

LA TUTELA DE LA DIGNIDAD DE LA PERSONA CONSUMIDORA EN EL PROYECTO DE LEY “SERNAC TE PROTEGE”

THE PROTECTION OF THE DIGNITY OF THE CONSUMER IN THE BILL “SERNAC PROTECTS YOU”

Isler-Soto, Erika M.*

RESUMEN

El texto analiza el proyecto de ley conocido como “Sernac te protege” en la parte que se refiere al resguardo de la dignidad de la persona consumidora. La técnica utilizada consiste en la incorporación en la norma que regula los sistemas de seguridad y vigilancia, un deber positivo y otro de abstención relativos al trato digno. Agrega, además, la enunciación de que la categoría de consumidor vulnerable podría servir de elemento de adecuación de los imperativos señalados. Aunque el tenor de los incisos propuestos, insinúa la intención del redactor de conferir una vigencia amplia de los imperativos que contiene la ubicación escogida, así como algunas expresiones utilizadas en la configuración de las normas, podrían poner en riesgo dicha amplitud.

235

PALABRAS CLAVE: consumidor; dignidad; derechos de la personalidad; derecho de consumo

ABSTRACT

The text analyzes the project known as “Sernac te protege” in the part that refers to the protection of the dignity of the consumer. The technique used consists of incorporating into the standard that regulates security and surveillance sys-

* Abogada. Investigadora del Instituto de Investigación en Derecho, Universidad Autónoma de Chile, Santiago, Chile. Doctora en Derecho, Pontificia Universidad Católica de Chile. Dirección postal: Pedro de Valdivia 425, Providencia, Región Metropolitana. Correo electrónico: erika.isler@uautonoma.cl ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2545-9331>

Trabajo elaborado en el marco del proyecto “Digitalización, acceso a la justicia y vulnerabilidad de las personas mayores” (CIGE/2022/104), en el cual la autora participa como coinvestigadora. Investigadora principal: Ana Isabel Blanco García.

tems, a positive duty and another of abstention related to dignified treatment. Additionally, it adds the statement that the category of vulnerable consumer could serve as an element of adaptation of the indicated imperatives. The tenor of the subsections that are intended to be incorporated hints at the drafter's intention to grant broad validity to the imperatives it contains. However, the location chosen, as well as some expressions used in the configuration of the rules, could put this breadth at risk.

KEYWORDS: consumer; dignity; personality rights; consumer law

INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente el resguardo de la persona del consumidor y los derechos extrapatrimoniales asociados a ella ha recibido un tratamiento menor a la tutela de sus intereses patrimoniales.

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 como “Sernac te protege”. Dicha propuesta aglutina una serie de reformas a la Ley n.º 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, algunas de las cuales persiguen hacerse cargo de la deficiencia señalada, mediante la incorporación de reglas y principios explícitos destinados al resguardo de la persona y sus prerrogativas. Sin ir más lejos, ya el propio título del proyecto anticipa la intención del legislador en tal sentido¹. En efecto, la alusión a las “personas consumidoras” en lugar de la actual “los consumidores” (denominación Ley n.º 19496) evidencia una reorientación del derecho de consumo hacia un resguardo inclusivo.

En tal contexto, el propósito de este trabajo radica en analizar críticamente la técnica por la cual el proyecto persigue mejorar la protección de la persona consumidora y, en concreto, de su dignidad. La metodología utilizada se tradujo en la comparación entre el régimen actual y la nueva propuesta normativa, analizando las ventajas y desventajas del modelo, seguida de la formulación de algunas sugerencias de mejora.

Con todo, antes de analizar la temática señalada conviene realizar un comentario general y que tiene relación con la decisión de sus autores de tratar en un

¹ En la Edad Media, la *ratio legis* permitía determinar el verdadero sentido y alcance de una ley en la medida de que constara en ella misma o en otro lugar en que fuere evidente, GUZMÁN (2004), p. 51. Precisamente ese lugar “evidente” podría ser la denominación del cuerpo normativo. Así, Ruperto Pinochet Olave ha defendido la vigencia de un principio implícito y amplio pro consumidor –incluso antes de la incorporación en la LPDC de su función interpretativa–, entre otros argumentos, a partir de la denominación de la ley, esto es, de “Protección de los Derechos de los Consumidores”: PINOCHET (2008), p. 14.

solo documento dos aspectos diversos del derecho de consumo cuales son las facultades del SERNAC y la reforma del derecho sustantivo, dentro de la cual se encuentra la tutela de la persona consumidora. Aunque ambas se vinculan con el resguardo del usuario, una tramitación separada habría resultado más conveniente y pertinente. Lo anterior no solo atendido a que obedecen a ámbitos de regulación distintos –potestades públicas y derechos subjetivos– sino que, sobre todo, a la circunstancia de que las primeras son conocidamente polémicas, por lo que su asociación a otras reformas sobre las cuales podría haber mayor consenso podría terminar ralentizando la discusión de la propuesta en general.

I. EL RESGUARDO DE LA DIGNIDAD DEL CONSUMIDOR

1. *Qué se entiende por dignidad del consumidor*

La noción de “dignidad” trasciende el derecho de consumo, y se inserta en el fundamento mismo del derecho como regulador de la conducta humana. Así señala Humberto Nogueira Alcalá que corresponde a:

“la cualidad intrínseca, irrenunciable e inalienable de todo y a cualquier ser humano, constituyendo un elemento que cualifica al individuo en cuanto tal, siendo esta dignidad un dato antropológico y ontológico asumido y garantizado como integrante e irrenunciable de la condición humana por parte de nuestra Constitución y del ordenamiento básico de la convivencia internacional a través del derecho internacional vigente”².

237

De acuerdo con lo anterior, se pueden derivar las siguientes peculiaridades que resultan relevantes para el presente análisis.

a) Todo ser humano (consumidor) es digno

Todos los seres humanos sin excepción la ostentan, por lo que no cabe disociar la dignidad de la propia condición humana. Cualquier persona –consumidora– entonces goza de esta calidad –es “digno”– de la que se derivan sus derechos esenciales y, además, la necesidad de resguardar sus derechos de la personalidad. Lo anterior es reconocido por la propia Declaración Universal de los Derechos Humanos, la que principia con la enunciación de que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos” (artículo 1).

Si bien la prerrogativa en comentario puede ser transgredida en cualquier esfera fáctica, en los vínculos de consumo el riesgo se incrementa, sea por la posición vulnerable en la cual se presume situado el consumidor respecto del proveedor, sea porque la sociedad de masas en la cual se desenvuelve conduce a una despersonalización de la relación que puede constituir un:

² NOGUEIRA (2015), p. 302.

“caldo de cultivo para un deterioro al reconocimiento de la dignidad del consumidor y el desvanecimiento de su calidad de ser humano revestido de una dignidad implícita, no graduable e intocable”³.

Ahora bien, como se indicó, todo consumidor persona humana es digno y, por lo tanto, la tutela extrapatrimonial en este punto implica la:

“proscripción de cualquier trato que olvide que el consumidor es persona y que jamás puede ser degradado en las relaciones de consumo, como en ningún otro ámbito”⁴.

Lo anterior, es coherente con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible 2030 de la ONU (25 de septiembre de 2015), en la cual se declara –entre otros aspectos– una aspiración por “un mundo en el que sea universal el respeto de los derechos humanos y la dignidad de las personas” (declaración 8).

b) La persona humana es siempre fin y nunca medio

En directa relación con lo anterior, la asociación indisoluble entre la persona y la dignidad, implica que ella nunca puede ser considerada como un medio para la obtención de un resultado. Por el contrario, siempre será un fin en sí mismo⁵, a quien se debe proteger.

238

Tal es la razón por la cual, por ejemplo, se considerará ilícita la publicidad que sexualiza a los menores, aun cuando ello pudiere generar un aumento considerable de la riqueza circulante. No es lícito en efecto, utilizar a un niño, niña o adolescente para obtener un provecho económico, en desmedro de su propia integridad.

Con todo, la dignidad humana, se proyecta en diversas dimensiones. Corresponde, en primer lugar, al sustento y fuente de los derechos fundamentales⁶, y como tal instituye un mínimo invulnerable⁷, que, a la vez, se traduce en un estándar jurídico conforme al cual se juzgan los deberes y obligaciones. Por otra parte, constituye un principio general del derecho, lo que la habilita para cumplir todas sus funcionalidades (integración, información, interpretación, etcétera).

³ GOLDENBERG (2022), p. 127.

⁴ *Op. cit.*, p. 101.

⁵ NOGUEIRA (2015), p. 303.

⁶ *Op. cit.*, p. 304.

⁷ *Ibid.*

2. *Reseña del panorama actual*

- a) La ausencia de una mención general en la parte general de la ley

El texto actual de la LPDC carece en su parte general (título I: Ámbito de aplicación y definiciones básicas) de una alusión a la dignidad del consumidor. Tampoco lo realiza al momento de reconocer los derechos básicos de los consumidores (título II: Disposiciones generales. Párrafo 1.º Los derechos y deberes del consumidor). De lo anterior se desprende que el contexto normativo en el cual el legislador suele enunciar el programa de un determinado *corpus*—la parte general— omite una mención explícita al resguardo de la dignidad como principio general del derecho de consumo, por lo que su vigencia se tendrá que extraer de otras fuentes, a manera de principio implícito, tal como se indicará más adelante.

Con todo, la LPDC sí contiene referencias a la “dignidad” de la persona consumidora, pero circunscritas a ciertos ámbitos de vigencia específicos y, en concreto, a partir de la utilización de tres técnicas normativas: el establecimiento de un estándar de licitud, la institución de un presupuesto de resarcibilidad del daño y la determinación de los efectos de la responsabilidad.

Por la primera, menciona a la “dignidad” como límite a la actividad del proveedor en la cobranza extrajudicial, instituyéndolo, además, como principio informante de estas prácticas⁸, el cual, en esta ocasión, adquiere el carácter de explícito (artículo 37 inc. 10⁹).

Adicionalmente consagra un imperativo general de respetar “la dignidad y derechos de las personas” en el establecimiento y mantención de sistemas de seguridad y vigilancia de locales comerciales (artículo 15 inc. 1 de la LPDC)¹⁰. La propuesta normativa (*Boletín* 16271-03) pretende incrementar el estatuto de la “dignidad”, aunque lo realiza a partir de la inclusión de nuevas reglas en esta misma disposición.

En segundo lugar, la LPDC actual recurre al concepto en análisis también como presupuesto configurador de los daños indemnizables, en el sentido de que, tras la reforma de la Ley n.º 21081 (2018), aunque permite solicitar la compensación del daño moral en un juicio por vulneración del interés colectivo o difuso, ello resultará procedente solo en la medida de que se haya afectado la dignidad de los consumidores (artículo 51 inc. 1 n.º 2 inc. 2¹¹).

⁸ Sobre esta temática: BARRIENTOS (2023), pp. 173-187.

⁹ Ley n.º 19496 de 1997, artículo 37 inc. 10: “Las actuaciones de cobranza extrajudicial, cualquiera sea su naturaleza, medio de comunicación o momento en que se realicen, deberán ajustarse a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar”.

¹⁰ Ley n.º 19496 de 1997, artículo 15 inc. 1: “Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas”.

¹¹ Ley n.º 19496 de 1997, artículos 51 inc. 1 n.º 2 inc. 2: “Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento podrán extenderse al daño moral siempre que se haya afectado la

Finalmente, el legislador consumeril recurre a la “dignidad” al momento de definir las circunstancias agravantes de la responsabilidad infraccional (artículo 24 inc. 5 letra c¹²). No obstante, el incremento del reproche no se limita a la sanción contravencional, desde que la configuración de la causal mencionada puede devenir, también en un aumento del *quantum* civil, a partir de la aceptación de la procedencia de los daños punitivos (artículo 53 C letra c de la LPDC).

b) El resguardo de la dignidad
como principio general implícito

La LPDC carece de un reconocimiento expreso de la dignidad como un elemento que, de manera general, determine de licitud o ilicitud de la conducta del proveedor. No obstante, ello no implica automáticamente que no rija, puesto que de igual forma es posible defender su vigencia como principio implícito. De ser lo anterior correcto, los imperativos derivados de la necesidad de resguardar y respetar la dignidad de la persona consumidora regirán en toda relación de consumo y no solo respecto de aquellas que involucren una cobranza extrajudicial (artículo 37 inc. 10 de la LPDC).

Con todo, las fuentes de la dignidad como principio general del derecho de consumo pueden obtenerse a partir de dos procesos: la especificación y la generalización.

240

Por el primero, se deduce el programa implícito de otro principio explícito más general¹³. En concreto, podría desprenderse, por ejemplo, de la sentencia de la Declaración Universal de los Derechos Humanos “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos” (artículo 1) que ha sido replicada por nuestra Carta Fundamental (artículo 1 de la CPR). De manera adicional le puede servir de sustento el derecho a la no discriminación arbitraria, reconocido tanto en la LPDC (artículo 3 letra c de la LPDC) como en la Constitución (artículo 19 n.º 3).

La generalización, en tanto, permitiría extraer una vigencia amplia del principio a partir de la obtención de la *ratio*, que trasunta detrás de cada una de las normas específicas¹⁴ que se refieren a la dignidad (cobranza, daño moral, sistemas de seguridad, responsabilidad). Al obedecer todas ellas al deseo del legislador, de asentar la necesidad de resguardar la integridad de la persona del consumidor, se deduce que las menciones típicas constituyen, en realidad, manifestaciones de un principio más amplio.

integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores. Si los hechos invocados han provocado dicha afectación, será un hecho sustancial, pertinente y controvertido en la resolución que reciba la causa a prueba”.

¹² Ley n.º 19496 de 1997, artículo 24 inc. 5 letra c: “Se considerarán circunstancias agravantes: c) Haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad”.

¹³ ALONSO (2018), p. 65; ALONSO (2018b), p. 225.

¹⁴ *Ibid.*; *Ibid.*

En consecuencia, aún en ausencia de una mención explícita en la LPDC, a la necesidad de resguardar la dignidad del ser humano, ella se entiende de igual forma vigente, tal como se ha pregonado respecto del principio de transparencia¹⁵, del *pro consumatore*¹⁶ o del derecho a la no discriminación arbitraria¹⁷, por citar algunos ejemplos.

Ahora bien, ¿significa lo anterior que una eventual consagración es indiferente? La respuesta es negativa, puesto que la explicitación confiere certeza a la vigencia del principio y evita el debate acerca de su juridicidad. Como señala Sandra Frustagli es solo con la explicitación que un principio adquiere claramente autonomía¹⁸.

3. La propuesta legislativa

El proyecto de ley Sernac te protege (*Boletín* 16271-03) propone la incorporación en el artículo 15 de la LPDC de los siguientes incisos (que tomarían la ubicación primera, segunda y tercera dentro de la norma):

“Los proveedores deberán garantizar en la prestación de bienes y servicios, una atención y trato digno, respetuoso, y no discriminatorio.

En el caso de consumidores que sean parte de grupos de especial protección, el proveedor deberá adoptar todas las medidas adecuadas o ajustes necesarios para evitar que dicha situación signifique un menoscabo o vulneración en la atención y trato que se les otorga.

Los proveedores deberán abstenerse de realizar conductas ofensivas, denigrantes o intimidatorias respecto de los consumidores” (artículo único N° 9 del proyecto).

Revisada la norma es posible sostener, en primer lugar, que el refuerzo de la tutela de la dignidad de los consumidores siempre será una buena noticia, por lo que se celebra la inclusión de este artículo dentro de la propuesta normativa.

Con todo, la técnica utilizada en la redacción del proyecto merece, a mi juicio, los comentarios que siguen.

a) La importancia de la ubicación

Lo primero que llama la atención es la ubicación que el redactor escogió para incorporar las normas que contribuirán a reforzar el resguardo de la dignidad de los consumidores. La importancia de lo anterior radica en que la situación contextual que recibe una norma no es neutra. Al contrario, no solo revela la filosofía del

¹⁵ BARAONA (2019), p. 16; CORTEZ (2004), p. 4.

¹⁶ BARRIENTOS (2013a), p. 355; COLMAN (2018), p. 177; PINOCHET (2008), p. 14; PINOCHET (2011), pp. 343-367.

¹⁷ BARRIENTOS (2013b), p. 106.

¹⁸ FRUSTAGLI (2016), p. 444.

legislador, sino que, además, puede llegar a cumplir funciones jurídicas, tales como: servir de elemento de interpretación normativa¹⁹, otorgar testimonio acerca de la jerarquía de los bienes jurídicos protegidos o declarar un mayor (situación más general) o menor ámbito de aplicación (situación más particular).

En concreto, el marco normativo receptor de esta parte de la reforma es el artículo 15 de la LPDC referido a los sistemas de seguridad y vigilancia, que se encuentra incorporado en las disposiciones generales de la ley (título II: Disposiciones generales) y específicamente dentro de las “Obligaciones del proveedor” (párrafo 3.º).

Mediante un esfuerzo interpretativo podría considerarse, por lo tanto, que el contexto normativo sugiere una vigencia amplia. En efecto, la conjunción entre la denominación del título (“Disposiciones generales”) y la del párrafo (“Obligaciones del proveedor”) que cobijan a la disposición, evocaría que la necesidad de resguardar la dignidad de la persona consumidora constituye un imperativo general y de que se instituye un deber general de “garantizar” un “trato digno” (artículo 15 inc. 1 nuevo).

Reforzaría dicha conclusión la circunstancia de que las normas propuestas han sido ubicadas al principio del artículo 15 de la LPDC, lo que insinuaría que los posteriores incisos (sistemas de seguridad y vigilancia) corresponden a manifestaciones de una regla más amplia.

242

La misma conclusión se desprende del fondo de normas propuestas, el cual alude a imperativos aplicables a cualquier relación de consumo y no únicamente a aquella que involucre un sistema de seguridad o vigilancia. Así se expresa en el mensaje:

“El proyecto de ley busca elevar el estándar de conducta de las empresas, obligándolas a garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a las personas consumidoras [...]” (n.º 5 letra g).

No obstante, al mismo tiempo, la agregación de la necesidad de resguardar la dignidad de los consumidores únicamente en la norma que se refiere a los sistemas de seguridad y vigilancia, conlleva el riesgo de que el intérprete reduzca su espacio de vigencia: el artículo 15 podría lo mismo servir de fuente para la obtención de un principio general a partir del proceso de generalización en los términos ya indicados, que ser reconocido como una de las contadas situaciones en las cuales el legislador ha decidido atribuir a la dignidad una función jurídica.

En este contexto, algunas medidas que podría contribuir a otorgar mayor amplitud y autonomía a los imperativos de la dignidad podrían ser las siguientes:

- i. Sin duda, la solución más recomendable sería incorporar en la parte general de la LPDC (título I) una alusión a la vigencia de un principio

¹⁹ Por ejemplo, se vincula el artículo 2332 del CC con su ubicación para defender la vigencia de un criterio subjetivo de *dies a quo* de la prescripción extintiva. Al respecto: ELORRIAGA DE BONIS (2011), p. 275.

general de resguardo de la dignidad de la persona consumidora, con independencia de que se lo refuerce a partir de manifestaciones típicas específicas, como podría ser, por ejemplo, el artículo 15 de la LPDC.

Esta técnica le otorgaría certeza y autonomía a la directriz en comento, además de reafirmar su carácter programático. Por otra parte, consolidaría la vigencia de un deber general de “trato digno”, no circunscrito a materias específicas, cuya transgresión podría dar origen a responsabilidad civil e infraccional.

- ii. Si se desea incorporar la necesidad de garantizar el trato digno de los consumidores en el título II, como lo sugiere la propuesta, la vigencia amplia de la prescripción se vería reforzada si:
 - adicionalmente se lo agrega al catálogo de derechos básicos (párrafo 1.º) o
 - si se la ubica introduciendo el párrafo 3 sobre “Obligaciones del proveedor”.

En efecto, este último comienza con disposiciones que se refieren a la tutela patrimonial –ampliamente favorecida por el legislador consumeril, como se indicó–, siendo que la protección extrapatrimonial del consumidor debiera recibir un tratamiento privilegiado atendido a que los bienes jurídicos que resguarda son indisponibles y, por lo tanto, deberían gozar de una jerarquía superior.

Se reconoce, no obstante, que, conferir a la tutela de la dignidad el artículo que introduce el párrafo 3 conllevaría la dificultad de tener que enumerarlo como disposición *quater* de una norma que pertenece a un párrafo anterior referida a una materia diversa (asociaciones de consumidores). Lo anterior evidencia una vez más la urgente necesidad de ordenar y sistematizar una ley que, si bien en su primera etapa de rigor contribuyó a asentar la protección del consumidor en Chile y su autonomía, hoy se la ha advertido anacrónica, insuficiente y, en ocasiones, hasta contradictoria.

- iii. Consagrar el deber general de resguardo de la dignidad de la persona consumidora en una disposición distinta de aquella que disciplina las actividades vinculadas con los sistemas de seguridad y vigilancia, con la finalidad de evitar la tentación de, por la vía interpretativa, restringir el ámbito de aplicación que se tuvo en mente al momento de redactar el proyecto. Ahora bien, de mantenerse en la misma disposición actual, convendría clarificar que los principios y reglas enunciados en la segunda parte del artículo (actual texto íntegro del artículo 15 de la LPDC) corresponden a manifestaciones o ejemplos no taxativos del imperativo general enunciado en los primeros incisos.

b) El fondo de la propuesta

Analizada la situación contextual de la norma, a continuación, se revisará su fondo, a partir de dos dimensiones.

i. El deber de “trato digno”

La propuesta de norma, en primer lugar, establece un deber general de respeto de la dignidad de la persona consumidora.

Comienza la disposición reconociendo un estándar de conducta del siguiente tenor:

“Los proveedores deberán garantizar en la prestación de bienes y servicios, una atención y trato digno, respetuoso, y no discriminatorio” (artículo 15 inc. 1, proyecto).

De la lectura del texto transcrito se desprende que pone de cargo del proveedor un deber positivo por el cual se le exige una conducta promotora destinada a asegurar el “trato digno, respetuoso, y no discriminatorio” hacia el consumidor.

Adicionalmente, el recurso de la voz ‘garantizar’ insinuaría que se lo instituye en garante del derecho a la dignidad, por lo que no solo responderá por su propio hecho, sino que, asimismo, por los de sus dependientes e, incluso, de terceros, si alguna actividad se encuentra tercerizada (por ejemplo, servicios de seguridad, aseo, promociones, venta, etc.). Se introduciría, así, de manera parcial, una novedad en el sistema de consumo, desde que no solo se reconocería la responsabilidad directa por hechos de terceros respecto de los servicios –ya consagrada para el intermediario (artículo 43 de la LPDC), sino que, también, a propósito de los productos (artículo 15 inc. 1, proyecto).

244

Al parecer, el ámbito de aplicación de los imperativos de la dignidad que ha tenido en mente el redactor es amplio y no circunscrito a una materia específica. No obstante, el deber positivo es consagrado con una referencia expresa a la “prestación de bienes y servicios”, lo que podría llevar a la errónea conclusión de que no procedería respecto de prácticas precontractuales, como podría ser la emisión de una oferta o declaración unilateral, la difusión de un soporte publicitario de contenido abusivo o, incluso, una eventual negativa a la contratación, por citar algunos ejemplos.

Aunque dichas conductas podrían encontrarse cubiertas por la vigencia de un principio general implícito en los términos ya indicados o, bien, a partir de la invocación de las disposiciones explícitas sobre discriminación (artículo 3 letra c de la LPDC), ello no diluye las discusiones dogmáticas que se presentan en el derecho chileno acerca de la juridicidad de las normas implícitas, el carácter programático de los derechos básicos y la aptitud de los mismos para ser fuente de acciones civiles e infraccionales²⁰.

Complementa el imperativo positivo inicial, un deber general de abstención reconocido en el inciso tercero: “Los proveedores deberán abstenerse de

²⁰ Acerca del carácter programático y funciones de los derechos básicos de los consumidores: ÁLVAREZ (2015), p. 41; BARRIENTOS (2013c), p. 101; CONTARDO (2013), p. 119; CORRAL (2013), p. 109; ESPADA (2013), 136; FAÚNDEZ (2018), p. 83; ISLER (2019), pp. 244-247; REICH (1999), p. 16; STIGLITZ (1997), p. 12.

realizar conductas ofensivas, denigrantes o intimidatorias respecto de los consumidores” (artículo único n.º 9 del proyecto). Esta vez la norma no limita su ámbito de aplicación a la “prestación”, por lo que su carácter general no debería verse en peligro, sin perjuicio de lo señalado respecto del contexto normativo en el cual se la ha decidido situar.

Finalmente, cabe señalar que el tenor de la norma continuará invitando a los intérpretes jurídicos a debatir acerca de la relación que existe entre los derechos de la personalidad –“derechos” en la técnica del artículo 15 de la LPDC– y la dignidad de la persona consumidora, y entre esta última y la integridad²¹.

ii. El reconocimiento de la categoría de consumidores vulnerables

Se ha denominado consumidores vulnerables, hipervulnerables o de vulnerabilidad agravada²² a aquellos consumidores:

“afectados por especiales circunstancias personales, económicas, culturales o sociales (como las enfermedades físicas o mentales, edad, falta de experiencia comercial, etc.) que dificultan el entendimiento que tendría un consumidor medio, disminuyéndolo, por lo que precisan una especial atención”²³.

Se trata de una categoría jurídica que, a diferencia de legislaciones foráneas, no ha sido reconocida aún de manera explícita en la LPDC. Frente a tal panorama, hasta el momento se ha propuesto derivarlo del derecho básico a la no discriminación arbitraria (artículo 3 letra c de la LPDCCH) el cual sí tiene el carácter de típico²⁴, a la vez que el SERNAC le otorgó una validez explícita, pero con rango administrativo y circunscrita su fuerza obligatoria formal a los funcionarios del SERNAC (resolución exenta 1038, 2021)²⁵.

Aunque el proyecto no propone la incorporación de una mención general de los consumidores vulnerables a la cual se asocien funciones jurídicas –interpretación, estándar jurídico, integración, etc.–, sí se decanta por anunciar su vigencia. Así, el inciso segundo del artículo 15, de ser aprobado dispondría:

²¹ Acerca de la distinción entre dignidad e integridad del consumidor: DOMÍNGUEZ (2020), pp. 891-892; PINO (2021), pp. 302-304.

²² CALAHORRANO (2021), p. 24 prefiere la noción de consumidor de vulnerabilidad agravada: “Se ha optado por el término consumidor de vulnerabilidad agravada, por sobre el de hipervulnerabilidad, por su mayor precisión respecto al carácter gradual de su identificación y la ventaja de demostrar inmediatamente que se refiere a un incremento de la vulnerabilidad estructural propia del consumidor”.

²³ ÁLVAREZ (2015), p. 31.

²⁴ CALAHORRANO (2021), p. 7; CAMPOS (2023), pp. 189-202.

²⁵ Circular interpretativa sobre noción de consumidor vulnerable (Servicio Nacional del Consumidor (2021), resolución exenta 1038, 31 de diciembre de 2021).

“En el caso de consumidores que sean parte de grupos de especial protección, el proveedor deberá adoptar todas las medidas adecuadas o ajustes necesarios para evitar que dicha situación signifique un menoscabo o vulneración en la atención y trato que se les otorga” (artículo único n.º 9 del proyecto).

Recordemos que dicha prescripción se enmarca dentro de un contexto restringido, cual es la tutela extrapatrimonial del consumidor y, en concreto, a propósito del resguardo de su dignidad. Así, el propio mensaje que introduce la propuesta señala que en el cumplimiento de los imperativos que se derivan del trato digno, se debe tomar en consideración especialmente la situación de aquellas personas que se encuentren situadas en algún plano de vulnerabilidad adicional (n.º 5 letra g, mensaje).

Al respecto, cabe señalar que, si bien la mención se incorpora en relación con el derecho a la dignidad, puede constituir una fuente de derivación de nuevos parámetros de conducta o, bien, de adecuación de aquellos otros que tienen el carácter de típicos, cuando el estándar general no alcance a cubrir la tutela mínima pertinente. Solo a modo de ejemplo se pueden mencionar las exigencias relativas al derecho a la vida autónoma o independiente de las personas con discapacidad o mayores, la determinación de la seguridad legítimamente esperable de una prestación, etcétera.

CONCLUSIONES

De las anteriores reflexiones es posible concluir que el proyecto de ley “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), propone incrementar el reconocimiento del resguardo de la dignidad del consumidor en la Ley n.º 19496, lo cual es una buena noticia.

La técnica utilizada consiste en la incorporación en la norma que regula los sistemas de seguridad y vigilancia, un deber positivo y otro de abstención relativos al trato digno, el cual no es definido, de tal manera que su contenido queda entregado al intérprete.

Adicionalmente, agrega la enunciación de que la categoría de consumidor vulnerable podría servir de elemento de adecuación de los imperativos señalados. De ser aprobada la norma, introduciría en el sistema de consumo chileno, el reconocimiento explícito de los consumidores vulnerables, con rango legal.

El tenor de los incisos que se pretenden incorporar insinúa la intención del redactor de conferir una vigencia amplia de los imperativos que contiene. No obstante, la ubicación escogida, así como algunas expresiones utilizadas en la configuración de las normas, podrían poner en riesgo dicha amplitud.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ALONSO, Juan Pablo (2018). “Principios implícitos y fuentes sociales del derecho”. *Doxa Cuadernos de Filosofía del Derecho*, n.º 41. Alicante.
- ALONSO, Juan Pablo (2018b). *Principios jurídicos implícitos*. Madrid: Marcial Pons.
- ÁLVAREZ MORENO, María Teresa (2015). *La protección jurídica del consumidor en la contratación en general (normas imperativas y pactos al respecto)*. Madrid: Reus.
- BARAONA GONZÁLEZ, Jorge (2019). “Concepto, autonomía y principios del derecho de consumo”, en María Elisa MORALES ORTIZ (dir.), Pamela MENDOZA ALONZO (coord.). *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*. Santiago: DER Ediciones.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2023). “El consumidor moroso o sujeto a una cobranza extrajudicial como hipervulnerable y algunas consecuencias jurídicas”, en Francisca BARRIENTOS CAMUS, Camilo SANTELICES VERGARA (dirs.). *Estudios de derecho del consumidor V*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo (2013a). “En torno a si son las normas del consumidor compatibles con las del libro IV del Código Civil chileno”, en Alexis MONDACA MIRANDA, Cristian AEDO BARRENA (coords.). *Nuevos horizontes del derecho privado*. Santiago: Librotecnia.
- BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo (2013b). “Art. 3 letra c)”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO WILSON (dirs.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo (2013c). “Art. 3 letra b)”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO WILSON (dirs.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- CALAHORRANO LATORRE, Edison (2021). “El consumidor con vulnerabilidad agravada como categoría jurídica y su recepción en el ordenamiento jurídico chileno”. *Revista de Derecho Facultad de Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción*, n.º 38. Concepción.
- CAMPOS MICIN, Sebastián (2023). “Construcción, delimitación y consecuencias jurídicas de la categoría de consumidor hipervulnerable en el derecho de consumo chileno” en Gabriel HERNÁNDEZ PAULSEN, José ROA RAMÍREZ (coords.), Diego MARTÍNEZ SANTIBÁÑEZ (ed.). *Derecho y Consumo. Actualidad y perspectivas*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- COLMAN VEGA, Luis (2018). “La primacía de la realidad en las relaciones financieras de consumo”, en Humberto CARRASCO BLANC (ed.): *Estudios de derecho del consumidor*. Santiago: Rubicón.
- CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio (2013). “Artículo 3º e), en: Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO WILSON (dirs.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- CORRAL TALCIANI, Hernán (2013). “Artículo 3 letra d)”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO WILSON (dirs.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.

- CORTEZ MATCOVICH, Gonzalo (2004). *El nuevo procedimiento regulado en la Ley Nº 19.496*. Santiago: Lexis Nexis.
- DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen (2020). “En torno a la reparación del daño moral en el ámbito del Derecho de Consumo: distinción entre problemas comunes y especiales”, en Fabián ELORRIAGA DE BONIS (ed.). *Estudios de derecho civil XV*. Santiago: Thomson Reuters.
- ELORRIAGA DE BONIS, Fabián (2011). “El día de inicio de plazo de prescripción de una acción indemnizatoria cuando el perjuicio se ha manifestado con posterioridad al hecho que lo origina”, en Juan Andrés VARAS BRAUN, Susan TURNER SAEZLER, Hernán CORRAL TALCIANI y otros (coords.). *Estudios de derecho civil. Jornadas de Derecho Civil 2005-2009*. Santiago: Thomson Reuters, tomo IV.
- ESPADÁ MALLORQUÍN, Susana (2013). “Artículo 3 letra f)”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO WILSON (dirs.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- FAÚNDEZ VERGARA, José (2018). “El derecho a una información veraz y oportuna e la protección de los consumidores”, en Humberto CARRASCO BLANC (ed.). *Estudios de derecho del consumidor*. Santiago: Rubicón.
- FRUSTAGLI, Sandra (2016). “El contrato de Consumo”, en Noemí NICOLAU, Carlos HERNÁNDEZ (dirs.). *Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación*. Buenos Aires: Thomson Reuters, La Ley.
- GOLDENBERG SERRANO, Juan Luis (2022). “La protección de la dignidad del consumidor por medio de las reglas de responsabilidad civil”. *Revista de Derecho Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, n.º 58. Valparaíso.
- GUZMÁN BRITO, Alejandro (2004). “La doctrina de Jean Domat sobre la interpretación de las leyes”. *Revista Chilena de Derecho*, vol. 31, n.º 1. Santiago.
- ISLER SOTO, Erika (2019). *Derecho de consumo: nociones fundamentales*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- NOGUEIRA ALCALÁ, Humberto (2015). “El bloque constitucional de derechos en Chile, el parámetro de control y consideraciones comparativas con Colombia y México: doctrina y jurisprudencia”. *Estudios Constitucionales*, año 13, n.º 2. Santiago.
- PINO EMHART, Alberto (2021). “La naturaleza del daño moral en procedimientos de acción colectiva tras la reforma a la ley del consumidor”, en Iñigo DE LA MAZA GAZMURI, Juan Ignacio CONTARDO GONZÁLEZ (dirs.). *Estudios de derecho del consumidor II*. Santiago: Rubicón.
- PINOCHET OLAVE, Ruperto (2008). “¿Integra el derecho de consumo el derecho civil, el derecho mercantil o conforma una disciplina jurídica autónoma?”, en Alejandro GUZMÁN BRITO (ed.). *Estudios de derecho civil III*. Santiago: Legal Publishing.
- PINOCHET OLAVE, Ruperto (2011). “Delimitación material del Derecho del Consumo: Evolución de la noción de consumidor en la doctrina nacional”, en María Fernanda VÁSQUEZ PALMA (ed.). *Estudios de derecho comercial*. Santiago: Abeledo Perrot.

REICH, Norbert (1999). “Mercado, Derecho y protección del consumidor. El consumidor como ciudadano”. *Derecho del Consumidor*, n.º 10. Rosario.

STIGLITZ, Gabriel (1997). *Reglas para la defensa de los consumidores y usuarios*. Rosario: Juris.

Normas citadas

Ley n.º 19496, sobre protección de los derechos de los consumidores. *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 7 de marzo de 1997

SIGLAS Y ABREVIATURAS

CC	<i>Código Civil</i>
coord.	coordinadora
coords.	coordinadores
CPR	Constitución Política de la República
dir.	directora
dirs.	directores
ed.	editor <i>a veces</i> editora
eds.	editores
etc.	etcétera
https	Hypertext Transfer Protocol Secure
<i>Ibid.</i>	<i>Ibidem</i>
inc.	inciso
LPDC	Ley n.º 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
n.º <i>a veces</i> Nº	número
ONU	Organización de Naciones Unidas
<i>Op. cit.</i>	<i>Opere citato</i>
ORCID	Open Researcher and Contributor ID
p.	página
pp.	páginas
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
vol.	volumen