

**AÑO 1997 / Nº 202**



# GACETA JURIDICA

## **COMITE DE REDACCION**

### **DIRECTOR**

Prof. Mario Verdugo Marinkovic

### **SUBDIRECTOR**

Prof. Domingo Hernández Emparanza

### **REPRESENTANTE LEGAL**

Prof. Mario Verdugo Marinkovic

## **COLABORADORES PERMANENTES**

Juan Bustos Ramírez

*(Prof. Derecho Penal U. de Chile)*

José Luis Cea Egaña

*(Prof. Derecho Constitucional  
U. Católica de Chile)*

Sergio Dunlop Rudolffi

*(Prof. Magister Derecho Judicial U. de Chile)*

Rafael Gómez Balmaceda

*(Prof. Derecho Comercial U. de Chile  
y U. Diego Portales)*

Germán Hermosilla Arriagada

*(Ministro I. Corte de Apelaciones P.A.C.)*

Carlos Künsemüller Loebenfelder

*(Prof. Derecho Penal U. de Chile)*

Marcos Libedinsky Tschorne

*(Ministro Corte Suprema)*

Rolando Pantoja Bauzá

*(Prof. Derecho Administrativo U. de Chile)*

Hugo Pereira Anabalón

*(Prof. Derecho Procesal U. de Chile)*

Arturo Prado Puga

*(Prof. Derecho Comercial U. de Chile)*

José Quezada Meléndez

*(Prof. Derecho Procesal)*

Lautaro Ríos Alvarez

*(Prof. Derecho Constitucional U. de Valpo.)*

Manuel de Rivacoba y Rivacoba

*(Prof. Derecho Penal U. de Valpo.)*

Jaime Rodríguez Espoz

*(Ministro I. Corte de Apelaciones de Valpo.)*

Ricardo Sandoval López

*(Prof. Dº Comercial U. de Concepción)*

Alejandro Silva Bascuñán

*(Prof. Derecho Constitucional U. Católica)*

Eduardo Soto Kloss

*(Prof. Derecho Administrativo U. de Chile)*

Rodrigo Ugalde Prieto

*(Prof. Derecho Tributario U. Diego Portales)*

Manuel Vivanco Cisternas

*(Prof. Derecho del Trabajo U. de Chile)*

ISSN 0716 - 7938

Fanor Velasco 16. Mesa Central Fono: 6955770 • Fax: 6986610. Santiago de Chile

# DOCTRINA ESTUDIOS NOTAS Y COMENTARIOS

## ALGUNOS COMENTARIOS SOBRE LA LEY DE PROTECCION DE LOS DERE- CHOS DE LOS CONSUMIDORES

FRANCISCO PFEFFER URQUIAGA  
*Profesor de Derecho Económico, Universi-  
dad Central de Chile*

### I. ANTECEDENTES SOBRE LA TRAMITA- CION DEL PROYECTO DE LEY

El 5 de junio recién pasado entraron en vigencia las disposiciones de la ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, y que lleva el número 19.496. Con ello culminó un largo proceso de tramitación legislativa que se inició el 21 de agosto de 1991 por Mensaje que S.E. el Presidente de la República dirigiera al H. Congreso Nacional.

Con su entrada en vigencia quedaron derogadas todas las disposiciones de la ley N° 18.223, de 1983, salvo los artículos 5° y 13, que por mandato del artículo 2° transitorio mantendrán su vigencia.

Este nuevo esfuerzo legislativo de protección a los derechos del consumidor viene a sumarse a los muchos intentos que desde antiguo diversos gobiernos han tratado de materializar. A vía ejemplar, podríamos mencionar el decreto ley N° 520 de 30 de agosto de 1932 que creó un Servicio denominado Comisariato de Subsistencias y Precios, el que tenía como función principal asegurar a los habitantes de la República las más convenientes condiciones económicas de vida,

para lo cual este Servicio constataba los precios y calidad de los artículos de primera necesidad y de uso o consumo habitual. Luego, mediante el decreto supremo N° 1.262, de 30 de diciembre de 1953, se fijó el texto refundido del decreto ley mencionado, reemplazándose la antigua denominación del Servicio por el de Superintendencia de Abastecimientos y Precios. A este organismo estatal se le entregaron, entre otras funciones, las relativas a estudio de costos de bienes o servicios declarados esenciales o de primera necesidad, la fijación de precios en determinadas circunstancias, la de combatir la especulación, el acaparamiento y la negación de venta de bienes y artículos sometidos a control.

Con motivo de la dictación del decreto con fuerza de ley N° 242, de 30 de marzo de 1960, que aprobó la Ley Orgánica de la Dirección de Industria y Comercio, los dos cuerpos legales antes comentados quedaron derogados. Se creó, en virtud de este nuevo decreto con fuerza de ley, la Dirinco, con dependencia del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y se le dio el carácter de sucesor legal de la ex Superintendencia de Abastecimientos y Precios. A su vez, se le entregó, entre otras, la función de realizar estudios sobre costos, precios, abastecimientos y mercados, y la de adoptar y proponer las medidas adecuadas para asegurar la atención de las necesidades nacionales en materia de consumo.

Con el advenimiento del gobierno militar se dictó el decreto ley N° 280, de 24 de enero de 1974, que se denominó de "delito econó-

mico", al tipificar y castigar con penas de presidio un sinnúmero de conductas estimadas como contrarias a los derechos del consumidor y al objetivo "de restauración económica del país". (1)

Finalmente, se dictó la ley N° 18.223, de fecha 10 de junio de 1983, que declaró como contrarias a los derechos de los consumidores la ejecución de casi las mismas conductas a que se refería el decreto ley N° 280 de 1974. Es así como bajo la vigencia de este cuerpo legal era lesivo para los derechos de los consumidores, entre otros, el fraude en venta de productos o mercaderías o en la prestación de un servicio; el cobro de precio superior al exhibido; la negativa injustificada de venta de un bien o prestación de un servicio; la no exhibición o publicidad de precios de artículos, productos o servicios; la negativa injustificada a proporcionar servicio técnico y repuestos; la no rotulación de bienes o servicios o la rotulación con error; la suspensión injustificada de un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, y la falsedad en la promoción de venta de bienes o servicios. No obstante la relativa similitud en la tipificación de las conductas, este último texto legal relajó las sanciones con que éstas eran reprimidas al cambiar todas las penas de presidio por la de multas, salvo el caso del inciso 2° del artículo 6°.

En la explicación de motivos que consta en el Mensaje que S.E. el Presidente de la República dirigiera al H. Congreso Nacional,

---

(1) Las conductas que este cuerpo legal tipificó como delitos son las de defraudación en la venta de productos o mercaderías; la de cobrar precios superiores al fijado por la autoridad o por el organismo competente; la negativa injustificada de venta; la de acaparamiento y ocultamiento de bienes. La facultad para investigar las infracciones a estas normas se le entregó, conjuntamente con otro cúmulo de atribuciones, a la Dirección de Industria y Comercio.

se indican las graves deficiencias que presentaba la legislación que el proyecto pretendía corregir. Entre ellas, destaca la percepción por la autoridad de que la legislación no estaba cumpliendo adecuadamente con su finalidad de proteger efectivamente los derechos del consumidor, razón por la cual era su deber propender a la creación de un cuadro normativo que corrigiera las graves falencias de la norma legal en vigencia, en cuanto ella:

- carecía de canales expeditos para recibir y atender reclamos por parte de consumidores que han sido afectados en sus intereses y no era capaz de generar información oportuna y adecuada, circunstancia que al decir de la autoridad, "provoca gran desconfianza del consumidor hacia el productor, distribuidor o comerciante";

- era insuficiente para regular la relación de consumo entre productor, distribuidor y usuario y para dirimir controversias entre los mismos;

- carecía de normas sobre control ante la responsabilidad por productos defectuosos y riesgosos;

- no contemplaba normas que regulen los contratos de adhesión que se emplean en el comercio a crédito, y

- carecía de normas legales que regulen la publicidad comercial.

De allí que el proyecto aspira a que el Estado sea quien proporcione el marco jurídico normativo necesario para la defensa del consumidor, entregándole los elementos y el instrumental adecuado que le permita una protección eficaz ante los eventuales abusos monopólicos de parte de proveedores de bienes y servicios, de los perjuicios de una publicidad engañosa, de la discriminación injustificada de precios o condiciones de venta, de la carencia de información o de una calidad inadecuada. Para ello se promueve la creación de un ambiente que vaya en defen-

sa del consumidor, mediante la generación de organismos e instrumentos que reciban responsablemente las denuncias hechas por éste en cuanto a calidad, precio, composición de bienes y servicios de uso significativo para la población y que, a su vez, produjeran daños ya sea económico, físico o moral a los consumidores.

Se insistió por todos los representantes del sector Gobierno que la iniciativa propuesta busca principalmente adecuar la legislación a los tiempos que vive el país dentro de una economía social de mercado pero, también, con una participación del Estado que haga presente su presencia reguladora y subsidiaria (2). En ese contexto, se dijo, busca proteger al consumidor entregando un marco que sirva de referencia para que estos mismos se interesen en defender sus derechos, lo que constituye una novedad en relación con la legislación en vigencia, la que se centra fundamentalmente en tipificar conductas que constituyen infracciones y su sanción. Se insistió en que se busca, sobre todo, fortalecer el rol activo que debe cumplir el consumidor en una economía de mercado, ya que no se puede entender al consumidor como sujeto pasivo, dejando claramente establecido que el Estado juega un rol subsidiario en la materia y no un rol principal.

En un contexto de globalización de los mercados y de una creciente integración económica —que cada día hará más aconsejable promover el desarrollo del sector exportador—, se dijo que el proyecto pretendía incorporar las normas vigentes en los mercados extranjeros ya que, si esos mercados tienen una legislación de protección a lo

que consumen o usan sus habitantes, cuanto más debiera también tenerla nuestro país para que el sector productor y exportador incluya esas exigencias en sus artículos y que, una vez que éstos ingresen en esos mercados no se encuentren con limitaciones que hagan difícil su comercialización o rechazo. Es importante, se dijo, que al perfeccionar nuestras normas internas, también se incluyan estas otras que se vinculan con un mercado exterior determinante para la economía nacional. (3)

(3) La legislación comparada respecto a la protección de los consumidores es rica y abundante. En el transcurso del tiempo, diversos países han considerado en su legislación normas que protegen y regulan las relaciones existentes entre producción y consumo. Estas han ido de un proteccionismo estatal casi absoluto a otras que sólo entregan disposiciones generales y más bien se limitan a legislar en el sentido de que sean órganos autónomos los que tengan atribuciones de fiscalización en esta materia, en especial, para proporcionar información y apoyo al consumidor respecto de la composición, cualidades y grados de realización de los bienes y servicios de consumo.

Cabe destacar algunos esfuerzos hechos por países que han caminado en el sentido de entregar normas que vayan a educar al consumidor. En los Estados Unidos de Norteamérica, en 1896 se creó la Oficina Nacional de Asuntos del Consumidor; en 1907, la Administración para las Drogas y Alimentos; en 1929, se creó la Fundación de Consumer's Research y en 1936 la Consumer's Union. En Gran Bretaña, en 1957 se fundó Shopper's Guide por el Consumer Advisory Council de la British Standards Institution. Asimismo, en España, Alemania Federal, Portugal, Venezuela y México se han dictado normas en este sentido. otra experiencia ha sido el "Ombudsman de los Consumidores" creado en 1971, en Suecia. En 1970, el Gobierno de Francia estableció el Instituto Nacional del Consumo, con el objeto de asistir e informar a las asociaciones de consumidores que existían en ese país desde 1939, aproximadamente.

La Organización de las Naciones Unidas también ha desempeñado un papel protagónico en estas

(2) La iniciativa legal consagra como principios relevantes:

- Elección libre del bien o servicio a consumir.
- Información veraz y oportuna sobre estos bienes y servicios disponibles en el mercado.
- Trato equitativo y no discriminatorio.
- Reparación adecuada y oportuna en caso de incumplimiento por parte del proveedor.

La iniciativa de ley destinada a promover este nuevo cuadro normativo en que destaca un mayor protagonismo regulador del Estado, contó con la oposición de importantes sectores políticos y empresariales.

En síntesis, se dijo por ellos que el mercado y la competencia son los mejores elementos de protección a los consumidores y que en el país existe una legislación abundante que reglamenta varios de los aspectos que aborda el proyecto de ley en cuestión, como ser la relativa a servicios eléctricos, agua, combustibles, salud; que al existir otra norma legal podrían crearse situaciones de confusión en su aplicación y, también, mayo-

### Continuación Nota (3)

materias. El Consejo Económico y Social en 1977 solicitó al Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas que se preparara un estudio que consultase normas sobre protección de los consumidores. Resultado de esta gestión son las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General del Organismo Internacional el 9 de abril de 1985, que resultan vinculantes para nuestro país, al haber concurrido con su firma al acuerdo adoptado por la Asamblea General mencionada. Estas normas propician que los países reunidos en las Naciones Unidas, a su vez, estimulen y concreten en sus legislaciones internas, principios que busquen:

- La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad.
- La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.
- El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual.
- La educación del consumidor.
- La posibilidad de compensación efectiva al consumidor.
- La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

res destinaciones de recursos por parte del Estado para atender similares funciones. se insistió en que no es efectiva la afirmación de que es necesario proteger al consumidor, ya que éste frente al sector productor se encontraría en desventaja; en la práctica, los consumidores se unen entre sí, por lo que no existirá una situación de desigualdad y que, además, la diferencia de intereses entre los dos sectores no significa una pugna entre ambos.

En la discusión general del proyecto, se formularon objeciones dirigidas fundamentalmente a precisar lo innecesario que sería su dictación al existir ya una legislación que regula la materia, la que podría perfeccionarse y actualizarse conforme a las nuevas tendencias de la economía que vive el país. Se manifestaron como aprehensiones que un cuerpo legal tan reglamentado podría distorsionar el mercado y caer en excesos.

Se hizo presente que la economía social de mercado que se aplica hoy en el país, posibilita por sí sola al consumidor para elegir lo que el mercado le ofrece pudiendo optar por aquellos productos que entregan mayor información y que explican con mejor claridad los componentes que forman parte del producto o servicio y desechando, en cambio, aquellos otros que no cumplen estas condiciones. Se expresó, al respecto, que la libertad de elección de que dispone hoy el consumidor constituye una herramienta que, bien empleada, hace innecesario que el Estado se convierta en regulador de este mercado.

Respecto a la exigencia que le impone al productor, distribuidor o comerciante de entregar una buena información del producto o servicio, se anotó que éste tiene un costo que podría convertirse en aumento del valor del producto que lo terminará pagando el consumidor, último componente de esta cadena económica, el que podría llegar a perder esa libertad para elegir lo que le ofrece el mercado, con lo que se perderían, en gran parte, los postulados que motivan la iniciativa legal en comento.

También se argumentó, con respecto a lo innecesario que sería esta legislación, que existen diversos cuerpos legales, como ser el Código Sanitario, la Ley Antimonopolios, la Ley de Bancos, y la misma ley N° 18.223, que establecen normas de protección al consumidor, todo lo cual podría contraponerse con la que hoy se estudia.

Se expresó, asimismo, que al establecer normas de mayor control o fiscalización del mercado y de la información por parte del Estado, este costo trae consigo una mayor burocracia. Se propicia, en cambio, que los servicios del Estado, que hoy se preocupan de la materia, se interesen en programas de educación de los consumidores y den a conocer los derechos de éstos, sin necesidad de tener que volver a legislar sobre la materia.

Esta confrontación de ideas —más bien, de visión sobre las funciones del mercado y sus efectos en los derechos del consumidor—, fue la tónica presente en toda la tramitación del proyecto de ley.

## II. AMBITO DE APLICACION DEL NUEVO TEXTO LEGAL

En los artículos 1° y 2° queda delimitado el ámbito de aplicación del nuevo texto legal. (4)

Se señala que la ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el pro-

(4) Vale la pena recordar que bajo la vigencia de la ley N° 18.223 de 1983, la delimitación del campo de aplicación de ley quedó sujeta a un criterio cuantitativo. En efecto, el artículo 1° del citado texto legal, expresamente señalaba que el umbral punitivo de la ley quedaba restringido a la defraudación en la venta o en la prestación de un servicio por un valor de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales.

cedimiento aplicable. Para tales efectos y constituyendo una novedad en nuestro medio normativo, se aventura la nueva ley dando un conjunto de definiciones de conceptos de aplicación general, tales como el de "consumidor", "proveedor", "información básica comercial", "publicidad", "anunciante", "contrato de adhesión", "promociones" y "oferta".

No son aplicables, las disposiciones de la nueva ley a las relaciones de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios que se presenten entre proveedores o directamente entre consumidores.

Ello, en conjunto con la definición que el mismo artículo 1° da de consumidor, refuerza la idea de que la nueva ley sólo protege al consumidor final, y no al productor que participa en la cadena productiva adquiriendo factores de producción, quienes tendrán que recurrir, en el evento de algún conflicto, a las disposiciones de la ley general.

Tampoco se aplican las normas de la nueva ley a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o servicios realizadas sin habitualidad, aunque por ellas se hubiere pagado un precio. Si hay o no habitualidad en la actividad del proveedor —circunstancia que determina la aplicación de las normas y procedimientos de la ley—, es una cuestión de hecho que en cada oportunidad tendrá que calificar el tribunal.

En el artículo 2° se indica que sólo quedarán sujetos a las disposiciones de la 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.

Se altera el criterio cuantitativo vigente en la ley N° 18.233, en cuanto a que el nuevo texto legal atiende a la naturaleza jurídica que el acto tiene para los contratantes.

La ley exige la concurrencia copulativa de ambas circunstancias. Que el acto sea comercial para el proveedor y civil para el consumidor. Se excluye de este modo la posibilidad de que las disposiciones de esta ley se apliquen también a relaciones de producción o intercambio entre comerciantes o entre consumidores.

No obstante no tener la calidad de acto de comercio para el proveedor al no encontrarse enumerado entre los actos de comercio del artículo 3º del Código de Comercio, y atendida la frecuencia con que los consumidores enfrentan estas operaciones, también le serán aplicables las normas de la nueva ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquellos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

El uso y goce de un inmueble amoblado por períodos no superiores a tres meses para fines distintos al descanso o turismo —como el caso de un hombre de negocios hospedado en un hotel, en un apart hotel o en un departamento amoblado—, no quedarían amparados por la nueva ley. Sin duda que la expresión "inmuebles" empleada por la norma legal es comprensiva del todo. Tanto de las partes del inmueble, como ser las habitaciones de un hotel, como el inmueble en su conjunto.

Por último, sólo se aplicarán los preceptos de este nuevo cuerpo legal a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios cuando las leyes especiales que las regulen no prevean la situación en particular. Al parecer, el sentido de este inciso es dar preferencia a la legislación específica que regula una materia determinada para resolver el conflicto a que se enfrente el consumidor. Y sólo en el evento de que esa ley no resolviera el conflicto, aplicar las disposiciones

del nuevo texto legal. Con ello se evitaría que sectores con regulación especial que no consignaran entre sus disposiciones las facultades y prerrogativas que la nueva ley reconoce en beneficio del consumidor, pudieran substraerse a su aplicación.

Ello, probablemente se constituirá en un obstáculo para el ejercicio de los derechos que la nueva ley reconoce, toda vez que previo a su invocación deberá el consumidor cerciorarse de que en algún texto legal especial no se encuentre regulada la situación que lo afecte.

A partir de la oración final de la letra f) del artículo 3º de la nueva ley, que impone al consumidor la obligación de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido, es posible concluir que las garantías y prerrogativas que este nuevo texto legal reconoce, sólo pueden invocarse cuando se origina en relaciones formales de intercambio. El comercio informal o callejero quedó al margen de la ley. En la discusión parlamentaria fue un tema bastante polémico, al haberse manifestado algunas opiniones contrarias a la conclusión anotada.

Cabe hacer presente que fueron desechadas las proposiciones del ejecutivo y todas las indicaciones originadas en parlamentarios vinculados al sector gobierno que pretendían hacer aplicables las disposiciones de la nueva ley a los actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos, inmobiliarias o constructoras de viviendas para la venta al público. En síntesis, las razones que llevaron al rechazo de tales indicaciones dicen relación con la existencia de una ley —proyecto en aquel entonces—, que tutela a los consumidores frente a defectos o fallas esenciales en la construcción y que concede un plazo especial para ejercitar el derecho a reparación respecto de los deterioros y deficiencias esenciales de la vivienda.

No deja de extrañar que en esta situación —existencia de normas especiales y expre-

sas que cautelan los derechos del consumidor-, el legislador haya preferido no aplicar las disposiciones de la nueva ley que pretenda precisamente su protección, en circunstancias que al aprobar el texto del inciso 3º del mismo artículo 3º, fue ése el criterio que primó.

Se eliminó por indicación formulada en el H. Senado el inciso que hacía aplicable las normas de la nueva ley a las prestaciones de servicios cuando las partes tuvieran las calidades de proveedor y consumidor y se tratara de aquellos servicios definidos en el N° 2 del artículo 2º de la ley del I.V.A. y se rechazaron las indicaciones formuladas por el Ejecutivo que declaraban la no aplicabilidad de la nueva ley a los servicios profesionales prestados directamente por éstos. Para ello se dejó constancia que ambas ideas estaban ya recogidas en los incisos aprobados del mismo artículo, en cuanto de ellos se desprende inequívocamente que el sentido del texto aprobado es el de excluir al servicio profesional liberal prestado directamente por éstos y el de someter a las normas de la nueva ley a los proveedores prestadores de servicios profesionales que tengan el carácter de empresas.

También fueron rechazadas indicaciones formuladas por Honorables Senadores vinculados al sector gobierno destinadas a incorporar un nuevo inciso al artículo 2º que expresamente hicieren aplicables las normas de la nueva ley a los servicios de cobranza de los créditos concedidos por el proveedor para pagar los precios de los actos jurídicos descritos en el inciso primero del mismo artículo, cuando dichas operaciones se hubiesen celebrado en forma independiente del acto al que acceden. Ello para evitar que las gestiones de cobranza que se originan en relaciones de comercio amparadas en la nueva ley, quedaren al margen de su aplicación porque los servicios de cobranza se efectuaran por entidades distintas a aquellas que generaron la relación entre proveedor y consumidor. Para fundamentar su rechazo se indicó que las materias a que se refería esta indicación eran propias de ser regula-

das en otros textos legales, tal como lo sería la ley N° 18.010, en aquel entonces, en trámite de ser modificada.

El artículo 1º del proyecto enviado por el ejecutivo y que ponía especial énfasis en la circunstancia de que el nuevo texto legal tenía por objeto "establecer los derechos de los consumidores y regular las atribuciones del Estado en esta materia", fue rechazado en el primer informe por la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la H. Cámara de Diputados. Con ello queda en evidencia que el espíritu que subyace en el nuevo texto de la ley de defensa de los derechos del consumidor, ha colocado un mayor énfasis en los derechos que se reconocen a éstos por sobre las atribuciones que se pretendían reconocer en favor del Estado.

### III. DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR

El título II de la ley declara cuáles son los derechos y deberes básicos del consumidor.

En los literales a), b), c) y d) del artículo 3º del título citado, se repiten y reiteran a modo de declaración de principios que inspiran a la nueva ley, los derechos y garantías constitucionales que el Código Político reconoce a los ciudadanos, entre los cuales, por cierto, se encuentran todos los consumidores.

En nuestra opinión se trata de una redundancia innecesaria del legislador. En efecto, al reconocer expresamente el derecho a la libre elección del bien o servicio, el derecho a una información veraz y oportuna, el derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios y el derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente, no se hace más que repetir las garantías constitucionales que los consumidores tienen como ciudadanos.

La libre elección de un bien o servicio no cabe entenderla sino como una proyección de la libertad económica que se consagra como garantía individual en los numerales 21 y 23 del artículo 1º de la Constitución Política, toda vez que la expresión "actividades económicas" que se emplea en el citado numeral 21, es, a no dudarlo, comprensiva también de la actividad económica que realizan los consumidores. El principio de libertad que subyace en la declaración del literal a) del referido artículo 3º, se refuerza además con la garantía de acceso al dominio de toda clase de bienes que reconoce, como proyección del principio de libertad económica en el plano patrimonial, el numeral 23 del artículo 19 de la Constitución Política.

Igual reflexión cabe con respecto al literal c) y d) del artículo 3º, en cuanto al primero de ellos sólo cabe entenderlo como una manifestación más del principio constitucional de igualdad en materia económica consagrado en el numeral 22 del artículo 19 del Código Político, y al segundo, como proyección del derecho a la protección de la salud y del medio ambiente a que se refieren los numerales 8 y 9 del mismo artículo.

En relación con el literal b) del mismo artículo 3º, y si bien el numeral 12 del artículo 19 de la Constitución Política consagra como garantía la libertad de emitir opinión y la de informar sin censura previa, lo cierto es que la doctrina constitucional ha entendido que ella ampara y es también comprensiva del derecho de todo ciudadano a ser informado en forma veraz y oportuna. En todo caso su expreso reconocimiento sin duda que mejora la norma constitucional en cuestión y facilita el ejercicio de este derecho.

El derecho del consumidor a una información veraz y oportuna se ve fortalecido con la exigencia que el número 3º del artículo 1º de la ley impone al proveedor en cuanto lo obliga a suministrar al consumidor lo que la citada norma define como información básica comercial. Por ella debe entenderse todo dato, instructivo, antecedente o indicación

que en cumplimiento de una norma jurídica —como por ejemplo el Reglamento para la Rotulación de Alimentos Envasados o el de Rotulación de Productos Textiles, de Medicamentos, etc.— el proveedor deba suministrar al consumidor. Se trata de información que obligatoriamente tendrá que proporcionar el proveedor. Fortalece aún más el derecho a la información veraz del consumidor, el conjunto de prohibiciones a que se refiere el título III de la ley que prohíbe la llamada publicidad engañosa. La información debe estar disponible antes del acto de consumo o el servicio que se recibe. La falta de oportunidad en la información debe entenderse como equivalente a falta de ésta.

La abundante literatura existente sobre los citados principios constitucionales servirán plenamente para apreciar en su real magnitud la extensión de estas garantías expresamente reconocidas en el nuevo texto legal.

Mención aparte merecen las declaraciones contenidas en los literales e) y f) del mismo artículo 3º.

La letra f) reconoce el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales. Por primera vez encuentra consagración expresa en nuestra legislación la posibilidad de que se indemnicen los daños morales originados en el incumplimiento de un contrato. Como se sabe, la doctrina civil clásica sólo aceptó la procedencia de la indemnización del daño moral en la responsabilidad extracontractual, mas no así en aquella originada en el incumplimiento de un contrato. No obstante ello, la doctrina más reciente de nuestros tratadistas y la última jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores de Justicia, habían empezado a declarar que también era procedente la indemnización del daño moral en la responsabilidad contractual. La incorporación del daño moral como daño indemnizable encuentra su consagración en una indicación del Honorable diputado señor C. Dupré, quien al fundamentarla

indicó que su reconocimiento era la única manera de garantizar al consumidor el derecho a una reparación e indemnización adecuada, oportuna e íntegra de todos los daños sufridos por efecto de la infracción a las normas de la nueva ley.

Sin duda que esta expresa declaración legislativa de procedencia de la indemnización del daño moral tanto en la responsabilidad contractual como extracontractual y que va en la misma dirección seguida por la legislación comparada, hará más fácil para un juez la tarea de declarar el derecho a que se indemnicen los perjuicios sufridos por el consumidor. Bastará acreditar el incumplimiento imputable del contrato para que sea procedente la indemnización del daño. Será necesario acreditar los daños materiales, mas no así el daño moral, que no es susceptible de prueba.

Y como es procedente demandar exclusivamente por daños morales, sin que sea requisito acreditar un daño material, bastará se acredite el incumplimiento del contrato para que el juez quede en condiciones de declarar el derecho a la indemnización. Esta mayor expedición que tendrá el juez para condenar al pago de los perjuicios, sin duda que será un gran aliciente para los consumidores en la defensa de sus propios derechos.

Destaca como novedad de la nueva ley, la imposición de obligaciones y deberes de cargo de los consumidores. Esta nueva realidad normativa se inscribe en la misma dirección en que camina la legislación comparada y es plenamente coherente con los principios inspiradores de la nueva ley de transformar al consumidor en un actor con mayor protagonismo en la defensa de los derechos que se le reconocen. Los deberes de cargo de los consumidores que no estaban en el texto del mensaje se originaron en indicaciones formuladas en la comisión de Economía del Senado al aprobar en primer informe el proyecto despachado por la H. Cámara de Diputados.

La letra b) del artículo 3º se refiere al deber de informarse responsablemente sobre los bienes ofrecidos, sus condiciones, características y precios. En la letra d) del mismo artículo se consagra el deber de evitar los riesgos que puedan afectar al consumidor; en la letra e) el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea; y, en la letra f) el de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

El incumplimiento por el consumidor de las obligaciones que la ley le impone libera al proveedor de la responsabilidad que la misma ley le señala. La exposición imprudente al daño por el consumidor será una causal existente de responsabilidad para el proveedor.

Del artículo 55 de la ley se desprende que el consumidor está obligado también a denunciar en forma responsable las infracciones a las normas del nuevo cuerpo legal. Al reconocérsele un mayor protagonismo en la defensa de los derechos que se declaran en su favor, el legislador le ha exigido un comportamiento de mayor responsabilidad, en términos de que una denuncia temeraria declarada así por sentencia judicial lo expone al pago de multas que pueden llegar hasta la suma de cincuenta UTM. Y ello en todo caso deja a salvo la acción resarcitoria del afectado por los daños causados por la denuncia temeraria. (5)

Se consagra en el artículo 4º de la nueva ley la irrenunciabilidad anticipada de los derechos que la ley reconoce en favor de los consumidores. En el mensaje del Ejecutivo la irrenunciabilidad era total y completa y no existía la posibilidad de que se renunciara a ella ni siquiera después de conocidos los

(5) Esta sanción para la infracción de la obligación de actuar responsablemente se origina en una indicación formulada en la Comisión de Economía de la H.C. de Diputados. Sesión 30, de 15 de dic. de 1992, pág. 2681.

hechos por el consumidor. Se esgrimió como fundamento para justificar su consagración en los términos inicialmente contemplados las recomendaciones formuladas por organismos internacionales; la circunstancia —dudosa, por cierto—, de encontrarse el consumidor en una situación de inferioridad frente a los proveedores, que exige de la ley una especial tutela y protección, como de hecho ocurre en la legislación laboral o de familia que, no obstante contener normas de derecho privado en donde el principio rector es el de la autonomía de la voluntad y la libertad contractual, se contienen también disposiciones de orden público como normas de protección. En consecuencia, quedaron prohibidas, todas las cláusulas insertas en los contratos de adhesión, muy habituales en el comercio, de renuncia anticipada de los derechos del consumidor.

Aparece consagrada así una solución intermedia. Se cautela por un lado el derecho del consumidor al prohibirse una renuncia anticipada del derecho, mientras que por el otro, se hace honor al principio de la autonomía de la voluntad permitiendo la renuncia del derecho por el consumidor una vez conocidos los hechos o circunstancias que harían procedente su renuncia. La libertad de decidir entre ejercer el derecho o renunciar a él a cambio de una prestación o indemnización que el consumidor estime como equivalente al daño recibido queda plenamente amparada por la redacción del citado artículo 4º de la ley.

#### **IV. ORGANIZACIONES PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y FACULTADES DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

El párrafo 2º del Título II de la nueva ley consagra el derecho de todo ciudadano para constituir organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán ajustarse en todo a las normas contenidas en la misma ley y en lo que

no fuere contraria a ella, a los preceptos del Título XXXIII del Libro I del Código Civil. (6)

Dado que las disposiciones de la nueva ley no contienen normas que regulen la constitución de organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores, estas deberán formarse de acuerdo con las citadas disposiciones del Código Civil. Más precisamente, deberán someterse a las exigencias del Reglamento sobre Concesión de Personalidad Jurídica contenido en el decreto N° 110 del Ministerio de Justicia.

La extraña redacción con que finalmente fue aprobado este artículo 5º evidencia la dura controversia que la incorporación de este párrafo originó en la discusión parlamentaria. No prosperó la tesis del Ejecutivo para agilizar y dar mayor facilidad a la constitución de estas organizaciones al rechazarse las proposiciones que en ese sentido formuló y que pretendían simplificar los trámites a que se refiere el Código Civil. Sólo en comisión mixta y en último trámite constitucional luego de rechazarse un veto sustitutivo del ejecutivo se acordó su incorporación con una redacción que deja mucho que desear. (7)

La norma del artículo 6º de la nueva ley es coincidente con el inciso 2º del artículo 548 del Código Civil, salvo en cuestiones de forma.

Difiere parcialmente la norma del artículo 7º de la nueva ley con lo dispuesto por el artículo 559 del Código Civil, en cuanto aquél permite a la organización de consumidores disolverse por sí misma previa comunicación

(6) También pueden formarse de acuerdo con el procedimiento contemplado en la ley N° 19.418 sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias. Si bien en este caso es más expedito el trámite de constitución de la Organización, sus funciones son más restringidas.

(7) Diario de sesiones del Senado, sesión N° 20ª, pág. 2434.

de la escritura de disolución a la autoridad que registró su existencia, mientras que este último exige la aprobación de la autoridad que legitimó su existencia.

Cabe destacar que en el mensaje del Ejecutivo no se contemplaba ninguna disposición que reconociera expresamente el derecho del consumidor a formar organizaciones para la defensa de sus derechos. En la H. Cámara de Diputados inicialmente se aprobó una indicación que entregaba a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos que cuenten con personalidad jurídica la facultad de representarlos colectivamente ante entidades, organismos privados, proveedores, etc., como así también, la de estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los consumidores, de informarlos, capacitarlos y asesorarlos ante las autoridades administrativas, etc. (8)

Por indicación sustitutiva del Ejecutivo se reemplazó la norma referida y se le entregó iguales atribuciones a organizaciones que se formaren para tal finalidad por los mismos consumidores. En apoyo del reconocimiento expreso del derecho del consumidor a formar organizaciones que defendieran sus derechos se señaló que ellas servirían de complemento a las funciones que corresponde cumplir al Servicio Nacional del Consumidor, en su papel de protector del consumidor, en especial para promover y proteger los derechos de sus asociados en su condición de consumidores. Se argumentó que sería una instancia intermedia entre la autoridad y el consumidor, en especial en aquellas zonas del país donde no exista el SERNAC y, por último, que la existencia de estas organizaciones se encuentra en la mayoría de los países que han legislado sobre la materia y ha contado con el apoyo de Naciones Unidas, la que propicia que en los países miembros de esta organización se implemente su creación.

(8) Comisión de Economía de la H. Cámara de Diputados, sesión 30ª, pág. 2673.

Quienes estuvieron por el rechazo de tal indicación y de la incorporación del párrafo pertinente sostuvieron en síntesis, que no aparecía claro el fundamento de legislar en la materia, si se considera que existen normas legales generales que permiten la constitución de las más diversas organizaciones sociales y gremiales en el país, entre las que obviamente cabrían aquellas formadas por los consumidores.

A la luz de los referidos antecedentes no resulta para nada claro el sentido de haber reconocido en forma expresa un derecho que en todo caso y al margen de esta declaración legislativa siempre estuvo en la esfera de prerrogativas del consumidor. Y ello porque la facultad para formar tales organizaciones no cabe entenderla sino como una manifestación más de la garantía consagrada en el N° 15 del artículo 19 de la Constitución Política, en cuanto éste expresamente reconoce el derecho a asociarse sin permiso previo. Más aún, salvo cuestiones formales —artículos 6° y 7°—, en nada se alteraron los mecanismos existentes —corporaciones o fundaciones reguladas por el Código Civil—, para constituir estas organizaciones.

En el texto de los artículos 8° y 9° de la nueva ley se señalan como únicas funciones a desarrollar por estas Organizaciones la de difundir el conocimiento de las disposiciones de la ley; la de informar, orientar y educar a los consumidores, la de estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los mismos, la de representar a sus miembros y ejercer las acciones en defensa de aquellos consumidores que le otorguen mandato. Les queda expresamente prohibido desarrollar actividades lucrativas, incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales, percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores y la de realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas.

La infracción grave y reiterada de las prohibiciones que se le imponen será sancio-

nada con la cancelación de la personalidad jurídica.

Como se advierte, se trata de organizaciones de carácter neutro, no políticas, ni administrativas o empresariales, de un giro exclusivo y cuya finalidad esencial es la de promover el conocimiento de las normas que consagren derechos para los consumidores y la de informar acerca de su ejercicio.

No tienen, como ocurre en alguna legislación comparada, salvo mandato expreso conferido por el consumidor, la facultad de representar judicialmente los derechos de éste. No tuvo acogida en la nueva ley alguna proposición destinada a reconocer en estas organizaciones de consumidores el derecho a defender los intereses colectivos de sus asociados y los de la sociedad, en lo que a la actividad de consumo se refiere.

Cabe recordar que en este ámbito la doctrina suele distinguir tres categorías de intereses que demandan protección jurídica. Los intereses individuales, los intereses colectivos y los intereses difusos. Son colectivos aquellos en que sus titulares son un grupo, categoría o clase de personas ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación de base, como por ejemplo, cuando varias personas, actuando individualmente, contratan el transporte con una misma empresa. Son difusos aquellos en que sus titulares son personas indeterminadas o ligadas entre sí sólo por circunstancias de hecho, como por ejemplo, cuando se introducen al mercado productos inseguros o riesgosos o cuando por una publicidad engañosa se induce al consumo de bienes que no tienen las cualidades que el consumidor espera encontrar en él. En este caso, todos los miembros de la comunidad ven afectados sus intereses, y no sólo aquellos que ya han consumido el producto. Sólo en esta última situación de vulneración de intereses difusos se configura una situación jurídica de interés público, ya que en el caso de intereses colectivos se trata, en realidad, de intereses grupales o de núcleo subjetivo. En general, en la legislación comparada la titularidad de las acciones

públicas colectivas se reconoce a las organizaciones de consumidores, habilitándolas para actuar tanto en defensa de los intereses de sus asociados —propriadamente colectivos— como de los consumidores en general —intereses difusos—. (9)

En la nueva ley, como ya se ha dicho, las organizaciones de consumidores, salvo mandato expreso de un asociado, no podrán ser titulares de acciones públicas colectivas, ni menos aún de aquellas destinadas a proteger intereses difusos.

El artículo 54 de la nueva ley consulta la facultad del Servicio Nacional del Consumidor para subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente y sólo para efectos de demandar la aplicación de las multas que establece la ley, como así también, para denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometen los intereses generales de los consumidores. (10)

Queda claro que la facultad del SERNAC es sólo para actuar en busca de la sanción de multa para el proveedor infractor. No prosperó la tesis, acogida en otras legislaciones, de reconocer a dicho organismo como titular de las acciones resarcitorias de los daños causados al consumidor. En todo caso, se le reconoce al SERNAC la facultad para actuar en defensa de los intereses tanto colectivos como difusos, según ya se ha explicado. Ello,

(9) Para mayor claridad conceptual sobre este tema, es aconsejable la lectura del artículo "La acción de interés público en la tutela de los derechos de los consumidores", de que es autor el actual director del SERNAC, señor Francisco Fernández F., y que aparece publicado en Cuadernos de Análisis Jurídico N° 7, publicado por la Universidad Diego Portales en abril de 1997.

(10) Este artículo se originó en una indicación formulada por el H. Senador S. Romero en la Comisión de Economía del H. Senado. Sesión N° 45, pág. 4871.

sin duda, constituye un avance sustancial en relación a la ley que se deroga.

Cabe hacer presente que en el mensaje del Ejecutivo, en el título referido al Servicio Nacional del Consumidor, se reconocía expresamente a esta entidad la facultad de denunciar al tribunal competente las infracciones a la nueva ley, como así también, la de hacerse parte, en conformidad con lo dispuesto por los artículos 17 a 24 del Código de Procedimiento Civil, en todas las causas que se promuevan en defensa del derecho de los consumidores. En la Comisión de Economía del Senado se eliminó esta atribución pero se dejó expresa constancia que la defensa del interés colectivo seguiría siendo de responsabilidad del SERNAC, al aprobarse en la misma oportunidad una indicación al actual artículo 54, que precisamente le entregaba la titularidad de la acción para la defensa de los intereses colectivos y difusos. Con ello, no cabe duda entonces, que el SERNAC puede denunciar cualquiera infracción a las normas de la nueva ley, y como titular de esta acción pública, hacerse parte en cualquier proceso que se ventile, sólo, como ya se ha dicho, en procura de la sanción para el infractor, mas no en busca de la reparación de los daños producidos.

## V. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Toda persona natural o jurídica que habitualmente desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o servicios, por las que se cobre un precio, estará obligada a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiera ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. (11)

(11) En la Comisión de Economía de la H.C. de Diputados se rechazó una indicación destinada a suprimir el actual artículo 12 de la ley. Se dijo que esta disposición ya estaba consagrada en el ar-

El artículo 13 señala que los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas. Esta misma obligación estaba —casi en idénticos términos— en el artículo 3º de la ley que se derogó. En el mensaje del Ejecutivo no se hacía referencia al adjetivo "injustificada" (12) y se contenía además un inciso que prohibía condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que esas fueran las condiciones en que se hubieren ofrecido, inciso que fue eliminado sin mediar ningún comentario en la Comisión de Economía del H. Senado. (13) Por indicación aprobada en la Comisión de Economía de la H.C. de Diputados se incluyó como causal que justificaría la negativa de venta por el proveedor, el caso fortuito o fuerza mayor, causal que finalmente fue eliminada. (14)

Al no prosperar la idea de prohibir la venta de un bien con la condición de que también se adquiriera otro, se frustró la posibilidad de marginar definitivamente de la práctica

### Continuación Nota (11)

título 1545 del Código Civil, por lo cual su incorporación podría ser inductiva a error. Se señaló que el contrato de compraventa puede ser sólo consensual, sin que sea necesario que conste por escrito, con lo cual se estaría imponiendo al proveedor en desmedro de su libertad económica, una carga antes de que nazca una relación contractual formal.

(12) Se agregó al acogerse parcialmente en la Comisión de Economía del H. Senado una indicación del Ejecutivo destinada a reemplazar el inciso primero. Sesión 45ª pág. 4835.

(13) Comisión de Economía del H. Senado, sesión 45, pág. 4835.

(14) Comisión de Economía de la H.C. de Diputados, sesión 12ª, de fecha 7 de julio de 1993, pág. 1255. El caso fortuito o fuerza mayor como justificación para la negativa de venta fue luego suprimida en votación en sala. Sesión 19ª, de 29 de julio de 1993, págs. 1781-1784.

comercial a los contratos ligados, poderosos instrumentos de abuso de los proveedores.

Las condiciones ofrecidas por el proveedor serán las que determinen, en cada caso en particular, si la negativa para la venta o la prestación del servicio es o no justificada. Especial cuidado deberán tener los proveedores —advertencia informativa— al ofrecer condiciones generales que no sean susceptibles de aplicarse a determinadas situaciones o clientes. En la calificación de circunstancias que será preciso efectuar deberá ponderarse debidamente el derecho del consumidor a no ser tratado de manera distinta a como se trata a otros consumidores que se encuentren objetivamente en la misma situación.

Como contrapartida del derecho del consumidor a ser informado en forma veraz y oportuna sobre los relevantes, en el artículo 14 de la ley se impone al proveedor la obligación de advertir al consumidor la circunstancia de que los productos que vende presentan alguna deficiencia, son usados o refaccionados o se han fabricado o elaborado con partes o piezas usadas. Esta información deberá ser expresa y se entiende se ha cumplido con la obligación de entregarla al indicar en los propios artículos, en sus envoltorios o en las facturas, boletas o documentos las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes. En la medida que el proveedor cumpla con esta obligación de informar, queda eximido de las obligaciones que le imponen los artículos 19 y 20 de la ley, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído en virtud de la garantía otorgada al producto.

Se trata de dar cuenta del carácter comutativo de las relaciones de consumo, en las cuales las obligaciones de una parte se miran como equivalentes a las de la otra. La idoneidad del producto debe ser equivalente a la del dinero que se paga para adquirirlo. Está implícito en este artículo el principio de la buena fe, que exige advertir al consumidor que está adquiriendo un producto de determinadas características y que por tal está pagando un cierto precio, aplicando el aforismo jurídico "contra aviso no hay engaño".

En el mensaje del Ejecutivo ya se contenía un precepto relativamente similar al aprobado, con algunas diferencias formales. Por indicación formulada en la Comisión de Economía del H. Senado se eliminó la exigencia copulativa que contenía el precepto del mensaje de dejar constancia tanto en el producto como en los documentos, envoltorios o facturas de las circunstancias apuntadas, e incorporó la frase "con conocimiento del proveedor", para dejar expresa constancia que el proveedor ignorante de tal circunstancia quedaba liberado de cumplir con tal obligación. (15) En nuestra opinión, a la misma conclusión debía haberse llegado aplicando los principios generales del derecho y de la misma ley, por lo que su expresa declaración resulta un tanto redundante. En todo caso, la prueba de la falta de conocimiento que el proveedor invoque para liberarse de la obligación de informar es de su responsabilidad.

Cabe advertir que la obligación de informar en la forma indicada que pesa sobre el proveedor, no puede exigirse en términos que signifiquen atentar contra su derecho a desarrollar actividades económicas. La Excm. C. Suprema, en fallo de fecha 19 de junio de 1996 recaído en el recurso de amparo económico deducido en contra del Ministerio de Agricultura por la Asociación de Exportadores y Embotelladores de Vino, tuvo la oportunidad de precisar conceptos parecidos existentes en las normas de la ley N° 18.455. Por decreto del Ministerio de Agricultura que modificó el Reglamento de la ley N° 18.455 se dispuso que las etiquetas de los envases de un litro o más en que se expendan vinos elaborados con uva de mesa, deberán tener impresa dos franjas superpuestas incorporadas en el cuerpo de éstas, debiendo la franja superior contener la leyenda "vino de sobrantes" y la inferior de "uva de mesa". Se señaló por la Corte que la expresión "vino de sobrantes", en su acepción de "desperdicio", importa degradar o denigrar el producto

(15) Comisión de Economía, sesión 45, pág. 4835.

y por consiguiente constituye un claro incentivo a no consumirlo, razón por la cual fue de opinión de acoger el recurso ordenando la eliminación de la referida leyenda. (16)

Ello deja en evidencia que el derecho del consumidor a la información oportuna y veraz debe siempre conciliarse con el del proveedor a desarrollar su propia actividad comercial.

En el artículo 15 de la ley se impone a los establecimientos de comercio que mantengan sistemas de seguridad y vigilancia la obligación de respetar la dignidad y derechos de las personas. En caso de sorprender a un consumidor en la comisión flagrante de un delito, los encargados del establecimiento de comercio se limitarán a poner al presunto infractor, bajo su responsabilidad, a disposición de la autoridad competente. Cuando los destinatarios de esta obligación —establecimiento de comercio, sus empleados y dependientes— no le dieran cumplimiento y la conducta de ellos no fuere constitutiva de delito, el establecimiento será sancionado con multa de hasta 50 UTM. Y ello es sin perjuicio del derecho del consumidor ofendido para demandar los perjuicios materiales y morales que se deriven de la imputación de un delito que luego no pueda ser comprobado.

En el caso del delito flagrante la ley habla sólo del consumidor. No regiría esta exigencia ni la eventual sanción para el establecimiento de comercio cuando quien cometa el delito no tenga la calidad consumidor. En esta hipótesis es plenamente aplicable el N° 4 del artículo 254 del Código de Procedimiento Penal.

El mensaje del Ejecutivo no contenía ninguna referencia a esta garantía. Ella se origi-

nó en indicación formulada en la C. de Economía de la H.C. de Diputados por el H. diputado Sr. C. Dupré en términos mucho más amplios y explícitos, en cuanto se hacía mención expresa al ultraje que podía provocar el registro personal de que son objeto los consumidores y que muchas veces ofende el pudor y dignidad personal. Además, se hacía expresa mención del derecho a la reparación del daño moral y material a que tendría derecho el consumidor a quien se imputare la comisión del delito que luego no fuere comprobado. En el curso de la tramitación del proyecto de ley fue rechazada una indicación formulada por el Ejecutivo para eliminar la facultad del establecimiento de comercio derivada de la comisión de un delito flagrante, por estar ella contemplada explícitamente en el N° 4 del artículo 254 del Código de Procedimiento Penal. Tampoco prosperó la opinión formulada en la C. de Economía del H. Senado destinada a eliminar el inciso que consultaba la aplicación de sanciones para el establecimiento de comercio que no diera cumplimiento a las obligaciones que el precepto le imponía, fundada en la circunstancia de que las sanciones a aplicar serían las de la ley general y no las de una ley concebida para proteger derechos de los consumidores. Sin bien se eliminó la referencia explícita al derecho del consumidor para demandar los perjuicios morales y materiales ocasionados por la imputación infundada de un delito, quedó expresa constancia en la historia de la ley que ello era en todo caso procedente, de acuerdo con las normas generales. (17)

En un próximo comentario abordaremos los restantes temas contenidos en la nueva ley de defensa de los derechos del consumidor.

Santiago, mayo de 1997.

(16) C. Suprema, 19 de junio de 1996. Amparo Económico deducido por Asociación de Exportadores y Embotelladores de Vino contra Ministerio de Economía. Rol N° 2.291-96. Gaceta Jurídica N° 192, págs. 24-36.

(17) Comisión de Economía de la H.C. de Diputados. Sesión 30ª, de 15 de diciembre de 1992, pág. 2675. C. de Economía del H. Senado. Sesión 45ª, pág. 4837. C. de Economía de la C. de Diputados, sesión 70ª de 7 de mayo de 1996. C. Mixta, sesión 24ª de 7 de agosto de 1996, 66.