

## DERECHO DEL CONSUMO

*Paula Godoy Muñoz\**

*Ignacio Labra Saldías\*\**

CALIDAD DE VIVIENDA Y SEGURIDAD EN EL CONSUMO  
CORTE SUPREMA, 9 DE JULIO DE 2018, ROL 4065-2018

PROPERTY QUALITY AND CONSUMER SAFETY

### RESUMEN

En el presente comentario analizamos el caso Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada, en particular las sentencias de la Corte de Apelaciones y de la Corte Suprema con ocasión del conocimiento de un recurso de apelación y, posterior, casación en el fondo; las cuales versaron sobre el ámbito de aplicación de la Ley n.º 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Para ello, y luego de resumir de manera breve los hechos, expondremos el problema jurídico que aparejan los conceptos de calidad y seguridad y su relación con la normativa aplicable. A su vez, expondremos los argumentos de la Corte de Apelaciones y la Corte Suprema al respecto, con la consideración especial del voto disidente de la abogada integrante Claudia Chaimovich en torno a distinguir los derechos de seguridad de la calidad de una vivienda dentro de la relación de consumo. Con ello, pretendemos lograr una adecuada comprensión de las materias excluidas de la ley y de la distinción entre los derechos que resguarda la misma.

Palabras clave: ámbito de aplicación de la ley; calidad de vivienda; seguridad en el consumo.

---

\* Abogada. Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales por la Universidad Diego Portales. Ayudante novel del Departamento de Derecho Civil de la misma Universidad. Correo electrónico: paula.godoym@mail.udp.cl

\*\* Abogado. Magíster en Derecho Civil Patrimonial, Universidad Diego Portales. Doctorando, Universidad de los Andes, Chile. Correo electrónico: ilabras@gmail.com

\*Recepción: 2020-12-03; aceptación: 2021-01-13.

## ABSTRACT

The present commentary analyses the case Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada, in particular the judgments of the Court of Appeals and the Supreme Court on the occasion of the hearing of an appeal and, later, cassation on the merits; which dealt with the scope of application of Law No. 19,496 on the Protection of Consumer Rights. To this end, and after briefly summarizing the facts, we will explain the legal problem posed by the concepts of quality and safety and their relationship with the applicable regulations. In turn, we will present the arguments of the Court of Appeals and the Supreme Court in this regard, with special consideration of the dissenting vote of the Member Attorney Ms. Chaimovich on distinguishing the rights of safety from the quality of housing within the consumer relationship. With this, we intend to achieve an adequate understanding of the matters excluded from the law and the distinction between the rights it protects.

Keywords: scope of application of the law; quality of housing; consumer safety.

I. EL CASO<sup>1</sup>

270

La compleja técnica utilizada por el legislador para delimitar el ámbito de aplicación de la LPDC ha generado diversas interpretaciones acerca de la verdadera extensión de esta norma. Esto, sumado a la proliferación de leyes especiales ha resultado en un engorroso proceso de determinación, caso a caso, de la aplicación de esta normativa a problemas entre “proveedores” y “consumidores”.

Uno de los contratos objeto de estas discusiones es el de compraventa de vivienda realizada por empresas constructoras e inmobiliarias. En efecto, si bien la LPDC cuenta con texto expreso al respecto –que excluye los problemas de calidad–, no existe claridad respecto de los criterios para la aplicación o exclusión de las normas de consumo en nuestros tribunales. La jurisprudencia ha sido errática y ha determinado o desechado su aplicación sin criterios uniformes. La sentencia que comentamos es de interés toda vez que ofrece como criterio de distinción la diferencia entre seguridad en el consumo y calidad de la vivienda, clasificación que, si bien no se encuentra consagrada en los artículos que regulan el ámbito de aplicación, sí cuentan con reconocimiento legal expreso en otras disposiciones de la misma ley.

En los hechos, tras el terremoto del año 2010, un grupo de consumidores sufrió serios y graves problemas en sus bienes producto de fallas o defectos de diseño. El Sernac contactó a la asociación gremial que agrupa a las empresas

---

<sup>1</sup> Se agradece la generosidad vertida en los comentarios del arbitraje ciego. Los comentarios, ciertos y propositivos, fueron de ayuda para culminar este comentario.

constructoras e inmobiliarias con la finalidad de intentar lograr acuerdos y soluciones al respecto, específicamente en relación con el Edificio Don Luis ubicado en Maipú, que fue declarado inhabitable, ordenándose su demolición por parte de la Dirección de Obras de la Municipalidad de Maipú.

Ante el fallido acuerdo, el Sernac, en representación de estos consumidores, interpuso una demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de la Inmobiliaria Francisco de Aguirre por infringir los arts. 3 letras d) y e) y 23 de la LPDC. En primera instancia se acogió la demanda civil y denuncia infraccional declarando que la inmobiliaria afectó el interés colectivo de los consumidores propietarios de dichos inmuebles condenando a la indemnización de perjuicios, sin embargo, se rechazó lo infraccional. En segunda instancia la Corte de Apelaciones confirmó la sentencia en su totalidad. Frente a dicha decisión, el Sernac recurrió de casación en el fondo en contra de la sentencia. Dicho recurso fue acogido condenando a la demandada por infracciones a la LPDC.

## II. LA CALIDAD DE LA VIVIENDA EN LA LPDC

Tal y como avizoramos, la LPDC contiene norma expresa sobre su aplicación a este tipo de contratos. En efecto, el art. 2 letra e) dispone:

“Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: e) los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la Ley N° 19.472”.

Así, se incluye de manera expresa la aplicación, aunque con ciertos límites relativos a las normas de calidad contenidas en la Ley n.° 19472. Dicha limitación fue incorporada por la Ley n.° 19955, que en esta materia modificó la LPDC ampliando su ámbito de aplicación y modificando las definiciones legales de consumidor y proveedor.

Cabe destacar que, en el proyecto original, durante la discusión parlamentaria que se llevó a cabo en el Senado se decidió excluir dichos actos de la aplicación de la LPDC, argumentando que estos debían regirse por la normativa especial, no obstante, durante el curso de su tramitación se incorporó con la limitación ya referida<sup>2</sup>.

En este sentido, se entendía que, de acuerdo con lo prescrito en los arts. 1 y 2 del texto anterior a la modificación, los requisitos para la aplicación de la ley eran los siguientes:

---

<sup>2</sup> TAPIA (2018), p. 94. Sobre este punto, creemos que la aplicación de normativa especial no es un obstáculo para la aplicación supletoria de la LPDC en los términos descritos en el art. 2° bis. La exclusión expresa da lugar a diversas interpretaciones y ha generado mayor debate que certidumbre.

- i) debía tratarse de una relación entre un proveedor y un consumidor;
- ii) el acto jurídico objeto de dicha relación debía tener el carácter de mixto y
- iii) la actividad económica desarrollada por el proveedor no debía encontrarse regulada por leyes especiales<sup>3</sup>.

Producto de la exigencia del acto mixto, se incorporan otros contratos de manera expresa.

Sin embargo, Rodrigo Momberg considera que las modificaciones introducidas a la ley han hecho que la materia deba reformularse, ya que, al menos, los requisitos segundo y tercero han perdido gran parte de su vigencia<sup>4</sup>. Así, el autor ha expresado que, antes de la reforma de 2004, el carácter mixto del acto era un requisito esencial, de manera que el texto derogado del art. 2 señalaba en su inciso primero:

“sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”.

Así, la norma al utilizar la expresión ‘solo’ tenía claro sentido de excluir del ámbito de aplicación de la LPDC a aquellos actos jurídicos que no tuviesen el carácter de mixtos, salvo ciertas excepciones que el mismo artículo contemplaba<sup>5</sup>.

272

En la actualidad, el precepto legal no está redactado en términos excluyentes, sino que se limita a enumerar actos y contratos a los cuales es aplicable la LPDC, tal y como sucede con los contratos de venta de viviendas, con las limitaciones que ya se han señalado<sup>6</sup>. Francisca Barrientos ha señalado que los jueces de consumo pueden conocer de cualquier materia relacionada con las actividades del constructor (como uno de los tipos de proveedores que se pueden reconocer en la LPDC), pero no la responsabilidad que deriva por fallas o defectos en la construcción, incluyendo las obras ejecutadas por subcontratistas y el uso de materiales o insumos defectuosos, porque estas materias deben ventilarse bajo las normas de la LGUC<sup>7</sup>.

Sobre esta norma, el art. 18 de la LGUC permite que los compradores de los inmuebles vendidos por una inmobiliaria tengan la posibilidad de solicitar una indemnización, por toda clase de daños patrimoniales y morales provenientes de las fallas o defectos causados por la construcción; y agrega que el propietario primer vendedor responde por sus propias actuaciones y por las

<sup>3</sup> MOMBERG (2004), pp. 41-62.

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> MOMBERG (2013), p. 69.

<sup>6</sup> *Op. cit.*, pp. 69-74.

<sup>7</sup> Véase BARRIENTOS (2019), p. 35 y ss.

de terceros, como ingenieros, arquitectos o proyectistas<sup>8</sup>. De esta forma, los conflictos en materia de vivienda o, de manera específica, de la calidad de la vivienda, no ha significado un problema mayor a la hora de aplicar la ley. Así lo ha demostrado Mauricio Tapia, quien expone, a partir de varios casos concretos, que la LPDC se ha aplicado con las restricciones establecidas en el art. 2 letra e), negando su aplicación a hipótesis en que se alega incumplimiento de normas de calidad<sup>9</sup>.

A pesar de que la jurisprudencia demuestra que se trata de un problema “casi resuelto” por la misma ley<sup>10</sup>, han existido otros casos problemáticos en los cuales la aplicación de uno u otro cuerpo legal es debatida.

Existe una serie de fallos ventilados bajo la jurisdicción de consumo, en que se han resuelto temas relacionados con la “calidad de la vivienda” invocando las reglas generales contenidas en el art. 23 de la LPDC<sup>11</sup>. Francisca Barrientos, por ejemplo, ha observado la aplicación del art. 23 de la LPDC en sentencias como Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Las Encinas, en que el Servicio accionó bajo las reglas y procedimiento de los intereses supraindividuales, solicitando la declaración de nulidad de ciertas cláusulas de la “oferta de compra” y una indemnización de perjuicios, a partir del precepto comentado, para todos los consumidores fundada en las deficiencias de las condiciones de habitabilidad y seguridad de las viviendas compradas, al cambiar de forma unilateral los materiales de construcción de hormigón a metalconcret sin aviso previo, lo que se fundamentó en la mala calidad del producto<sup>12</sup>.

En efecto, el tribunal sentenció y llegó a la convicción de que:

“la conducta de la demandada se configura en la hipótesis de la norma del artículo 23, ya que resulta evidente que ha variado la calidad de las viviendas, de lo que resulta un evidente menoscabo a los consumidores, que consintieron y creyeron que estaban comprando un bien con ciertas características, que fueron alteradas por la demandada unilateralmente, sin el consentimiento de estos, alteración que en definitiva desmejoró el bien objeto de la relación de consumo”.

De esta manera, se entiende que la exclusión de la calidad de la vivienda se absorbería frente a los problemas de publicidad y cláusulas abusivas por parte de la empresa inmobiliaria<sup>13</sup>.

En ese mismo sentido analizamos el caso en comento, el cual como en otros genera un conflicto a la hora de juzgar la aplicabilidad de la LPDC. Por

---

<sup>8</sup> Véase BARRIENTOS (2019), pp. 35 y 55.

<sup>9</sup> TAPIA (2018), pp. 94-95.

<sup>10</sup> Tal y como consta en sentencias como Uribe Kunz, Nicolás Manuel Hernán con CE Inmobiliaria S.A. (2017).

<sup>11</sup> BARRIENTOS (2019).

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> *Ibid.*

ello, Francisca Barrientos, al igual que Rodrigo Momberg y Mauricio Tapia, han tomado la decisión de prescindir de *lege ferendae* de dicha lista y analizar caso a caso<sup>14</sup>. De la misma manera lo ha sostenido Iñigo de la Maza, quien al explicar cómo reconocer cuál norma es la aplicable y si acaso la LGUC desplaza a la LPDC, señala que hay ocasiones en que se ha aplicado la primera si es que la cuestión debatida se refiere a la información y a la publicidad<sup>15</sup>.

### III. CONSIDERACIONES DE LA CORTE DE APELACIONES Y LA CORTE SUPREMA AL CASO CONCRETO

El caso objeto de este comentario trata precisamente de un caso “conflictivo”, pues se analizan dos conceptos ligados entre sí. El examen de los tribunales no fue armónico y el Sernac apeló y luego recurrió de casación en el fondo porque estimó vulnerado el art. 2 letra e) de la LPDC entre otros preceptos.

La Corte de Apelaciones de Santiago estimó que los conceptos de ‘calidad’ y ‘seguridad’ se relacionaban, de manera que el primero incluía al segundo (cons. primero)<sup>16</sup> y, por lo tanto, las normas aplicables debían ser las de la LGUC y no las de la LPDC. Sin embargo, dicho fallo contó con el voto disidente de la abogada integrante, Claudia Chaimovich, quien estimó que las nociones de ‘calidad’ y ‘seguridad’ no son conceptos que “no puedan disociarse”; señaló que era posible concluir que la seguridad en el consumo de bienes y servicios se erige de la LPDC como un derecho subjetivo fundamental, distinto y diferenciado del derecho a la calidad<sup>17</sup>.

<sup>14</sup> BARRIENTOS (2019), p. 35 y ss.

<sup>15</sup> DE LA MAZA (2020), p. 107.

<sup>16</sup> “Primero: Que a diferencia de lo que se sostiene en el recurso de la denunciada, no parece forzado que se aplique la ley substantiva de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, porque primeramente no se trata de un tribunal cuya competencia esté en duda; seguidamente, porque siendo competente se le solicita una condena en esa sede civil conforme a la Ley de Protección del Consumidor, y es esta misma ley la que remite a la otra normativa cuando se trate de la ‘calidad’ de la construcción –concepto que incluye la seguridad de la construcción–; luego, por cuanto aun en este caso el procedimiento que rige es el de la Ley del Consumidor; y también porque como lo resuelve el fallo de primera instancia el Sernac goza de legitimidad activa para actuar en el proceso en virtud del accionar colectivo e interés general. De tal modo que lo que se le reprocha a la sentencia, de ‘inventar’ una salida, no es tal, es el ejercicio de la facultad legal de aplicar el derecho y en este procedimiento podía perfectamente resolver como lo hizo. Si lo que se pretende es que la sentencia se habría dado ultrapetita, no lo es, ya que el tribunal debe decidir sobre la aplicación de la ley y resolver aun sin ley que regule el caso, y eso en modo alguno configura un vicio de la sentencia”. Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre S.A. (2017).

<sup>17</sup> “1º) Que para la disidente, contrariamente a lo razonado por la sentencia apelada, calidad y seguridad no son conceptos que ‘no puedan disociarse’. Del análisis de los arts. 2º letra e), 3º letra d), 20, 23, 44 a 49 contenidos en el párrafo 5º de la Ley n.º 19486, es posible concluir que la seguridad en el consumo de bienes y servicios se erige en la Ley de Protección al Consumidor como un derecho subjetivo fundamental, distinto y diferenciado del derecho a la calidad. En este sentido, Hernán Corral en *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters, 2013,

Así, la disidente advirtió que se debían considerar los arts. 3 letra d), 12 y 23 de la LPDC, los cuales disponen que

“todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio”;

que “son derechos y deberes básicos del consumidor la seguridad en el consumo de bienes o servicios”; y, que

“comete infracción a sus disposiciones, el proveedor que en la venta de un bien, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias [...] en la seguridad del respectivo bien”<sup>18</sup>.

Estas ideas fueron recogidas por la Corte Suprema, que dispuso:

“Por lo demás, si bien las fallas o defectos que presentó el Edificio Don Luis se vinculan con el incumplimiento de normas sobre la calidad de la construcción contenidas en la Ley N° 19.472, el inmueble adquirido por los consumidores presentó defectos que lo transforman en un bien inseguro que puso en peligro la integridad física de sus habitantes y los bienes que se encontraban en él y, si en tal contexto se accedió a la indemnización solicitada bajo el amparo de la Ley de Protección al Consumidor, la infracción

---

pp. 109-116, resalta que estamos frente a un derecho llamado a resguardar un consumo seguro, añadiendo que aunque el texto legal hable del derecho a la seguridad en el consumo, parece claro que la norma no puede restringirse a los daños causados en el mismo momento en que se utiliza o consume el bien o se presta el servicio, pues el solo requisito que exige la ley es que el daño se derive de un bien o servicio”. Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre S.A. (2017).

<sup>18</sup> “5°) Que la disidente estima que se ha probado suficientemente en la sentencia en alzada que el terremoto que afectó al país el 27 de febrero de 2010, dañó severa y estructuralmente el edificio San Luis, al punto que la autoridad municipal ordenó su demolición mediante Decreto N° 1022 de 20190, originándose daños por deficiencias técnicas en su construcción, como quedó verificado con los informes detallados en los números 1 y 2 del motivo Octavo del fallo impugnado. En este caso cobra relevancia el artículo 12 de la Ley N° 19.496, que dispone que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio. A su vez, el artículo 3° en la letra d) prescribe que son derechos y deberes básicos del consumidor la seguridad en el consumo de bienes o servicios, y el artículo 23 de la tantas veces citada ley prescribe que comete infracción a sus disposiciones, el proveedor que en la venta de un bien, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias [...] en la seguridad del respectivo bien. Al enfrentar esta norma, no puede sino arribarse a la conclusión que la proveedora Inmobiliaria Francisco de Aguirre Ltda. incurrió en la omisión del deber de brindar seguridad. Así, para quien discrepa, resultar configurada la infracción al artículo 3 letra d), en relación al artículo 23 aludido, por lo que procede se condene a la denunciada dentro del marco infraccional perseguido”. Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre S.A. (2017).

en que se basa tal reparación necesariamente conlleva la aplicación de la sanción que este último cuerpo normativo contempla” (cons. undécimo)<sup>19</sup>.

En este sentido, es posible apreciar lo que Francisca Barrientos se percató con anterioridad, de manera que se fallan casos que se refieren a la calidad de la vivienda, pero utilizando el art. 23 de la LPDC por infracciones a otro tipo de normas. Sin embargo, resulta mucho más pertinente el examen que realiza Claudia Chaimovich en torno a diferenciar que se trata de derechos subjetivos distintos y, por esa razón, si bien la calidad se encuentra excluida de la LPDC, la seguridad es otro derecho distinto que sí se garantiza a los consumidores a partir de la normativa en cuestión.

A mayor abundamiento, la Corte señala:

“permite concluir que aun cuando el artículo 2 letra e) dispone que en los contratos de venta de viviendas la Ley de Protección al Consumidor no será aplicable en aquello que diga relación con las normas sobre calidad de la construcción, si la acción deducida se basa en la transgresión al deber de seguridad y de indemnizar en forma adecuada y oportuna, en la medida que el actuar que se imputa a la demandada afecte al interés difuso o colectivo de los consumidores, la citada ley resulta aplicable –continua– a la luz de lo expuesto en los razonamientos que anteceden 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, de manera que no hay razón alguna para no aplicar la responsabilidad infraccional en aquellos casos en que sí está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores”.

La argumentación ofrecida parece ir en la línea correcta, al vincular una infracción propia de la LPDC (seguridad del consumidor), el deber de profesionalidad (art. 23) y el derecho a la reparación (art. 3 letra e). Así, como consecuencia a la infracción a deberes propios de la relación de consumo corresponde sancionar civilmente al proveedor. Incluso, sería posible sostener la distinción entre los bienes jurídicos protegidos y, con ello, dar lugar a una nueva sanción infraccional.

#### IV. LO DEBATIDO: ‘CALIDAD’ VERSUS ‘SEGURIDAD’

Se ha expuesto que la aplicación de la LGUC no siempre excluye la LPDC. En efecto, la limitación del ámbito de aplicación es reducida y ha generado espacios para la aplicación de otras normas tales como información, publicidad y cláusulas abusivas.

<sup>19</sup> Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre S.A. (2018).

En lo que se refiere a la seguridad en el consumo, el fallo es novedoso y nos invita a reflexionar sobre esta especial forma de protección dispuesta en la LPDC. En efecto, no existen dudas que se trata de cuestiones distintas, la calidad y la seguridad.

Por un lado, los problemas de calidad se relacionan con la entrega imperfecta del producto o servicio. Se trata de aquella prestación inexacta o que no se adecúa a la satisfacción del consumidor. En términos de la LPDC (art. 20), el producto no es enteramente apto para el uso o consumo que está destinado<sup>20</sup>. Por otro lado, la seguridad en el consumo encuentra reconocimiento legal en el art. 3º letra d), como un derecho irrenunciable del consumidor que consiste en el deber de cuidado especial de los proveedores que va más allá de los bienes, sino que de la persona misma. En palabras de Francisca Barrientos, se trata de un deber *ex lege* de seguridad que influye en el contrato e, incluso, fuera de él<sup>21</sup>.

La relación entre ambos conceptos, aunque aparente, había pasado desapercibida en materia de aplicación de la LPDC a problemas propios de la LGUC. En efecto, en la propia LPDC existen normas que concretizan esta relación como el art. 46, que regula la seguridad en los productos y servicios<sup>22</sup>.

Así, en materia de viviendas, la judicatura ha tenido la oportunidad de revisar al menos dos fallas de calidad que podrían ser calificadas como problemas de seguridad. La primera, con relación a la infraestructura propiamente tal y, la segunda, los riesgos para la salud por humedad, inundaciones y presencia de agentes infecciosos. Interesa, por su frecuencia y dificultad el primero de estos.

Sobre este punto, creemos que sería conveniente tener en consideración las clasificaciones dispuestas en la propia LGUC a raíz de los plazos de prescripción. En efecto, estos pueden dar indicios respecto de qué tipo de fallas son aquellas que pueden dar lugar a afectaciones a la seguridad de los consumidores. Esta norma nos hace pensar que aquellas fallas o defectos en la construcción que recaen en elementos de estructura y, en ocasiones, aquellas que recaen en elementos constructivos o de las instalaciones, son las que pueden generar problemas de seguridad en la vivienda y, por tanto, podrían resolverse bajo la aplicación de la LPDC. De esta forma, ciertos conflictos relacionados con la calidad que, generalmente, serán los más graves toda vez que afectan la seguridad de las y los consumidores se podrán resolver bajo el alero de las normas de la LPDC.

---

<sup>20</sup> BARRIENTOS (2013), p. 71.

<sup>21</sup> BARRIENTOS (2014), pp. 416-417. De manera reciente, el Sernac mediante resolución exenta n.º 371 aprobó la circular interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones frente a la pandemia provocada por COVID-19. En este documento, interpretando el art. 3 letra d), la Ley n.º 21081 y el art. 19 n.º 1º y 9º de la Constitución Política de la República señaló que la protección de la LPDC excede el ámbito contractual y se expande a la protección de la seguridad y salud de los consumidores. Véase CORRAL (2013).

<sup>22</sup> En este sentido, Francisca Barrientos consolida los estudios sobre la materia y observa la relación entre los defectos y los riesgos para las personas. BARRIENTOS (2010), pp. 109-158. Véase también ISLER (2013).

Al respecto, el profesor Gian Franco Rosso ha distinguido los distintos elementos del art. 18 inc. 9º. En este sentido ha señalado que tanto la doctrina como la jurisprudencia han identificado el concepto de “estructura soportante” con el de “elemento de estructura” (art. 18 inc. 9 n.º 1 de la LGUC), el cual está definido por el art. 1.1.2 de la OGUC. De manera que, con ambas terminologías, se está aludiendo a un elemento de la construcción. Así, “estructura soportante” o “elemento de estructura”, corresponde a “todo elemento resistente u orgánico de una construcción, como cimientos, muros soportantes, suelos, pilares, techumbres, torres y otros análogos”. A su vez, identifica que un “elemento constructivo” (art. 18 inc. 9 n.º 2 de la LGUC), definido de manera expresa en el art. 1.1.2 de la OGUC, corresponde al

“conjunto de materiales que debidamente dimensionados cumplen una función definida, tales como muros, tabiques, ventanas, puertas, techumbres, etc.”<sup>23</sup>.

Ambos elementos se distinguen según su función definida estructural (elementos de estructura) o su función definida no estructural (elemento constructivo).

Así las cosas, Gian Franco Rosso explica que, cuando hablamos de una función definida como “estructural”, resulta relevante destacar que el art. 1.1.2 de la OGUC atribuye a los elementos de estructura el carácter de “elemento resistente”. Ello implica que se trata de aquellos elementos que permiten el sostén de la obra frente a la fuerza de gravedad, como, asimismo, frente a los diversos fenómenos de la naturaleza que pueden afectarla a través del ejercicio sobre ella de fuerzas de distinta intensidad. Y finaliza señalando que los referidos elementos “resisten” tales fuerzas, impidiendo que la edificación colapse total o parcialmente<sup>24</sup>.

Por lo anterior, es posible concluir que una falla en los elementos constructivos es tan grave, puesto que tiene relación con que las edificaciones no colapsen total o parcialmente, que implica una relación directa con la seguridad de las y los consumidores o de las y los habitantes de dichas edificaciones.

Tal y como sucede en el caso en comento, el elemento que toma más relevancia en el caso es aquel que tiene relación con los elementos constructivos, toda vez que el edificio, luego del terremoto que afectó a nuestro país, quedó con una orden de demolición, puesto que sus elementos constructivos colapsaron frente a esta fuerza natural y puso en peligro la seguridad de sus habitantes. Por ello, más que un tema de calidad de la construcción, se trataba de un tema de seguridad de esta.

<sup>23</sup> Rosso (2019), pp. 460-461.

<sup>24</sup> *Op. cit.*, p. 464.

## CONCLUSIONES

Son variadas las normas especiales que entregan aspectos técnicos, muchas veces ajenas a la relación de consumo y que, por tanto, no pueden ser ventiladas en un caso de la misma materia. Determinar el cumplimiento o incumplimiento de una compleja intervención médica o, en el caso de viviendas, calificar la idoneidad de un bien conforme a aspectos técnicos son aspectos que no fueron considerados por el legislador. Sin perjuicio de lo anterior, el caso en comento presenta serias fallas o defectos visibles que, si bien presuponen la aplicación de normas de calidad, son de tal entidad que lo transforman en un bien inseguro, que pone en riesgo físico a sus habitantes.

La protección de los consumidores a la luz de la LPDC no puede ser comprendida solo como el análisis formal de requisitos o aspectos técnicos. Se trata de una norma compleja que tiene por finalidad la protección de varios bienes jurídicos protegidos. El propio Sernac en circulares interpretativas ha dado importantes señales en este sentido.

De esta manera, la lectura y análisis de la sentencia en comento permite comprender la protección global e integral que la LPDC otorga a los consumidores. Así, en casos como estos, los problemas contractuales pueden afectar no solo aspectos patrimoniales, sino, también, la seguridad de los consumidores o, incluso, la integridad psíquica o dignidad de estos.

Se comparte la opinión de la Corte, bajo la cual se comprende que la seguridad y calidad son dos bienes jurídicos distintos y que, por tanto, la primera está sujeta a la aplicación de la LPDC, sin importar que en el fondo trate problemas de calidad. Dicha conclusión es coherente con la protección de los consumidores y no transgrede eventuales facultades de otros organismos encargados de velar por la protección de normas técnicas o de calidad, como sucede, por ejemplo, en productos peligrosos, educación o salud.

Por último, una revisión a la norma especial y técnica, esto es la LGUC, permitiría encontrar indicios de aquellas fallas que en todo caso representan un peligro para los habitantes y, por tanto, una afectación al derecho a la seguridad en el consumo.

## BIBLIOGRAFÍA CITADA

- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (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*, n.º 14. Santiago.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2013). “Una aproximación a la forma de incumplimiento que da lugar a la garantía legal en las ventas reguladas en la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor”. *Revista de Derecho Universidad Católica del Norte*, año 20, n.º 2. Coquimbo.

- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2014). “La responsabilidad del que arrienda módulos de trabajo causada por las quemaduras faciales ocasionadas a la consumidora”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 23. Santiago.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2019). *Lecciones de derecho del consumidor*. Santiago: Editorial Thomson Reuters.
- CORRAL TALCIANI, Hernán (2013). “Artículo 3 letra d”, en Iñigo DE LA MAZA GAZMURI y Carlos PIZARRO WILSON (dirs.), Francisca BARRIENTOS CAMUS (coord.). *La protección de los derechos de los consumidores: comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores*. Santiago: Editorial LegalPublishing.
- DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2020). “Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la ley 19.496”. *Revista de Derecho*, vol. 88, n.º 247. Concepción.
- ISLER SOTO, Erika (2013). *El producto defectuoso en la Ley 19.496*. Santiago: Librotecnia.
- ISLER SOTO, Erika (2019). “La responsabilidad por productos en Chile: panorama y desafíos”, en María Elisa MORALES ORTÍZ (dir.), Pamela MENDOZA ALONZO (coord.). *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*. Santiago: DER Ediciones.
- MOMBERG, Rodrigo (2004). “Ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. 17. Valdivia.
- MOMBERG, Rodrigo (2013). “Artículo 2º”, en Iñigo DE LA MAZA GAZMURI y Carlos PIZARRO WILSON (dirs.), Francisca BARRIENTOS CAMUS (coord.). *La protección de los derechos de los consumidores: comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores*. Santiago: Editorial LegalPublishing.
- TAPIA, Mauricio (2018). *Protección de consumidores. Revisión crítica de su ámbito de aplicación*. Santiago: Rubicón Editores.
- ROSSO ELORRIAGA, Gian Franco (2019). “Notas sobre el sentido y alcance de las categorías de elementos en la construcción que determinan los plazos de prescripción de las acciones del régimen especial de responsabilidad civil del artículo 18 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones”. *Revista de Derecho Inmobiliario*, año 3, n.º 1. Santiago.

### *Jurisprudencia citada*

- Uribe Kunz, Nicolás Manuel Hernán con CE Inmobiliaria S.A. (2017): Corte Suprema, 2 de marzo de 2017, rol n.º 46551-2016, LegalPublishing CL/JUR/728/2017.
- Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre S.A. (2018): Corte Suprema, 9 de julio de 2018, rol n.º 4065-2018, LegalPublishing CL/JUR/3445/2018.
- Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre S.A. (2017): Corte de Apelaciones de Santiago, 16 de octubre de 2017, rol n.º 459-2017. Disponible en [www.pjud.cl](http://www.pjud.cl) [fecha de consulta: 24 de mayo de 2021].

## Otras

Servicio Nacional del Consumidor, resolución exenta n.º 371 de 23 de abril de 2020. Disponible en [www.sernac.cl/portal/618/articles-58529\\_archivo\\_01.pdf](http://www.sernac.cl/portal/618/articles-58529_archivo_01.pdf) [fecha de consulta: 24 de mayo de 2021].

## SIGLAS Y ABREVIATURAS

art.	artículo
arts.	artículos
cons.	considerando
coord.	coordinadora
dir.	directora
dirs.	directores
etc.	etcétera
<i>Ibid.</i>	<i>Ibidem</i> (allí, en ese mismo lugar)
inc.	inciso
LGUC	Ley General de Urbanismo y Construcciones
LPDC	Ley n.º 19496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
n.º <i>a veces</i> N.º	número
OGUC	Ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y Construcciones
<i>op. cit.</i>	<i>opere citato</i> (obra citada)
p.	página
pp.	páginas
S.A.	sociedad anónima
Sernac	Servicio Nacional del Consumidor
ss.	siguientes
vol.	volumen