

## Comentario de sentencia sobre el concepto de consumidor

*Review of the Judgment on the Concept of «Consumer»*

ERIKA ISLER SOTO<sup>1</sup>  
*Universidad Gabriela Mistral, Santiago*

ACEPTACIÓN: 02/03/2014 • RECEPCIÓN: 20/03/2014

**RESUMEN** El presente documento comenta una sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Valparaíso que se pronuncia sobre la exigencia de la celebración de un contrato de consumo para ser considerado consumidor de acuerdo a la Ley 19.496. De la misma manera se refiere al derecho a la seguridad en el consumo y a la necesidad de acreditar los daños para que sean resarcidos.

**PALABRAS CLAVE** Consumidor, seguridad, daños, responsabilidad civil.

**ABSTRACT** This document refers to a judgment of the Court of Valparaíso pronounced on the requirement to be considered a consumer under the Chilean Consumer Law. Accordingly, it refers to the right of security in consumption and the need to prove damages in order to claim them.

**KEYWORDS** Consumer, right to security, damages, liability.

---

1. Candidata a Doctor en Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Académica de las Universidades Bernardo O' Higgins, Santiago de Chile, y Gabriela Mistral, Santiago de Chile. Becaria Conicyt, Chile. Correo: emisler@uc.cl.

## I. Texto de la sentencia

Valparaíso, dos de diciembre de dos mil trece.

VISTOS:

Reproduciendo la sentencia enalzada, en su parte expositiva, con excepción en el fundamento 2° de la frase que va desde la locución «de lo que se desprende» hasta el final. Se suprimen, asimismo, los apartados 3°, 4° y 5°. Se reproducen, también, sus citas legales.

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y ADEMÁS PRESENTE:

Primero: Que el artículo 1° de la Ley n° 19.946, de Protección de los Derechos del Consumidor, establece que dicho cuerpo legal 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. A su vez, el número 1° de dicha norma, define lo que debe entenderse por consumidor o usuario, como la persona natural o jurídica que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, bienes o servicios. A su turno, el artículo 2°, explica los actos que quedan sujetos a las disposiciones de esa ley, entre los cuales se consideran los actos jurídicos que tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Segundo: Que en la especie, según ha quedado probado en autos, el denunciante el día 29 de diciembre de 2011 compró en el local denunciado, Johnson's, los bienes de que dan cuenta las dos boletas acompañadas a fs. 1, y el día 26 de enero de 2012 se dirigió a ese local con el objeto de cambiar lo comprado por otros productos, no habiendo adquirido en esa oportunidad mercadería alguna, no perdiendo por ese evento su calidad jurídica de consumidor, debido a que dicha característica se mantenía en la especie, al concurrir a la citada tienda haciendo uso de su derecho, consagrado en la ley, esto es, la facultad de poder cambiar el producto que había comprado con antelación.

Tercero: Que por otra parte, el artículo 3° letra d) de la ley mencionada, dentro del acápite de los derechos y deberes del consumidor, expresa que entre ellos se debe considerar, d) la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, y e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea. Por último, el artículo 23

de la ley en comento, manifiesta que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad o identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Cuarto: Que en el presente caso, habiendo concurrido el actor el día 26 de enero de 2012 al local de la denunciada con el objeto de proceder al cambio de un producto que había adquirido un mes antes, ejerciendo los derechos que la ley le dispensa, como se dijo, dicha persona debía, desde la entrada a la citada tienda, ser cautelada en los derechos que como consumidor le correspondían, debiendo quedar al amparo de los cuidados y resguardos que las disposiciones señaladas le brindan.

Quinto: Que con el objeto de demostrar la existencia de una negligencia por parte de la tienda denunciada, al no haber adoptado las medidas de seguridad suficientes para una adecuada atención al público que concurría a la misma, se rindió al efecto prueba testimonial de fs. 26 a 28, en el sentido que: el demandante se cayó en su mano derecha donde está la ropa de hombres, debido a que había unos colgadores en el suelo, por lo que tuvo que llamarse a una ambulancia; que no había en el lugar una camilla ni utensilios de urgencia; que a consecuencia de la caída estuvo 2 meses con yeso, lo que le provocó un dolor lumbar, por lo que tiene que utilizar un bastón; que esto le cambió su ánimo, porque no puede hacer sus labores habituales en un centro de llamados donde trabaja; que el día de los hechos el actor andaba con una caja haciendo el cambio de un producto; que el piso era cerámico y duro. Que esto lo sabe, la primera por encontrarse en la tienda el día de los hechos, la segunda por ser compañera de trabajo y la tercera por haberlo sabido por una hija del afectado.

Asimismo se acompañaron los siguientes instrumentos: hoja de intervención en el Samu; hoja de urgencia hospitalaria; fotografías de fs. 6, 7 y 8 y ficha clínica del demandante.

Sexto: Que en consecuencia, y de acuerdo a lo expuesto, habiéndose acreditado en autos, la existencia del hecho culposo que provocó el accidente a que se vio sometido el demandante y la falta de seguridad desplegada por la denunciada en la adquisición de bienes y servicios, al no impedir los riesgos que puedan afectarles a los consumidores con ocasión de la entrega de ellos, lo que provocó el accidente y las lesiones que con motivo del mismo se produjeron al demandante, la demandada deberá responder, también, por los perjuicios que en la oportunidad legal se demandaron.

Séptimo: Que en cuanto a los perjuicios reclamados, en lo que respecta al daño emergente, el actor acompañó al efecto una boleta de Farmacia Salco-brand por la suma de \$ 3.760. En lo que respecta al lucro cesante, ninguna rindió tendiente a demostrar los ingresos por concepto del trabajo que desempeñaba. En cuanto al daño moral demandado, habiéndose probado con la prueba testimonial rendida al efecto, en que las deponentes declararon respecto del estado y condiciones en que quedó el demandante después del accidente sufrido, ésta Corte lo regulará prudencialmente, teniendo presente el dolor, pesar o molestia que sufrió el actor en su integridad física como consecuencia de las lesiones producidas por el accidente de autos.

Por estas consideraciones y lo dispuesto, además, por la Ley n° 19.496; artículos 32 y siguientes de la Ley n° 18.237 y 144 del Código de Procedimiento Civil, se revoca la sentencia apelada de seis de agosto último, escrita de fs. 93 y siguientes y en su lugar se declara:

1° Que se acoge la querrela infraccional deducida en lo principal de fs. 9 por Oscar Manuel Cavagnaro Hukdhs en contra de la denunciada y se la condena al pago de una multa de 10 (diez) Unidades Tributarias Mensuales.

2° Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fs. 9 y en consecuencia se condena a la demandada al pago de la suma de \$ 3.760 (tres mil setecientos sesenta pesos) por concepto de daño emergente y la suma de \$5.000.000 (cinco millones de pesos) por concepto del daño moral producido, más reajustes de acuerdo a la variación del índice de precios al consumidor a contar de esta fecha hasta su pago efectivo, rechazándose la en lo demás solicitado.

3° Que no se condena en costas a la demandada por no haber sido vencida íntegramente.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro don Alejandro García Silva.

Rol N° 473-2013.

No firma la Ministro Srta. Eliana Quezada Muñoz, por estar ausente.

Pronunciada por la Tercera Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Valparaíso, integrada por los Ministros Srta. Eliana Quezada Muñoz, Sr. Álvaro Carrasco Labra y Sr. Alejandro García Silva.

Incluida la presente resolución en el estado diario del día de hoy.

## II. Comentario

### 1. Antecedentes de hecho

Este caso tiene origen en la acción interpuesta en contra de Johnson S.A., por un consumidor que sufrió una caída en uno de los locales de la denunciada, luego de haber pisado un conjunto de colgadores de ropa que se encontraban en el suelo. Adicionalmente no existía en el lugar ningún tipo de utensilio médico.

Dicho accidente le generó al demandante una lesión en su mano derecha, que lo obligó a utilizar yeso durante dos meses, lo cual a su vez le habría provocado dolor lumbar.

El consumidor afectado, demandó a la empresa, por vulneración de su derecho a la seguridad en el consumo (Art. 3 letra e LPC), solicitando que se le indemnizen todos los perjuicios causados, tanto de naturaleza patrimonial como extrapatrimonial (Art. 3 letra e LPC).

Cabe señalar, que los hechos descritos sucedieron en una oportunidad en la cual el actor no celebró contrato alguno con la denunciada, puesto que había concurrido únicamente a solicitar el cambio de ciertos productos que había adquirido con anterioridad.

En la sentencia que se comenta, la Corte de Apelaciones de Valparaíso decide revocar la sentencia absolutoria de primera instancia, acogiendo tanto la acción infraccional como la civil.

### 2. Comentario

#### 2.1. *Respecto a la calidad de consumidor*

La denunciada solicitó el rechazo de la acción, argumentando que el demandante no tenía la calidad de consumidor al momento de ocurrir los hechos que dieron origen al litigio. En este sentido, de acuerdo a la empresa, se deben distinguir dos situaciones diferentes: por una parte se encuentra la compraventa celebrada entre las partes, respecto de la cual el actor sí podía ser considerado como consumidor; por la otra, encontramos el accidente ya mencionado, ocurrido cuando éste no había adquirido bien alguno —sólo había concurrido a hacer un cambio de productos— por lo que no era titular de los derechos que se desprenden de la Ley 19.496 (LPC).

Se fundamenta dicha línea argumentativa, en que la misma LPC en su Art. 1

Nº 1 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».

Desde este punto de vista, dicha disposición exigiría la celebración de un contrato de consumo para poder acogerse a este estatuto tutelar, lo cual no habría ocurrido en este caso.

La empresa adhiere así a una tesis objetiva como sistema de aplicabilidad del Derecho del Consumidor, que niega la posibilidad de que exista una relación de consumo regida por la LPC, cuando tenga naturaleza extracontractual.

No obstante, la Corte de Apelaciones de Valparaíso, se pronuncia en un sentido contrario, rechazando dicha defensa, y determinando que el actor podía ser considerado consumidor, y por tanto ampararse en las normas invocadas.

Lo anterior, por cuanto la relación de consumo en este caso, se habría iniciado con la celebración de un contrato de compraventa, y se habría prolongado en el tiempo, de tal manera que la víctima al sufrir la caída, se encontraba haciendo uso de los derechos que la Ley le confería en virtud de una convención previa.

Al respecto cabe agregar, que la decisión del Tribunal de Alzada se condice con la tendencia actual —que estimo correcta— a considerar que el criterio de determinación del ámbito de aplicación de la LPC es la relación de consumo —contractual o extracontractual— y no el contrato mixto como se había entendido durante los primeros años de vigencia de dicho cuerpo normativo<sup>2</sup>. A mayor abundamiento, es el mismo Art. 1 LPC en su encabezado el que señala que ella «tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores»<sup>3</sup>.

Así las cosas, no resulta sustentable exigir la celebración de negocio jurídico

---

2. Cabe destacar que incluso antes de la entrada en vigencia de la Ley 19.955 que amplió el ámbito de aplicación de la LPC, FERNÁNDEZ FREDES ya consideraba que la relación de consumo era el criterio determinante para determinar la calidad de consumidor y proveedor, aunque por regla general tuviera el carácter de contrato mixto, FERNÁNDEZ (1998) p. 109.

3. Sustentan la tesis de la relación de consumo: FERNÁNDEZ (1998) p. 107-126; ISLER (2010) p. 97-126; MOMBERG (2004) p. 41-62; MOMBERG (2013) p. 3 y ss.; MOMBERG (2013) p. 66-76; PINOCHET (2011) p. 343-367. Respecto del ámbito de aplicación de la LPC, se puede consultar además: JARA (1999) p. 48 y 51; JARA (2006) p. 21-58; RUIZ (2010) p. 303-305.

alguno para ser considerado consumidor, puesto que es la propia ley la que establece infracciones y derechos cuando ello no ha ocurrido. A modo de ejemplo se pueden mencionar las normas sobre información y publicidad (Arts. 28 a 33 LPC), y los atentados en contra de la dignidad de las personas, tales como discriminación arbitraria —el proveedor se niega a contratar sin causa justificada (Arts. 3 y 13 LPC)— o la infracción a la regulación sobre sistemas de seguridad (Art. 15 LPC), entre otros.

Por otra parte, se debe recordar que tanto el consumidor concreto como el abstracto gozan de tutela jurídica, aunque de manera diversa.

En efecto, el primero de ellos corresponde al sujeto que efectivamente ha celebrado un contrato con el proveedor, y quien es titular de «derechos que puedan ejercitar individualmente en su interés particular»<sup>4</sup>, tales como la garantía legal, el cumplimiento forzado, resolución, etc.

Por su parte, el consumidor abstracto o en sentido amplio hace alusión «a todos los ciudadanos en cuanto personas que aspiran a tener una adecuada calidad de vida»<sup>5</sup>, concepto que permite atribuir derechos a la comunidad en general, como potenciales consumidores. A ellos se les reconocen ciertas garantías generales o básicas<sup>6</sup>, y que en nuestra Ley se encuentran consagradas en su Art. 3, entre las cuales encontramos al derecho a la información (artículo 3 letra b), a la educación (artículo 3 letra f), a la seguridad en el consumo, a la protección de la salud y el medio ambiente. Se agregan a ellos otras prerrogativas inherentes a la persona humana, como las que se desprenden de cartas fundamentales y tratados internacionales sobre derechos humanos. Se puede advertir entonces que en esta categoría se encuentra el demandante.

La tendencia jurisprudencial también se ha ido inclinando por esta línea de interpretación.

A modo de ejemplo, la Corte de Apelaciones de Concepción señaló: «esta Corte estima erróneo exigir que todas las personas que resultan afectadas por la infracción a la normativa sobre las relaciones del consumo deban ser contratantes, imponiendo una división de la responsabilidad que no se ajusta al carácter lógico y sistemático de nuestro ordenamiento jurídico. De seguirse la tesis del a—quo se produciría una situación no razonable en cuanto, en la especie sólo el que adquiere el producto puede invocar las normas sobre pro-

---

4. JARA (1999) p. 62 y 63; en el mismo MOMBERG (2004) p. 41-62.

5. SERRANO (2004) p. 282.

6. Cfr. JARA (1999) p. 62.

tección de los derechos del consumidor, y los restantes deberían invocar una fuente obligacional distinta, sin la protección del texto en comento, todo lo cual es absurdo»<sup>7</sup>.

La Corte de Apelaciones de La Serena por su parte, en un caso de similares características al que se comenta —«Garrido con Supermercado Cencosud S.A.»<sup>8</sup>, condenó a la empresa proveedora a pagar los daños producidos a una consumidora que sufrió lesiones a raíz de la caída provocada por la presencia de helado en el suelo de un supermercado, invocando el estatuto de la responsabilidad extracontractual.

## 2.2. Respecto del deber de seguridad

La condena del Tribunal se fundamentó en que la empresa habría vulnerado el derecho básico de todo consumidor —concreto o abstracto— a la seguridad en el consumo (Art. 3 letra d LPC).

La importancia de esta garantía, radica en que tutela a la propia persona del consumidor, por lo que constituye una manifestación de los derechos fundamentales a la vida, la integridad y la salud, consagrados en los numerales 1 y 9 del Art. 19 de la Carta Fundamental nacional.

En este sentido explica FERNÁNDEZ FREDES: «el derecho a la seguridad es de índole extrapatrimonial (el bien jurídico tutelado no tiene connotación esencialmente económica sino una incluso de mayor jerarquía: la vida, la salud o la integridad de las personas)»<sup>9</sup>.

Declara asimismo la Corte, que la denunciada transgredió el Art. 23 inc. 1° LPC, conforme al cual, infringe dicha Ley el proveedor que «en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio».

En aplicación de las normas citadas, la Corte estimó que el demandante

---

7. *Sepúlveda con Compañía Limitada* (2007): C. Ap. Concepción, Ing. 500-2005, 8 de noviembre de 2007.

8. *Garrido con Supermercado Cencosud S.A.* (2006): C. Ap. La Serena, Ing. 278-06, 7 de febrero de 2007, que confirma la sentencia Rol 3333-06, 2 JPL La Serena, 22 de septiembre de 2006.

9. FERNÁNDEZ (1997) p. 41.

«debía, desde la entrada a la citada tienda, ser cautelado en los derechos que como consumidor le correspondían, debiendo quedar al amparo de los cuidados y resguardos que las disposiciones señaladas le brindan», lo cual no habría ocurrido en el caso planteado.

En efecto, si bien el ofrecimiento de bienes y servicios por parte de un proveedor es voluntario, debe realizarse con pleno respeto de la normativa vigente, entre ellas, mantener sus locales comerciales en condiciones tales, que una operación de consumo no represente un riesgo para la salud y la seguridad de los usuarios.

De la misma manera, resulta relevante el momento a partir del cual el sujeto pasivo se hace responsable de la seguridad del consumidor en lo que le sea atribuible, esto es, desde el ingreso a sus dependencias, tal como en este caso correctamente lo estimó el Tribunal de Alzada, y no desde la celebración del contrato de consumo, puesto que la obligación existe aun si esto último no llega a ocurrir. Tal sería el caso, de un sujeto que concurre a un local comercial con la intención de adquirir algo, lo cual no es concretado en razón de un accidente ocurrido en el mismo lugar, que se lo impidió.

Nuestros tribunales por su parte, han tenido la oportunidad de pronunciarse en variadas ocasiones sobre casos de similares características.

A modo de ejemplo, fundada también en la vulneración del Art. 23 LPC, la Corte de Apelaciones de La Serena en el ya mencionado caso «Garrido con Supermercado Cencosud S.A.», condenó a la denunciada al considerar que «los prestadores de un servicio, [...] deben realizarlo, entre otras exigencias, de modo de observar y brindar seguridad (fundamentalmente, en punto a la integridad personal) a los usuarios. Bajo tal concepción es dable entender que las lesiones que puedan sufrir las personas al interior de un recinto dedicado al suministro o expendio de alimentos al público, que sean consecuencia de caídas o tropiezos ocasionados por los restos de la propia comida o por cualquier otro elemento u objeto que impida el expedito y seguro transitar, ha de ser imputable a tal prestador de servicios, toda vez que no habrá cumplido con la debida diligencia que imponen mínimas normas de seguridad»<sup>10</sup>.

A una similar conclusión arribó el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes —confirmado por el de alzada— al conocer causa «Sernac con Cenco-

---

10. *Garrido con Supermercado Cencosud S.A.* (2006): C. Ap. La Serena, Ing. 278-06, 7 de febrero de 2007, que confirma la sentencia Rol 3333-06, 2 JPL La Serena, 22 de septiembre de 2006.

sud Shopping Centers S.A.», en la cual condenó a la denunciada por la caída sufrida por una consumidora, al pisar un tomate que se encontraba en el suelo de un local comercial<sup>11</sup>.

### 2.3. *Respecto de la indemnización de los daños producidos.*

El Tribunal finalmente acoge la demanda civil interpuesta por el actor, condenando a la empresa al pago de todos los perjuicios sufridos, en atención a que se pudo colegir que la ocurrencia del hecho culposo —el Art. 23 LPC exige negligencia—, esto es, la presencia de objetos extraños en el suelo, unido a la falta de medidas que evitaran riesgos a los consumidores, fueron la causa del accidente y de las lesiones (considerando sexto). Existiría por tanto una relación de causalidad entre la infracción y los daños producidos.

Esta garantía se desprende del Art. 3 letra e) LPC que consagra el derecho básico —y por tanto atribuible al consumidor concreto y abstracto— a «la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor».

No obstante, la Corte estima, de manera adecuada, que los perjuicios deben ser acreditados en el juicio para que se pueda acceder a la pretensión indemnizatoria solicitada.

Recordemos a este respecto, que el actor ha interpuesto una acción civil, esto es, de incidencia privada, por lo que las partes son las llamadas a aportar al Tribunal todos los antecedentes necesarios para la determinación de su procedencia y *quantum*.

En razón de lo anterior es que respecto del daño patrimonial, sólo ordena el resarcimiento del daño emergente, consistente en los gastos médicos que fueron debidamente acreditados. Rechaza por su parte el lucro cesante — el consumidor alegó no haber podido prestar servicios en un centro de llamadas donde trabajaba—, al no haberse acompañado los antecedentes que permitirían al Tribunal determinar el ingreso que la víctima percibía por su labor.

Finalmente en relación al daño moral, la LPC contempla expresamente su indemnización, lo cual constituye una novedad respecto del estatuto de re-

---

11. *Sernac con Cencosud Shopping Centers S.A.* (2005): 2 JPL Las Condes, Rol 104.638-5-2003, 12 de julio de 2005, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 5.735-2005, 12 de octubre de 2005.

sponsabilidad civil del Derecho Común. No obstante hubiese resultado técnicamente más deseable que el legislador utilizara la expresión «extrapatrimonial», con el objeto de comprender la indemnización de todos los perjuicios que pudieren generarse y no sólo del *pretium doloris*, tal como ocurre con el Art. 6 de la ley uruguaya (Ley 17.250), aunque se entiende que su intención fue establecer la reparación íntegra de los daños causados<sup>12</sup>.

Acercas de la necesidad de prueba de este tipo de perjuicios, el Tribunal se pronuncia en un sentido afirmativo, señalando que se accederá a la pretensión de la víctima por haberse acreditado mediante testigos.

Se trata de una discusión que se había presentado ya en el ámbito del Derecho Común, y en la cual de manera progresiva la doctrina se ha ido pronunciado en el mismo sentido, tal como explica DOMÍNGUEZ: «si bien es cierto que no se puede exigir a la víctima prueba exacta del monto del perjuicio porque ello sería equivalente a negarle la indemnización, sí se le debe exigir que aporte los antecedentes a partir de los cuales se puede extraer ese *quantum*»<sup>13</sup>.

Sobre este punto, la jurisprudencia dictada en sede de protección de los derechos de los consumidores, ha adherido mayoritariamente la misma tesis<sup>14</sup>,

---

12. BARRIENTOS ZAMORANO estima que en realidad debe hablarse de daño «no patrimonial», por ser esta expresión aun más amplia. Sobre la superación del *pretium doloris* como único supuesto de daño moral resarcible, ver BARRIENTOS (2008) p. 85-106. Jurisprudencia civil que se ha pronunciado en este mismo sentido: *Stange Hoffman con Ripley Puerto Montt* (2013): Corte Suprema, Ing. 8607-2012, 2 de octubre de 2013.

13. DOMÍNGUEZ (2006) p. 327.

14. El daño moral requiere prueba: *Aquilera Páez con ABC Comercial Ltda.* (2007): JPL Vallenar, Rol 8.672-2006, 19 de enero de 2007; *Manríquez Aravena con Tiendas Falabella* (2006): 1 JPL Puerto Montt, Rol 6.740-2005, 26 de mayo de 2006; *Messen con Metrogas S.A.* (2013): JPL Independencia, Rol 20.645-RM-2012, 1 de febrero de 2013; *Moreno con Arenval Ingeniería y Construcciones* (2004): 2 JPL Maipú, Rol 1352-2004, 10 de septiembre de 2004; *Sernac con Cencosud Supermercados S.A.* (2008): 3 JPL Maipú, Rol 1.004-AGV-2005, 31 de diciembre de 2007, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 1.724-2008, 18 de junio de 2008; *Sernac con Central Store S.A.* (2007): 3 JPL Santiago, Rol 1.1884-AMS-2006, 26 de abril de 2007, se declara desierto recurso de apelación, C. Ap. Santiago, Ing. 3.199-2007, 5 de julio de 2007; *Sernac con Comercializadora S.A.* (2007): 3 JPL Santiago, Rol 5.821-AMS-2006, 27 de marzo de 2007, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 3.200-2007, 18 de julio de 2007; *Sernac con Hipermercado Santa Amalia Ltda.* (2009): JPL La Florida, Rol

sin perjuicio de la concesión de algunas indemnizaciones en globo<sup>15</sup>.

#### 2.4. *A modo de conclusión*

Se puede concluir que el criterio de aplicabilidad de la LPC, radica en la existencia de una relación de consumo, esto es, de un vínculo jurídico entre un consumidor y un proveedor, el cual puede tener naturaleza contractual o extracontractual.

De esta manera, el texto actual de la Ley 19.496 unido a una correcta exégesis de sus normas no permite exigir la celebración de contrato alguno, para que un sujeto pueda invocar las garantías a que da origen.

El derecho a la seguridad en el consumo en tanto, constituye una prerrogativa básica de todo consumidor, sea concreto o abstracto, que a su vez es manifestación de las garantías fundamentales consagradas en nuestra Carta Fundamental.

Finalmente, nuestro estatuto protector del sujeto más débil de la relación de consumo establece el derecho a resarcimiento de manera amplia, aunque no contempla un estatuto indemnizatorio de manera clara. En razón de lo anterior, es que se debe aplicar el Derecho Común, conforme al cual todos los perjuicios —patrimoniales y extrapatrimoniales— deben ser acreditados para que sean resarcidos.

### Referencias

BARRIENTOS, Marcelo. *Del daño moral al daño extrapatrimonial: la superación del pretium doloris*. En Revista Chilena de Derecho, Vol. 35 N° 1, 2008. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile, 2008. p. 85-106.

---

4.472-F-2008, 10 de marzo de 2009, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 10.763-2009, 2 de diciembre de 2009; *Sernac con Travel Savings S.A.* (2005): 3 JPL Las Condes, Rol 33.147-1-2005, 5 de octubre de 2005. El daño moral no requiere prueba: *Clavería con Tur Bus Cargo* (2006): 3 JPL Antofagasta, Rol 8892-2006, 30 de agosto de 2006; *Ibáñez con Almacenes Paris* (2007): 3 JPL Antofagasta, Rol N° 3321-07, 3 de julio de 2007; *Quintana/Olavaria y Arquitectos Asociados* (2005): 2 JPL La Florida, Rol 7162-2004/LA, 2 de marzo de 2005; *San Martín con Corredora de Seguros Ripley Ltda.* (2007): 3 JPL Antofagasta, Rol 7056-07, 30 de agosto de 2007.

15. *Sernac con Supermercado Santa Isabel* (2006): 1 JPL Santiago, Rol 11.658-2006, 15 de diciembre de 2006.

- DOMÍNGUEZ, Carmen. *El daño moral en Chile: Contornos y Problemas*. En *Revista Anales de Derecho UC*, Nº 1, 2006. Santiago: Editorial Legis y Facultad de Derecho Pontificia Universidad Católica de Chile, 2006.
- FERNÁNDEZ, FRANCISCO. *La protección jurídica de la calidad*. En PIZARRO, Carlos (Ed.). *Temas de Derecho del Consumidor. Cuadernos de análisis jurídico*, Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales, Servicio Nacional del Consumidor, 1997.
- FERNÁNDEZ, FRANCISCO. *Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones*. En *Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión*, Facultad de Ingeniería y Ciencias Universidad de Chile, Vol. 1 Nº 2, 1998. Santiago: Universidad de Chile, 1998. p. 107-126.
- ISLER, Erika. *La relación de consumo como criterio de aplicabilidad del Derecho de Protección del Consumidor*. En *Revista Derecho de la Empresa*, Universidad Adolfo Ibáñez, Nº 23, 2010. Santiago: Editorial Legis, 2010. p. 97-126.
- JARA, Rony. *Ámbito de aplicación de la Ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones*. En *Cuadernos de Extensión* Nº 3, 1999. Santiago: Facultad de Derecho Universidad de Los Andes, 1999. p. 48 y 51.
- JARA, Rony. *Ámbito de aplicación de la Ley chilena de protección al consumidor: Aplicación de la Ley 19.496 y modificaciones de la Ley 19.955*. En *Cuadernos de Extensión* Nº 12, 2006. Santiago: Facultad de Derecho Universidad de Los Andes, Santiago, 2006. p. 21-58.
- MOMBERG, Rodrigo. *Ámbito de Aplicación de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*. En *Revista de Derecho*, Universidad Austral de Chile, Vol. XVII, Valdivia, Diciembre 2004. p. 41-62.
- MOMBERG, Rodrigo. *Art. 1 Nº 1 LPC*. En DE LA MAZA, Iñigo Y PIZARRO, Carlos (ed.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Editorial Thomson Reuters, 2013. p. 3 y ss.
- MOMBERG, Rodrigo. *Art. 2 LPC*. En DE LA MAZA, Iñigo Y PIZARRO, Carlos (ed.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Editorial Thomson Reuters, 2013. p. 66-76.
- PINOCHET, Ruperto. *Delimitación material del Derecho del Consumo: Evolución de la noción de consumidor en la doctrina nacional*. En VÁSQUEZ, María (ed.). *Estudios de Derecho Comercial*. Santiago: Editorial Abeledo Perrot, 2011. p. 343-367.
- RUIZ TAGLE-VIAL, Carlos. *Curso de Derecho Económico*. Santiago: Editorial Librotecnia, 2010. 446 p.

SERRANO, María. *Daños materiales causados por un producto defectuoso*. En *Revista de Derecho Patrimonial*, n° 13, 2004. Barcelona: Aranzadi, 2004. P. 275-291.

### **Jurisprudencia citada**

*Aquilera Páez con ABC Comercial Ltda.* (2007): JPL Vallenar, Rol 8.672-2006, 19 de enero de 2007.

*Cavagnaro Hukdhs Oscar Manuel con Johnson S.A.* (2013): C. Ap. Valparaíso, Ing. 473-2013, 2 de diciembre de 2013, CL/JUR/2804/2013.

*Clavería con Tur Bus Cargo* (2006): 3 JPL Antofagasta, Rol 8892-2006, 30 de agosto de 2006.

*Garrido con Supermercado Cencosud S.A.* (2006): C. Ap. La Serena, Ing. 278-06, 7 de febrero de 2007, que confirma la sentencia Rol 3333-06, 2 JPL La Serena, 22 de septiembre de 2006.

*Ibáñez con Almacenes Paris* (2007): 3 JPL Antofagasta, Rol N° 3321-07, 3 de julio de 2007.

*Manríquez Aravena con Tiendas Falabella* (2006): 1 JPL Puerto Montt, Rol 6.740-2005, 26 de mayo de 2006.

*Messen con Metrogas S.A.* (2013): JPL Independencia, Rol 20.645-RM-2012, 1 de febrero de 2013.

*Moreno con Arenal Ingeniería y Construcciones* (2004): 2 JPL Maipú, Rol 1352-2004, 10 de septiembre de 2004.

*Quintana/Olavaria y Arquitectos Asociados* (2005): 2 JPL La Florida, Rol 7162-2004/LA, 2 de marzo de 2005.

*San Martín con Corredora de Seguros Ripley Ltda.* (2007): 3 JPL Antofagasta, Rol 7056-07, 30 de agosto de 2007.

*Sepúlveda con Compañía Limitada* (2007): C. Ap. Concepción, Ing. 500-2005, 8 de noviembre de 2007.

*Sernac con Cencosud Shopping Centers S.A.* (2005): 2 JPL Las Condes, Rol 104.638-5-2003, 12 de julio de 2005, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 5.735-2005, 12 de octubre de 2005.

*Sernac con Cencosud Supermercados S.A.* (2008): 3 JPL Maipú, Rol 1.004-AGV-2005, 31 de diciembre de 2007, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 1.724-2008, 18 de junio de 2008.

*Sernac con Central Store S.A.* (2007): 3 JPL Santiago, Rol 1.1884-AMS-2006, 26 de abril de 2007, se declara desierto recurso de apelación, C. Ap. Santia-

- go, Ing. 3.199-2007, 5 de julio de 2007.
- Sernac con Comercializadora S.A.* (2007): 3 JPL Santiago, Rol 5.821-AMS-2006, 27 de marzo de 2007, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 3.200-2007, 18 de julio de 2007.
- Sernac con Hipermercado Santa Amalia Ltda.* (2009): JPL La Florida, Rol 4.472-F-2008, 10 de marzo de 2009, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 10.763-2009, 2 de diciembre de 2009.
- Sernac con Supermercado Santa Isabel* (2006): 1 JPL Santiago, Rol 11.658-2006, 15 de diciembre de 2006.
- Sernac con Travel Savings S.A.* (2005): 3 JPL Las Condes, Rol 33.147-1-2005, 5 de octubre de 2005.
- Stange Hoffman con Ripley Puerto Montt* (2013): Corte Suprema, Ing. 8607-2012, 2 de octubre de 2013.