

DOCTRINA

Protección del consumidor y responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso

Consumer Protection and Civil Liability for Defective Product or Service

Gabriel Hernández Paulsen  y María Paz Gatica Rodríguez 

Universidad de Chile

RESUMEN Con el objetivo de otorgar una protección adecuada al consumidor frente a los daños causados por productos o servicios defectuosos en el derecho chileno, este trabajo sostiene la necesidad de una regulación específica de la responsabilidad civil derivada de ellos. Además, propone una interpretación amplia de las nociones de consumidor y proveedor y, subsecuentemente, de la legitimación procesal activa y pasiva. También aboga por una aplicación de las reglas referidas al factor de atribución de responsabilidad en beneficio del consumidor.

PALABRAS CLAVE Consumidor, producto o servicio defectuoso, responsabilidad civil.

ABSTRACT In order to provide adequate protection to consumers in the face of harm caused by defective products or services in Chilean law, the paper argues the need for specific regulation on civil liability ensuing from such harm; and proposes a broad interpretation of the notions of consumer and provider and, subsequently, of title to sue; as well as a pro-consumer application of the rules on liability basis.

KEYWORDS Consumer, defective product/service, civil liability.

Introducción

En las últimas décadas, alrededor del mundo se ha avanzado decididamente hacia la protección del consumidor. En Chile se hizo a través de la dictación de la Ley 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del 7 de marzo de 1997, y sus sucesivas reformas (por ejemplo, Ley 19.955, del 14 de julio de 2004; 20.555, del 2 de diciembre de 2011; y 21.081, del 13 de septiembre de 2018) (Hernández, 2015).

A pesar del progreso en la protección del consumidor, existen variadas materias por las cuales en Chile no ha sido posible alcanzar una adecuada salvaguarda de sus intereses. En cuanto a lo que nos interesa, existe un asunto relevante que ha sido soslayado permanentemente en el debate parlamentario relativo a la modificación de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: la regulación del régimen de responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso.

Según se sabe, esta ley no contiene un estatuto de responsabilidad civil por los daños causados por dicho tipo de producto o servicio (Barros, 2006: 757), ya que cuenta con una genérica y, por lo mismo, insuficiente prescripción relevante: el inciso 1 del artículo 23 (Barrientos y Contardo, 2013).

Atendida la ausencia de regulación sistemática de la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la insuficiencia de su artículo 23, en lo que sigue proponemos la reglamentación de dicha responsabilidad, una interpretación amplia de las nociones de consumidor y proveedor y, subsecuentemente, de la legitimación procesal activa y pasiva. También abogaremos por una aplicación de las reglas referidas al factor de atribución de responsabilidad en beneficio del consumidor.

Regulación de la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso

Ante todo, conviene tener en cuenta que un producto defectuoso es aquel que «no ofrece la seguridad que el consumidor o usuario puede legítimamente esperar en cuanto a la protección de su vida, su salud o las cosas del patrimonio diversas del producto que adolece del defecto» (Corral, 2011: 110). Así, se trata de un bien que «potencialmente está llamado a causar daños extrínsecos y de mayor magnitud que aquellos que simplemente consistirían en haber defraudado las expectativas de uso del adquirente» (Corral, 1999: 167; Barrientos, 2010: 11). Entre las circunstancias que permiten catalogar un producto o servicio como defectuoso suelen mencionarse los vicios de fabricación, diseño, información y desarrollo (Corral, 1999: 168; Reyes, 2009: 325-326; Isler, 2013: 120 y ss.; Barros, 2006: 754).¹

Conforme a lo señalado, el producto o servicio defectuoso es el que presenta un vicio de seguridad, siendo distinto del inidóneo, que es aquel que impide cumplir el

1. Los incisos 2 y 3 del artículo 111 H del Código Sanitario definen producto defectuoso en el ámbito sanitario de esta forma: «Se entenderá por producto sanitario defectuoso aquel que no ofrezca la seguridad suficiente, teniendo en cuenta todas las circunstancias ligadas al producto y, especialmente, su presentación y el uso razonablemente previsible. Asimismo, un producto es defectuoso si no ofrece la misma seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie». Se trata de una noción tomada de la definición general de producto defectuoso contenida en el artículo 137 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios española (Real Decreto Legislativo 1/2007, BOE 287, de 30 de noviembre de 2007). Un comentario del precepto en Parra (2009a).

fin para el cual se contrató; y del peligroso, que es aquel que por su naturaleza genera un riesgo para quien lo adquiere, utiliza o disfruta (Corral, 1999: 167; Barrientos, 2010: 9).

La Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores no contiene un estatuto que regule la responsabilidad por producto o servicio defectuoso, ya que el inciso 1 de su artículo 23 se limita a abordar el asunto de manera general e insuficiente. Se trata, como es evidente, de una omisión lamentable dada la relevancia de la reglamentación de dicha responsabilidad para la adecuada protección del consumidor (Corral, 1999: 192).

En nuestro ordenamiento, el único estatuto de responsabilidad civil en la materia está contenido en el título VI del libro IV del Código Sanitario (artículos 111 H y ss.), incorporado por la Ley 20.850, que crea un Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo y Rinde Homenaje Póstumo a don Luis Ricarte Soto Gallegos, de 6 de junio del 2015, referido a los productos sanitarios defectuosos.

Pese a la ausencia en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de un estatuto regulador de la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso, es posible encontrar normas concernientes a dicho tipo de responsabilidad en ella.

En ese sentido, puede mencionarse el inciso 1 del artículo 23 de la misma ley, que establece 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, identidad, sustancia, procedencia, *seguridad*, peso o medida del respectivo bien o servicio (énfasis añadido).

Como puede apreciarse, la alusión que hace el precepto a las fallas o deficiencias en la seguridad y a elementos claves de la responsabilidad civil como el menoscabo y la negligencia, permitiría concluir que sustenta en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso.

Adicionalmente, en la misma ley la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso puede sustentarse en el artículo 3 e), que establece el derecho de los consumidores a la reparación e indemnización de los daños que padezcan a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del proveedor. Una de estas obligaciones es la de garantizar el derecho a la seguridad de los consumidores, que reconoce la letra d) del referido precepto.

No obstante, las señaladas disposiciones solo permiten sustentar la procedencia de responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso, pero no configuran, como es evidente, un estatuto sobre el particular.

En notorio contraste con el derecho chileno, en importantes ordenamientos se ha reglamentado con detalle el régimen de la responsabilidad civil por los daños padecidos por los consumidores a consecuencia de un producto o servicio defectuoso.

Un destacado ejemplo en el indicado sentido es la Directiva 85/374/CEE, de 25 de julio de 1985, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos (DO L 210, de 7 de agosto de 1985). A nivel de derecho interno, se puede mencionar la Consumer Protection Act del Reino Unido (1987), en cuya Parte I se contienen reglas específicas sobre el particular y ordena su interpretación conforme a la señalada Directiva. Asimismo, sobresale la Ley española 22/1994 (BOE 161, de 7 de julio de 1994), dictada para incorporar dicha Directiva y regular el apuntado régimen que hoy está disciplinado por los artículos 128 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, BOE 287, de 30 de noviembre de 2007). Por su parte, en Estados Unidos, el Restatement (Third) of Torts: Products Liability (The American Law Institute, 1998) también identifica un régimen especial en la materia.²

Con base en lo expuesto, en Chile puede constatarse una clara desprotección del consumidor en la esfera a la que hemos hecho referencia, ya que la ausencia de un régimen sobre responsabilidad por producto o servicio defectuoso impide a los tribunales enfrentar apropiadamente los supuestos de daños derivados del incumplimiento de la obligación del proveedor de garantizar el derecho a la seguridad, que presentan peculiaridades y problemas específicos, y dar efectividad al derecho de los consumidores a la indemnización.

Si bien estos supuestos pueden afrontarse aplicando las reglas del Código Civil en materia de responsabilidad (Barros, 2006: 770), lo óptimo es la construcción de un estatuto que se haga cargo de manera sistemática de las particularidades y problemas con el objetivo de proteger adecuadamente al consumidor, lo que supone garantizar efectivamente sus derechos a la seguridad y la indemnización.

Como sea, con base en el actual estado de la cuestión, la adecuada protección del consumidor requiere una interpretación de las reglas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Código Civil que permita conseguir en la mayor medida dicho objetivo, sobre todo en lo concerniente a las nociones de consumidor y proveedor, subsecuentemente a la legitimación procesal tanto activa como pasiva, y a la aplicación de las reglas atinentes al factor de atribución de responsabilidad.

2. Sobre la regulación de la responsabilidad por producto defectuoso en el derecho comparado, Corral (2011: 32 y ss.); y González (2012). Con respecto al derecho inglés y francés, antes y después de la mencionada Directiva, véase Whittaker (2005).

Noción de consumidor y legitimación activa

Noción restringida de consumidor

La primera barrera que en el derecho chileno impide una adecuada protección del consumidor frente a los daños causados por un producto o servicio defectuoso es la noción de consumidor contemplada en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En base a ella, se delimita su ámbito de aplicación y la legitimación activa para deducir acciones de responsabilidad civil. En efecto, conforme al artículo 1.1, consumidores o usuarios son «las personas naturales o jurídicas que, *en virtud de cualquier acto jurídico oneroso*, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios» (énfasis añadido) (Tapia, 2018a: 44-58). Así, para ser consumidor se requeriría haber celebrado un acto jurídico oneroso con un proveedor. En todo caso, cabe tener en cuenta que el artículo noveno de la Ley 20.416, que fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño, de 3 de febrero de 2010, aplica numerosos preceptos de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a las relaciones que entablan las micro y pequeñas empresas con sus proveedores (Momberg, 2013a: 13-16).

En aplicación de cierta interpretación, la exigencia del acto jurídico oneroso ha producido el efecto de limitar el ámbito de aplicación de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al postular una noción restringida de consumidor, en cuya virtud dicha ley solo regiría las relaciones en que intervenga el consumidor jurídico, es decir, el que celebra un acto de este tipo con un proveedor en orden a la adquisición de un bien. De esta suerte, en principio, solo podrían interponer acciones indemnizatorias contra un proveedor infractor los consumidores que hayan contratado con él. Según se ve, se trata de una interpretación que implica marginar de la protección de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al consumidor material, es decir, al que sin haber sido parte de un acto de aquella naturaleza, utiliza o disfruta un producto o servicio (Tapia, 2018a: 53; Hernández, 2019: 16-18).

La interpretación restrictiva de la noción de consumidor ha sido avalada en algunas ocasiones por los tribunales. Así, se ha fallado que «no debe confundirse al consumidor jurídico parte del contrato de consumo con la de consumidor material del bien o servicio. Este último se encuentra privado de toda protección en el ámbito de la Ley 19.496».³ Asimismo, en un caso en que la deficiente mantención de la red pública de alcantarillado y su colapso produjo daño a la propiedad, se consideró que un menor de edad no tenía la condición de consumidor, «por cuanto la lógica y la experiencia indican que el carácter de consumidor lo tiene quien debe responder por la

3. Sentencia del caso *Acuña y otros con Valenzuela y otro*, Corte de Apelaciones de Chillán, rol 175-2006, 31 de julio de 2006, considerando tercero.

contraprestación del servicio que entrega el proveedor»,⁴ excluyéndose de la protección de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a un individuo que ostentaba la condición de consumidor material. El argumento que circunscribe la noción de consumidor al sujeto que se obliga frente al proveedor, excluyendo al consumidor material, se esgrimió también en un proceso contra una agencia de viajes en que el pasaje aéreo en cuestión había sido adquirido por el padre de la actora.⁵ Similar exclusión han propiciado los tribunales con respecto a individuos que ostentan la condición de consumidor potencial, por ejemplo, tratándose de personas que han sufrido accidentes en un establecimiento comercial o han sido detenidas ilegítimamente por los guardias de seguridad de los mismos.⁶

Aparte de la exigencia del acto jurídico oneroso contenida en el artículo 1.1 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en materia de acciones colectivas, el artículo 50, inciso 5, asocia la existencia del interés colectivo a la de un vínculo contractual. La norma establece que «son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un *vínculo contractual*» (énfasis añadido). Por su parte, en virtud de la reforma efectuada a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por la Ley 21.081, el inciso final del referido artículo establece que:

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de denuncias y acciones será necesario acreditar el daño. Asimismo, en el caso de acciones de interés colectivo se deberá acreditar el *vínculo contractual* que liga al infractor y a los consumidores afectados (énfasis añadido).

Así, en principio, solo podrían deducir acciones colectivas contra un proveedor infractor para obtener resarcimiento los consumidores que hayan contratado con él (Hernández, 2018a: 100-103).

La interpretación restrictiva de la noción de consumidor, que la circunscribe en general al que ha celebrado un acto jurídico oneroso o un contrato con un proveedor, resulta especialmente nociva en materia de daños provocados por un producto o servicio defectuoso, ya que si bien estos daños son frecuentemente padecidos

4. Sentencia del caso *Cofré con Aguas del Valle S.A.*, Corte de Apelaciones de La Serena, rol 90-2008, 29 de agosto de 2008, considerando octavo.

5. Sentencia del caso *Vásquez con Skartour Ltda.*, Corte de Apelaciones de Punta Arenas, rol 290-2007, 23 de mayo de 2008, considerando sexto.

6. Véase la sentencia del caso *Verdejo con Administradora Mall Plaza Vespucio S.A.*, Corte de Apelaciones de Santiago, rol 998-2015, 5 de octubre de 2015, considerando sexto; sentencia del caso *Ramírez con Viña del Mar Store CO S.A. Ripley*, Corte de Apelaciones de Valparaíso, rol 1552-2007, 20 de febrero del 2008 (considerando cuarto); sentencia del caso *Garrido con Savilco Ltda.*, Corte de Apelaciones de Valparaíso, rol 7693-2004, 29 de agosto de 2005, considerando segundo.

por el consumidor jurídico, en muchas ocasiones lo son por el consumidor material, quien a la luz de la referida interpretación quedaría privado de la acción indemnizatoria.

Noción amplia de consumidor

Existen argumentos contundentes para sostener que el ámbito de aplicación de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores no solo incluye las relaciones en que participa el consumidor jurídico, sino también las relaciones y situaciones en que toman parte el consumidor material y el potencial. Esto significa que la ley se aplica a relaciones contractuales entre consumidores y proveedores, y a relaciones y situaciones no contractuales (Hernández, 2019: 16-19; Tapia, 2018a: 44-58; Momberg, 2013a: 6-7; Isler, 2010). Así, la relación generada a consecuencia de los daños padecidos por los consumidores por un producto o servicio defectuoso estaría gobernada por la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, tanto si están ligados con el proveedor infractor por un contrato como si no lo están.

La razón básica que justifica la interpretación consistente en que la ley se aplica a todo consumidor —jurídico, material y potencial— está representada por el fin que esta aspira a satisfacer (Hernández, 2019: 16-17). Desde sus orígenes, esta ley fue concebida como una normativa centrada en la protección del consumidor, superando la perspectiva asumida por Ley 18.223, que establece Normas de Protección al Consumidor, de 10 de junio del 1983, enfocada principalmente en las sanciones aplicables al proveedor. Debido a esto, como indica su denominación, la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores busca proteger a los consumidores en lo que implica salvaguardar los intereses de todos, sin que corresponda tutelar solo los de quienes hayan celebrado un acto jurídico oneroso o un contrato con un proveedor (Momberg, 2013a: 7).

Sobre lo anterior, cabe agregar que el inciso 1 del artículo 1 de la ley prescribe que ella rige las relaciones entre consumidores y proveedores, sin mencionar tipos de consumidor que estarían específica o exclusivamente bajo su protección ni establecer excepciones (Hernández, 2018a).

A continuación, la propia definición de consumidor contenida en el artículo 1.1 contempla elementos que conducen a una noción amplia de dicho sujeto. En efecto, el precepto define consumidores como «las personas que [...] *adquieren, utilizan, o disfrutan*, como destinatarios finales, bienes o servicios» (énfasis añadido). Así, es consumidor quien, por haber celebrado un acto jurídico oneroso o un contrato con un proveedor, adquiere un bien (consumidor jurídico) y, asimismo, quien pese a no haberlo hecho utiliza o disfruta un producto o servicio (consumidor material) (Barrientos, 2011: 363).

¿Qué sentido debe darse, entonces, a la exigencia del acto jurídico oneroso? Simplemente, que los individuos que adquieran, utilicen o disfruten un bien lo hagan en virtud de haberse celebrado en algún eslabón de la cadena productiva un acto de este tipo. Esta exigencia no implica, por tanto, que el sujeto que se pretende consumidor haya celebrado con el respectivo proveedor un acto jurídico oneroso o un contrato, sino, sencillamente, que se haya materializado un acto de esa índole en la respectiva cadena de intercambios. Así, en orden al cumplimiento de la mencionada exigencia, basta con que hayan celebrado un acto de dicho carácter el proveedor que comercializa el bien o presta el servicio y el consumidor adquirente, pudiendo suceder, finalmente, que sea otro sujeto el que lo utilice o disfrute, quien también debe considerarse consumidor (Jara, 1999: 62; Hernández, 2019: 16).

La definición de proveedores contenida en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores justifica concluir que ella se aplica con respecto a relaciones en que intervienen consumidores distintos del jurídico. En efecto, el artículo 1.2 de la ley define a los proveedores como:

Las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de *producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios* a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa (énfasis añadido).

Así, la noción legal de proveedores no solo incluye a sujetos que interactúan directamente con los consumidores en virtud de la celebración de un acto jurídico oneroso o un contrato, sino también a individuos que no lo hacen, como el consumidor material (Tapia, 2018a: 61 y ss.).

Adicionalmente, sustenta la tesis de la interpretación amplia de la noción de consumidor la teoría de los contratos conexos que, aplicada al terreno que nos ocupa, implica que todos los intervinientes en la cadena de consumo estén vinculados a través de una serie de convenciones que, aun cuando jurídicamente independientes entre sí, están económicamente entrelazadas. Así, en virtud de la señalada teoría, pese a que no hayan celebrado un acto jurídico oneroso o un contrato, es posible establecer una conexión, por ejemplo, entre el fabricante de un producto y quien lo utiliza o disfruta (consumidor material) (Barrientos, 2010: 39-41).

Avala también la tesis de la interpretación amplia de la noción de consumidor la circunstancia de que en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores es posible identificar numerosas disposiciones que se refieren a todo tipo de consumidor, jurídico y material. Entre ellas merecen mención las normas sobre los derechos a la información, no discriminación, seguridad, indemnización, educación (artículo 3 b), c), d), e) y f)) y dignidad (artículo 15); así como las relativas a las acciones para proteger el interés difuso de los consumidores que, atendido su tenor,

resultan aplicables con independencia de si se ha celebrado un acto jurídico oneroso o un contrato (Hernández, 2019: 17).⁷

En síntesis, no es necesario que entre el sujeto que se pretende consumidor y el proveedor se haya celebrado un acto jurídico oneroso o un contrato para que se aplique la ley, ya que basta con que ambos hayan tomado parte en la cadena en que ha tenido lugar un acto del referido carácter.

En cuanto a la exigencia contenida en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en relación con las acciones colectivas consistente en que al efecto de su deducción se debería acreditar un vínculo contractual, los argumentos expuestos conducen a interpretarla en el sentido de que basta la comprobación de que en algún punto de la cadena productiva se haya celebrado un contrato, sea que ligue al consumidor demandante con el infractor o no. En todo caso, cabe consignar que dicha exigencia solo se encuentra establecida a propósito de las señaladas acciones, no procediendo con respecto a las destinadas a proteger el interés difuso de los consumidores (Hernández, 2018a: 103-104). En efecto, a partir de la reforma efectuada a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por la Ley 21.081, el inciso final del artículo 50 de la primera establece que:

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de denuncias y acciones será necesario acreditar el daño. Asimismo, en el caso de *acciones de interés colectivo* se deberá acreditar el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados (énfasis añadido).

7. Las indicadas letras del artículo 3 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establecen como derechos básicos de los consumidores los siguientes: «b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos; c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios; 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; 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; f) La educación para un consumo responsable». El inciso primero del artículo 15 de la misma ley dispone lo siguiente: «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». A su turno y en cuanto atañe al derecho a la información, la misma ley se refieren a la precontractual, en general, en los artículos 1.3 y 32, y en particular a la que deben proporcionar los proveedores de productos o servicios financieros, en los artículos 17 J y 37. A la publicidad están referidos los artículos 28, 28 A, 28 B y 33 y a la financiera, el artículo el 17 G (incisos 1 y 3). A la información general al público se refiere el artículo 30. A los requisitos de inclusión de las condiciones generales de la contratación (también están conectados con la información precontractual), se refieren los artículos 12 A (inciso 1) y 17 (inciso 1). Finalmente, a los formularios de contratos, específicamente financieros, están referidos los artículos 17 B y 17 C.

Con base en los argumentos señalados anteriormente, la postura que extiende la protección de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a consumidores diversos del jurídico ha sido apoyada por autorizada doctrina (Jara, 1999: 61-62; Momberg, 2013a: 7-8; Isler, 2014: 156-157; Tapia, 2018a: 53-58).

A su turno, recogiendo la interpretación amplia de la noción de consumidor que defendemos, la jurisprudencia mayoritaria o mejor fundada se ha inclinado por considerar que no solo el consumidor jurídico resulta protegido por la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sino también el consumidor material (Tapia, 2018a: 58). Ejemplos de supuestos en que se ha aceptado que la ley rige no solo con respecto a hipótesis en que se ha celebrado un acto jurídico o un contrato son los casos de lesiones padecidas en locales comerciales, imputación de delitos, expulsión de establecimientos e ilícitos patrimoniales en estacionamientos.⁸

No obstante, pese a la reseñada línea doctrinal, jurisprudencial y las razones esgrimidas, considerando que el tenor literal de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en ocasiones ha servido para sustentar una noción restringida

8. Entre las sentencias que han aceptado que la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores rige no solo con respecto a hipótesis en que se ha celebrado un acto jurídico oneroso o un contrato (casos de consumidor material y potencial) pueden mencionarse las siguientes: Sentencia del caso *Cristián Cortés Póo*, Corte Suprema, rol 4010-2017, 11 de abril de 2007 (señalándose que la relación de consumo puede formarse antes de la celebración de un contrato); Sentencia del caso *R. del T.U.O con Supermercado Bigger*, Corte de Apelaciones de Puerto Montt, rol 184-2015, 15 de abril de 2016 (lesión sufrida en un supermercado por una botella lanzada por una persona que estaba siendo detenida por particulares); Sentencia del caso *Sernac con Abcdin S.A.*, Corte de Apelaciones de Coyhaique, rol 14-2015, 10 de septiembre de 2015 (persona que quedó encerrada en un ascensor de la tienda); Sentencia del caso *J.E.E.G. con HC Ltda.*, Corte de Apelaciones de Concepción, rol 67-2016, 20 de junio de 2016; Sentencia del caso *Sierra con Johnsons S.A.*, Corte de Apelaciones de Concepción, rol 286-2010, 10 de septiembre de 2010 (persona detenida por error y con violencia en una tienda); Sentencia del caso *Sepúlveda y otro con Fuchs y Cía. Ltda.*, Corte de Apelaciones de Concepción, rol 2763-2004, 8 de noviembre de 2007 (intoxicación de una familia por consumir pasta de pollo en mal estado adquirida por uno de sus miembros); Sentencia del caso *Parada con Cencosud S.A.*, Corte de Apelaciones de Iquique, rol 25-2011, 29 de julio de 2011 (accidente sufrido en un supermercado); Sentencia del caso *Becerra con Falabella S.A.C.I.*, Corte de Apelaciones de Valparaíso, rol 98-2008, 11 de abril de 2008 (persona detenida por error en una tienda); Sentencia del caso *Céspedes con Homecenter Real*, Corte de Apelaciones de La Serena, rol 36-2008, 25 de julio de 2008 (expulsión y agresión por guardias de una tienda); Sentencia del caso *Olivares con Mega Johnsons S.A.*, Corte de Apelaciones de La Serena, rol 176-2008, 28 de noviembre de 2008 (revisión corporal realizada por el guardia de una tienda); Sentencia del caso *Araya con Cencosud S.A.*, Corte de Apelaciones de La Serena, rol 181-2008, 11 de diciembre de 2008 (accidente sufrido en un supermercado); Sentencia del caso *Leiva con Farmacias Ahumada S.A.*, Corte de Apelaciones de Antofagasta, rol 93-2006, 14 de noviembre de 2006 (daños sufridos por un menor de edad por ingerir medicamento equivocado vendido a sus padres); y Sentencia del caso *Alegría con Corona S.A.*, Corte de Apelaciones de Rancagua, rol 64-2006, 10 de octubre de 2006 (imputación de un delito por guardias de una tienda).

de consumidor, las exigencias del acto jurídico oneroso y, tratándose de las acciones colectivas, del vínculo contractual, deberían derogarse.

Como sea, en razón de los argumentos expuestos y por lo que concierne a la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso, es pertinente concluir que ella puede aplicarse no solo cuando la víctima sea un consumidor jurídico, sino también cuando sea un consumidor material, sobre todo considerando que el derecho a la seguridad consagrado en el artículo 3 d) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores es de amplia titularidad (Jara, 1999: 62; Isler, 2013: 39-43; Barrientos, 2009: 636; Barrientos, 2010: 35).⁹

Así, la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso se aplica con respecto a relaciones contractuales y no contractuales, siendo legitimados activos de la acción indemnizatoria tanto los consumidores que han celebrado un acto jurídico oneroso o un contrato con el respectivo proveedor como los que no lo han hecho.

Noción de proveedor y legitimación pasiva

A su turno y de manera consistente con la noción amplia de consumidor y de legitimación activa en esta esfera, resulta que todo proveedor puede ser legitimado pasivo de una acción indemnizatoria.

Lo anterior se debe a que la noción de proveedor contenida en el artículo 1.2 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores también es amplia al incluir a quienes celebran un acto jurídico oneroso o un contrato con el consumidor víctima, y asimismo a quienes no lo hayan celebrado. En efecto, de acuerdo con dicha disposición, se incluyen en la noción de proveedor los productores, fabricantes, importadores, constructores, distribuidores y comercializadores de bienes y servicios, que pueden o no haber concluido en relación con el consumidor víctima de un acto jurídico oneroso o un contrato (Momberg, 2013b: 18-19).

Pese a que esta ley adopta una noción amplia de consumidor y proveedor, en materia de responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso, el inciso 1 de su artículo 23 habría restringido la legitimación pasiva de la acción indemnizatoria solo a determinado tipo de proveedor, con lo que también habría circunscrito la legitimación activa al consumidor que contrata con dicho proveedor. En efecto, el indicado precepto considera como sujeto pasivo de la acción al «proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio», causa menoscabo al consumidor.

Así, en aplicación de la referida norma, en principio el único sujeto pasivo de la

9. Se ha reconocido particularmente que el artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores no requiere la realización de un acto o contrato para su aplicación: Sentencia del caso *Matus con Restaurant L Acogida*, Corte de Apelaciones de Chillán, rol 86-2013, 18 de noviembre de 2013, considerando noveno.

acción indemnizatoria sería el vendedor de un bien o el prestador de un servicio, quedando fuera de dicha legitimación los proveedores que no ostenten las apuntadas condiciones, es decir, los predecesores de aquellos en la cadena productiva.

En nuestra opinión, en materia de responsabilidad civil por producto o servicio inseguro, la interpretación correcta del inciso 1 del artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores conduce a que la acción indemnizatoria no solo pueda deducirse contra el vendedor de un bien o el prestador de un servicio, sino contra el o los proveedores a quienes resulte imputable el correspondiente defecto. A continuación, damos cuenta de los argumentos que sustentan esta conclusión.

Considerando que conforme a la noción amplia de consumidor son legitimados activos para demandar indemnización el sujeto ligado con un proveedor por un acto jurídico oneroso o un contrato y asimismo el no vinculado de esa forma, ambos tipos de consumidor están habilitados para demandar responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso, lo que implica que pueden ser legitimados pasivos de la acción proveedores que no sean el vendedor de un bien o el prestador de un servicio.

Por su parte, teniendo en cuenta que de acuerdo con la noción de proveedor son legitimados pasivos de la acción indemnizatoria los productores, fabricantes, importadores, constructores, distribuidores y comercializadores de bienes y servicios, pueden ser demandados por los daños ocasionados por un producto o servicio defectuoso tanto los que ostenten la calidad de vendedor o prestador como los que no la tengan, a condición de que a su respecto concurren los requisitos de la responsabilidad civil, destacadamente, el factor de imputabilidad.

En cuanto atañe al referido factor, cabe tener en cuenta que tratándose de un producto o servicio defectuoso, en multitud de ocasiones la imputabilidad concurrirá en relación con proveedores distintos del vendedor o prestador cuando en la cadena productiva han intervenido sujetos diversos. En efecto, es frecuente que el sujeto que provee directamente un bien o servicio al consumidor sea diferente de aquel a quien resulta imputable el respectivo defecto, sobre todo si se trata de uno de fabricación o diseño, pero también de información (Barrientos, 2010: 3). Si solo se aceptara la legitimación pasiva del vendedor o prestador de un servicio, considerando que la responsabilidad civil se funda en la negligencia, resultaría relativamente sencillo para él exonerarse probando que no fabricó ni diseño el respectivo bien o que no tomó parte en la elaboración de la información proporcionada al consumidor. De ser así, sería prácticamente imposible que hubiera responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso.

A lo anterior cabe agregar que resultaría ilógico que la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cuyo fin es proteger al consumidor, lo hubiera puesto en una situación inferior a la que lo posiciona el Código Civil, ya que en virtud del estatuto de la responsabilidad civil contenido en dicho cuerpo normativo, podría demandar a cualquier proveedor a quien pueda imputarse el correspondiente daño y no solo al vendedor del bien o prestador del servicio.

Adicionalmente, sustenta la tesis de la legitimación pasiva de todo proveedor en el campo de la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso la teoría de los contratos conexos, en cuya virtud todos los intervinientes en la cadena de consumo están ligados a través de una serie de actos que, pese a ser jurídicamente autónomos entre sí, están económicamente vinculados. De este modo, en virtud de la referida teoría, aun cuando no hayan celebrado un acto jurídico oneroso o un contrato, es posible establecer una conexión entre el consumidor y proveedores distintos del vendedor y el prestador de un servicio y, así, por ejemplo, entre el fabricante de un bien y quien lo utiliza o disfruta (consumidor material). Esto implica, de modo particular, que en la cadena de ventas o transferencias del bien defectuoso se traspasan también las garantías a los sucesivos adquirentes, «operando una especie de cesión de la posición del acreedor intermediario» (Barrientos, 2010: 41).

Considerando estos argumentos, cabe concluir que cuando el inciso 1 del artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores se refiere al proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, causa menoscabo al consumidor, simplemente está exigiendo la comprobación de que en algún punto de la cadena productiva ha tenido lugar una venta. De acreditarse esta circunstancia, no habría inconveniente para asumir que el sujeto pasivo de la acción de responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso puede ser cualquier proveedor de la cadena en que se haya materializado una venta, si le resulta imputable el respectivo defecto. Como se ve, se trata de una conclusión coherente con la interpretación amplia de la noción de consumidor y proveedor a la que nos hemos referido.

La responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso se aplica con respecto a relaciones contractuales y no contractuales

En razón de los argumentos expuestos, se puede concluir que la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso puede aplicarse no solo cuando la víctima sea un consumidor jurídico, sino también cuando sea un consumidor material, sobre todo considerando que el derecho a la seguridad consagrado en el artículo 3 d) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores es de amplia titularidad (Jara, 1999: 62; Barrientos, 2009: 636; Barrientos, 2010: 35).

Así, la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso se aplica con respecto a relaciones contractuales y no contractuales, siendo legitimados activos de la acción indemnizatoria tanto los consumidores que han celebrado un acto jurídico oneroso o un contrato como los que no, y legitimados pasivos todos los proveedores de la cadena productiva a quienes pueda imputarse el correspondiente defecto.

El supuesto típico de producto o servicio defectuoso en que no se ha verificado un contrato entre la víctima y un proveedor es el de los daños a la integridad física o psíquica, o a la dignidad padecidos por clientes en locales comerciales. Constituyen

ejemplos de aplicación de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a hipótesis de esta índole los casos concluidos con las condenas de proveedores por las lesiones sufridas por un consumidor en un establecimiento comercial,¹⁰ por la expulsión de un cliente por los guardias del local,¹¹ y por las quemaduras sufridas por una persona que se electrocutó con una lámpara exhibida en el recinto.¹² Otros ejemplos jurisprudenciales de responsabilidad por producto o servicio defectuoso son los casos de condena de proveedores por la venta de un medicamento equivocado a los padres de un niño que sufrió menoscabo por ingerirlo;¹³ por la intoxicación de una familia por consumir pasta de pollo;¹⁴ y por la presencia de una tuerca en paquete de maní.¹⁵

Al margen de estos casos, el ámbito en que mayor conflictividad ha generado el incumplimiento por los proveedores del deber de seguridad ha sido el del servicio de estacionamiento masivo al ser frecuente la presentación de acciones de responsabilidad civil de los usuarios contra los prestadores ante ilícitos patrimoniales perpetrados en recintos comerciales (Tapia, 2018a: 37 y ss.; Momberg, 2013a: 6).¹⁶

10. Véase, por ejemplo, la sentencia del caso *R. del T.U.O. con Supermercado Bigger*, Corte de Apelaciones de Puerto Montt, rol 67-2016, 15 de abril de 2016; y la sentencia del caso *González con Comercializadora El Mirador S.A.*, Corte de Apelaciones San Miguel, rol 105-2013, 18 de febrero de 2013.

11. Sentencia del caso *Céspedes con Homecenter Real y otros*, Corte de Apelaciones de La Serena, rol 36-2008, 25 de julio de 2008.

12. Sentencia del caso *Arias con SODIMAC S.A.*, Corte de Apelaciones de Concepción, rol 174-2005, 24 de diciembre de 2007.

13. Sentencia del caso *Leiva y otros con Farmacias Ahumada S.A.*, Corte de Apelaciones de Antofagasta, rol 93-2006, de 14 de noviembre de 2006.

14. Sentencia del caso *Sepúlveda y otro con Fuchs y Cía.*, Corte de Apelaciones de Concepción, rol 2763-2004, 8 de noviembre de 2007.

15. Sentencia del caso *Reyes con Alimentos Fruna Ltda.*, Corte de Apelaciones de Santiago, rol 1851-2008, 4 de junio de 2008.

16. Antes de la Ley 20.967, Regula el cobro de Servicios de Estacionamientos, de 17 de noviembre de 2016, que incorporó a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores los artículos 15 A (Tapia, 2018c), 15 B y 15 C (Hernández, 2018b y c), se discutió acerca de si siendo gratuito y accesorio a otro, el servicio de estacionamiento de acceso al público general se regía por la misma ley, atendido que para configurar las nociones de consumidor y proveedor requiere la celebración de un acto jurídico oneroso. Autorizada doctrina concluyó, sobre todo en virtud del principio de la accesoriedad, que se rige por la misma ley al constituir una relación dependiente de una principal onerosa, que resulta beneficiada por el aludido servicio y contiene dentro de su precio el del estacionamiento. Véase Barrientos Zamorano (2010: 55 y ss., principalmente 69); Tapia (2018a: 35-42); Barrientos (2011: 366); Barrientos (2014: 327-334). Hoy, regulada la Ley 20.967 el servicio de estacionamiento de acceso al público general, es indudable que, pese a ser gratuito y dependiente de otro, está regido por la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Factor de atribución de responsabilidad civil

Para que haya responsabilidad civil se requiere la comprobación judicial de un factor de atribución o de imputabilidad, que puede consistir en culpa, dolo, defectuosidad o riesgo según el caso.

Así, para reflexionar en el ámbito que nos interesa acerca del mencionado factor, se debe distinguir entre la responsabilidad civil y la infraccional ante todo.

Pese a la posición de la jurisprudencia en el sentido de que la responsabilidad civil es consecuencia de la infraccional,¹⁷ en nuestra opinión no existe inconveniente para declarar la primera sin que se haya constatado la segunda. Esto se debe a que cada una persigue distintos fines, se rige por diversos estatutos y requiere el cumplimiento de requisitos diferentes. La consideración autónoma de ambos regímenes permite proteger adecuadamente al consumidor (Barrientos y Contardo, 2013: 582).

De acuerdo con lo que hemos señalado, a la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso se aplica el inciso 1 del artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y, sobre todo, atendida la generalidad de dicho precepto, las reglas del Código Civil.

Cabe reiterar que, en lo relevante, el inciso 1 del artículo 23 de la ley establece 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 [...] seguridad [...] del respectivo bien o servicio.

Con respecto a este precepto, se ha sostenido que su aplicación situaría al consumidor en una posición de ventaja, porque en su caso la acreditación de la correspondiente infracción permitiría presumir la culpa del proveedor (Barrientos y Contardo, 2013: 558; Barros, 2006, 142-143).

No obstante, en virtud de una extendida interpretación, resulta que la citada norma no sitúa al consumidor en una posición de favor porque debe probar la negligencia del proveedor al disponer que la comisión de la infracción se configura cuando el proveedor, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor (Corral, 2011: 125; Barrientos, 2010: 22).

Así, en el anterior sentido se ha fallado que «la carga probatoria corresponde al consumidor que denuncia las infracciones. El querellante deberá acreditar la exis-

17. Véase, por ejemplo, la sentencia del caso *Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre*, Corte Suprema, rol 4065-2018, 9 de julio de 2018, en cuyo considerando 11 se lee lo siguiente: «no resulta posible desvincular la infracción de la correspondiente indemnización, ya que la existencia de una conducta que da lugar a la indemnización necesariamente tiene su origen en la existencia de una infracción, en este caso, a la Ley de Protección al Consumidor».

tencia de fallas o deficiencias atribuibles a negligencia del proveedor».¹⁸ Y asimismo que:

Con la salvedad de la adquisición del bien, en parte alguna con las probanzas referidas, se torna factible colegir en el caso denunciado un obrar negligente por parte del proveedor en la venta del material plástico descrito, al no existir precisión alguna en lo que respecta a la falla o deficiencia técnica específica que este eventualmente presentó, luego de su instalación, bajo los supuestos enmarcados en el artículo 23 del ordenamiento citado.¹⁹

La apuntada interpretación es inconsistente con la finalidad de protección del consumidor que debe cumplir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y observar los tribunales al aplicarla. Afirmar que el consumidor debe acreditar la negligencia del proveedor supone hacer recaer sobre él una carga que ni siquiera le imponen las reglas sobre responsabilidad civil del Código del ramo, conforme a las que la culpabilidad puede comprobarse con base en diversas presunciones (por el hecho propio y el ajeno), que suelen aplicarse ampliamente tratándose de la responsabilidad del empresario dejándole escaso margen para que pruebe su diligencia (Barros, 2006: 180 y ss.).

Sobre la base de lo señalado, en nuestra opinión, debe concluirse que el inciso 1 del artículo 23 de esta ley no recoge una regla sobre carga de la prueba de la negligencia, sino que constituye una reiteración de la necesidad de que, para que haya responsabilidad civil, deben concurrir determinados presupuestos, principalmente los que el propio precepto señala: negligencia y daño. En efecto, la norma no establece que el consumidor deba probar la negligencia del proveedor, sino que se limita a indicar que el segundo debe haber actuado con negligencia.

La interpretación propuesta es coherente con el fin protector de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cuya satisfacción, en materia de responsabilidad civil, implica garantizar una adecuada salvaguarda de los derechos del consumidor a la seguridad y la indemnización.

A su turno, la interpretación que sostenemos armoniza con las normas del párrafo 5 del título III de dicha ley, que regulan la responsabilidad por producto peligroso, el cual, al igual que el defectuoso, tiene el carácter de riesgoso (aun cuando el primero lo sea *per se* y el segundo de manera contingente).

En particular, cabe tener en cuenta que el artículo 47 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, referido a la responsabilidad por producto

18. Sentencia del caso *J.C.A.L. con Auto Castillo S.A.*, Corte de Apelaciones de Concepción, rol 28-2016, 13 de julio de 2016, considerando noveno.

19. Sentencia del caso *Allendes con Cooperativa Agrícola Lechera Santiago Limitada*, Corte de Apelaciones de Rancagua, rol 62-2012, 6 de agosto de 2012, considerando sexto.

peligroso, contempla un régimen de culpa presunta (Corral, 1999: 188; Barrientos, 2010: 19). Pues bien, si en el caso de dicho producto, que es riesgoso, se presume la culpa del proveedor por declararse la peligrosidad asumiéndose que no ha tomado las medidas de seguridad necesarias, no es razonable que tratándose de un producto defectuoso, que también es riesgoso, el consumidor deba probar la culpa. Así, igual que en el caso del producto peligroso, podría presumirse que la materialización del defecto se ha debido a que el proveedor no tomó las referidas medidas. Se trata de una conclusión que constituiría una aplicación, con respecto al inciso 1 del artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, de los elementos de interpretación de las normas lógico y sistemático (artículos 19 y 22 del Código Civil) al hacer operativo el espíritu protector de ella y dar coherencia a sus disposiciones.

Ahora bien, considerando la generalidad del inciso 1 del artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sin perjuicio de lo que hemos apuntado en relación con él, en materia de responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso deberían aplicarse las reglas del Código del ramo bajo una interpretación protectora del consumidor. Esto implica hacer operativas las figuras e instituciones de dicho código, que dan lugar a una atenuación o inversión de la carga de la prueba de la imputabilidad en beneficio del consumidor.

Si bien en los supuestos en que el consumidor ha celebrado un contrato con el proveedor a quien resulta imputable el respectivo defecto del producto o servicio podría aplicarse la responsabilidad contractual y, así, la presunción de culpa del inciso 3 del artículo 1547 del Código Civil, lo cierto es que en estos casos y, por supuesto, en aquellos en los que no se haya celebrado un contrato, resulta más apropiada la aplicación del estatuto extracontractual. Esto se debe a que las hipótesis de responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso, incluidas en las que ha tenido lugar la celebración de un contrato, suponen el incumplimiento del deber de seguridad que recae sobre el proveedor, que va más allá de la esfera de obligaciones generadas por la convención. Como sea, la aproximación de los estatutos contractual y extracontractual en virtud de diversas interpretaciones doctrinales y jurisprudenciales tiende a restar importancia a la determinación del régimen aplicable en materia de producto o servicio defectuoso.

Dicho lo anterior, en orden a la verificación de la culpabilidad del proveedor demandado por los daños ocasionados por un producto o servicio defectuoso, el consumidor podría valerse, en primer término, de la llamada culpa en la organización o anónima, que implica una facilitación de la prueba al no tener que acreditar quién fue el individuo que, dentro del proceso productivo, actuó negligentemente. Así, en virtud de esta figura, se permite al consumidor sostener que la materialización del respectivo daño denota que la dirección de la organización no ha dispuesto los mecanismos de cuidado necesarios para evitarlo. Se trata de un supuesto de responsabilidad del empresario por el hecho propio (Barros, 2006: 180, 196-197).

Luego, a la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso deberían aplicarse las reglas contenidas en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

En principio, la utilización de estas reglas implica que la víctima debe probar la culpabilidad del hecho. No obstante, en el Código Civil se contienen importantes presunciones de responsabilidad que invierten la carga de la prueba en beneficio de la víctima, hallándose su fundamento en la posición de inferioridad en que ella se encuentra frente a determinado tipo de agente, principalmente al empresario.

Precisamente, en la esfera de las relaciones de consumo se presentan numerosas asimetrías (negociables e informativas) que hacen que la prueba de la culpabilidad implique una carga excesiva y, frecuentemente, imposible de cumplir para el consumidor al no disponer del control del proceso productivo ni de la información relativa al cumplimiento por el proveedor del nivel de diligencia que le resultaba exigible e, incluso, de la concerniente al lugar de la cadena en que se habría generado la respectiva negligencia. Esta constatación justifica una decidida aplicación de las presunciones de responsabilidad del Código Civil a favor del consumidor.

Entre ellas, podría resultar de particular utilidad para el consumidor la presunción de culpa por el hecho propio del artículo 2329 del Código Civil, aplicable ante actividades especialmente peligrosas o reveladoras de que el daño se debe, en principio, a negligencia (*res ipsa loquitur*) (Barros, 2006: 151-156). Así, tratándose de un producto o servicio defectuoso, podría asumirse que el daño causado por él proviene de la negligencia del proveedor.

En seguida, en el caso de un producto o servicio defectuoso, el consumidor podría beneficiarse de la presunción de culpa por el hecho de dependientes de los artículos 2320 y 2322 del Código Civil, conforme a la que, probada la culpa de aquellos, debe tenerse por acreditada la del empresario (Barros, 2006: 172-192).

Adicionalmente y como es natural, de comprobarse el incumplimiento del deber de seguridad que recae sobre el proveedor, el consumidor resultaría favorecido con la presunción de negligencia a la que conduce la figura de la culpa infraccional o contra la legalidad (Barros, 2006: 97-100).

No obstante, la imposición de responsabilidad civil al proveedor por un producto o servicio defectuoso sobre la base de una presunción de culpabilidad no es enteramente satisfactoria. Esto se debe, básicamente, a que dicho tipo de presunción admite al proveedor la prueba de su diligencia en orden a la exoneración de responsabilidad, sin que el consumidor pueda finalmente acreditar la culpabilidad, atendida la asimetría informativa que lo afecta y los costos que, en su caso, tendría que asumir para remontarla (contratación de peritos). Se trata, en síntesis, de un sistema que conspira contra la adecuada protección del consumidor al no salvaguardar apropiadamente sus derechos a la seguridad e indemnización.

Con el objetivo de superar los referidos inconvenientes, relevantes ordenamientos han optado por consagrar, en materia de producto o servicio defectuoso, un sistema

de responsabilidad civil estricta calificada en virtud del cual, en cuanto a la prueba de la imputabilidad, basta la acreditación de la defectuosidad sin que sea necesaria la de la negligencia.

En ese sentido, merece mención la Directiva 85/374/CEE, de 25 de julio de 1985, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos (DO L 210, del 7 de agosto de 1985), que consagra un sistema de responsabilidad estricta basada en la acreditación del defecto al disponer en su artículo 4 que «el perjudicado deberá probar el daño, el defecto y la relación causal entre el defecto y el daño». En el derecho inglés destacan los artículos 3 y 4 de la Consumer Protection Act, de 1987, y en el español los artículos 139 y 140 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, BOE núm. 287, de 30 de noviembre de 2007).²⁰ Por su parte, en el derecho estadounidense existe amplio apoyo doctrinario y jurisprudencial a una atribución de responsabilidad diferenciada, reconociéndose la conveniencia de una responsabilidad estricta con respecto a defectos de fabricación, si bien se discute su procedencia tratándose de defectos de diseño e información (American Law Institute, 1998: § 1 Reporters' Note to comment a) 1).

En Chile, la responsabilidad estricta calificada ha sido adoptada en el título VI del libro IV del Código Sanitario en relación con los daños causados por productos sanitarios defectuosos. En particular, el inciso 1 del artículo 111 J de dicho Código señala que «el perjudicado que pretenda obtener la reparación de los daños causados tendrá que probar el defecto, el daño y la relación de causalidad entre ambos». Así, conforme al precepto, en orden a la procedencia de responsabilidad civil no se requiere la acreditación de la culpabilidad (lo que supone liberar de un significativo peso a la víctima) ni se distingue entre diversos tipos de defectos. De este modo, el referido Código sigue la línea de la mencionada Directiva europea, pero se aparta de ella en beneficio del consumidor al impedir en su artículo 111 K que el proveedor se exima de responsabilidad esgrimiendo los «riesgos del desarrollo», defensa que sí admite el artículo 7 e) de dicha Directiva.

Con miras a la reforma de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en este terreno, cabe tener en cuenta que autorizada doctrina plantea el establecimiento de una responsabilidad estricta con respecto a los defectos de fabricación, mas no de los de diseño, y hay diferentes tesis en relación con los de información (compárense Barros, 2006: 759-761 y Corral, 2011: 221-224).

A nuestro parecer, la solución instrumentada por el Código Sanitario en materia de producto sanitario defectuoso debería recogerse de manera general en una futura reforma de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, principal-

20. Un comentario de los referidos artículos de la ley española en Parra (2009b y 2009c).

mente porque enfrenta la asimetría que afecta al consumidor eximiéndolo de la necesidad de probar la culpabilidad del proveedor, lo que en definitiva supone proteger adecuadamente al primero.

En el ámbito jurisprudencial, pese a lo que podría pensarse en principio, sobre todo atendida la opinión doctrinal que postula, en relación con el inciso 1 del artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que el consumidor debería acreditar la culpa del proveedor, buena parte de las sentencias que hemos examinado procede de manera laxa en relación con la prueba de dicho factor al conformarse con genéricas alusiones a él y no exigir al consumidor mayor comprobación a su respecto.²¹

Incluso cuando en los casos a los que se refieren dichas sentencias puedan encontrarse criterios comunes, en atención a la orientación que resulta prevalente en cada supuesto pueden dividirse en las siguientes hipótesis:

- Aquellas en que se da por acreditada la respectiva infracción con base en los antecedentes allegados por el consumidor y que se vinculan indirecta y vagamente con la negligencia.²²
- Aquellas en que se asume que la comercialización de un producto o servicio defectuoso supone negligencia.²³
- Aquellas en que se presume la negligencia del proveedor por no tomar las medidas que el tribunal considera que debería haber adoptado.²⁴

21. El artículo 50 H de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, introducido por la Ley 21.081, de 13 de septiembre de 2018, permite, respecto de los procedimientos individuales, «distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio». La institución opera según los antecedentes del proceso, por lo que bien podrían los tribunales adoptar una decidida tendencia pro consumidor, que sería la inspiradora de dicha institución.

22. Por ejemplo, la sentencia del caso *Reyes con Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda.*, Corte de Apelaciones de Santiago, rol 390-2013, 10 de junio de 2014. Se trata de un caso de venta de un helado con una pieza de metal por la cadena McDonald's. Aparentemente, el demandante no aportó prueba acerca de la negligencia que habría tenido lugar en la especie, pero refirió que la demandada había sido condenada antes por otros episodios. La demandada negó los hechos, atribuyéndolos, en subsidio, a un caso fortuito, que no demostró. El tribunal dio por acreditada la infracción con base en la ocurrencia de los referidos episodios previos.

23. Véase, por ejemplo, la sentencia del caso *Águila con Comercializadora del Sur Seis Limitada*, Corte de Apelaciones de Valdivia, rol 264-2009, 29 de diciembre de 2009. En este supuesto, una familia sufrió una intoxicación por la ingesta de un kuchen contaminado. Sin mayores antecedentes relativos a la negligencia, la Corte concluyó que «en el caso que nos ocupa, la empresa denunciada actuó con negligencia al permitir la venta de un kuchen contaminado, producto que fue ingerido por el grupo familiar que hizo la denuncia, perjudicando su salud» (considerando quinto).

24. Por ejemplo, la sentencia del caso *Gaete con Rendic Hermanos S.A.*, Corte de Apelaciones de An-

- Aquellas en que se presume la negligencia del proveedor por la ocurrencia del daño, lo que implica seguir la lógica del *res ipsa loquitur*.²⁵
- Aquellas en que se aplica la figura de la culpa en la organización, aun cuando no de forma expresa.²⁶

tofagasta, rol 118-2011, 3 de septiembre de 2011. Nuevamente, sin mayores antecedentes aportados por la demandante con respecto a la negligencia, el tribunal concluyó que «efectivamente (la demandante) adquirió (...) un paquete de galletones de avena marca Nutrisa que contenían hongos y que lógicamente no estaban aptos para su consumo, lo que puede fácilmente preverse con el retiro del producto en tales condiciones y que representa una negligencia del prestador de servicios que ocasiona deficiencias en la calidad de la sustancia ofrecida, incurriéndose en la infracción del artículo 23 de la Ley 19.496».

25. Véase, por ejemplo, la sentencia del caso *Muñoz con Peluquerías Integrales*, Corte de Apelaciones de Chillán, rol 99-2013, 7 de abril de 2014, en cuyo considerando sexto se lee lo siguiente: «que, con el mérito de las pruebas referidas precedentemente, las que son apreciadas de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se encuentra suficientemente acreditado que el día 5 de enero de 2013, doña Karen Andrea Muñoz Morales al concurrir a la Peluquería Integrales (Peluquería Palumbo) solicitando una depilación facial, sufrió quemaduras en su rostro, por lo que el actuar del mencionado establecimiento comercial lo fue con negligencia, al no prestarle un servicio a la consumidora con la seguridad suficiente, lo cual permite presumir la existencia de un daño y de una aflicción por parte de la querellante, que se concretaron en las lesiones que le fueron causadas. También merece mención la sentencia del caso *Soto con Moteles el Parque Ltda.*, Corte de Apelaciones Concepción, rol 108-2014, 8 de julio de 2014. Se trata de un caso de intoxicación con el gas emanado de una estufa ubicada al interior de una habitación de un motel. En el considerando cuarto se concluye lo siguiente: «que los hechos así descritos, no han podido ser contradichos por los testigos de la demandada, cuyos relatos no aparecen verosímiles atendido que, dada su condiciones de empleados o encargados de la seguridad y mantención del motel, podrían ver su propia responsabilidad involucrada en los hechos. Por otra parte, si bien la documental da cuenta de las condiciones de seguridad de las estufas empotradas en las habitaciones del motel y la certificación de las instalaciones de gas, ello no permite sostener que el día y hora del accidente denunciado, no hubiere existido una falencia, fisura o escape de sus instalaciones o conexiones. Asimismo, resulta interesante la sentencia del caso *Rodríguez con Viajes Falabella Ltda.*, Corte de Apelaciones de Valparaíso, rol 177-2017, 1 de junio de 2017, en cuyo considerando octavo se señala lo siguiente: «de esta manera, al haberse visto impedido el grupo familiar de poder disfrutar de sus vacaciones, debiendo permanecer en las dependencias del hotel a raíz de las limitaciones físicas producidas por la intoxicación alimentaria —salvo un viaje a Chichen Itzá, pero que realizaron solo dos de sus integrantes—, intoxicación alimentaria que no puede deberse sino a un actuar negligente en la prestación del servicio de alimentación previamente contratado, importa efectivamente el incurrir en la infracción establecida en el artículo 23 de la Ley 19.496, al causar menoscabo a los demandantes por las fallas o deficiencias de dicho servicio de alimentación, quienes al margen de verse afectados en su salud, quedaron impedidos de desarrollar las actividades propias de esparcimiento que se llevan a cabo en período de vacaciones, descartándose de este modo que se trate de un hecho fortuito imposible de prever, como sostiene la querellada y demandada.

26. Por ejemplo, la sentencia del caso *Vergara con Coca Cola Embonor Temuco S.A.*, Corte de Apelaciones de Valdivia, rol 150-2014, 13 de noviembre de 2014, en cuyo considerando tercero se lee lo siguiente: «que, establecido que la botella en cuestión no presentaba signos evidentes de haber sido abierta por terceros, y por tanto, falseada o violada, no cabe si no concluir que el cuerpo extraño encontrado en el interior de la misma se introdujo en alguna etapa del proceso de embotellado o de comercialización del

Aparte de las reseñadas hipótesis, merecen mención especial los casos de comisión de ilícitos patrimoniales (hurtos, robos y daños) con respecto a automóviles aparca- dos en los estacionamientos de recintos comerciales, en los que pese a la alusión a la negligencia efectuada por el inciso 1 del artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los tribunales suelen razonar en el sentido de que dicha comisión, por haber estado el vehículo bajo la custodia del establecimiento, es reveladora de la negligencia del proveedor. Según puede apreciarse, se trata de una línea jurisprudencial que, aun cuando no lo refiera expresamente, constituiría la aplicación del principio *res ipsa loquitur* que, según indicamos (Barros, 2006: 153), fundaría una de las hipótesis de presunción de culpa por el hecho propio del artículo 2329 del Código Civil.

En ese sentido y a modo de ejemplo, en la sentencia del caso *Cea con Cencosud Jumbo*, Corte Suprema, , rol 5225-2010, 16 de mayo de 2011, se falló lo siguiente:

Noveno. Que, finalmente, es preciso agregar que en el proceso quedó en evidencia que existen cámaras de vigilancia dentro del estacionamiento y que también existe un cuerpo de guardias, lo que es demostrativo del hecho de que el supermercado reconoce su obligación de custodia con respecto a los vehículos de sus clientes, pero donde *el solo hecho de haberse producido el hurto del vehículo (que no fue negado) demuestra que las medidas adoptadas son insuficientes para la seguridad efectiva en la prestación* (énfasis añadido).

En similar sentido, en la sentencia del caso *Leaño con Hipermercado Antofagasta Limitada*, Corte de Apelaciones de Antofagasta, rol 100-2012, 20 de julio de 2012, se resolvió lo siguiente:

Quinto: Que el artículo 23 de la Ley 19.496 establece como infracción del proveedor el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause 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 consecuencia, al haber sufrido el denunciante la sustracción de su vehículo que se encontraba estacionado en el recinto del «Hipermercado Antofagasta Limitada» mientras adquiría diversos productos en el local de expendios, *ello implica que se prestó un servicio en forma negligente*, pues se incurrió en un incumplimiento del resguardo del móvil que se encontraba en dicho lugar y a cuyo cuidado se encontraba (énfasis añadido).²⁷

producto; circunstancia, esta última, que no excluye la responsabilidad del proveedor, como quiera que, incluso, la posibilidad de apertura de la botella por terceros y su posterior inadvertido cierre, implicaría, sin más, la introducción de un riesgo para la salud de la población por parte de quien elaborada un producto de tipo alimenticio —carácter que tiene una bebida gaseosa—.

27. En el mismo sentido, véase la sentencia del caso *Valenzuela con Cencosud Retail S.A.*, Corte de Apelaciones de Puerto Montt, rol 68-2013, 19 de julio de 2013, considerando sexto; Sentencia del caso

Ahora bien, la Ley 20.967, que regula el Cobro de Servicios de Estacionamiento, de 17 de noviembre de 2016, introdujo el artículo 15 A a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cuyo número 5, inciso 1, resulta relevante en relación con lo que hemos señalado. La norma establece que:

Si con ocasión del servicio y como consecuencia de la falta de medidas de seguridad adecuadas en la prestación de este se producen hurtos o robos de vehículos o daño en estos, el proveedor del servicio será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor, no obstante, la responsabilidad infraccional que corresponda de acuerdo con las reglas generales de esta ley.

A la luz del citado precepto, surge la interrogante acerca de si la «falta de medidas de seguridad adecuadas en la prestación» a que alude debe ser probada por el consumidor o por el proveedor, sobre todo teniendo presente la historia de la ley citada, conforme a la que podría concluirse lo segundo (Tapia, 2018b: 1024-1025). En este sentido, cabe tener en cuenta que el ministro de Economía, en su presentación del informe de la Comisión Mixta, señaló que una lectura adecuada del artículo 15 A de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, atendidas las dudas planteadas a su respecto, implica que «necesariamente deberá entenderse que el proveedor no ha adoptado las medidas de seguridad adecuadas, es decir, ha faltado a tales medidas, cuando se haya producido el efecto dañoso» (Historia de la Ley 20.967, Trámite Comisión Mixta. Discusión en Sala, 14 de septiembre de 2016).

Así, correspondería interpretar el referido precepto en el sentido de que para que haya responsabilidad civil, el daño debe provenir de la falta de medidas de seguridad adecuadas, lo que no significa que el consumidor deba probarla. Según puede observarse, se trata de una interpretación consistente con la adoptada por los tribunales antes de la Ley 20.967 y, asimismo, con la que hemos planteado con respecto al inciso 1 del artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que —cabe insistir— se refiere a la negligencia para reiterar que se exige su concurrencia en orden al surgimiento de responsabilidad civil, sin que establezca que su prueba corresponde al consumidor.

Si bien aún no pueden construirse conclusiones definitivas, cabe consignar que el apuntado criterio ha sido mantenido por algunas sentencias posteriores a la Ley 20.967. Así, en la sentencia del caso *Campusano con Supermercado Jumbo*, Corte de Apelaciones de Antofagasta, rol 127-2017, 12 de octubre de 2017, se falló lo siguiente:

Peña con Cencosud Retail S.A., Corte de Apelaciones de Santiago, rol 165-012, 30 de agosto de 2013, considerando décimo y décimo tercero; Sentencia del caso *Muñoz con Cencosud Retail S.A.*, Corte de Apelaciones de Santiago, rol 650-2016, 8 de julio de 2016, considerando quinto; y la sentencia del caso *Cortez con Hotel Terrado Suites Antofagasta*, Corte de Apelaciones de Santiago, rol 72-2016, 9 de septiembre de 2016, considerando tercero.

Tercero: Que *acreditada la existencia del hecho, correspondía a la empresa denunciada probar la debida diligencia*, demostrando la seguridad efectiva para el usuario que acude al establecimiento como parte del contenido de la prestación, frente al hecho cierto de que al interior del estacionamiento del local comercial J.A.A., se produjo la sustracción del vehículo del denunciante (...) (énfasis añadido).

Conclusión

Al efecto de proteger adecuadamente al consumidor en materia de responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso, sobre todo el efectivo ejercicio de sus derechos a la seguridad y la indemnización, con respecto al derecho chileno proponemos lo siguiente:

- Que se regule dicho tipo de responsabilidad de manera específica mediante un estatuto que se haga cargo de los problemas y particularidades que presenta, al igual que en importantes legislaciones extranjeras.
- Una interpretación de la noción de consumidor que considere como tal a quien haya contratado con un proveedor y a quien haya interactuado con uno en virtud de otras relaciones o situaciones jurídicas (consumidor material), lo que permite concluir que todo consumidor puede ser legitimado activo de la acción indemnizatoria.
- Una interpretación de la noción de proveedor que se traduzca en que el legitimado pasivo de la acción indemnizatoria pueda ser todo sujeto a quien pueda imputarse el correspondiente defecto (por ejemplo, el fabricante) y no solo el vendedor o el prestador de un servicio.
- Una interpretación del inciso 1 del artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que no conduzca a que la víctima deba probar la culpabilidad del proveedor (como la que ha adoptado buena parte de las sentencias estudiadas), así como una aplicación en beneficio del consumidor de las reglas sobre responsabilidad del Código Civil que facilite la acreditación judicial de dicho factor, a través de la decidida operatividad de las presunciones por el hecho propio y el ajeno, así como de las figuras de la culpa en la organización y la culpa infraccional.
- Una reforma de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que, en relación con el factor de imputabilidad, establezca la procedencia de la responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso con base en la sola acreditación del respectivo defecto, como han hecho relevantes ordenamientos extranjeros y, en Chile, el Código Sanitario.

Referencias

- BARRIENTOS, Francisca (2009). «Función del artículo 23 como fuente ambigua de responsabilidad en la Ley de Protección del Consumidor. Alguna jurisprudencia reciente». En Carlos Pizarro (editor), *Estudios de Derecho Civil IV* (pp. 625- 642). Santiago: Legal Publishing.
- . (2010). «La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor». *Revista Chilena de Derecho Privado*, 14: 109-158. DOI: [10.4067/S0718-80722010000100004](https://doi.org/10.4067/S0718-80722010000100004).
- . (2011). «Comentario. Consumidor jurídico y consumidor material. Uso de estacionamientos. Corte Suprema, 7 de marzo de 2011, Rol 7.372-2010». *Revista Chilena de Derecho Privado*, 16: 362-366. Disponible en <https://bit.ly/2Dd6rKe>.
- BARRIENTOS, Francisca y Juan Contardo (2013). «Artículo 23 Inciso 1». En Íñigo de la Maza, Carlos Pizarro (directores) y Francisca Barrientos (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores* (pp. 556-582). Santiago: Legal Publishing.
- BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo (2010). «Jurisprudencia por daños en estacionamiento de vehículos regido por la “Ley del consumidor”». *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 34, (1): 39-73. DOI: [10.4067/S0718-68512010000100001](https://doi.org/10.4067/S0718-68512010000100001).
- BARROS, Enrique (2006). *Tratado de responsabilidad extracontractual*. Santiago: Jurídica de Chile.
- CORRAL, Hernán (1999). «Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos». En Hernán Corral (editor), *Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la Ley 19.946 y las principales tendencias extranjeras* (pp. 163-211). Santiago: Universidad de los Andes.
- . (2011). *Responsabilidad por productos defectuosos. Análisis y propuestas para el derecho civil y de consumo en Chile*. Santiago: Abeledo Perrot Legal Publishing.
- GONZÁLEZ, Joel (2012). «Products liability in Europe and the United States». *Revista Chilena de Derecho*, 39 (2): 277-296. DOI: [10.4067/S0718-34372012000200003](https://doi.org/10.4067/S0718-34372012000200003).
- HERNÁNDEZ, Gabriel (2015). «Protección constitucional de los consumidores». En Eduardo Chia y Flavio Quezada (editores), *Propuestas para una Nueva Constitución (originada en democracia)* (pp. 329-341). Santiago: Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, Instituto Igualdad y Fundación Friederich Ebert.
- . (2018a). «Colusión y responsabilidad civil por daño colectivo a los consumidores». *Revista Chilena de Derecho Privado*, (30): 87-126. DOI: [10.4067/S0718-80722018000100087](https://doi.org/10.4067/S0718-80722018000100087).
- . (2018b). «Artículo 15 B». En Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (directores) y Fran-

- cisca Barrientos (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores*. 2.^a ed. Santiago: Thomson Reuters (en prensa).
- . (2018c). «Artículo 15 C». En Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (directores) y Francisca Barrientos (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores*. 2.^a ed. Santiago: Thomson Reuters (en prensa).
- . (2019). «El consumidor persona natural en el derecho chileno». En Alfredo Ferrante (coordinador), *Venta y protección del consumidor. Una visión a través del caleidoscopio latinoamericano* (pp. 3-41). Santiago: Thomson Reuters.
- ISLER, Erika. (2010). «La relación de consumo como criterio de aplicabilidad del derecho de protección del consumidor». *Revista Derecho de la Empresa*, (23): 97-126.
- . (2013). *El producto defectuoso en la Ley 19.496*. Santiago: Librotecnia.
- . (2014) «Comentario de sentencia sobre el concepto de consumidor». *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 5 (1): 151-165.
- JARA, Rony (1999). «Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones». En Hernán Corral (editor), *Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la Ley 19.946 y las principales tendencias extranjeras* (pp. 47-74). Santiago: Universidad de los Andes.
- MOMBERG, Rodrigo (2013a). «Artículo 1 número 1». En Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (directores) y Francisca Barrientos (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores*. (pp. 3-16). Santiago: Legal Publishing.
- . (2013b). «Artículo 1 número 2». En Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (directores) y Francisca Barrientos (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores* (pp. 17-22). Santiago: Legal Publishing.
- PARRA, María Ángeles. (2009a). «Artículo 137». En Rodrigo Bercovitz (coordinador), *Comentario al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)* (pp. 1670-1678). Cizur Menor: Aranzadi.
- . (2009b). «Artículo 139». En Rodrigo Bercovitz (coordinador), *Comentario al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)* (pp. 1689-1694). Cizur Menor: Aranzadi.
- . (2009c). «Artículo 140». En Rodrigo Bercovitz (coordinador), *Comentario al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)* (pp. 1695-1702). Cizur Menor: Aranzadi.
- REYES, María José (2009). *Manual de derecho privado de consumo*. Madrid: La Ley.
- TAPIA, Mauricio (2018a). *Protección de Consumidores. Revisión Crítica de su Ámbito de Aplicación*. 2.^a ed. Santiago: Rubicón.
- . (2018b). «Ley de Estacionamientos: un retroceso en responsabilidad civil y protección de los consumidores». En Claudia Bahamondes, Leonor Etcheberry y

Carlos Pizarro (editores), *Estudios de derecho civil XIII* (pp. 1019-1027). Santiago: Thomson Reuters.

—. (2018c). «Artículo 15 A». En Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (directores) y Francisca Barrientos (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores*. 2.^a ed. Santiago: Thomson Reuters (en prensa).

THE AMERICAN LAW INSTITUTE (1998). *Restatement of the Law (Third)*. Torts: Products Liability.

WHITTAKER, Simon (2005). *Liability for Products: English Law, French Law, and European Harmonisation*. Oxford: Oxford University Press.

Sobre los autores

GABRIEL HERNÁNDEZ PAULSEN es doctor en Derecho y profesor de Derecho Civil de la Universidad de Chile. Su correo electrónico es ghernan@derecho.uchile.cl.  <http://orcid.org/0000-0002-3180-8067>.

MARÍA PAZ GATICA RODRÍGUEZ es doctora en Derecho y profesora de Derecho Civil de la Universidad de Chile. Su correo electrónico es mgatica@derecho.uchile.cl.  <http://orcid.org/0000-0002-4535-6268>.

REVISTA DE ESTUDIOS DE LA JUSTICIA

La *Revista de Estudios de la Justicia* es publicada, desde 2002, dos veces al año por el Centro de Estudios de la Justicia de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. Su propósito es contribuir a enriquecer el debate jurídico en el plano teórico y empírico, poniendo a disposición de la comunidad científica el trabajo desarrollado tanto por los académicos de nuestra Facultad como de otras casas de estudio nacionales y extranjeras.

DIRECTOR

Álvaro Castro
(acastro@derecho.uchile.cl)

SITIO WEB

rej.uchile.cl

CORREO ELECTRÓNICO

cej@derecho.uchile.cl

LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Creative Commons Atribución Compartir Igual 4.0 Internacional



La edición de textos, el diseño editorial
y la conversión a formatos electrónicos de este artículo
estuvieron a cargo de Tipografía
(www.tipografica.cl).