




Calderón, Francisco
“La responsabilidad del proveedor electrónico
en relación con la buena fe del consumidor”
En las Fronteras del Derecho 1.2828 (2022)
ISSN: 2735-7236
Este trabajo se publica bajo licencia  4.0
Sección: Comentarios de jurisprudencia
Fecha de recepción: 30-10-2021
Fecha de aceptación: 22-11-2021

La responsabilidad del proveedor electrónico en relación con la buena fe del consumidor

Responsibility of the electronic provider and good faith of the consumer

Francisco Calderón

Resumen

La importancia de esta sentencia radica principalmente en que modifica los criterios interpretativos que ha tenido la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en materia de responsabilidad objetiva de los proveedores cuando ha existido un error sobre un elemento esencial de la compraventa, como es el precio de un determinado producto. Con esa sentencia, el criterio proteccionista se ubica en una posición más adecuada, ya que establece que los consumidores no pueden aprovecharse de su propio dolo cuando ha existido un error excusable en el precio para obtener réditos infundados y desproporcionados. La Corte de Apelaciones aplica en definitiva un mecanismo de control al principio pro consumidor, en el marco del carácter protector de la ley N°19.496.

Palabras clave: Responsabilidad; Proveedor electrónico; Buena fe contractual

Abstract

The importance of this ruling is that it modifies the interpretative criteria that the Santiago Appeals Court has had in matters of strict liability of suppliers when there has been an error, such as the price of a certain product. With this ruling, the protectionist criterion is placed in a more appropriate position, since it establishes that consumers cannot take advantage of their own fraud when there has been an excusable error in the price to obtain unfounded and disproportionate profits. The Court ultimately applies a control mechanism to the pro-consumer principle, within the framework of the protective nature of

Law No. 19.496.

Keywords: Consumer law; Responsibility; Electronic provider; Contractual good faith

1. Los hechos y principales alegaciones de las partes en el proceso

El día 26 de marzo de 2018 el demandante habría adquirido, por intermedio de Despegar.com Chile SpA, dos pasajes aéreos vía electrónica de la aerolínea United Airlines, ida y vuelta a la ciudad de Sídney, Australia, entre los días 15 de noviembre y 1 de diciembre de 2018. Sin embargo, ambas empresas habrían rescindido el contrato de compraventa unilateralmente, dejando sin efecto los pasajes aéreos y devuelto el monto pagado.

En función de lo anterior, el consumidor se querelló y demandó a ambas empresas. Estimó que los hechos descritos constituían infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), en atención a que las empresas denunciadas no habrían respetado los términos y condiciones del servicio contratado. Eso, en definitiva, le habría provocado graves perjuicios que debían ser indemnizados.

Por su parte, Despegar.com Chile SpA fundó su defensa indicando que no tenía responsabilidad en los hechos descritos, pues dentro de su actuación solo se había limitado a ser un intermediario en la prestación del servicio contratado, esto es, la compra de dos pasajes aéreos a la ciudad de Sídney,

Australia; y que ese acto jurídico sí se había perfeccionado, no existiendo reclamo alguno que formular. De esta forma, el hecho de haber dejado sin efecto la compra de los pasajes y no haber respetado las condiciones de lo ofertado, había correspondido a una decisión adoptada por la línea aérea, la que sería llamada a responder ante los eventuales perjuicios causados al consumidor.

En cuanto a la invocación del derecho, Despegar.com Chile SpA recurrió al artículo 43 de la LPDC para argüir que la empresa no pertenecía a la categoría o tipo de intermediarios que la norma citada al efecto establece.

United Airlines Agencia en Chile contestó la querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios. Solicitó que ambas acciones fueran rechazadas en todas sus partes. Sostuvo que los pasajes habían sido vendidos por United Airlines Inc., línea aérea de los Estados Unidos de América con sede en Chicago, Illinois, y no por la denunciada, a saber, United Airlines Agencia en Chile. De esta forma, la denunciada no habría sido proveedor del demandante ni tampoco habría ofertado, vendido o cancelado los pasajes aéreos reclamados.

Agregó como parte de sus alegaciones que no era posible atribuirle responsabilidad en los hechos relatados, toda vez que, para ello, debió haberse comprobado la infracción al artículo 23 de la LPDC, esto es, el incumplimiento doloso en la prestación del servicio. Eso no habría ocurrido, pues la empresa, al advertir el error que se había cometido en el precio, de inmediato restituyó los valores pagados al demandante.

2. Resolución del asunto controvertido del tribunal *a quo*

El fallo de primera instancia dictado con fecha 05 de octubre de 2018 por el Juzgado de Policía Local de Lo Barnechea en la causa rol N°239.673, resolvió lo siguiente:

- a) Rechazar la querrela de fojas 1 en contra de Despegar.com Chile SpA.
- b) Acoger la querrela de las mismas fojas en contra de United Airlines Agencia en Chile y condenarla al pago de una multa de 25 unidades tributarias mensuales.

c) Acoger la demanda de consumidor y condenar a Despegar.com Chile SpA y a United Airlines Agencia en Chile a respetar los términos y condiciones bajo los cuales fueron vendidos los pasajes aéreos, conforme se acredita a fojas 11 y siguientes, de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 19.496.¹ Lo anterior previa devolución por parte del querellante y demandante del importe de \$235.369 que le fuera devuelto, hecho que no fue materia de controversia. Todo lo anterior, una vez ejecutoriada la sentencia y en la etapa de cumplimiento de esta.

d) Condenar a cada parte a pagar sus costas.

3. Fundamentos de los recursos de apelación interpuestos por los recurrentes

En contra de la sentencia, tanto Despegar.com Chile SpA como United Airlines Agencia en Chile dedujeron sendos recursos de apelación y solicitaron enmendarla conforme a derecho y que fueran rechazadas en todas sus partes la querrela infraccional y la demanda civil interpuestas.

Despegar.com Chile SpA reiteró que solo era intermediario en la prestación del servicio contratado y que, en función de ello, no le cabía responsabilidad alguna en los hechos denunciados. United Airlines Agencia en Chile sostuvo que no era posible atribuirle las consecuencias lesivas que el actor buscaba, pues para ello debió haberse comprobado la infracción al artículo 23 de la ley N°19.496, esto es, el incumplimiento doloso en la prestación del servicio. Eso no habría ocurrido ya que, tan pronto como se efectuó la transferencia correspondiente al valor de los boletos, el error fue advertido por el proveedor y le fue restituido de inmediato lo que había pagado.

4. Resolución del asunto controvertido del tribunal *ad quem*

La Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en cuanto a las alegaciones de Despegar.com Chile SpA, resolvió lo siguiente en su sentencia dictada con

¹Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Publicada el día 7 de marzo de 1997.

fecha 10 de diciembre de 2019 (rol Policía Local n°2766-2018):

Cuarto.- Que, en lo relativo a hacer responsable a Despegar.com Chile SpA y acoger a su respecto la demanda civil entablada por el actor, cabe señalar que como intermediario no está controvertido que cumplió con su cometido y yerra el sentenciador al concluir en la forma que lo hace desde que la responsabilidad es de un proveedor por aplicación del artículo 43 de la Ley 19.469, la que tiene sus límites, sin que sea procedente extender esa condición, a quien como ocurre en el caso *sub lite*, solo intervino en transmitir la existencia de pasajes para el vuelo que anunciaba United Airlines, sus condiciones y modalidades gestionando la adquisición de los boletos aéreos por encargo de la empresa de aviación, sin ser el proveedor del servicio de transporte encargado de llevarlo a efecto, siendo responsabilidad de la aerolínea lo referente al precio.

Lo anterior, ha sido lo sustentado por esta Corte al pronunciarse en situaciones de idénticas características y ha resuelto: “Que no se puede dejar de considerar que la Ley N° 19.496, para garantizar la protección de los derechos de los consumidores configura distintas hipótesis de infracción, y que todas ellas aparejan multas que la jurisdicción deberá imponer en los supuestos que se acrediten los hechos que las configuran, pero ocurre que tratándose del intermediario, quien no tiene la calidad de proveedor directo del servicio, sería contrario a todo sistema de atribución de responsabilidad sancionarlo como infractor por un hecho imputable a un tercero.” (Sentencia de 06/12/2007 rol Ingreso 5.534-2007).

En consecuencia, la decisión sobre la ejecución final del contrato y sus condiciones le correspondía solo al proveedor del servicio, esto es United Airlines, razón por la que deberá estarse a lo que se indicará en lo conclusivo.

Respecto a las alegaciones de United Airlines Agencia en Chile, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago resolvió en sus considerandos sexto y séptimo respectivamente lo siguiente:

Sexto.- Que en toda relación contractual debe prevalecer entre las partes el principio de la buena fe y en el presente caso, es dable dar

por establecido que transcurridas pocas horas desde que el actor efectuara la compra de los pasajes, la línea aérea reconociendo el error en la información sobre el valor de los mismos, restituyó al actor lo pagado quien estuvo en condiciones de reparar, al efectuar la operación de compra, que estaba en presencia de un valor irrisorio para dos boletos aéreos de ida y vuelta para viajar fuera del continente, de forma tal que desconocer esta circunstancia importa beneficiarse con un enriquecimiento injusto sin que se hayan acreditado perjuicios por tratarse de tickets que se harían efectivo con mucha posterioridad.

En efecto, las disposiciones de la Ley 19.496 han sido concebidas para reparar deficiencias en la compra de bienes y prestación de servicios en una relación transparente y en el caso *sub lite*, la falencia en que se funda la acción del querellante y demandante contra la línea aérea, no responde a ese principio y por el contrario, conforme a los antecedentes allegados al proceso y a la sana crítica, es dable concluir que lo acontecido no ha constituido una infracción a la normativa de la Ley 19.496 debiendo estarse a lo que igualmente se expresará en lo conclusivo.

Séptimo.- Que sin perjuicio de lo señalado precedentemente, conviene señalar que precio justo en una relación comercial como la analizada, es el proporcional al valor de la cosa equiparado al valor de mercado, aun cuando se trate de una promoción u oferta y se está en presencia de un precio irrisorio, cuando existe total desproporción entre aquel y el valor ofertado, que a simple vista, el precio aparece ridículo como se observa en este caso.

“Está claro que las normas de la Ley 19.496 de 1997 tienen por objetivo proteger los derechos e intereses de los consumidores ante el desequilibrio de poderes y de información que se produce entre ellos y los proveedores. Pero la protección, sólo se justifica cuando la parte débil de la relación es el consumidor frente a posibles abusos de los proveedores. No puede sostenerse que ante cualquier conflicto, siempre y en todo evento, debe darse prioridad al interés del consumidor sobre el proveedor. Si es el consumidor quien procede de mala fe y se aprovecha de una debilidad contingente que afecta al proveedor, el Derecho del Consumo, no puede ya tutelarlos y cobrará vigencia el principio general de Derecho de que nadie puede aprovecharse de su propio dolo.” (Bloc [sic] Profesor Hernán Corral).

En el caso en análisis, existió un error en la declaración del proveedor que recayó sobre un elemento esencial de la compraventa de los pasajes: el precio y este error debe considerarse excusable por cuanto no ha podido generar una razonable confianza en la contraparte de estar celebrando válidamente el contrato en atención a la absurda reducción detectada en la operación en línea.

Sobre lo anterior, esta Corte ha señalado: “Que, sin embargo, en concepto de estos sentenciadores, no es el espíritu de la Ley 19.496 que un consumidor como es la situación del denunciante de autos, pretenda beneficiarse de un yerro manifiesto como es el ocurrido en el caso en estudio y pretenda obligar al proveedor a dar cumplimiento a una oferta errónea en evidente abuso del derecho, lo que en este caso, no es posible amparar. (Sentencia de 25/11/2013 C. Apelaciones de Santiago Rol 1483-2013).

Finalmente, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago resolvió revocar la sentencia apelada de fecha 05 de octubre de 2018 y dispuso que la querrela infraccional y demanda civil interpuesta por el demandante en contra de Despegar.com Chile SpA y de United Airlines Agencia en Chile, fuera rechazada en todas sus partes.

5. Alcances y apreciaciones del razonamiento de la sentencia en comentario

Para comenzar el comentario, resulta atinente indicar que nos parece que es del todo correcto y acertado el razonamiento utilizado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago para resolver el asunto sometido a su decisión.

Sin perjuicio de todas las aristas de análisis que tiene la sentencia en comentario, como lo son la formación del consentimiento, tipo de error y su naturaleza, las posibles infracciones a las normas de publicidad, entre otras materias; centraremos nuestro trabajo en revisar la naturaleza de la responsabilidad del proveedor electrónico y su relación con la buena fe contractual que debe existir en toda relación de consumo. Nos parece que, con la conjugación de estos elementos, podremos encontrar respuestas no solo para el presente comentario de sentencia, sino que para ir posicionando al derecho de consumo como una institución que, si bien tiene como principal objetivo proteger al consumidor,

también debe dialogar con los demás principios fundamentales de justicia y no llevar su protección más allá del ámbito de la propia ley.

Múltiples han sido los autores y destacados profesores los que han desarrollado y analizado en extenso la institucionalidad de la responsabilidad del proveedor cuando ha incumplido sus obligaciones contraídas con un determinado consumidor. La gran mayoría está de acuerdo que en materia de responsabilidad del proveedor en la LPDC podemos encontrar tres tipos de responsabilidad claramente definidos. Distinguimos la responsabilidad infraccional o contravencional, la responsabilidad civil contractual y la responsabilidad civil extracontractual. Las conceptualizaremos solo de manera referencial a continuación.

5.1. Responsabilidad infraccional o contravencional

El artículo 24 de la LPDC contempla la regla general en esta materia: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente”. Lo relevante para gatillar la responsabilidad en estos casos no es el contrato en sí:

Lo determinante es que, en el marco de un acto de consumo, se haya incumplido por parte del proveedor la Ley 19.496. Por ello resulta difícil hablar en este caso de responsabilidad contractual. Lo anterior no obsta, naturalmente, a que también pueda exigirse la responsabilidad que deriva del derecho común (Baraona González 397).

5.2. Responsabilidad civil contractual en la LPDC

Es aquella que se origina con motivo de la relación de consumo entre consumidor y proveedor. El caso más conocido de responsabilidad civil contractual que encontramos en la LPDC es el de la garantía legal establecida en los artículos 19 y 20 de la precitada ley. La responsabilidad del proveedor en estos casos, según algunos autores, es objetiva, pues solo bastará el incumplimiento por parte del proveedor para que el consumidor tenga derecho a los mecanismos de reparación que se establecen a su favor. Como ha señalado parte de la doctrina:

la ley no es explícita en cuanto al factor de imputación de la responsabilidad derivada de esta garantía legal. De lo dispuesto en el artículo 21 inciso primero, y del contexto general de estos preceptos, parece desprenderse que se trata de una responsabilidad objetiva, en cuanto a la reparación, reposición o devolución del precio. En efecto, el artículo 21 supone que los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 pueden hacerse efectivos contra el vendedor, salvo que el bien se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. En consecuencia, no se acepta la prueba de la diligencia del vendedor sino únicamente la exoneración por culpa de la víctima (Corral Talciani 99).

5.3. Responsabilidad civil extracontractual en la LPDC

Habrà responsabilidad extracontractual en el marco de la LPDC cada vez que se provoque un daño al consumidor que no emane estrictamente del incumplimiento, sino que provenga de una infracción al deber de cuidado general (Mendoza Alonzo 69). Como acertadamente indica la doctrina:

La responsabilidad civil de la Ley 19.496 se acerca más a la responsabilidad extracontractual que a la contractual, sin dejar de ser especial, dadas las normas peculiares por las que se rige. Daño indemnizable, objetivación de la responsabilidad, sujetos responsables, personas protegidas, aspectos todos que dan cuenta de una especialidad, sin correspondencia en el sistema común (Baraona González 402).

Ejemplos de este tipo de responsabilidad encontramos en los casos de productos defectuosos y en la responsabilidad del proveedor derivada por daños sufridos por un consumidor a causa de hurto o robo en los estacionamientos en donde se presta el servicio.

5.4. Delimitación de la responsabilidad emanada de los artículos 12 y 13 de la LPDC

De los tipos de responsabilidad que acabamos de conceptualizar, podemos observar que en ciertas ocasiones existen algunos problemas de delimitación entre uno y otro. Al respecto cabe preguntarse en lo que derechamente nos incumbe al presente comentario de sentencia, cuál es la responsabilidad que

se origina para el proveedor electrónico con motivo del incumplimiento a las obligaciones establecidas en los artículos 12 y 13 de la LPDC.

Dicha normativa prescribe que todo proveedor estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio y que éstos no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

En este orden de cosas, pareciera ser que la posición correcta es la que establece que la responsabilidad del proveedor es de tipo subjetiva en contraposición a la responsabilidad objetiva o sin culpa. En efecto, la redacción en consonancia de los artículos 12 y 13 de la LPDC establece expresamente que la negativa del proveedor debe ser justificada, es decir, deben considerarse las circunstancias que rodean la relación de consumo y las razones por las que el proveedor se habría negado a cumplir con lo pactado. Además, debemos recordar, tal como indica el profesor Juan Andrés Orrego, citando a Rodríguez Grez, que la “responsabilidad objetiva es excepcional y por ello debe ser expresamente establecida por la ley, en supuestos específicos debidamente justificados en razones de justicia y equidad” (Orrego Acuña 16).

Ahora bien, que la responsabilidad para el proveedor sea subjetiva quiere decir que no solo bastará el incumplimiento del proveedor para configurar la obligación de reparar, sino que además deberá existir un actuar negligente para que ésta se genere. Por ello, decimos que deben ponderarse los aspectos asociados al contrato de consumo. En dicho contexto, podemos señalar que el solo hecho de que exista un error en el precio no hace al proveedor responsable de cumplir con las obligaciones pactadas, deben necesariamente ponderarse las condiciones que rodean el acto jurídico de consumo para que, en función de ello, se establezca razonadamente la obligación del proveedor de responder o no.

En el caso en análisis, se estableció que el error de United Airlines Agencia en Chile era excusable, por cuanto mal podría haber generado en el consumidor una razonable confianza de estar celebrando válidamente el contrato de compra de los pasajes aéreos en atención a la absurda reducción del precio detectada (precio irrisorio). Además, el hecho de que United Airlines Agencia en Chile haya reconocido el error de inmediato y haya restituido al consumidor los valores pagados, fueron circunstancias determinantes para establecer que el error era excusable.

No olvidemos también que el hecho de estar en presencia de un consumidor mucho más informado que el común, como ocurre con el consumidor electrónico, no hace más que evidenciar una contraindicación directa a la buena fe contractual. El actor debió saber, o al menos estar en condiciones de haber sabido, que el precio ofrecido por los pasajes aéreos no era un precio proporcional y justo; no puede aprovecharse de ciertas situaciones declaradas como contingencias por el proveedor para obtener beneficios infundados. Ello es un claro y evidente abuso del derecho.

La jurisprudencia no ha estado ajena a este tema, sin embargo, los criterios utilizados hasta antes de la dictación de la sentencia en comento habían sido diametralmente opuestos a los ya analizados. Así lo vemos de la revisión de las siguientes sentencias dictadas por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago.

La sentencia de fecha 12 de marzo de 2012 (rol P. Local N° 8470-2010) confirmó la sentencia de primera instancia dictada por el Juzgado de Policía Local de Vitacura, que resolvió acoger la querrela infraccional y demanda civil y condenó a la demandada a efectuar la venta y entrega de los productos comprados, previo pago por parte de la demandante del precio erróneo publicitado por la vendedora en su página web. Este es el reconocido caso de la venta de computadores Dell a un precio notoriamente más bajo que lo común. En este caso, el Tribunal de Alzada resolvió que el error en el precio no era justificación suficiente para que el consumidor pudiera eximirse de su obligación de cumplir con lo pactado. Creemos que el razonamiento no fue del todo correcto.

La sentencia de fecha 23 de agosto de 2007 (rol P. Local N° 3721-2007) confirmó la sentencia de primera instancia dictada por el Juzgado de Policía Local de Lo Barnechea, que a su vez condenó al proveedor a resarcir al consumidor que pretendió adquirir un bien a un precio rebajado producto de un error en la publicación del precio. Respecto a esta sentencia parece interesante destacar el voto disidente del Ministro don Juan Cristóbal Mera, que en el año 2007 hizo un análisis mucho más acertado:

Que, entonces, es lo cierto que la denunciada si bien cometió un error en la referida publicación, avisó del mismo a través de una visible Fe de Erratas inserta en el mismo periódico a través del cual circuló la revista "5 Días Casa", por lo que todo el público estaba avisado de la equivocación descrita.

Que tanto así es que el denunciante, señor Carlos San Martín Cami-

ruaga, acompañó a su denuncia copia de la página pertinente de la revista "5 Días Casa" y de la Fe de Erratas respectiva, por lo que debe entenderse que estaba efectivamente enterado de que se trataba de una oferta que contenía un error, yerro que fue rectificado y avisado en el diario "El Mercurio" del día 6 de enero de 2007.

Que el artículo 12 de la ley 19.496 señala que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". Es claro que no se ha infringido esta disposición por parte de la parte denunciada, pues si bien se cometió un error en la oferta publicada en el catálogo tantas veces mencionado, ello fue rectificado en el mismo diario en que dicho catálogo circuló, sin que resulte prudente permitir que un consumidor se aproveche de un yerro de esta naturaleza, oportunamente rectificado, para lograr hacerse con un producto que vale \$2.600.000 pagando sólo \$899.000. Parece a este disidente que tan anómala situación no era la buscada por el legislador a la hora de dictar la normativa de la ley 19.496.

Que, por la misma razón anterior, la persona jurídica denunciada tampoco ha vulnerado el artículo 13 de dicha ley.

Que el artículo 18 de la ley 19.496 expresa lo siguiente: "Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado". Es lo cierto que dicha disposición no está contemplada para el caso de errores manifiestos, como el de autos, sino a conductas de mala fe por parte del proveedor del bien o el servicio, tendientes a engañar al consumidor en el precio de las cosas que ofrece para la venta. Y en la especie se trató, tantas veces lo hemos dicho, de un simple error de transcripción o de imprenta, oportunamente rectificado y publicada dicha rectificación, de modo que imponer una multa a La Dehesa Store Limitada y obligarla a vender al denunciante un bien cuyo verdadero precio es \$2.600.000 en \$899.000, constituye un caso de abuso del derecho por parte de aquél que, en concepto del que disiente, no puede ser amparado por la judicatura.

Con un poco más de claridad en su razonamiento, encontramos la sentencia de fecha 22 de mayo de 2018 (rol P. Local N° 643-2017), que resolvió confirmar

la condena infraccional pero revocar la sentencia de primera instancia dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, que acogió la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por el consumidor. En este caso, el proveedor ofreció un producto con error en el precio, el cual fue adquirido por un consumidor. Al respecto, la Corte razonó de la siguiente forma:

Que en el presente caso, en la oferta de un Smartphone iPhone 6s de 64 GB a un precio de \$45.700, aun actuando como intermediaria, como señala la propia denunciada Aeropost Chile S.A., no resulta posible apreciar que el error en que incurrió al avisar dicho producto haya sido invencible o excusable, pues con la debida diligencia debió percatarse que se ofrecía al precio señalado un producto que tiene un valor comercial más de diez veces superior.

En razón de lo anterior y atendido que el artículo 28 califica de infractor no sólo al que a través de la publicidad induce a engaño -entendido éste en los términos antes expuestos-, sino también al que es capaz de provocar error, cabe mantener la condena infraccional, si bien la cuantía de la multa será rebajada en consideración a la entidad de la infracción.

6. Conclusiones

La protección al consumidor se fundamenta, entre otras razones, por la asimetría en la información que sufre el consumidor. Sin embargo, esta noción queda atrás al concebirlo como una persona “informada y razonable”, tal como ocurre con el consumidor electrónico.

Así se ha sostenido en el conocido comentario de sentencia de los computadores Dell (Barrientos Camus 215), en el cual hace un excelente análisis de un caso muy parecido al que hemos comentado. Indicó que es discutible que el consumidor electrónico sea la parte débil del contrato, porque sabe (o, al menos, está en condiciones de saber) los precios de los productos ofertados. De ese modo, es posible revisar el nivel de información que tenían las partes al momento de contratar y llegar a la conclusión de que el supuesto consumidor disponía de más información al adquirir el producto al precio que aparecía en la página web (Barrientos Camus 220).

De esta forma, cobra real importancia la institución de la buena fe que debe existir en toda relación de consumo y el abuso del derecho que se observa

cuando se extrema una facultad conferida por una norma hasta el límite de la deslealtad (Barros Bourie 633).

En el caso en análisis ha ocurrido precisamente ello, pues el consumidor infringió el deber de informarse de modo responsable de los pasajes aéreos ofrecidos, su precio y las condiciones dadas de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 letra b de la LPDC. Si bien es cierto que las normas de la Ley 19.496 tienen como principal finalidad proteger a la parte más débil de la relación de consumo, que es el consumidor, no es menos cierto que las normas de consumo no pueden pretender establecer un desmedido y excesivo criterio proteccionista al consumidor a costa de infringir criterios transcendentales de justicia, como ocurre con la buena fe contractual.

Acerca del autor

Francisco Calderón.

✉ fcalderonbarbas@gmail.com

Bibliografía

Baraona González, Jorge. “La regulación contenida en la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: un marco comparativo.” *Revista Chilena de Derecho* 41.2 (2014): 381-408. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372014000200002>.

Barrientos Camus, Francisca. “Comentario de jurisprudencia. Sentencia de fecha 12 de Marzo de 2012 Rol 8470-2010 Corte de Apelaciones de Santiago.” *Revista Chilena de Derecho Privado* 18 (2012): 215-222. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722012000100008>.

Barros Bourie, Enrique. *Tratado de responsabilidad extracontractual*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 2006.

Corral Talciani, Hernán. “La responsabilidad por incumplimiento y por productos peligrosos en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.” *Cuadernos de Extensión Jurídica* 12 (2006): 95-110.

Mendoza Alonzo, Pamela. “Introducción al estatuto de la responsabilidad del proveedor.” Morales Ortiz, María Elisa. *Derecho del consumo: Ley, doctrina y Jurisprudencia*. Santiago de Chile: DER, 2019. 63-84.

Orrego Acuña, Juan Andrés. "De la responsabilidad objetiva." 14 de febrero de 2019. <https://www.juanandresorrego.cl/app/download/5567068471/De+la+Responsabilidad+Objetiva.pdf>.