




Isler Soto, Erika.
"Reflexiones desde el Proyecto de Ley
"Sernac te protege"
En las Fronteras del Derecho 3.3321 (2024).
DOI: 10.56754/2735-7236.2024.3321
ISSN: 2735-7236
Este trabajo se publica bajo licencia  4.0
Sección: Notas y ensayos
Fecha de recepción: 06-03-2024
Fecha de aceptación: 11-03-2024

Reflexiones desde el Proyecto de Ley "Sernac te protege"

Reflections about the "Sernac te protege" Bill

Erika Isler Soto

Resumen

El artículo analiza el proyecto de ley conocido como "Sernac te protege" en lo que dice relación con los requisitos que debe cumplir un individuo para ser considerado consumidor, con una especial referencia a la exigencia de onerosidad. Al respecto, se sostiene que la eliminación del "acto jurídico oneroso" de los elementos de la definición de consumidor que contempla la ley 19.496, más que introducir una novedad, corresponde a un reconocimiento de la doctrina de la relación de consumo que ya se venía aplicando con anterioridad. Los beneficios que se derivarían de la aprobación de la nueva propuesta serían ajustar el texto de la ley a su aplicación práctica, otorgarle coherencia interna a la ley, asentar la tutela del consumidor material y acercar la ley 19.496 a las legislaciones foráneas.

Palabras clave: Consumidor; Onerosidad; Contrato de Consumo; Derecho del Consumo.

Abstract

The article analyzes the bill known as "Sernac te protege" in relation to the requirements that an individual must meet in order to be considered a consumer, with special reference to the requirement of onerousness. In this regard, it is argued that the elimination of the "onerous legal act" from the elements of the definition of consumer contemplated in Law 19496, rather than introducing a novelty, corresponds to a recognition of the doctrine of the consumer relationship that had already been applied previously. The benefits derived from the approval of the new proposal would be to adjust the text of the law to its practical application, to give internal coherence to the law, to establish the protection of the material consumer and to bring law 19496 closer to foreign legislations.

Keywords: Consumer; Onerousness; Consumer Contract; Consumer Law.

1 Introducción

La ley 19.496¹ sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC) surge como respuesta a la insuficiencia del derecho común para abordar adecuadamente el vínculo de consumo. En efecto, las relaciones reguladas tradicionalmente por las legislaciones privadas decimonónicas partían de la base de una igualdad que pocas veces se encuentra presente en aquellas que ligan a un proveedor y un consumidor. Los estatutos propios del derecho de consumo, en cambio, contienen reglas y principios destinados a aminorar en la medida de lo posible las diversas asimetrías que, se presume, distancian al profesional del lego.

Con todo, para que un individuo pueda beneficiarse de las particulares prerrogativas que esta normativa confiere, debe necesariamente cumplir los requisitos que la legislación establece para ostentar la calidad de consumidor y que justifican precisamente el establecimiento de una asignación preferente de derechos. El texto actual de la ley incorpora, dentro de los elementos que configuran la noción de consumidor, la celebración de un “acto jurídico oneroso” (art. 1, inc. 2, núm. 1 LPDC) con el proveedor ante quien se requieren ciertas prestaciones o de quien se reclama responsabilidad. Una interpretación literal de la norma, que tuvo amplia acogida durante la primera etapa de vigencia de la LPDC, conllevó a que a una gran cantidad de consumidores que, a pesar de haber sido lesionados en sus derechos a causa de las acciones de un proveedor o de las acciones de por quienes él debía responder, se les negase el amparo concedido por el estatuto regulador de la relación de consumo si es que no habían celebrado un contrato oneroso con el presuntamente responsable.

Advertido dicho panorama, y revisado con más detenimiento el tenor

¹Ley 19.496, establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Publicada el 7 de marzo de 1997. DFL 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, fija texto refundido, coordinado y sistematizado. Publicado el 31 de mayo de 2021. <https://bcn.cl/2pv9x>.

de las disposiciones contenidas en la LPDC, la mayoría de los tribunales de justicia y de los estudiosos del derecho de consumo nacional optaron luego por considerar que la onerosidad mencionada debía entenderse suprimida. No obstante, formalmente en el texto continúa estando presente.

Con fecha 7 de septiembre de 2023, se presentó ante el Congreso Nacional el proyecto de ley denominado “Para mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica” (Boletín 16271-03), conocido mediáticamente como “Sernac te protege”. Dicha propuesta aglutina una serie de reformas a la LPDC, una de las cuales persigue otorgar certeza a la doctrina de la relación de consumo, ya que elimina en el texto de la ley el requisito que con anterioridad se había entendido obsoleto por la vía de la interpretación.

En tal contexto, el propósito de este trabajo² radica en analizar críticamente la técnica por la cual el proyecto persigue mejorar la protección de la persona consumidora; en concreto, en lo que dice relación con los requisitos que debe cumplir un individuo para ser considerado consumidor, con una especial referencia a la exigencia de onerosidad.

La metodología utilizada se tradujo en comparar el régimen actual y la nueva propuesta normativa y analizar las ventajas y desventajas del modelo. Con todo, para cumplir con el objetivo propuesto, el texto se divide en tres partes: en primer lugar, se explica la noción de onerosidad en el derecho de consumo; posteriormente, se revisa el panorama actual y se analiza si la onerosidad es verdaderamente requerida para tener la calidad de consumidor y, en tal condición, beneficiarse de la LPDC; y,

²Se deja constancia que algunas partes de este trabajo fueron publicadas previamente en la columna de mi autoría: “La exigencia de onerosidad en la relación de consumo y proyecto de Ley “Sernac te protege”, disponible en <https://estadodiario.com/columnas/la-exigencia-de-onerosidad-en-la-relacion-de-consumo-y-proyecto-de-ley-sernac-te-protege/>.

finalmente, se analiza la nueva propuesta normativa.

2 La onerosidad en el Derecho de Consumo

Antes de analizar una eventual exigencia de onerosidad como presupuesto para configurar la relación de consumo, se debe precisar que dicho concepto tiene un contenido particular en el derecho de consumo, distinto de aquél que se le otorga en el derecho común. Nuestro Código Civil reconoce la distinción entre el contrato gratuito o de beneficencia y el oneroso³ y explica que el primero “sólo tiene por objeto la utilidad de una de las partes, sufriendo la otra el gravamen” (art. 1440 primera parte), en tanto que el segundo “tiene por objeto la utilidad de ambos contratantes, gravándose cada uno a beneficio del otro” (art. 1440 segunda parte). Del texto de la norma se desprende que el codificador recurre a dos criterios distintos para delimitar la frontera entre uno y otro, a saber: la cantidad de partes que percibe “la utilidad” derivada de la convención y la cantidad de partes que sufre el “gravamen”. Ambos elementos no se identifican, puesto que el primero tiene un contenido económico (quienes se benefician)⁴, mientras que el segundo es netamente jurídico y dice relación con los sujetos que quedan obligados en virtud de la convención. Este último, por lo tanto, alude a otra clasificación distinta de los contratos, que opone los unilaterales (una parte obligada) a los bilaterales (ambas partes obligadas) y que también es recogida por el Código Civil, pero en la disposición inmediatamente anterior (art. 1439 CC).⁵

³Consideraciones históricas acerca de la distinción entre el contrato gratuito y oneroso en el régimen del CC chileno: Leita Álvarez-Salamanca (2015), págs. 85-98.

⁴Para distinguir entre el contrato gratuito y el oneroso se debe utilizar el criterio económico (López Santa María, 1983, pág. 31).

⁵Art. 1439 CC: “El contrato es unilateral cuando una de las partes se obliga para con otra que no contrae obligación alguna; y bilateral, cuando las partes contratantes se obligan

En cambio, la onerosidad del derecho de consumo dice relación con el primero de los criterios señalados: esto es, la utilidad que la convención reporta a las partes. No obstante, en el examen de cuándo ella se produce y para quién, se debe recurrir a ciertas reflexiones particulares.

La primera dice relación con que el beneficio patrimonial en esta ocasión no se pondera únicamente en relación con el contrato celebrado entre las partes de manera aislada, sino que también en consideración al contexto económico en el cual se enmarca. Así, por ejemplo, la venta de un producto a un precio inferior a su costo de producción sería gratuita si se compara únicamente el monto pagado por el consumidor con la avaluación pecuniaria de la cosa que recibió a cambio; pero el resultado es diverso si se incorpora al análisis la necesidad que pudiere tener el proveedor de liquidar *sobrestocks* para liberar espacio físico y así ofrecer productos de una nueva colección que venderá a un mayor costo. Similar situación se puede pregonar respecto de prestaciones gratuitas publicitadas con la esperanza de obtener un provecho comercial posterior, tales como degustaciones de alimentos en locales comerciales, puesta a disposición del público de estacionamientos sin pago, ofrecimiento de tickets de cambio, etc.

Una segunda prevención dice relación con que la retribución que el consumidor otorga al proveedor a cambio de un producto o servicio no necesariamente es dineraria. Así, la reciente Directiva de la Unión Europea 2019/771, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes⁶, aunque exige el pago de un precio para que el usuario pueda invocar las garantías que ella concede (art. 3, núm. 1, inc. 1), agrega que aquél puede consistir en dinero o bien en “una representación digital de valor” (art. 2, núm. 7), la que puede consistir incluso en datos

recíprocamente”.

⁶Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019 relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (CE) núm. 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE.

personales (art. 3, núm 1, inc. 2).

3 ¿Exige la LPDC la onerosidad para que se configure una relación de consumo?

Actualmente, la LPDC define a los consumidores o usuarios como aquellas “personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios” (art. 1, inc. 2, núm. 2, primera parte). Aunque el texto de la disposición transcrita es claro en lo lingüístico, no lo es en lo jurídico, por lo que han surgido distintas formas de interpretarla, a partir de las cuales a su vez se han derivado diversas doctrinas en torno a la determinación del ámbito de aplicación de la LPDC.⁷

3.1 La doctrina del contrato de consumo

Conforme a una primera propuesta, que tuvo una amplia acogida en la primera etapa de vigencia de la LPDC, únicamente quien se ha vinculado con el proveedor en virtud de un acto jurídico oneroso podría ser considerado como verdadero consumidor y, por lo tanto, habilitado para invocar los derechos derivados por tal cuerpo normativo. Los argumentos en los cuales se sustenta esta interpretación son principalmente de texto.

Así, en primer lugar, se defendía una interpretación literal del art. 1, inc. 2, núm. 1, y se exigía que el individuo satisficiera la totalidad de los elementos que la norma menciona para ser considerado un consumidor,

⁷También se ha discutido si las actividades mencionadas en el art. 1, inc. 2, núm. 1, LPDC (“adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”) deben realizarse de manera directa con el proveedor de quien se reclama la responsabilidad. Al respecto: García Ruiz (2022), pp. 1-8.

a saber: ser persona, haber adquirido, utilizado o disfrutado un bien o servicio (del cual además se debe ser el destinatario final) y, desde luego, haber celebrado un acto jurídico oneroso con el proveedor. Quienes no cumplieren con alguno de dichos presupuestos, debían reconducir sus pretensiones a una normativa distinta que, en general, les era menos beneficiosa. Por otra parte, dicha exigencia era coherente con aquella otra contemplada por la misma LPDC para ser considerado proveedor y que dice relación con el cobro de un precio o tarifa (art. 1, inc. 2, núm. 2).⁸

En segundo lugar, se señalaba que el art. 2 fijaba la regla general en cuanto al ámbito de aplicación de la LPDC, la cual estaba constituida en aquel entonces por el acto mixto o de doble carácter (art. 2, letra a, LPDC) (Abeliuk Manasevich, 2008, pág. 96; Fernández Fredes, 1998, pág. 109). Así, en esta época señalaba Jara Amigo que los demás actos (distintos del mixto) constituían meras situaciones de excepción (2006, págs. 32, 58) y, como tales, habían de recibir una interpretación restrictiva.

De ser lo anterior correcto, se tendría por primera consecuencia que únicamente quien ha celebrado un contrato con el proveedor (el llamado “consumidor jurídico”) podría ser considerado un consumidor a la luz de la LPDC, y quedaría excluido de su amparo el “consumidor material”. Con todo, la tesis es aún más restrictiva, puesto que no cualquier negocio jurídico habilitaría para ser considerado un consumidor, sino que únicamente los onerosos. Los gratuitos, por lo tanto, no conducirían a una relación de consumo: “si se obtiene un producto a título gratuito, no nos encontramos frente a un consumidor” (Sandoval López, 2004, pág. 39).

⁸Art. 1 inc. 2 N° 2 LPDC: “Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”.

3.2 Críticas a la doctrina del contrato de consumo: una reseña

La doctrina de la relación de consumo comenzó paulatinamente a perder apoyo al formularse las críticas que a continuación se señalan.

3.2.1 El fracaso normativo de la definición de consumidor

Un primer grupo de críticas dice relación con el reconocimiento de que la técnica utilizada por el legislador consumeril para definir al consumidor o usuario era defectuosa. Se acusó entonces que la exigencia de celebrar un negocio jurídico oneroso generaba una falta de coherencia interna⁹, tanto en lo que dice relación con la propia disposición que la reconocía (el art. 1, inc. 2, núm. 1, LPDC), como con el resto de la LPDC.

a) Consumidor jurídico y consumidor material en el art. 1, inc. 2, núm. 1 LPDC Se distingue en el derecho de consumo el consumidor jurídico del material. El primero corresponde a aquel individuo que efectivamente ha celebrado un contrato de consumo con el proveedor, sea que haya adquirido el producto para sí o bien para cederlo a un tercero no contratante. Tal sería el caso del comprador en la compraventa de consumo (Barrientos Camus, 2009, pág. 135; Barrientos Camus, 2016, pág. 41). El segundo, en tanto, es aquel que disfruta o utiliza efectivamente la prestación (Barrientos Camus, 2009, pág. 137), con independencia de si la ha obtenido producto de una convención celebrada directamente con un proveedor o no.

Si se analiza detenidamente el art. 1, inc. 2, núm. 1, habrá de deducirse que la norma reconoce ambas modalidades. En efecto, el concepto

⁹Uno de los fracasos normativos, según Fuller, se presenta cuando se dictan normas jurídicas contradictorias (1967, pág. 49).

normativo de consumidor permite que sea considerado como tal quien adquiera, utilice o disfrute, como destinatario final, bienes o servicios. La incorporación de la conjunción “o” entre las diversas actividades que puede realizar un individuo para ser considerado usuario indicaría que ellas no son copulativas, sino que incluso eventualmente alternativas. La primera se atribuiría al consumidor jurídico, en tanto que las dos últimas al material, sea que este último se identifique o no con el primero. A consecuencia de lo anterior, la exigencia a todo evento de la celebración de un contrato de consumo para que un individuo pueda ser considerado un consumidor a la luz de la LPDC, mencionada en la primera parte de la norma, colisiona con el texto que le sigue y que enuncia las diversas actividades que puede realizar un usuario.

Por otra parte, aun de considerarse que la “utilización” o “disfrute” de una prestación de consumo se entiende para aquellos casos en que efectivamente se ha contratado con el proveedor (lo cual a mi juicio no es correcto), la norma no es armónica con el resto de la ley.

b) La contradicción entre la definición de consumidor y el resto de la Ley Una interpretación literal de la definición contenida en el art. 1, inc. 2, núm. 1, LPDC no sería coherente con disposiciones e instituciones consagradas en el resto de este cuerpo normativo.

b.1. Infracciones sin contrato y prestaciones gratuitas La exigencia del acto jurídico oneroso como presupuesto para configurar la relación de consumo tampoco podría explicar infracciones sancionadas en la misma LPDC que no requieren de contrato alguno o que incluso presuponen que aquel no se ha celebrado. Un ejemplo claro lo encontramos en la negativa injustificada a contratar (art. 13) y las discriminaciones en cuanto al acceso a lugares de consumo (art. 3, letra d). Similar situación se presenta respecto de la falta de exhibición del precio (art. 30) y, en general,

en el incumplimiento de los deberes de información precontractuales (arts. 14, 28 B, 29, 35, etc.) o la emisión de publicidades ilícitas (arts. 28, 33, etc.). Tampoco se requiere de contrato para sancionar el desconocimiento de la oferta (art. 12) o la lesión de la dignidad del consumidor por parte de sistemas de seguridad (art. 15). Por otra parte, la LPDC reconoce expresamente la posibilidad de que prestaciones gratuitas puedan ser consideradas como objeto de relaciones de consumo, tal como ocurre con los estacionamientos que no han sido de pago (arts. 15 A y 15 B).

Una eventual interpretación por la cual se considerase que tales serían contravenciones aisladas que constituyen excepciones a una regla general (en su momento se la situó en el contrato mixto: Abeliuk Manasevich, 2008, pág. 96; Jara Amigo, 2006, págs. 32, 58; Fernández Fredes, 1998, pág. 109), a mi juicio no sería acertada. Lo anterior por cuanto ello implicaría dejar en la indefensión a aquellos sujetos que han sufrido daños en su vinculación con un proveedor sin haber llegado a contratar, atentando en contra de la justicia que debiera trasuntar detrás de la aplicación de la LPDC. Tal sería el caso de lesiones a la integridad en dependencias de locales comerciales (caídas por objetos en el suelo, electrocución al tocar electrodomésticos, etc.), publicidades abusivas, entre otras. Adicionalmente, los casos que podrían cobijarse bajo las supuestas “excepciones” podrían ser tantos que no sería posible considerarlos supuestos aislados, como se ha señalado con anterioridad. Si se observa el texto de la ley con detenimiento, se advertirá que las infracciones sin contrato son bastantes más que las que a simple vista pudieren reconocerse.

b.2 Las potestades judiciales del Sernac Tampoco explica la doctrina del acto jurídico oneroso las potestades judiciales del Sernac, por las cuales la institucionalidad puede solicitar una condena infraccional aun en ausencia de daño a un consumidor si se ve vulnerado el interés general o supraindividual de la sociedad.

Asimismo, esta interpretación literal pareciera acercarse a una variante positivista que niega la posibilidad de obtener principios jurídicos a partir de una generalización de supuestos típicos contenidos en la misma ley, como sería el caso.

3.2.2 La doctrina del contrato de consumo puede conducir a resultados injustos

Finalmente, se ha reprochado a esta teoría que resta justicia a un estatuto que nació, en gran medida, para neutralizar desigualdades materiales que colisionaban con dicho principio general del derecho. En efecto, de ser correcta la premisa señalada, únicamente el consumidor jurídico quedaría amparado por la LPDC, y sería excluido de ello el consumidor material que, habiendo disfrutado de un producto o servicio, no había pagado un precio por ello. Tal sería el caso, como se adelantó, de quienes han sufrido robos o daños en estacionamientos gratuitos o accidentes dentro de un local comercial, se han intoxicado por degustaciones de alimentos defectuosos, etc.

3.3 La doctrina de la relación de consumo

Atendida la anacronía y falta de coherencia interna de la interpretación por la cual se exigía el “acto jurídico oneroso”, es que tanto los pronunciamientos judiciales como las opiniones de los juristas comenzaron paulatinamente a mutar, hasta que en la actualidad la amplísima mayoría de ellos rechaza su procedencia y se ha decantado con fuerza por la tesis de la “relación de consumo” como criterio de aplicabilidad de la LPDC.¹⁰

¹⁰ Adhieren la tesis de la relación de consumo Baraona González (2019, pág. 20), Cárdenas Bustamante (1999, págs. 69-70), Fernández Fredes (1998, págs. 107-126), Isler Soto (2010, págs. 97-126), Momberg Uribe (2004, págs. 41-62), Momberg Uribe (2013a, págs. 66-76), Momberg Uribe (2013b, pág. 3 y ss.), Momberg Uribe (2013c, págs. 77-83), Pinochet Olave

Con todo, esta nueva doctrina, además de sustentarse en las críticas a la tesis del contrato oneroso ya reseñadas, se fundamenta en los siguientes otros argumentos.

3.3.1 La ampliación del ámbito de aplicación de la LPDC

La invocación del art. 2 LPDC como la norma que instauraría un régimen objetivo de responsabilidad sustentado en el contrato de consumo, perdió fuerza con la entrada en vigencia de la ley 19.955¹¹, cuyo texto tenía como uno de sus principales fundamentos y objetivos ampliar la eficacia normativa de la LPDC. Por tal razón, reemplazó el antiguo encabezado de la norma (art. 2), que efectivamente se inclinaba hacia un catálogo taxativo de casos, y enuncia que “Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor” (art. 2, encabezado, texto original), seguido de otros supuestos a los cuales se les atribuía un carácter excepcional. No obstante, la redacción fue reformada, como se indicó, en el año 2004, luego de que la mencionada ley 19.955 eliminara la voz “sólo” de la disposición y sustituyese el encabezado completo por otro que le otorgaría a la numeración de casos una impronta meramente enunciativa: “Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley” (art. inc. 1 LPDC). A partir de entonces, el acto mixto dejó de ser un requisito de aplicabilidad de la LPDC (tampoco hoy en día se lo reconoce como regla general: Momberg Uribe, 2004, págs. 41-62) para ser una de las varias fuentes que pueden dar origen a una relación de consumo.

(2011, págs. 343-367), Olayo Flores (2018, pág. 55) y López Díaz (2018, pág. 99).

¹¹Ley 19.955, modifica la ley n° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. Publicada el 14 de julio de 2004. <https://bcn.c1/2paoy>.

3.3.2 El propósito de la LPDC

El inciso primero del art. 1 puede también ser invocado para defender la procedencia de la tutela, tanto del consumidor contractual como del extracontractual. En efecto, dicha norma señala que la LPDC “(...) tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias” (art. 1, inc. 1, LPDC). Como se puede apreciar, se alude a las “relaciones entre proveedores y consumidores” como una de las finalidades de la ley, lo que reforzaría la tesis de la relación de consumo.

Se ve favorecida esta interpretación por la ubicación que recibe esta disposición, esto es, encabeza no sólo todas las definiciones básicas (art. 1, inc. 2), incluyendo las de “consumidores” y “proveedores”, sino que en general todo el estatuto que instaura los derechos de los consumidores. El contexto normativo en el cual se sitúa esta declaración, por lo tanto, le imprime una función exegética y programática a la luz de la cual debe leerse el ordenamiento de consumo completo.

3.3.3 La posición de garante y la responsabilidad infraccional

En tercer lugar, Mendoza Alonso ha señalado que la LPDC instituye al proveedor en un garante de la calidad y seguridad en el consumo, por lo que pone de su cargo deberes generales de cuidado (2019, pág. 66), los cuales, una vez infringidos, darían origen a la responsabilidad extracontractual del proveedor (2019, pág. 69). Ello explicaría no sólo los efectos civiles de la contravención a la LPDC, sino que también los infraccionales (2019, pág. 69), los cuales no requieren necesariamente de la celebración de un contrato oneroso.

3.4 La propuesta normativa

Aunque hoy en día la exigencia de celebrar un acto jurídico oneroso se encuentra superada ampliamente, su presencia en la norma continúa incomodando. Primero, porque no se ajusta al sistema interno de la ley 19.496 y, segundo, porque mantiene el riesgo de que un intérprete pudiera proponer revivir el sentido que en sus inicios se le otorgó.

Una de las propuestas del proyecto de ley contenido en el Boletín 16271-03 (mencionado antes) precisamente consiste en suprimir la alusión a la onerosidad en el art. 1. La norma en su eventual nueva redacción definiría entonces a los consumidores usuarios como aquellas “personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios” (art. 1, inc. 2, núm. 2, primera parte, propuesta de reforma de la LPDC).

Como se desprende de lo anteriormente señalado, la aprobación de dicha modificación, más que introducir una gran novedad en la LPDC, en realidad constituiría un reconocimiento de la (a mi juicio) acertada doctrina que ya se venía aplicando desde hace mucho tiempo. De esta manera, un primer beneficio que se derivaría de aquello es el ajuste del texto de la ley a su aplicación práctica, diluyendo el riesgo de incongruencias entre las normas promulgadas y su verdadera administración.¹²

Una segunda virtud consistiría en que otorgaría, además, coherencia interna a la LPDC, tanto en lo que dice relación con el art. 1 como con el resto de su articulado, la que se había visto amenazada por la inclusión del “acto jurídico oneroso” en la definición de consumidor.

En tercer lugar, la reforma asentaría la tutela del consumidor material y la asimilaría con la del consumidor jurídico, y de esta manera diluiría las dudas que pudieren surgir respecto del resguardo del primero. Se

¹²Uno de los fracasos normativos, según Fuller, se presenta cuando existe falta de congruencia entre las reglas conforme se promulgaron y su verdadera administración (1967, pág. 49).

evitaría, por lo tanto, el riesgo de discriminación que pudiese sufrir quien ha disfrutado de un bien sin haber contratado, por la cual podría ver amenazada la satisfacción de sus legítimas pretensiones.

Finalmente, el texto propuesto acerca nuestro sistema a las legislaciones foráneas, las cuales no sólo omiten una exigencia de este tipo¹³, sino que además muchas veces expresan que se puede ser considerado consumidor aun en virtud de prestaciones gratuitas.¹⁴

Bibliografía

Abeliuk Manasevich, R. (2008). *Las obligaciones. Tomos 1 y 2* (5ta ed.). Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

Baraona González, J. (2019). Concepto, autonomía y principios del derecho del consumo. En M. E. Morales Ortiz, & P. Mendoza Alonso, *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia* (págs. 1-24). Santiago: DER Ediciones.

Barrientos Camus, F. (2009). Algunos comentarios sobre la noción de consumidor en la ley y en la jurisprudencia. *Temas de Derecho*, 133-143.

¹³Art. 3 N° 1 LGDCU, España: “A efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión (...)”. Art. 5 N° 3, Estatuto del Consumidor, Colombia: “Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario”. Art. 4.1.1. CPDC, Perú: “Consumidores o usuarios: Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional (...)”.

¹⁴Art. 1 Ley 24.240, Argentina: “(...) Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa (...)”.

DOI: 20.500.12743/789

Barrientos Camus, F. (2016). *La garantía legal*. Santiago: Thomson Reuters.

Cárdenas Bustamante, M. (1999). Análisis jurídico de la Ley de Protección al Consumidor. *Revista de Derecho de la Universidad Austral de Chile*, 10, 69-74. Obtenido de <http://revistas.uach.cl/index.php/revider/article/view/2941>

Fernández Fredes, F. (1998). Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones. *Perspectivas en Política, Economía y Gestión*, 1(2), 107-126.

Fuller, L. (1967). *La moral del Derecho*. Ciudad de México: Editorial F. Trillas.

García Ruiz, K. (2022). Servicios de delivery y protección al consumidor. *En las Fronteras del Derecho*, 1-8. DOI: 10.56754/2735-7236.2022.2818

Isler Soto, E. (2010). La relación de consumo como criterio de aplicabilidad del Derecho de Protección del Consumidor. *Revista de Derecho de la Empresa*(23), 97-126.

Jara Amigo, R. (2006). Ámbito de aplicación de la Ley chilena de protección al consumidor: Aplicación de la Ley 19.496 y modificaciones de la Ley 19.955. *Cuadernos de Extensión Jurídica*(12), 21-58. Obtenido de <https://www.uandes.cl/cuadernos-de-extension/>

Leitao Álvarez-Salamanca, F. (2015). Los conceptos de onerosidad y gratuidad en el Código Civil chileno. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*(45), 85-98. DOI: 10.4067/S0718-68512015000200003

López Díaz, P. (2018). Por una modulación reequilibradora del ámbito de aplicación subjetivo de la Ley 19.496: su expansión a las tratativas preliminares y al período de prueba del bien o producto y su improcedencia frente al abuso del consumidor. *Revista de Derecho Universidad de Concepción*(244), 91-127. DOI: 10.4067/S0718-591X2018000200091

López Santa María, J. (1983). Las clasificaciones de los contratos formuladas en los artículos 1440 y 1441 del código civil chileno. *Contratos*

gratuitos y onerosos, conmutativos y aleatorios. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*(7), 31-46. Obtenido de <https://www.rdpucv.cl/index.php/rderecho/article/view/101>

Mendoza Alonso, P. (2019). Introducción al estatuto de la responsabilidad del proveedor. En M. E. Morales Ortiz, & P. Mendoza Alonso, *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia* (págs. 63-84). Santiago: DER Ediciones.

Momberg Uribe, R. (2004). Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. *Revista de Derecho de la Universidad Austral de Chile*, 17, 41-62. DOI: 10.4067/S0718-09502004000200002

Momberg Uribe, R. (2013a). Artículo 2°. Actos sujetos a la disposición de la ley. En I. De la Maza, & C. Pizarro (Edits.), *La protección de los derechos de los consumidores* (págs. 66-76). Santiago: Editorial Thomson Reuters.

Momberg Uribe, R. (2013b). Artículo 1° N°1. Definición consumidores o usuarios. En I. De la Maza, & C. Pizarro (Edits.), *La protección de los derechos de los consumidores* (págs. 3-16). Santiago: Editorial Thomson Reuters.

Momberg Uribe, R. (2013c). Artículo 2° bis. Exclusión actividades con regulación especial. En I. De la Maza, & C. Pizarro (Edits.), *La protección de los derechos de los consumidores* (págs. 77-83). Santiago: Editorial Thomson Reuters.

Olayo Flores, F. I. (2018). Ámbito de aplicación de la Ley de Protección de los derechos del consumidor, según la calidad de consumidor y proveedor como único requisito. En H. Carrasco Blanc (Ed.), *Estudios de Derecho del Consumidor* (págs. 53-64). Santiago: Editorial Rubicón.

Pinochet Olave, R. (2011). Delimitación material del Derecho del Consumo: Evolución de la noción de consumidor en la doctrina nacional. En *Estudios de Derecho Comercial* (M. F. Vásquez Palma, Trad., págs. 343-367). Santiago: Abeledo Perrot.

Sandoval López, R. (2004). *Derecho del Consumidor*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

Agradecimientos

Este trabajo forma parte del proyecto ANID Fondecyt Regular Folio N°1230883, “El desajuste de la morosidad del consumidor y las instituciones que giran en torno a ella. Por su reordenación a partir del préstamo responsable y su vinculación con los otros principios regulados en materia de cobranza extrajudicial”, en el cual la autora es coinvestigadora.

Acerca de la autora

Investigadora, Instituto de Investigación en Derecho, Universidad Autónoma de Chile, Santiago de Chile, Chile. Abogada; Licenciada

en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile. Licenciada en Estética, Pontificia Universidad Católica de Chile. Magíster en Derecho, mención Derecho Privado, Universidad de Chile. Magíster en Ciencia Jurídica, Pontificia Universidad Católica de Chile. Magíster en Estudios Avanzados en Historia del Arte, Universidad de Salamanca. Doctora en Derecho, Pontificia Universidad Católica de Chile. ✉ erika.isler@uautonoma.cl 📞 0000-0002-2545-9331