsane de forma definitiva, dejando al consumidor en una situación visiblemente desmedrada⁵². Como contrapeso a un desequilibrio tan patente, la Corte recuerda la necesidad de otorgar una protección efectiva al consumidor, vinculando el pago de lo debido por parte de la empresa a los principios de conformidad⁵³ y de integración publicitaria⁵⁴, forzándola a cumplir en esos términos el contrato. Se le hace exigible, además, la satisfacción plena de la garantía legal, como parte de la responsabilidad que debe asumir por los productos y servicios que ofrece en el mercado⁵⁵.

En “Inmobiliaria Ecomac” (2022), la empresa lleva a efecto un proyecto con subsidio habitacional, donde las viviendas se entregan con graves problemas de filtraciones. Se llueven los techos, se inflan las puertas, aparecen hongos en las paredes, etc. Las reparaciones no resultan efectivas, pues los problemas vuelven a surgir. La inmobiliaria se exculpa de toda responsabilidad, aduciendo que se trata de “falta de mantención”, lo que es de “cargo de la actora”. El tribunal, sin embargo, acoge la demanda infraccional, por razones análogas al caso precedente⁵⁶.

4. Incumplimientos contractuales de agencias de viajes y líneas aéreas

En el ámbito de aerolíneas y agencias de viajes nos encontramos con una situación que se repite varias veces a lo largo del tiempo. Aparecen dos figuras: una empresa proveedora cuyo negocio es la intermediación en vuelos, alojamientos y paquetes turísticos y que, sin embargo, se niega a hacerse responsable del incumplimiento del contrato de transporte aéreo predispuesto por una línea aérea y que afecta a su cliente. La segunda figura es una cláusula abusiva contenida en dicho contrato, que ha justificado dicho incumplimiento por parte de la empresa aérea. Esta, sin demostrar una justificación técnica, se exime de cumplir su obligación de transporte. El caso ejemplar es “Despegar y Latam” (2019). La Corte Suprema confirma infracción a los artículos 3 letra b), 12, y 16A de la Ley 19.496. El tribunal recuerda que la intermediaria celebró el contrato de prestación de servicios con el consumidor, cobrando un precio por ello, y que de acuerdo al art. 43 de la ley referida, debe responder directamente por

⁵² Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 59-2020, de 29 de octubre de 2020, considerando 7°, confirmada por Corte Suprema, Rol N° 134109-2020, de 17 de marzo de 2023. El proveedor ni siquiera ha “tramitado debidamente” los “reclamos” de sus clientes a través del departamento de posventa.

⁵³ **Sobre el principio de conformidad como sustrato de una noción amplia de incumplimiento**, DE LA MAZA (2015), pp. 79-100. En España y en relación con las directivas europeas, TORRELLES (2023), pp. 846-878

⁵⁴ Sobre los principios que regulan la información publicitaria, entre ellos la comprobabilidad, la veracidad y la integración, LÓPEZ Y DE LA MAZA (2022), pp. 13-36. Sobre la integración publicitaria y la nulidad por publicidad ilícita, LÓPEZ Y DE LA MAZA (2022), pp. 226-246. Sobre la integración de los contenidos publicitarios en los contratos de consumo, CAMACHO (2012), pp. 221-365. Sobre la integración del contrato en la jurisprudencia española, MORALES (2020), pp. 983-1065.

⁵⁵ Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 59-2020, de 29 de octubre de 2020, considerandos 7°, 8° y 9°.

⁵⁶ Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N° 210-2021, de 15 de diciembre 2022, considerando 1°.

ello, sin perjuicio de su derecho a repetir contra la línea aérea⁵⁷. Esta, por su parte, no ha realizado una prestación por la que se ha pagado, eximiéndose de responsabilidad en virtud de una cláusula abusiva del contrato, que vulnera las expectativas razonables del consumidor y la finalidad normal del contrato⁵⁸.

En otra situación, la agencia de viajes de “Latam Airlines Group” pretende eximirse del retraso en las conexiones de vuelo contratadas con el cliente, sosteniendo que son de cargo del consumidor. Fruto del retraso, el cliente no solo pierde la conexión, sino el tour contratado avaluado en 5.000 euros. El tribunal declara que la empresa proveedora tiene un deber de profesionalidad que no ha cumplido de un modo patente e inexcusable, al no ofrecer, por un lado, un itinerario de viajes con conexiones horarias razonables, y por otro, al justificar la falta con una necesidad de mantención no programada que, además, no se acredita⁵⁹.

Hay numerosas situaciones en que líneas aéreas cancelan unilateralmente pasajes adquiridos por sus clientes, aduciendo error en la publicación de los precios. Los casos de “Latam” son recurrentes. “Iberia” emite pasajes aéreos para clientes directos o por intermediación de agencias de viajes. “Latam” opera algunos tramos del viaje, en virtud de alianzas comerciales que tiene con la primera. Al constatar que por error en la publicación de los precios, “Iberia” ha vendido pasajes (clase Bussines J) a un monto muy inferior al frecuentemente ofrecido, Latam decide anular unilateralmente los pasajes aéreos en los tramos operados por ella, aludiendo a la existencia de instrucciones específicas de Iberia, lo que no logra acreditar. Por el contrario, Iberia niega tales instrucciones y prueba que para solucionar el mismo problema, en vez de proceder a cancelaciones unilaterales, se comunica individualmente con cada cliente, para obtener una solución beneficiosa para ambas partes⁶⁰.

Los casos han sido ventilados en sede de protección en la que, no obstante, los tribunales han constatado violación a la ley del consumidor, por “anulación o cancelación unilateral” del servicio contratado⁶¹.

También hay que destacar procesos donde la posición predominante de la empresa impone desequilibrios abiertos, crudos, sin remisión. En “Jetsmart Spa” (2022), ante la cancelación del vuelo en la fecha fijada, el cliente ejerce el derecho a reembolso por sus seis pasajes comprados. Pero la empresa, en virtud de una cláusula que se declara abusiva, opera el reembolso no en dinero sino mediante la emisión de una *gift card*, y sólo para ser utilizada en la compra de servicios dentro de la misma línea aérea, exceptuando los servicios de comida o bebida a bordo del avión, y, además, limitando su vigencia al plazo de doce meses⁶². En la práctica, el derecho de reembolso es vaciado de su contenido en el solo beneficio de la empresa. Otro caso ejemplar es el de agencia turística “Royal Holiday Service”, condenada por establecer facultades que permiten eliminar, añadir o sustituir a su sólo arbitrio, y en cualquier momento, el programa vacacional que se ha contratado⁶³.

Asimismo, son expresivas las infracciones al deber de información del art. 3 b) de la Ley 19.496. La agencia de viajes “Falabella”, que ha organizado sus paquetes turísticos, pretende excusarse de su deber de mantener informado al cliente de los cambios en el itinerario del

⁵⁷ Sobre la noción de intermediario en dos modelos de relaciones de consumo: agencias de viajes y ticketeras, BRANTT Y MEJÍAS (2021), pp. 33-39.

⁵⁸ Corte Suprema, Rol N° 9816-2019, de 22 de agosto de 2019, considerando 6°. Latam impide al consumidor emplear el segundo tramo del vuelo contratado por no haber utilizado el primero. Sobre la protección del consumidor en el transporte aéreo hay una amplia monografía en PAZOS (2018), pp. 1-294.

⁵⁹ Corte de Apelaciones de Valdivia, Rol N° 21-2019, de 5 de abril de 2019, considerando 4°. El tribunal agrega que la empresa habría de “prever situaciones de esta índole, máxime si se pondera que se trata de una organización económica de gran envergadura, dilatada experiencia y reconocida trayectoria en el rubro”.

⁶⁰ Corte de Apelaciones de Concepción, Rol N° 65806-2022, de 25 de octubre de 2022, considerando 6.

⁶¹ Corte de Apelaciones de Concepción, Rol N° 65552-2022, de 13 de octubre de 2022, considerando 7°. El fallo invoca la “autotutela” y la violación del art. 19 N° 24 de la Constitución. Son múltiples las sentencias durante el año 2022. El tribunal, en otro pronunciamiento, cita once fallos precedentes en esa sola sede. Declara expresivamente que “la cancelación/anulación unilateral de los pasajes aéreos, por emisión errónea de tarifa, emana única y exclusivamente de LATAM Airlines Group S.A., sin que exista norma legal alguna, que le faculte para dejar sin efecto el pasaje válidamente emitido y pagado”. Corte de Apelaciones de Concepción, Rol N° 65806-2022, de 25 de octubre de 2022, considerando 7°.

⁶² Corte de Apelaciones de Concepción, Rol N° 13482-2022, de 16 de mayo de 2022, considerandos 2° a 8°.

⁶³ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 1044-2014, de 29 de octubre de 2014, considerando 3°.

servicio contratado⁶⁴. “Turismo Cocha” es también condenada por falta de información veraz y oportuna al no indicar en las promociones de “Cyber Monday” el número de stock o unidades de los paquetes turísticos ofrecidos al público⁶⁵.

Los incumplimientos a gran escala de los términos, condiciones y modalidades del contrato de transporte también hacen parte de nuestros casos. La situación más emblemática es la de la línea aérea “Latin American Wings” (LAW). Inicia sus actividades en enero de 2016 ofreciendo un “cambio de paradigma del *low cost*”, con tarifas más económicas, prometiendo calidad competitiva en el servicio (comida a bordo, posibilidad de dos equipajes, elección de asientos sin cargos extras). A finales del año 2017 comienza a ser habitual el retraso de los vuelos dentro de Chile, sin aviso a los afectados, para luego caer en cancelaciones sistemáticas en las conexiones internacionales, dejando varados por más de una semana a pasajeros. A marzo de 2018, la empresa aduce que hay “suspensión temporal” de los vuelos por “razones comerciales”, mientras, en la realidad, la Dirección de Aeronáutica Civil cancela su certificado de operador aéreo. Los incumplimientos contractuales reclamados ante el Sernac alcanzan a 1.973 clientes para vuelos nacionales y 1.974 para vuelos internacionales. Las expectativas de ganancias de la empresa fracasaron ante un modelo ineficaz de negocios. Los consumidores han cargado con parte de los costos⁶⁶.

Hay incumplimientos inexcusables en la ejecución de paquetes turísticos. El caso más característico es el de “Turismo Cocha”, donde cuatro adultos contratan un paquete en Cancún, que incluye traslado al hotel, estadía “todo incluido” y asistencia en viaje. Llegados a la ciudad, nadie los espera para el transporte. Traslados por su cuenta al hotel, tampoco hay reserva alguna a su nombre. Los afectados tienen que pagar por concepto de alojamiento U\$7.270,85 dólares, adicionales al contrato, en los hoteles que pudieron encontrar espacio. El proveedor alega hecho fortuito, pero la Corte la condena por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, resaltando los alcances de la falta de profesionalismo en una de las empresas más importantes del rubro⁶⁷. En otra situación, los tribunales atribuyen responsabilidad a la agencia de viajes “Falabella” por la intoxicación grave de una familia, que les obliga a permanecer en un hotel de Cancún durante toda la estadía, en observación médica y traslados al hospital. La empresa se había excusado de cualquier responsabilidad, no obstante haber contratado y organizado el paquete turístico. Para el tribunal, tal falta de profesionalismo hace que dicha contratación carezca “de todo sentido” para los consumidores⁶⁸.

5. Afecciones gravitantes al deber de profesionalismo en el mercado automotriz

En el ámbito de la venta de vehículos hay que destacar el incumplimiento de los términos, condiciones y modalidades del contrato (artículo 12), la infracción a los deberes de seguridad (artículo 3 letra d), y la denegación del derecho a la garantía legal. Los casos que presentamos son sintomáticos de un modo de hacer negocios donde la posición de la empresa se impone con desmesura en perjuicio de los intereses de un consumidor débil.

En “Williamson Balfour Motor” (2022) un cliente compra un vehículo nuevo marca BMW. Empero, el automóvil presenta nueve desperfectos significativos (mecánicos y eléctricos), que llevan al consumidor a acudir al servicio técnico repetidas veces. El auto queda retenido en el taller durante meses. La venta incluye dos garantías complementarias para su eficaz mantención. En el peritaje se constata que las fallas tienen origen de fábrica y que se van

⁶⁴ Corte de Apelaciones de Rancagua, Rol N° 99-2018, de 8 de febrero de 2019, considerandos 3° y 4°. La sentencia constata en considerando 2° que “*el oferente posee una clara situación de ventaja cognitiva sobre el producto ofrecido y de ahí nace la obligación y el deber de entregar dicha información, la que por lo demás, debe ser clara y oportuna*”.

⁶⁵ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 730-2015, de 7 de agosto de 2015, considerando 2° y 6°. En considerando 2°, el tribunal subraya que el derecho a una información veraz y oportuna tiene como finalidad ulterior “*resguardar la transparencia del mercado sobre todo en eventos promocionales de la entidad del que se trata*”.

⁶⁶ Corte Suprema, Rol N° 14527-2021, de 8 de noviembre de 2022, considerandos 2°, 3° y 6° y Corte Suprema, Rol N° 85756-2021, de 6 de marzo de 2023, considerandos 2°, 3° y 4°.

⁶⁷ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 953-2015, de 21 de octubre de 2015, considerandos 6° a 12°.

⁶⁸ Corte de Apelaciones de Valparaíso, Rol N° 177-2017, de 1 de junio de 2017, considerandos 3, 8, 9, 11 y 12°.

produciendo en cascada, uno tras otro. La empresa alega que aquí hay un mero problema de “insatisfacción de expectativas subjetivas del consumidor”. El tribunal condena a la empresa por incumplimiento grave al deber de profesionalidad, connotando que es el propio fabricante BMW y la demandada quien publicita los atributos especiales de sus vehículos de alta gama. También se constata el carácter reincidente de la empresa y su injustificada conducta, dada su experticia y su envergadura económica⁶⁹.

Otro consumidor adquiere en la misma empresa un automóvil nuevo marca BMW, también con garantías convencionales extendidas. Presenta reiteradas fallas, sin que el servicio técnico haya solucionado, en definitiva, los problemas. La Corte Suprema reconoce el derecho a la triple opción del artículo 20 letra c) de la Ley del Consumidor, al que se opone la empresa, en su intento por trasladar la responsabilidad de las fallas al cliente⁷⁰.

Con “Automotora Gildemeister” situaciones análogas llegan a tribunales. En un caso sintomático, el vehículo comprado adolece de varias fallas, que, en definitiva, se mantienen, a pesar de que el cliente lo lleva oportunamente al servicio técnico. La empresa niega en la práctica el ejercicio del derecho a la triple opción, pues entiende que si el cliente devuelve el auto a la automotora es para realizar nuevamente arreglos a las fallas, y no como condición para solicitar la devolución del precio. El tribunal declara que la restitución del vehículo es efectivamente condición para la procedencia de la devolución del precio, de acuerdo al art. 20 de la ley del consumidor, a lo que la empresa no puede oponerse⁷¹. En otro caso, se vende un auto como nuevo, que presenta desperfectos. A resultas, el tribunal declara que no solo era usado, sino que ya contaba con una inscripción vigente a nombre de un tercero⁷².

También se denuncia a la misma empresa por el retraso inexcusable (ocho meses) en las reparaciones de un vehículo siniestrado, servicio que el cliente ha contratado de manera directa con la proveedora, con previsión de plazos. Se trata, acota el tribunal, de una empresa posicionada en el mercado, experta en el tema, que cuenta con talleres adecuados para este tipo de reparaciones, por lo que su conducta es inexcusable⁷³.

Un consumidor compra un automóvil nuevo a la concesionaria de “Derco” en Antofagasta (“Automotriz Yutronic Damianic”). Al registrar problemas en la caja de cambio, hace uso de su derecho a la reparación gratuita del bien. Sin embargo, debe llevarlo al servicio de reparaciones al menos nueve veces en dos años, por diversas fallas detectadas y no detectadas por la empresa (caja de cambio, frenos, revoluciones, transmisión, etc.), la que, además, retiene durante meses el auto en el taller. Algunos daños (abolladura y pintura) son causados por las mismas reparaciones que realiza la concesionaria, además de otras negligencias. El tribunal declara que

⁶⁹ Los términos son insustituibles: “la concesionaria Williamson Balfour Motor es una empresa importante en el mercado automotriz nacional, con presencia territorial extendida, que representa a una de las marcas más famosas de vehículos de alta gama. Por lo tanto, para la querellada y la fabricante BMW el deber de profesionalidad que se puede esperar de ellas es objetivamente el más alto estándar del mercado, tanto en la fabricación de sus vehículos, como en la reparación de los mismos y en el servicio de atención a sus clientes. Finalmente, la capacidad económica del infractor impone a esta Corte la necesidad de elevar el monto de la multa fijada por el tribunal a quo”. Corte de Apelaciones de Valdivia, Rol N° 194-2021, de 10 de mayo de 2022, considerando 26°. En considerando 23° se afirma que no solo hay aquí venta de producto defectuoso sino servicio defectuoso en la post venta y reparaciones del vehículo.

⁷⁰ El tribunal declara que el derecho a la triple opción se contabiliza desde la fecha que el demandante retiró el vehículo luego de haber sido objeto de la última orden de trabajo. Corte Suprema, Rol N° 8285-2018, de 9 de abril de 2019, considerandos 5° y 6°.

⁷¹ Corte Suprema, Rol N° 35504-2015, de 10 de febrero de 2016, considerando 2°. En situación parecida, con la misma empresa, se encuentra un consumidor a quien se le entrega un vehículo marca Hyundai con una de sus partes dañadas (pieza aislante del motor, roída y en mal estado), en circunstancias que lo adquirido era un automóvil nuevo, sin uso y en perfectas condiciones. La empresa se niega a reconocer el derecho de triple opción y vuelve carga del consumidor el privarse del uso del vehículo mientras espera la reparación hasta que lleguen desde Corea los repuestos. Corte de Apelaciones de Concepción, Rol N° 206-2013, de 5 de noviembre de 2013, considerandos 1°, 3°, 4°, 6° y 8°.

⁷² La Corte constata que la denunciada transgredió el deber de otorgar una información veraz y oportuna, infringiendo el artículo 3 letra b) de la ley del ramo. Lo que refiere a la calidad de un bien que puede ser determinante para la formación del consentimiento, además de que el precio de un auto nuevo es superior al de uno usado. Corte Suprema, Rol N° 73838-2016, de 16 de noviembre de 2016, considerandos 3° y 4°.

⁷³ Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 31-2013, de 3 de julio de 2013, considerandos 8° y 12°. En otra situación con la misma empresa, ésta no advirtió una luz en el tablero del vehículo, que prevenía de fallas en air bag, el que efectivamente no se activa en un accidente que tiene la actora, ocasionándole diversas lesiones. Corte de Apelaciones de Valdivia, Rol N° 4-2014, de 6 de julio de 2014, considerandos 3°, 5° y 7°, quien condena a la empresa por daño moral.

no ha existido el “mínimo estándar profesional” por parte de la empresa, por lo que es condenada por infracción al art.23 de la ley del ramo⁷⁴.

Hay muchos casos análogos de ventas de vehículos nuevos que presentan fallas relevantes. Todos comparten un denominador común: mientras la empresa goza del beneficio económico que le ha significado la venta, los costos por los defectos del producto los soporta el consumidor. En general, los tribunales constatan que no se han respetado los términos, condiciones y modalidades del contrato; y adicionalmente, en la posventa, se ha faltado gravemente al profesionalismo y, según los casos, al deber de seguridad. Podemos referir, a título ejemplar, las denuncias a “Importadora Imoto”, una de las más importantes empresas chilenas comercializadoras de motos y sus productos derivados⁷⁵; a “Pompeyo Carrasco Automotriz”, que provee al mercado de camiones⁷⁶; a “Callegari Automotriz”⁷⁷; a “Automotora Prime”⁷⁸; a “Automotora Marco Ratti”⁷⁹; a “Salfa”⁸⁰, a “Automotora Coseche”, etc.⁸¹

En paralelo, hay situaciones en que las empresas resultan absueltas. Los tribunales han sostenido al respecto que el mero hecho de entregar un vehículo con un defecto de escasa entidad, no supone necesariamente infracción de ley, si no hay menoscabo del consumidor ni negligencia del proveedor, cual es el caso de la empresa que repara efectivamente el defecto (que no vuelve a presentarse) y provee un auto de reemplazo en el intertanto⁸².

6. Conclusión

1. La infracción de la Ley 19.496 se agrava cuando el proveedor es un empresario que detenta una posición preponderante en una o más zonas del mercado. Utilizando todo el peso de su ventaja jurídica y económica, desenvuelve una estrategia o modelo de negocios donde la reducción de costes o maximización de ganancias lesionan los derechos del consumidor y afectan las reglas de funcionamiento del mercado.

2. El consumidor se encuentra en una situación de mayor vulnerabilidad frente a este ejercicio ilegítimo de la libertad de empresa.

⁷⁴ Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 108-2022, de 28 de noviembre de 2022, considerandos 1°, 3° y 6°.

⁷⁵ Venta de motocicleta nueva con fallas importantes en el encendido de partida y en el motor; desconocimiento del derecho de triple opción y amenaza de enviar la moto al corral municipal. Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 290-2014, de 25 de julio de 2014, considerandos 1°, 2° y 4°.

⁷⁶ Le empresa se niega a reparar las fallas en dos camiones nuevos que ha vendido alegando infructuosamente que son responsabilidad del cliente por haber usado petróleo de “mala calidad”. Corte Suprema, Rol N° 8474-2015, de 8 de noviembre de 2015, considerandos 3°, 5° y 6°. En un caso de “Automotora Comercial Costabal y Echeñique”, la consumidora efectivamente no respeta el protocolo de uso del motor en relación al sistema de filtro de partículas diésel, de lo cual ha sido debidamente informada, por lo que las falencias en la materia le son imputables. Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 356-2016, de 4 de agosto de 2016, considerandos 4° a 8°.

⁷⁷ Se vende un automóvil nuevo con fallas y posteriores demoras en la reparación integral de defectos sucesivos. El tribunal constata que el vendedor ni siquiera verifica en forma previa a la entrega, con una mínima diligencia, que cada una de las funciones del vehículo adquirido se encuentren operativas y en condiciones de uso y confort de acuerdo a lo ofertado en la publicidad. Corte de Apelaciones de Copiapó, Rol N° 29-2021, de 2 de noviembre de 2021, considerandos 5°, 7° y 8°.

⁷⁸ Como opción, la empresa ofrece al cliente cambiar el auto nuevo que ha adquirido (con fallas) por un auto usado, sin devolución del saldo. Precisa la Corte que “la adquisición de un vehículo nuevo y sin uso, cualquiera sea el precio, exige un funcionamiento impecable desde todo punto de vista, de manera que el proveedor tenía la obligación de saber los pormenores al respecto antes de entregarlo al comprador”. Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 150-2009, de 24 de febrero de 2010, considerando 11°. En análogo sentido, respecto de la misma empresa, Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 148-2010, de 3 de febrero de 2011, considerando 4°.

⁷⁹ El comprador debe llevar sucesivamente su vehículo nuevo a dos talleres, en la ciudad de Santiago y en Rancagua, sin que se resuelvan los defectos que le aquejan. Corte de Apelaciones de Rancagua, Rol N° 113-2013, de 1 de septiembre de 2014, considerandos 3°, 4° y 5°.

⁸⁰ El consumidor compra un auto nuevo, que a los pocos días queda inoperante. Se lo devuelven del taller, supuestamente con las reparaciones, pero vuelve a quedar sin funcionamiento en medio de la carretera. La Automotora se niega a devolver el dinero o a entregar otro auto, recibiendo el vehículo solo si es para destinarlo a reparaciones. Corte de Apelaciones de Concepción, Rol N° 196-2013, de 28 de noviembre de 2013, considerandos 3°, 4° y 6°.

⁸¹ Un cliente compra un vehículo nuevo en Santiago, y de vuelta a Copiapó se le traba la dirección por causa de un bloqueador de suspensión que se utiliza cuando los vehículos van en tránsito desde el país de origen al de destino y que por protocolo debe ser removido del vehículo en la pre-entrega. El auto también presenta sucesivas fallas que no son reparadas efectivamente. Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 1810-2015, de 29 de junio de 2016, considerando 21°.

⁸² Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 272-2016, de 19 de mayo de 2016, considerandos 3° y 4°, en relación con “Automotriz Gildemeister”. En análogo sentido, Corte de Apelaciones de Valdivia, Rol N° 235-2015, de 5 de febrero de 2016, considerandos 4° a 9°; Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 364-2018, de 4 de marzo de 2019, considerandos 4° a 7°; y Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 179-2018, de 25 de marzo de 2019, considerandos 2° y 3°.

3. En varias zonas del mercado, la jurisprudencia del consumo ha destacado la importancia de la posición jurídica y económica que la empresa proveedora detenta en el mercado para medir la posición de desigualdad en que queda el consumidor. Ha sido gravitante en nuestra jurisprudencia la infracción a los términos, condiciones y modalidades de la oferta y del contrato, y en torno a ellos, el incumplimiento de los deberes colaterales que impone la legislación, como la información veraz y oportuna, la seguridad en el consumo, el deber de diligencia y profesionalismo en la venta de un bien o prestación de un servicio y el respeto por la garantía legal.

4. El estudio de la jurisprudencia reciente de nuestros tribunales superiores de justicia, en sede del consumidor, da cuenta de que la infracción a esos deberes es especialmente grave en ciertas zonas del mercado. En esta investigación hemos seleccionado cuatro de estas zonas: el mercado financiero, donde se denotan las infracciones al deber de seguridad en las operaciones electrónicas por parte de la banca; el mercado inmobiliario, con la entrega de viviendas nuevas que adolecen de vicios de construcción en infracción a los principios de conformidad e integración publicitaria; incumplimientos de los términos, condiciones y modalidades del contrato por parte de líneas aéreas y agencias de turismo; y faltas al deber de profesionalismo y de respeto por la garantía legal en el mercado automotriz.

5. Se puede trazar una cierta habitualidad en el incumplimiento de estos deberes en las cuatro zonas de mercado que hemos elegido, al menos si presuponemos que los casos reales exceden los casos resueltos en el foro, precisamente porque la mayor asimetría entre las partes involucradas permiten una mayor inhibición del consumidor en el ejercicio de sus derechos. De cualquier forma, las situaciones analizadas bastan para dar cuenta de una tendencia en empresas importantes a aprovechar el desequilibrio constitutivo de posiciones para trasladar los costes del negocio al consumidor.

6. Revisando la jurisprudencia citada, se puede notar que el desequilibrio constitutivo de posiciones en las zonas del mercado analizadas se agrava no solo por la mayor asimetría que impone el empresario, sino también por la “hipervulnerabilidad” en que queda el consumidor. En los mercados financieros, inmobiliarios, turísticos y automotriz la vulnerabilidad del consumidor promedio se incrementa debido a la espaciosa brecha cognitiva, técnica y operativa que habitualmente le separa del proveedor profesional. Se trata, en todo caso, de una capa de vulnerabilidad temporal o circunstancial, que pueden ir saldándose con más altos estándares de información al consumidor y con mayores exigencias de corresponsabilidad y profesionalidad por parte del empresario-proveedor.

7. Es necesario que en las cuatro zonas de mercado revisadas en este trabajo se adopten medidas legislativas y administrativas para evitar las malas prácticas de las grandes empresas. Incrementar el quantum infraccional o indemnizatorio, aliviar la carga de la prueba, etc., podrían constituir algunas de aquellas medidas a estudiar. Hay que avanzar, en cualquier caso, hacia un mayor estándar en el cumplimiento de los deberes del proveedor para cada tipo de infracción y área de mercado. También resulta relevante señalar que, al menos en las zonas de mercado estudiadas, por los tipos de infracción anotadas, sería oportuno evolucionar hacia un cambio de paradigma que inspire dichas medidas: del modelo medio de consumidor racional y precavido, al modelo medio de consumidor real, respecto del cual se ha de presumir no solo una vulnerabilidad estructural sino también una vulnerabilidad agravada, dada la posición que la empresa ocupa en el mercado y la distancia cognitiva y técnica que, de acuerdo a las circunstancias, separa a ambos.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ALVEAR, JULIO; BARRIENTOS, FRANCISCA Y ALCALDE, JAIME (2022): “El abuso de la libertad de empresa en los contratos por adhesión: un nuevo enfoque para el análisis de las cláusulas abusivas”, en: *Revista de Derecho de Valdivia* (Vol. XXXV, N° 1), pp. 79-101.
- ALVEAR, JULIO (2017): *Libertad económica, libre competencia y derecho del consumidor. Un panorama crítico. Una visión integral* (Valencia, Tirant lo Blanch).
- ALVEAR, JULIO (2022): *Propiedad privada y libertad económica: derechos fundamentales. Aspectos constitucionales y filosóficos* (Valencia, Tirant lo Blanch).
- BALLESTEROS, JOSÉ ANTONIO (1999): *Las condiciones generales de los contratos y el principio de la autonomía de la voluntad* (Barcelona, Bosch).
- BAROCELLI, SERGIO (2020): *La problemática de los consumidores hipervulnerables en el derecho del consumidor argentino* (Buenos Aires, Facultad de Derecho, UBA).
- BARRIENTOS, FRANCISCA (2012): “Función del artículo 23 como fuente ambigua de responsabilidad”, en: Barrientos, Francisca y De la Maza, Iñigo (Eds.), *Consumidores* (Santiago, Thomson Reuters), pp. 401-422.
- BARRIENTOS, FRANCISCA Y CONTARDO, JUAN IGNACIO (2013): “Art. 23 inciso 1º”, en: De la Maza, Iñigo y Pizarro, Carlos (Eds.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Thomson Reuters), pp. 556-582.
- BARRIENTOS, MARCELO (2013): “Art. 3 b)”, en: De la Maza, Iñigo y Pizarro, Carlos (Eds.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Thomson Reuters), pp. 94-103.
- BRANTT, MARÍA GRACIELA Y MEJÍAS, CLAUDIA (2021): “El proveedor intermediario de servicios y su responsabilidad. Un estudio del artículo 43 de la Ley 19.496”, en: *Revista de Derecho de Valdivia* (Vol. XXXIV, N° 2), pp. 29-50.
- BETANCOR, ANDRÉS (2010): *Regulación: mito o realidad. Desmontando el mito para controlar la intervención de los reguladores económicos* (Cizur menor, Civitas-Thomson Reuters).
- BOTANA, GEMA (1999): “Contratos a distancia”, en: Botana, Gema y Ruíz, Miguel (Coords.), *Curso de protección Jurídica de los consumidores* (Madrid, Mc Graw Hill), pp. 227-246.
- CALAHORRANO, EDISON (2021): “El consumidor con vulnerabilidad agravada como categoría jurídica y su recepción en el ordenamiento jurídico chileno”, en: *Revista de Derecho de la Universidad de la Santísima Concepción* (N° 38), pp. 4-30.
- CAMACHO, CONSUELO (2012): *La protección del consumidor frente al Mensaje Publicitario* (Pamplona, Aranzadi).
- CIDONCHA, ANTONIO (2006): *La libertad de empresa* (Cizur menor, Thomson-Civitas).
- DÍAZ DE VALDÉS, MACARENA (2022): *Protección del consumidor inmobiliario en el derecho chileno* (Santiago, Thomson Reuters)
- DE LA MAZA, IÑIGO (2012a): “Contratos por Adhesión y Cláusulas abusivas ¿Por qué el Estado y no solamente el mercado?”, en: Barrientos, Francisca y De la Maza, Iñigo (Eds.), *Consumidores* (Santiago, Thomson Reuters), pp. 1-46.
- DE LA MAZA, IÑIGO (2012b): “El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: los deberes precontractuales de información”, en: Barrientos, Francisca y De la Maza, Iñigo (Eds.), *Consumidores* (Santiago, Thomson Reuters), pp. 203-233.
- DE LA MAZA, IÑIGO (2015): “La conformidad de la cosa vendida: adecuación material”, en: *Revista de Derecho de Valdivia* (Vol. 28, N° 1), pp. 79-100.

GATICA, MARÍA PAZ Y MORALES, MARÍA ELISA (2022): “El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el derecho del consumo”, en: *Revista de Derecho (Coquimbo)* (N° 29). Disponible en: <https://doi.org/10.22199/issn.0718-9753-4445> [visitado el 5 de agosto de 2023].

HERNÁNDEZ, GABRIEL (2022): *Protección del consumidor financiero* (Santiago, Der ediciones).

HUALDE, TERESA (2016): *Del consumidor informado al consumidor real. El futuro del derecho de Consumo europeo* (Madrid, Dykinson).

ISLER, ERIKA (2022): “¿Quiénes son vulnerables? Revisión de algunos modelos de determinación de la vulnerabilidad”, en: Isler, Erika y Jarufe, Daniela (Coords), *Vulnerabilidad y capacidad* (Santiago, Rubicón), pp. 17-34.

LEHAIRE, BENJAMIN (2016): “La protection du consommateur par le droit de la concurrence: analyse civiliste et pratique des positions canadienne et européenne”, en: *Revue internationale de droit économique* (t. XXX, 2016/3), pp. 289-313.

LÓPEZ, PATRICIA (2019): “La tutela precontractual en la ley 19.496: su configuración, alcance y eventual convergencia con aquella propia de la contratación civil”, en: *Revista Chilena de Derecho* (Vol. 46, N° 2), pp. 399-425.

LÓPEZ, PATRICIA Y DE LA MAZA, ÍÑIGO (2022): *Ilícitos publicitarios y tutela del consumidor: una propuesta de sistematización en el derecho chileno* (Santiago, Thomson Reuters).

LÓPEZ, PATRICIA (2022): “El consumidor hipervulnerable cómo débil jurídico en el derecho chileno: una taxonomía y alcance de la tutela aplicable”, en: *Latin American Legal Studies* (Vol. 19, N° 22), pp. 380-415.

PARRA, MARÍA ÁNGELES (2011): *La protección del consumidor frente a los daños. Responsabilidad civil del fabricante y del prestador de servicios* (Madrid, Reus).

MORALES, ANTONIO (2020): “Concreción jurisprudencial de la regla general de integración del contrato mediante la publicidad, fundada en el principio de buena fe”, en: *ADC* (t. LXXIII, fasc. III), pp. 983-1065

PINOCHET, RUPERTO (2013): “Art. 12””, en: De la Maza, Iñigo y Pizarro, Carlos (Eds.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Thomson Reuters), pp. 265-282.

Pazos, Ricardo (2018): *La protección del consumidor en el transporte aéreo* (Barcelona, Bosch-Wolters Kluwer).

PINOCHET, RUPERTO (2022): “El consumidor promedio: ¿un estándar aplicable a las personas mayores dada su calidad de consumidores hipervulnerables?”, en: Isler, Erika y Jarufe, Daniela (Coords), *Vulnerabilidad y capacidad* (Santiago, Rubicón), pp. 159-172

POSADA, CAMILO (2015): “Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano”, en: *Revista de Derecho Privado* (N° 29, julio-diciembre), pp. 141-182.

ROPPO, VINCENZO (2011): “Del contrato con el consumidor a los contratos asimétricos: perspectivas del derecho contractual europeo”, en: *Revista de Derecho Privado* (N° 20, enero-junio), pp. 177-223.

SANTOS, MARÍA JOSÉ (1999): “Formación precontractual, Forma y Prueba del Contrato”, en: Botana, Gema y Ruíz, Miguel (Coords.), *Curso de protección Jurídica de los consumidores* (Madrid, Mc Graw Hill), pp. 136-163.

TORRELLES, ESTHER (2023): “Las expectativas del consumidor en los criterios de conformidad del TRLGDCU y CCCAT”, en: *Cuadernos de Derecho Transnacional* (Vol. 15, N° 1), pp. 846-878.

WHITTAKER, SIMON (2012): "Contratos abusivos, cláusulas abusivas y prácticas comerciales desleales", en: Cámara, Sergio (Ed.), La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores (Pamplona, Civitas- Thomson Reuters), pp. 509-534.

JURISPRUDENCIA CITADA

ARMATEC CON POMPEYO CARRASCO AUTOMOTRIZ (2015): Corte Suprema 8 de noviembre de 2015 (queja, infracción Ley 19.496), Rol N° 8474-2015, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

FUENTES CON AUTOMOTORES GILDEMEISTER (2016): Corte Suprema 10 de febrero de 2016 (queja, infracción Ley 19.496), Rol N° 35504-2015, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

BUSTOS CON AUTOMOTORES GILDEMEISTER (2016): Corte Suprema 16 de noviembre de 2016 (queja, infracción Ley 19.496), Rol N° 73838-2016, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

GONZALEZ CON WILLIAMSON BALFOUR MOTORS (2019): Corte Suprema 9 de abril de 2019 (casación, infracción Ley 19.496), Rol N° 8285-2018, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES ANTILHUE CON BANCO SANTANDER (2019): Corte Suprema 9 de julio de 2019 (recurso de protección, artículo 19 N° 24 Constitución), Rol N° 32.864-2018, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

FAJARDO CON LATAM Y DESPEGAR (2019): Corte Suprema 22 de agosto de 2019 (queja, infracción Ley 19.496), Rol N° 9816-2019, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

SOLAR CON BANCO DE CHILE (2021): Corte Suprema 9 de agosto de 2021 (recurso de protección, artículo 19 N° 24 Constitución), Rol N° 14300-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

REINOSO CON SCOTIABANK (2020): Corte Suprema 14 de agosto de 2020 (recurso de protección, artículo 19 N° 24 Constitución), Rol N° 85.344-2020, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

SERNAC CON LATIN AMERICAN WINGS (2022): Corte Suprema 8 de noviembre de 2022 (casación, infracción Ley 19.496), Rol N° 14527-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

SERNAC CON LATIN AMERICAN WINGS (2022): Corte Suprema 6 de marzo de 2023 (casación, infracción Ley 19.496), Rol N° 85756-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

MIRANDA Y OTROS CON INMOBILIARIA INDEPENDENCIA (2020): Corte Suprema 17 de marzo de 2023 (queja, infracción Ley 19.496), Rol N° 134.109-2020, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

VARAS CON COMERCIAL AUTOMOTORA PRIME (2010): Corte de Apelaciones de Antofagasta 24 de febrero de 2010 (denuncia infraccional artículos 20 c) y e) y 23 Ley 19.496), Rol N° 150-2009, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

CASTILLO ACUÑA, LUIS C. AUTOMOTORA PRIME (2011): Corte de Apelaciones de Antofagasta 3 de febrero de 2011 (denuncia infraccional artículo 13 Ley 19.496), Rol N° 148-2010, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

VALLEJOS CON JOHNSON (2011): Corte de Apelaciones de La Serena 5 de abril de 2011 (denuncia infraccional artículos 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 2-2011, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

GONZÁLEZ CON AUTOMOTORES GILDEMEISTER (2013): Corte de Apelaciones de Antofagasta 3 de julio de 2013 (denuncia infraccional artículos 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 31-2013, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

BRIONES CON AUTOMOTORES GILDEMEISTER (2013): Corte de Apelaciones de Concepción 5 de noviembre de 2013 (denuncia infraccional artículo 21 Ley N° 19.496), Rol N° 206-2013, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

BÉCAR CON SALINAS Y FABRES (2013): Corte de Apelaciones de Concepción 28 de noviembre de 2013 (denuncia infraccional artículo 21 Ley N° 19.496), Rol N° 196-2013, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

ECHEVERRÍA CON AUTOMOTORES GILDEMEISTER (2014): Corte de Apelaciones de Valdivia 6 de julio de 2014 (denuncia infraccional artículo 23 Ley N° 19.496), Rol N° 4-2014, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

BALDI CON IMPORTADORA IMOTO (2014): Corte de Apelaciones de Santiago 25 de julio de 2014 (denuncia infraccional artículos 3 c) y 20 c) de la Ley N° 19.496), Rol N° 290-2014, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

ZUÑIGA CON AUTOMOTORA MARCO RATTI (2014): Corte de Apelaciones de Rancagua 1 de septiembre de 2014 (denuncia infraccional artículos 12 y 23 Ley N° 19.496), Rol N° 113-2013, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

RODRÍGUEZ CON ROYAL HOLIDAY SERVICE (2014): Corte de Apelaciones de Santiago 29 de octubre de 2014 (denuncia infraccional artículo 16 A Ley N° 19.496), Rol N° 1044-2014, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON TURISMO COCHA (2015), Corte de Apelaciones de Santiago 7 de agosto de 2015 (denuncia infraccional artículo 3 b) Ley N° 19.496), Rol N° 730-2015, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

MARINO CON TURISMO COCHA (2015): Corte de Apelaciones de Santiago 21 de octubre de 2015 (denuncia infraccional artículo 23 Ley N° 19.496), Rol N° 953-2015, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

MUÑOZ CON AUTOMOTRIZ SALFA SUR (2016): Corte de Apelaciones de Valdivia 5 de febrero de 2016 (denuncia infraccional artículo 20 Ley N° 19.496), Rol N° 235-2015, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

PLOTZ CON AUTOMOTORES GILDEMEISTER (2016): Corte de Apelaciones de Santiago 19 de mayo de 2016 (denuncia infraccional artículo 20 Ley N° 19.496), Rol N° 272-2016, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

TORRES CON COSECHE (2016): Corte de Apelaciones de Santiago 29 de junio de 2016 (denuncia infraccional artículos 3 d) y 23 Ley N° 19.496), Rol N° 1810-2015, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

DÍAZ CON AUTOMOTORA COMERCIAL COSTABAL (2016): Corte de Apelaciones de Santiago 4 de agosto de 2016 (denuncia infraccional artículo 23 Ley N° 19.496), Rol N° 356-2016, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

RODRÍGUEZ JORQUERA CON VIAJES FALABELLA (2017): Corte de Apelaciones de Valparaíso 1 de junio de 2017 (denuncia infraccional artículo 23 Ley N° 19.496), Rol N° 177-2017, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

ACUÑA SANHUEZA CON VIAJES FALABELLA (2019): Corte de Apelaciones de Rancagua 8 de febrero de 2019 (denuncia infraccional artículo 3 b) Ley N° 19.496), Rol N° 99-2018, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

ORELLANA CON AUTOMOTORA INALCAR (2019): Corte de Apelaciones de Santiago 4 de marzo de 2019 (denuncia infraccional artículo 20 Ley N° 19.496), Rol N° 364-2018, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

ICV CONSTRUCTORA CON AUTOMOTORES GILDEMEISTER (2019): Corte de Apelaciones de Santiago 25 de marzo de 2019 (denuncia infraccional artículo 20 Ley N° 19.496), Rol N° 179-2018, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

MARQUEZ CON LATAM AIRLINES GROUP (2019): Corte de Apelaciones de Valdivia 5 de abril de 2019 (denuncia infraccional Ley N° 19.496), Rol N° 21-2019, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

MIRANDA Y OTROS CON INMOBILIARIA INDEPENDENCIA (2020): Corte de Apelaciones de Antofagasta 29 de octubre de 2020 (denuncia infraccional artículos 12 y 23 Ley N° 19.496), Rol N° 59-2020, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

WEISSER CON BANCO SANTANDER (2021): Corte de Apelaciones de Puerto Montt 17 de junio de 2021 (denuncia infraccional artículos 3° d), 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 29-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

COUSIÑO CON CALLEGARI S.A. (2021): Corte de Apelaciones de Copiapó 2 de noviembre de 2021 (denuncia infraccional artículos 20 c) y 23 Ley 19.496), Rol N° 29-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

ROJAS HENRÍQUEZ CON BANCO DE CHILE (2021): Corte de Apelaciones de Antofagasta 29 de diciembre de 2021 (denuncia infraccional artículos 3° d) y 23 Ley N° 19.496), Rol N° 49-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

TRONCOSO CON BANCO DE CHILE (2021): Corte de Apelaciones de Talca 29 de diciembre de 2021 (recurso de protección, artículo 19 n°24 Constitución), Rol N° 2403-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON BANCO ESTADO DE CHILE (2022): Corte de Apelaciones de Rancagua 2 de febrero de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° d), 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 12-2022, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

SERNAC CON BANCO ESTADO (2022): Corte de Apelaciones de Valdivia 2 de marzo de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° a) y d), 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 180-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

VEGA VELIZ CON COMERCIALIZADORA HITES (2022): Corte de Apelaciones de La Serena 8 de marzo de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° d) y 23 Ley 19.496), Rol. N° 209-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

SANTOS QUINTANA CON BANCO ITAÚ (2022): Corte de Apelaciones de Puerto Montt 12 de abril de 2022 (denuncia infraccional artículos 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 153-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

SERNAC CON BANCO DE CHILE (2022): Corte de Apelaciones de Rancagua 19 de abril de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° d), 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 81-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

VARGAS CON BANCO RIPLEY (2022): Corte de Apelaciones de Coihaique 29 de abril de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° b) y d), 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 8-2022, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

GOYE CON WILLIAMSON BALFOUR MOTOR (2022): Corte de Apelaciones de Valdivia 10 de mayo de 2022 (denuncia infraccional artículo 23 Ley 19.496), Rol N° 194-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

VALENZUELA CON JETSMART SPA (2022): Corte de Apelaciones de Concepción 16 de mayo de 2022 (recurso de protección, artículo 19 N° 24 Constitución), Rol N° 13482-2022, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

CONSTRUCTORA MENA INGENIEROS LIMITADA CON BANCO SANTANDER CHILE (2022): Corte de Apelaciones de Santiago 4 de julio de 2022 (denuncia infraccional artículo 23 Ley 19.496, Rol N° 3192-2019, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

PESSA CON BANCO RIPLEY (2022): Corte de Apelaciones de Chillán 11 de agosto de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° d) y 23 Ley N° 19.496), Rol N° 38-2022, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

ALVAREZ CON BANCO DEL ESTADO DE CHILE (2022): Corte de Apelaciones de La Serena 25 de agosto de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° d) y 23 Ley 19.496), Rol N° 74-2022, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

VERA CON CMR FALABELLA (2022): Corte de Apelaciones de Puerto Montt 18 de octubre de 2022 (recurso de protección, artículo 19 N° 24 Constitución), Rol N° 4044-2022, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

KRISTOFFER Y OTRO CON LATAM AIRLINES GROUP (2022): Corte de Apelaciones de Concepción 23 de octubre de 2022 (recurso de protección, artículo 19 N° 24 Constitución), Rol N° 65552-2022, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

IDIARTE CON LATAM AIRLINES GROUP (2022): Corte de Apelaciones de Concepción 25 de noviembre de 2022 (recurso de protección, artículo 19 N° 24 Constitución), Rol N° 65806-2022, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

RIVERA CON AUTOMOTRIZ YUTRONIC DAMIANIC (2022): Corte de Apelaciones de Antofagasta 28 de noviembre de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° b), 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 108-2022, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

FLORES Y OTRO CON BANCO SANTANDER (2022): Corte de Apelaciones de Santiago 5 de diciembre de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° d), 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 3840-2019, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

MORENO CON BANCO SCOTIABANK (2022): Corte de Apelaciones de Copiapó 9 de diciembre de 2022 (denuncia infraccional artículo 23 Ley N° 19.496), Rol N° 31-2022, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

SAAVEDRA CON BANCO ITAÚ Y OTRO (2022): Corte de Apelaciones de Santiago 12 de diciembre de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° d), 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 1265-2020, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

SERNAC CON BANCO DE CHILE (2022): Corte de Apelaciones de Valparaíso 14 de diciembre de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° d) y 23 Ley 19.496), Rol N° 200-2022, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

VELÁSQUEZ CON INMOBILIARIA ECOMAC (2022): Corte de Apelaciones de La Serena 15 de diciembre de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° d), 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 210-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

CASTRO CON BANCO ESTADO (2022): Corte de Apelaciones de Arica 27 de diciembre de 2022 (denuncia infraccional artículos 3° d), 12 y 23 Ley 19.496), Rol N° 43-2022, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

ROCCO CON BANCO DE CHILE (2023): Corte de Apelaciones de Santiago 8 de mayo de 2023 (denuncia infraccional artículos 3° d) y 23 Ley 19.496) Rol N° 1508-2021, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

SANDOVAL CON BANCO SANTANDER (2023): Corte de Apelaciones de Santiago 28 de junio de 2023 (denuncia infraccional artículos 3° d) y 23 Ley 19.496), Rol N° 1833-2020, en: oficinajudicialvirtual.pjud.cl.

NORMAS JURÍDICAS CITADAS

DFL N° 458 del Ministerio de Vivienda, aprueba nueva Ley general de urbanismo y construcciones. Diario Oficial, 13 de abril de 1976, con sus modificaciones.

LEY N° 19.496, establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial, 7 de marzo de 1997. Refundida por el DFL 3, del Ministerio de Economía. Diario Oficial, 31 de mayo de 2021, con sus modificaciones.

LEY N° 20.009, establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude. Diario Oficial, 1 de abril de 2005.

LEY N° 21.521, promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros. Diario Oficial, 4 de enero de 2023.

RESOLUCIÓN EXENTA N°1038, Circular interpretativa sobre noción de consumidor hipervulnerable. SERNAC, 31 de diciembre de 2021.