

EL INTERÉS COMPROMETIDO EN LA DECLARACIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS COMO JUSTIFICANTE DE LA ACCIÓN POR EL INTERÉS GENERAL

THE COMMITTED INTEREST IN THE DECLARATION OF ABUSIVE TERMS AS JUSTIFICATION OF THE ACTION FOR THE GENERAL INTEREST

Felipe Fernández Ortega*

RESUMEN

Este trabajo pretende demostrar que el SERNAC puede interponer una acción por el interés general en materia de cláusulas abusivas, dado el interés que se ve involucrado en su declaración como tales. El efecto de la acción es una condena en la parte infraccional, la nulidad de la estipulación y la cesación de la conducta del proveedor.

101

PALABRAS CLAVE: acción por el interés general; cláusulas abusivas; SERNAC

ABSTRACT

This article will demonstrate that SERNAC can bring an action for the general interest against abusive clauses. The basis is the interest involved in the declaration of abusiveness. The effect of the action is an infringement conviction, the nullity of the stipulation, and the cessation of the supplier's conduct.

KEYWORDS: action for the general interest; abusive terms; SERNAC

* Doctorando en Derecho, Universidad de los Andes, Chile. Dirección postal: Monseñor Álvaro del Portillo n.º 12455, Las Condes, Región Metropolitana, Chile. Correo electrónico: ffernandez1@miuandes.cl ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8164-9746>

Recepción: 2022-12-12. Aceptación: 2023-03-24.

INTRODUCCIÓN

La Ley n.º 19496 consagra, desde su texto original, referencias a “los intereses generales de los consumidores”.

En efecto, ya en su versión del año 1997, el art. 54 reconocía la facultad del SERNAC para:

“[...] denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”¹.

Luego, el año 2004, la mención a estos intereses se suprimió de dicha disposición y se incorporó, con un texto en parte diverso, al art. 58 inciso segundo letra g), a propósito del listado de funciones que la ley otorga al ente estatal:

“Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: // g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores [...]”.

102

La última reforma a esta norma se introdujo el año 2018, aunque el texto en vigor no presenta mayores variaciones respecto de su antecesor, pues solo se agregó la siguiente frase: “según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales”².

A propósito de lo anterior, los tribunales nacionales han reconocido, mayoritariamente al menos, la existencia de la denominada “acción por el interés general”.

Se trataría, en la práctica, de una acción de creación judicial, tal como ha sucedido con otras, como el precario en materia civil, que se ha des-

¹ El texto completo de la disposición era el siguiente: “El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. *No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores*” (énfasis añadido).

² La norma en vigor dispone: “Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores *y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales [...]*” (énfasis añadido).

prendido del art. 2195 del *CC*³, por lo que esta experiencia no parece ser ajena en Chile.

Como podrá revisarse, en general es frecuente que se discuta acerca de su existencia, tanto en los tribunales como en la doctrina. Sin embargo, este no es el tópico que interesa examinar en este trabajo, sino que los efectos que produce el ejercicio de este tipo de acciones y su relación y alcance con una materia en particular, las cláusulas abusivas.

La hipótesis que se intentará demostrar es que el SERNAC puede interponer una acción por el interés general en materia de cláusulas abusivas, dado el interés que se ve involucrado en su declaración como tales, y que su efecto es una condena en la parte infraccional, la nulidad de la estipulación y la cesación de la conducta del proveedor.

La importancia del estudio de esta materia radica en dos principales razones.

La primera, es que la acción por el interés general es la más empleada por el SERNAC⁴, por lo que configura una de las herramientas de tutela de los consumidores con mayor impacto⁵.

Y, la segunda, es la relevancia de la represión de las cláusulas abusivas en la contratación con consumidores. En efecto, tal como se ha sostenido, la posibilidad de incluir estas cláusulas en los contratos por adhesión, en

³ El inciso segundo de este artículo se limita a señalar: “Constituye también precario la tenencia de una cosa ajena, sin previo contrato y por ignorancia o mera tolerancia del dueño”. Por eso, se ha dicho que “La acción de precario a lo largo de los últimos años ha sido objeto de una abundante creación jurisprudencial, siendo hoy en día, una de las pocas materias en que se puede afirmar con seguridad que la jurisprudencia dispone, sin lugar a dudas, los principales ejes de su funcionamiento. Es importante tener presente que dicha acción nace como defensa a las múltiples falencias que presenta nuestro sistema de protección al dominio, en que la acción reivindicatoria y las demás acciones que contempla nuestro ordenamiento jurídico muchas veces resultan ineficaces a la hora de recuperar un bien corporal que se encuentra fuera de la tenencia material de su legítimo dueño. // Debido a su escasa regulación normativa (inciso 2° del art. 2195 CC), ha sido la doctrina, y especialmente la jurisprudencia, la llamada a solucionar las múltiples interrogantes que se han planteado a su respecto, encontrándose hoy en día reglada casi en su totalidad, existiendo unanimidad en la mayoría de los temas que la convocan [...]”. SELMAN (2018), p. 342.

⁴ CORREA, PARRA, PÉREZ-TORIL, SOTTA, VALDEBENITO y VEGA (2021), pp. 82-83. Además, como muestran estos autores, tiene un gran reconocimiento en la práctica judicial. En efecto, de un universo de ciento ochenta y cuatro fallos que estudiaron, dictados entre enero de 2010 y mayo de 2019, en ciento treinta y seis de ellos se acogieron las denuncias interpuestas por el SERNAC. CORREA, PARRA, PÉREZ-TORIL, SOTTA, VALDEBENITO y VEGA (2021), p. 99.

⁵ Algunos de los temas que se han ventilado a propósito del ejercicio de esta acción son, por ejemplo, en materia financiera, cobros indebidos, deber de información, clonación de tarjetas, publicidad engañosa, como muestran CORREA, PARRA, PÉREZ-TORIL, SOTTA, VALDEBENITO y VEGA (2021), p. 97.

perjuicio de la parte débil de la relación de consumo, es el principal problema que estos involucran⁶. De ahí que se haya dicho que hacen peligrosa a esta forma de contratar⁷.

Por lo anterior, es preciso descifrar si el ente estatal puede impetrar esta acción en materia de cláusulas abusivas, por cuanto de abogarse por una respuesta afirmativa, el control judicial de estas estipulaciones, que ha sido hasta ahora criticado y considerado débil⁸, podría verse fortalecido.

Para demostrar la hipótesis de este trabajo, se realizará un análisis de las distintas disposiciones de la Ley n.º 19496 que sean pertinentes y de la opinión de la doctrina, complementado con algunas decisiones judiciales⁹. En particular, será preciso examinar el concepto de interés general y verificar si se ve o no comprometido en la declaración de cláusulas leoninas. Luego, se determinará el efecto de la acción y, en particular, en la materia objeto de estudio. Con ello, se expondrán las consecuencias de la interpretación propuesta. Y, para finalizar, se ofrecerán las conclusiones pertinentes.

I. EL CONTEXTO:

LA ACCIÓN POR EL INTERÉS GENERAL

104

La discusión a propósito de esta acción hasta ahora se ha centrado, en lo principal, en dos aspectos.

El primero, si la ley de consumo reconoce o no la tutela de los intereses generales, pues recuérdese que el art. 50 contempla en términos explícitos aquellos individuales y los colectivos y difusos, pero sin mencionar a los

⁶ PIZARRO (2012), p. 54.

⁷ DE LA MAZA (2012), p. 13.

⁸ Entre otros: PIZARRO (2007); BARRIENTOS (2014) y MORALES (2016).

⁹ No se intenta un trabajo con método jurisprudencial, dado que hasta ahora la doctrina ha realizado dicha labor. Véase, por todos, DE LA MAZA y OJEDA (2017) y CORREA, PARRA, PÉREZ-TORIL, SOTTA, VALDEBENITO y VEGA (2021). Los fallos que se citan se extrajeron de la búsqueda que se realizó en el portal vLex Chile, por la voz ‘interés general’, con fecha 1 de julio de 2022. Y, de otros que se encontraron en el “Fichaje de sentencias. El interés colectivo, difuso y general en el Derecho privado del consumo”, en Juan Ignacio Contardo (dir.), Hernán Cortez, Cristian Jara-Ríos, Francisca Valdebenito, Andrés Hoffer, Ricardo Duguet y María Magdalena Muñoz (integrantes). Academia de Derecho y Consumo, 2016. Disponible en <https://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2016/12/El-interés-colectivo-difuso-y-general.pdf> [fecha de consulta: 28 de julio de 2022]. Además, se agradece a Matías Correa, Álvaro Parra, Ana Sofía Pérez-Toril, Isabel Sotta, Luna Valdebenito y Kelly Vega por compartir la base de datos que utilizaron para realizar el estudio CORREA, PARRA, PÉREZ-TORIL, SOTTA, VALDEBENITO y VEGA (2021), cuyas sentencias también fueron revisadas. Adicionalmente se incorporan algunos fallos con la finalidad de ilustrar ciertos aspectos, que forman parte de una búsqueda más amplia y genérica.

otros. La discusión versa, entonces, sobre el alcance e interpretación que se le debe dar a la referencia que hace el art. 58 inciso segundo letra g) respecto de estos intereses¹⁰.

En la doctrina, Jaime Carrasco¹¹, Erika Isler¹² y Rodrigo Momberg¹³ han abogado por el reconocimiento normativo de estos intereses y su respectiva acción¹⁴, aunque existe una postura minoritaria que la rechaza¹⁵ o limita¹⁶. Misma situación se puede encontrar en la práctica judicial¹⁷.

Por otra parte, se cuestiona si el SERNAC puede iniciar estos juicios o, bien, solo puede hacerse parte en ellos, a propósito del tenor literal del

¹⁰ El texto en vigor establece “Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”.

¹¹ CARRASCO (2021), p. 3 y ss.

¹² ISLER (2014a), p. 545 y ss. e ISLER (2021), pp. 116-117. La autora señala que la ley ha optado por un criterio cuantitativo para delimitar los intereses protegidos (individuales y colectivos), pues dependerá de la cantidad de consumidores afectados; sin embargo, sostiene que el interés general no se opone a dicha elección, en particular a la del interés individual, sino que a la de interés particular. Por eso, el SERNAC puede demandar cuando se encuentre comprometido el interés individual, que a la vez sea general, dado que el problema sería que existiera un interés meramente privado.

¹³ MOMBERG (2011), pp. 235-244 y MOMBERG (2013a), p. 430.

¹⁴ Otros autores han reconocido esta acción conforme al texto primitivo de la Ley n.º 19496: “[el SERNAC] puede actuar directamente en casos que afecten el interés general de los consumidores, que pasa a constituirse en el único caso en que se le entrega al Sernac legitimación activa directa para comparecer ante los Tribunales de Justicia”. GUERRERO (2020), p. 4. O, bien, lo hacen a propósito del papel que tiene el SERNAC en el resguardo de los derechos de los consumidores. Así, por ejemplo, Roberto Opazo ha sostenido: “Lo cual pareciera lógico si consideramos a esta entidad como protagonista –actualmente– en la mayoría de los conflictos que se llevan a cabo entre los consumidores y proveedores, sobre todo cuando ésta adopta un rol garantista respecto a los derechos que al consumidor corresponden, en cuanto es el SERNAC quien ante una mediación frustrada, podrá denunciar y/o hacerse parte en aquellas causas que comprometan el interés general de los *consumidores*”. OPAZO (2014), s/p.

¹⁵ DE LA MAZA (2017), s/p.

¹⁶ DÍAZ (2022), p. 48. El autor no le otorga un carácter autónomo, sino que considera que el SERNAC no puede interponerla *motu proprio*; solo puede hacerse parte de la acción que haya intentado un consumidor afectado.

¹⁷ Véase el trabajo de CORREA, PARRA, PÉREZ-TORIL, SOTTA, VALDEBENITO y VEGA (2021), por ser aquel que se dedica recientemente a extraer datos acerca de los fallos en esta materia.

precepto. Al respecto, Erika Isler ha mostrado la existencia de dos posturas en la práctica judicial. Una conforme con la cual el SERNAC solo podría hacerse parte en procedimientos ya iniciados y, otra, que considera que el ente estatal tiene facultades tanto para interponer denuncias por afectación al interés general como hacerse parte en aquellos juicios ya iniciados en forma previa¹⁸.

Como se mencionaba, en este texto no interesan ninguno de estos tópicos, motivo por el cual no se desarrollarán. Por el contrario, partiendo de la base de la procedencia de la acción, por su mayoritario reconocimiento en la práctica judicial y en la doctrina, la finalidad es examinar su procedencia y efectos en casos de cláusulas abusivas. Para ello, primero, se debe avanzar en el contenido de la expresión interés general, lo que se verá a continuación.

II. EL SIGNIFICADO Y ALCANCE DEL INTERÉS GENERAL

La determinación de la existencia de un interés es importante, por cuanto es un requisito de admisibilidad de cualquier acción¹⁹. En el caso objeto de estudio, en concreto, es preciso delimitar el concepto de interés general y luego verificar si se ve o no comprometido en los casos de cláusulas abusivas, pues de ello dependerá su viabilidad. En esta parte se revisará lo primero, desde dos perspectivas. Por una parte, se intentará comprender su significado en tanto concepto jurídico y, por otra, su diferencia con otros intereses que se le podrían asemejar.

1. *Hacia la conceptualización del interés general*

El concepto de interés o intereses generales se emplea en distintas disposiciones del ordenamiento jurídico nacional²⁰ e, incluso, en la misma *Constitución Política de la República*²¹, aunque ninguna norma le otorga contenido, sino que, más bien, se le suele mencionar para considerarlo un límite de actuación del Estado o para mostrar que existen valores más allá del plano individual que deben ser resguardados²².

¹⁸ ISLER (2014b), pp. 1148-1149.

¹⁹ CASARINO (2005), p. 60.

²⁰ Así, véase, por ejemplo, los arts. 9.º de la Ley n.º 20433; 44 bis de la Ley n.º 18961; 4.º incisos primero y segundo de la Ley n.º 16518; 15 de la Ley n.º 20500 y, 2.º de la Ley n.º 19049.

²¹ El art. 19 n.º 24 de la Constitución Política de la República de Chile emplea este concepto para justificar las limitaciones basadas en la función social de la propiedad.

²² En este mismo sentido, en el ámbito comparado se ha dicho: “[...] el interés general, en su doble condición, habilita al quehacer administrativo y, en sentido contrario, prohíbe

Por su parte, la Ley n.º 19496 también se refiere a estos intereses, aunque en un lugar distinto al art. 50 incisos cuarto y quinto, donde se distingue entre intereses individuales y colectivos²³, tal como ya se ha mencionado. Se trata de una referencia, que ha sido delimitada por la judicatura y distintos autores y autoras nacionales.

En efecto, en esta sede, los tribunales entienden el interés general como aquel “público o social”²⁴, el:

“[...] de la sociedad política, utilizada generalmente como sinónimo de interés público o bien común, establecido además como fin del Estado y de sus órganos en el artículo 1º de la Constitución Política de la República, y que aquí se particulariza en un aspecto del mismo, a saber, los consumidores en sentido genérico, y no como un grupo, específico e individualizado de los mismos [...]”²⁵,

ciertas actuaciones contrarias a los valores superiores del Ordenamiento y a los postulados del Estado social y democrático de Derecho”. RODRÍGUEZ-ARANA (2019), s/p. Asimismo, se sostiene: “El concepto de interés general opera como cláusula que justifica no sólo la actividad de las Administraciones Públicas, sino la existencia misma del propio Estado. En base al interés general se establecen tributos y tasas, se expropián bienes, se regulan actividades ciudadanas de todo tipo, se imponen sanciones e incluso penas de privación de libertad. Existe una coincidencia general en la idea de que las potestades exorbitantes del Derecho común que el ordenamiento jurídico asigna a las Administraciones Públicas se justifican en el hecho de que la Administración, como persona jurídica, sirve al interés general. Hay por tanto una práctica unanimidad en la idea de *para qué* sirve el interés general, pero mucho más difícil es decidir *qué es* el interés general. [...] La cláusula del interés general se manifiesta de forma profusa en nuestro ordenamiento jurídico, bajo distintas formas, ya sea la utilidad pública y el interés social en nuestra legislación de expropiación forzosa o el interés económico general como concepto de la legislación comunitaria que obliga a la prestación de determinados servicios públicos. El término está ampliamente extendido también en materia de calificación de obra pública, fundaciones, puertos, economía, investigación, ayudas económicas, incentivos fiscales y otros muchos sectores”. ACOSTA (2016), s/p.

²³ La norma establece: “Se considerarán de interés individual a las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. // Se considerarán de interés colectivo a 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. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos”.

²⁴ CORTE DE APELACIONES DE VALDIVIA (2016).

²⁵ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015b), considerando noveno. En el mismo sentido: CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2018); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2014a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013i); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013h); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013g); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013f); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013e); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013c); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013b); CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2012b); CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2012a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013d); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO

agregando que por su naturaleza se le puede conceptualizar como el que protege a la sociedad toda²⁶ y que:

“A ello se suma que la determinación del interés general de los consumidores se basa en un criterio cualitativo, cual es la protección a los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos para el caso de violación a sus derechos esenciales [...]”²⁷.

Lo relevante, también, es que con esta concepción se aclara que:

“[...] el interés colectivo o difuso implica siempre en su sustrato la existencia de intereses individuales, sólo que acumulados para efec-

(2013i); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013k). También se sostiene que son intereses que trascienden a la salvaguarda de aquellos colectivos, aunque tengan una incidencia indirecta en los derechos de los consumidores, como en CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013j) y CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2012). O, bien, que “el ‘interés general de los consumidores’, dice relación con su protección en cuanto grupo abstracto de sujetos, afectado por la vulneración del marco regulatorio existente”. CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2013). Asimismo, se ha sentenciado que “se refieren a un tipo de interés que rebasa los límites de la individualidad e incluso la sumatoria de las individualidades y hasta los intereses de los colectivos de personas, al punto de ubicarse en un plano de globalidad que involucra a la sociedad en su conjunto. Así, la idea del interés general de los consumidores es semejante al concepto de interés público o de bien común”. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2019). Y, que “el interés general de los consumidores se encuentra sobre éstos, que no pasan finalmente de ser intereses particulares sea de un consumidor, sea de un colectivo determinado, determinable o indeterminado de consumidores. El interés general es un interés común a todos los consumidores, que no puede cuantificarse como la suma de intereses de una pluralidad o grupo de éstos, que justifica y legitima la acción del Estado para perseguir objetivos que se imponen a todos, más allá de estos intereses particulares, individuales o grupales, sean estos colectivos o difusos”. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2020).

²⁶ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015b), considerando décimo. En el mismo sentido: CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2018); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2014a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013l); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013h); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013g); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013f); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013e); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013c); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013b); CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2012b); CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2012a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013d).

²⁷ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015b), considerando décimo. En el mismo sentido: CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2018); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2014a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013l); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013h); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013g); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013f); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013e); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013c); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013b); CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2012b); CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2012a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013d).

tos de coherencia y economía procesal, de manera de evitar fallos divergentes y lograr una decisión uniforme en el caso particular”²⁸.

La doctrina, por su parte, ha hecho eco de esos significados²⁹.

Asimismo, el SERNAC ha dicho: “El interés general de los consumidores se afecta cuando los hechos perjudican o son susceptibles de afectar a un grupo de consumidores”³⁰. A ello agregó:

“[...] el concepto de interés general de los consumidores no es sólo cuantitativo, sino que cualitativo, porque dice relación con la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos afectados o que se pueda afectar por la vulneración del marco regulatorio existente. // Por eso, para determinar si existe un interés general debe realizarse un juicio abstracto de los hechos”³¹.

Luego, también señaló:

“[...] toda infracción a cualquier disposición o norma de la LPDC puede dar lugar a un juicio por afectación del interés general de los consumidores. En efecto, todos los deberes de los proveedores establecidos en la LPDC son de interés general, porque todas ellas se ponen en el supuesto de la masividad potencial”³².

En definitiva, de lo que ha sostenido la doctrina, los tribunales y el ente estatal, puede decirse que en los intereses generales se reconoce que tras determinada situación existe algo que importa al bien común, a la sociedad

²⁸ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015b), considerando décimo. En el mismo sentido: CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2018); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2014a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013l); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013h); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013g); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013f); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013e); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013c); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013b); CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2012b); CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2012a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013d).

²⁹ CARRASCO (2014), pp. 343-344; CARRASCO (2021), pp. 10-14; DE LA MAZA y OJEDA (2017), pp. 114-118. Refiriéndose a la idea de bien común: CELEDÓN (2021), p. 37 y CORREA, PARRA, PÉREZ-TORIL, SOTTA, VALDEBENITO y VEGA (2021), p. 87; ISLER (2014b) e ISLER (2021), p. 114 abogando porque se trata de la afectación a la sociedad en su conjunto, o que tiene trascendencia para la comunidad social, en ISLER (2014a), p. 551; al igual que DE LA MAZA (2017) y MOMBERG (2013a), p. 429.

³⁰ SERNAC (2019), s/p, título 1.2.1.

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*

en su conjunto. Más que intereses particulares, hay intereses globales comprometidos; no importa exclusivamente el interés personal y patrimonial de quien resulte afectado, sino que las consecuencias que se pueden seguir de ese comportamiento y su valoración en la sociedad. El enfoque se encuentra en la potencial afectación del grupo en sí mismo, independiente de los sujetos que lo componen. Este grupo, en el caso objeto de estudio, se constituye por aquel que se denomina consumidores (art. 1 n.º 1 de la LPDC), y que como se ha repetido después del discurso del presidente John F. Kennedy ante el Congreso de Estados Unidos en 1962, somos todos³³.

Siguiendo la clásica distinción entre derecho público y privado³⁴, podría decirse que los intereses generales pertenecen más bien al primero, por relacionarse con aquello que resulta necesario para el bienestar del conjunto de personas que componen la sociedad.

De lo señalado ha de precisarse o explicitarse que en este trabajo los conceptos de interés general e interés público se entienden como sinónimos³⁵.

³³ KENNEDY (1962), s/p.

³⁴ Véase CORRAL (2018), pp. 12-13.

³⁵ Cabe reconocer que existen algunas opiniones que permiten hacer ciertas distinciones. Así, por ejemplo, Pablo Gutiérrez de Cabiedes sostiene que, si bien los conceptos de interés general e interés público pueden entenderse referidos a un mismo fenómeno, el empleo de diversos calificativos hace hincapié en facetas diversas de la situación a la que aluden. De esta manera, el primero refiere a la trascendencia global que tiene para la comunidad, mientras que el segundo pone énfasis en la asunción de su gestión y defensa por el Estado, por su obligación de defender aquellos intereses que adquieren la relevancia referida. Y aclara: “Pero ambos han de coincidir en su significado y contenido”. GUTIÉRREZ DE CABIEDES (1999), p. 56. Luego, según se advierte de sus palabras, podría decirse que entre ambos conceptos existe una relación de género a especie. El autor sostiene: “Y es que, en el seno del concepto de interés público puede albergarse una diversa tipología de situación, según su caracterización y alcance. Y así, se ha hablado de intereses público de carácter *general* e intereses *sectoriales*. En nuestra opinión, dicha diferenciación ha de basarse en si el interés es referible de modo idéntico a la entera sociedad (si es de todos los ciudadanos o, al menos, de la mayoría de ellos), o si atañe (a pesar de la trascendencia global para la comunidad social, que por definición está presente), más directamente a alguno de los sectores sociales que componen la comunidad). // Así, puede constatarse cómo las Administraciones públicas han asumido en la actualidad la misión de defender intereses sectoriales, como son los de los agricultores, los comerciantes, los industriales, los trabajadores, etc., por apreciar en ellos una trascendencia pública. En definitiva, la pluralidad de intereses tutelados públicamente y la correspondiente pluralidad de los entes públicos exponenciales de tales intereses revela, en expresión afortunada, la ‘publicación de la vida social y la privatización de la actividad pública’”, GUTIÉRREZ DE CABIEDES (1999), pp. 58-59, y luego, más adelante, agrega: “[...] de entre los intereses sociales que tienen una relevancia mayor y generalizada, más que circunscrita a bienes específicos, el Estado selecciona algunos en forma de intereses públicos y se constituye en su gestor y garante”. GUTIÉRREZ DE CABIEDES (1999), p. 60. Por su parte, Jaime Rodríguez-Arana señala: “Un estudio sobre el concepto del interés general en el Derecho Administrativo merece un somero análisis acerca de su significado. No es infrecuente

Si se revisan las definiciones que se suelen dar de ambos, es común que se utilice uno para conceptualizar al otro³⁶. Por otra parte, desde el punto de

que el término que se asocia al Derecho Administrativo como concepto clave sea el de interés público. Sin embargo, hemos preferido referirnos en este trabajo al concepto de interés general porque si bien en el pasado fue el interés público el término elegido para fundar el sentido de la actuación de la Administración pública, en el marco del Estado social y democrático de Derecho, el interés a que debe someterse la Administración es el de la comunidad, el de la sociedad, el del conjunto, no el de la propia institución Administración pública o el de sus agentes, sino el de todos los ciudadanos. El principio de participación y el principio de centralidad del ser humano me parece que reclaman un entendimiento más amplio y abierto que el estricto y riguroso de interés público”. RODRÍGUEZ-ARANA (2019), s/p. De lo anterior, podría decirse que se trata de un cambio de nomenclatura que reconoce, precisamente, lo que señalaba el autor anterior, en el sentido de que, en el fondo, existe un concepto más amplio y otro restringido, con énfasis diferentes pero que pueden coincidir, como sucede en el caso del interés general de los consumidores que puede entenderse como interés público por las razones que más adelante se darán, pero sobre todo si se atiende a la protección que la misma ley ha dispuesto para este grupo importante de la sociedad civil. También sirven las palabras de Carla Huerta, quien se refiere en términos explícitos a esta relación de género a especie en los siguientes términos: “El concepto de interés público, que actúa como justificante de determinadas acciones por parte del Estado, es un concepto muy amplio y opera como cláusula general habilitante de la actuación pública en nombre de un bien jurídico protegido por el ordenamiento. El interés público puede identificarse en términos generales con alguno de los fines del Estado mismo y es la pauta de actuación a la que la administración pública ha de sujetarse. Debe señalarse, sin embargo, que *el interés público es el objetivo de la acción de todos los que conforman la colectividad y no solamente del Estado. Su significado se puede restringir para situar al interés público en un plano de identificación o de igualdad con el interés general, que puede ser considerado como una especie del género interés público*. Calificar de público el interés no implica que por ello exista una contradicción entre éste y el interés privado, que puede suceder, pero lo usual será su coincidencia o la posible coordinación de estos intereses” (énfasis añadido), refiriéndose luego indistintamente a ambos conceptos. HUERTA (2007), p. 134. Por último, termina por aclarar la cuestión José Luis Meilán, quien sostiene: “Intereses generales e interés público son equivalentes. La utilización del primero en la Constitución [refiriéndose a la española] respondió a la finalidad de evitar el equívoco del interés público como interés dominical de la Administración”. MEILÁN (2010), p. 196, mostrando que se trata de una cuestión histórica y de énfasis.

³⁶ Véase, por ejemplo, los fallos citados en nota al pie n.º 25 y la doctrina en n.º 29. O también algunas de las normas legales que en otras materias se han referido a esta cuestión, como el art. 15 de la Ley n.º 20500, que establece: “Son organizaciones de *interés público*, para efectos de la presente ley y los demás que establezcan leyes especiales, aquellas personas jurídicas sin fines de lucro *cuya finalidad es la promoción del interés general*, en materia de derechos ciudadanos, asistencia social, educación, salud, medio ambiente, o cualquiera otra de bien común, en especial las que recurran al voluntariado, y que estén inscritas en el Catastro que establece el artículo siguiente” (énfasis añadido). E, incluso, un fallo de la Corte Interamericana de Derechos Humanos que, aunque a propósito de un tema ambiental, reitera su postura acerca de que los temas de interés público son: “aquellas opiniones o informaciones sobre asuntos en los cuales la sociedad tiene un legítimo interés de mantenerse informada, de conocer lo que incide sobre el funcionamiento del Estado o *afecta derechos o intereses generales* o le acarrea consecuencias importantes. Tal es el caso de las declaraciones en materia de asuntos

vista de la legitimación, lo que caracteriza a este interés es que su protección se radica en el Estado; en el caso de consumo, ello se confirma desde el momento en el que la ley le encarga al SERNAC (servicio público sujeto a la supervigilancia del Presidente a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, según el art. 57) la obligación de velar por el mismo.

Este significado puede ser contrastado con aquel que se le ha dado en el ámbito del derecho administrativo, sobre todo en el derecho comparado, donde al interés general se le considera una cuestión crucial, precisamente porque esta área disciplina jurídicamente cuestiones supraindividuales, colectivas, comunitarias o públicas³⁷.

Así, se le estima una categoría jurídica formal, en el sentido de que su estructura dogmática y características principales están predeterminadas por las normas jurídicas, por lo que su cristalización no puede depender de otras cuestiones, como ideologías o criterios personales³⁸. Además, se destaca que se trata de un principio que rige la actuación de la administración pública que guía su quehacer y da sentido a su existencia³⁹, que permite limitar derechos de los ciudadanos siempre que se involucre el bien común⁴⁰, y que, como principio, integra el ordenamiento sobre todo en lo relativo al principio de juridicidad, por lo que el Estado, en sus diferentes poderes, no puede tomar decisiones que lesionen el interés general⁴¹. Pero, sobre todo, se sostiene que es un concepto jurídico impreciso⁴² o indeterminado⁴³, aunque su vaguedad en cuanto a sus límites no obsta a que pueda concretarse en la

ambientales. Al respecto, esta Corte considera que las opiniones, manifestaciones, ideas e información relativas a la protección o gestión del medio ambiente, así como aquellas sobre los riesgos e impactos ambientales de actividades o proyectos, deben ser considerados asuntos de interés público en lo que respecta a la protección de la libertad de expresión debido a que, como lo ha reconocido en su jurisprudencia, el respeto y garantía de los derechos humanos no puede escindirse de la protección del ambiente. Asimismo, cabe señalar que Corte ha reconocido la existencia de una relación innegable entre la protección del medio ambiente y la realización de otros derechos humanos, en tanto la degradación ambiental y los efectos adversos del cambio climático afectan el goce efectivo de los derechos humanos. En consecuencia, para este Tribunal no cabe duda de que los temas ambientales deben considerarse asuntos de interés público en una sociedad democrática y que corresponde a los Estados proteger la libertad de expresión y fomentar la participación por parte de los ciudadanos en estos asuntos” (énfasis añadido). CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS (2022), párrafo 114.

³⁷ RODRÍGUEZ-ARANA (2012), p. 69 y RODRÍGUEZ-ARANA (2019), s/p.

³⁸ ACOSTA (2016), s/p.

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ DELPIAZZO (2012), p. 85.

⁴¹ LÓPEZ PEÑA (2014), p. 165.

⁴² REQUEJO (2013), pp. 153-154.

⁴³ REY (2008), p. 177; ACOSTA (2016), s/p; GONZÁLEZ (2019), p. 186; VÁZQUEZ y GALBÁN (2020), pp. 238-239.

aplicación específica que deba realizar el operador jurídico ante un caso en particular. De ahí que se estime como una cláusula abstracta cuya finalidad es representar bienes jurídicos protegidos por la comunidad, determinados por el poder público para resolver problemas sociales y satisfacer las necesidades del colectivo⁴⁴.

Mayoritariamente en la actualidad⁴⁵ se estima que no se compone de la mera suma de intereses individuales⁴⁶. Por eso, también se le suele relacionar e, incluso, hacer sinónimo, con el interés público, porque se trata de intereses compartidos por amplios sectores de la colectividad cuyo contenido es considerado fundamental por su relación con el bienestar de la sociedad⁴⁷. También se ha dicho que es una noción más amplia que la de asuntos supraindividuales, colectivos, comunitarios o públicos, por cuanto se refiere al interés social, al de todos los ciudadanos e integrantes de la comunidad. En este sentido, descansa sobre los intereses de las personas que componen la sociedad; es el interés de todos los ciudadanos en su dimensión pública⁴⁸. Lo que debe destacarse es que se determina por su efecto, es decir, la repercusión que genera en la sociedad, asociada precisamente a su mejor estado.

Esto no significa que se trate de todo aquello que hace bien al colectivo⁴⁹ o del interés de la mayoría, pues ello significaría ignorar las necesidades de las minorías, lo que resulta incompatible con el fundamento de la de-

⁴⁴ ACOSTA (2016), s/p.

⁴⁵ MOLINS (1996), p. 191: “En cuanto al concepto de interés general, éste ha cumplido históricamente una función básicamente legitimadora de la acción de los poderes públicos, aunque ha operado de manera ambivalente: por un lado, ha sido entendido como una suma consensual de intereses particulares y, por otro, un interés que trasciende los intereses individuales. En la actual situación, la invocación del interés general sigue utilizándose para justificar las decisiones de los poderes públicos, pero no contribuye a conocer cómo los intereses privados –individuales y colectivos– pueden influir en el proceso de decisión de nuestras Administraciones Públicas”.

⁴⁶ RODRÍGUEZ-ARANA (2012), p. 84 a propósito del *rapport* del Consejo de Estado francés; ACOSTA (2016), s/p; REQUEJO (2013), p. 171. Aunque existen algunas voces en sentido contrario, como desprende de las palabras de M^a Isabel Garrido, quien señala: “Y hablamos de interés general como ‘la aglutinación de intereses, valores o bienes concretos susceptibles de ser protegidos’” (énfasis añadido). GARRIDO (2014), p. 217.

⁴⁷ LÓPEZ SANTA MARÍA (2010), pp. 129-130. José Luis Meilán también emplea estos conceptos como sinónimos: MEILÁN (2010), p. 179.

⁴⁸ RODRÍGUEZ-ARANA (2012), p. 69; RODRÍGUEZ-ARANA (2019), s/p. Incluso, se agrega: “En realidad, no sólo en el lenguaje coloquial, también en el académico, ambos conceptos se identifican. Sin embargo, debemos matizar porque existe un concepto amplio de interés público, que sería el interés general, y un concepto estricto, reducido a los estrechos límites de lo organizacional”. RODRÍGUEZ-ARANA (2019), s/p.

⁴⁹ VÁZQUEZ y GALBÁN (2020), p. 244.

mocracia y el principio de igualdad⁵⁰. Por el contrario, el interés general se encuentra cada vez más vinculado con aquellos que son más indefensos⁵¹, aunque excede a quienes integran el grupo; va más allá de este.

Incluye no solo aspectos que pueden satisfacerse a través de cuestiones materiales, sino que, también, otras tales como las necesidades colectivas asociadas a la cultura, educación, realización espiritual y libre desarrollo de las personas⁵². De ahí que se considere cercano o sinónimo del bien común⁵³. Se trata de un interés que se caracteriza por ser amplio, abarcador⁵⁴; por ser el bien de todos; de cuestiones que exceden el ámbito individual, pero que benefician a la persona y que se vinculan con bienes y valores supra-individuales y, por tanto, con la idea de justicia⁵⁵; se trata del interés de la sociedad⁵⁶.

Lo expuesto permite sostener que el concepto que en Chile se ha tenido del interés general resulta adecuado tomando en cuenta aquel que se tiene en la sede que mayor atención le ha dedicado en su estudio, y que, si se integra dicho conocimiento al nacional, es posible avanzar en una delimitación un tanto más concreta. En efecto, lo que destaca del interés general es que se trata de una cuestión que involucra e importa a la sociedad en su conjunto, independiente de las personas afectadas en concreto: no se trata de la mera suma de intereses individuales que puedan, eventualmente, formar un interés colectivo (como sucede con el litis consorcio activo, por ejemplo, o con las acciones fundadas en la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores), sino de que una determinada conducta podría alterar cuestiones que la comunidad y, en particular, el Estado, han determinado o catalogado como relevantes. De ahí que sea el poder público quien tenga, o deba tener, un papel activo en aras de proteger tal interés.

114

⁵⁰ ACOSTA (2016), s/p.

⁵¹ RODRÍGUEZ-ARANA (2012), pp. 92-93 y RODRÍGUEZ-ARANA (2019), s/p.

⁵² ACOSTA (2016), s/p.

⁵³ Esther González, a propósito de un estudio terminológico, afirma que el concepto de interés general se sitúa en términos afines al de bien común. GONZÁLEZ (2019), p. 187. Y agrega: “En definitiva, por ‘interés’ y ‘general’, deberíamos entender, terminológicamente hablando: *lo que conviene a la comunidad o interés omnium recte facere*. Lo que no reduce ni un ápice la indeterminación inicial del concepto”. GONZÁLEZ (2019), p. 187. Con todo, “Los sinónimos atribuidos a este concepto son variados, así: interés público, interés del Estado, bienestar colectivo y bien común. En lo relativo a la noción del bien común, en la actualidad se advierte la progresiva sustitución por la idea del interés general. La razón de este reemplazo, en apariencia semántico, tiene importantes motivaciones ideológicas que no pueden perderse de vista y están en la sustancia del actual ciclo neoliberal”. VÁZQUEZ y GALBÁN (2020), p. 237.

⁵⁴ DELPIAZZO (2012), p. 85.

⁵⁵ ACOSTA (2016), s/p.

⁵⁶ DELPIAZZO (2012), p. 84.

Además, debe tenerse en consideración que la Ley n.º 19496 no utiliza la expresión interés general, ni en singular ni plural, en otro lugar distinto al art. 58. La razón que puede darse para ello es que, precisamente, como ya se decía, el SERNAC, en tanto servicio público (art. 57), debe velar, como representante del Estado, por cuestiones que exceden a los consumidores particularmente afectados o considerados. Ello se vincula con la noción de interés general ya expuesta, en el sentido de que el poder público cumple un papel especial en su protección. O dicho en otros términos, que el Estado se reserva para sí su tutela exclusiva, a diferencia de lo que sucede cuando se involucran intereses particulares, incluso reunidos para efectos procesales (intereses supraindividuales), donde la legitimación alcanza a los mismos consumidores reunidos o a las asociaciones de consumidores (art. 51 inciso primero n.º 1).

Así comprendido este interés, en lo que sigue se le intentará particularizar respecto de los demás que consagra la ley.

2. Las particularidades del interés general y su distinción y relación con otros intereses

Aunque ya se avanzó en una delimitación conceptual del interés general es preciso diferenciarlo de otros intereses que consagra la ley, sobre todo porque en algunos casos se presentan ciertas confusiones que es necesario despejar. A continuación, se examinará este interés en contraposición a los intereses individuales y luego a aquellos supraindividuales.

a) El interés general y el individual

El interés general, dada su amplitud conceptual, conviene distinguirlo, en primer lugar, del interés individual, y mostrar cuál es su relación. Ello es relevante, por cuanto recuérdese que la acción por el interés general se tramita en procedimientos individuales de consumo ante los Juzgados de Policía Local.

En el ya referido ámbito administrativo se afirma que el interés general presenta una superioridad moral sobre los intereses individuales, siempre que se argumente y esté amparado por el ordenamiento, aunque se destaca que mantienen una relación de complemento entre sí. Ello, fundado en que es capaz de abrazar de forma abierta, dinámica y compatible aquellos intereses de corte individual, y en que permite alcanzar su realización⁵⁷. No son cuestiones incompatibles, sino que complementarias, pues lo privado se suele servir del interés del colectivo⁵⁸.

⁵⁷ RODRÍGUEZ-ARANA (2012), p. 76 y RODRÍGUEZ-ARANA (2019), s/p.

⁵⁸ ACOSTA (2016), s/p. Incluso, se ha criticado la contraposición entre intereses generales e individuales en los siguientes términos: “No hace falta mucha perspicacia para detectar la

Entonces, se trata de sostener que el interés general permite el desenvolvimiento de los intereses individuales y de ahí la relevancia de su consagración y desarrollo. Asimismo, su superioridad se relaciona con su contenido inclusivo, en el sentido de que abarca intereses más globales⁵⁹. En términos similares se dice que el interés público –como sinónimo de interés general– tiene mayor valía o preferencia, por su naturaleza democrática, por cuanto su tutela implica proteger a un mayor número de intereses privados, siendo así no solo una cuestión de cantidad, sino que de calidad ética⁶⁰. Lo anterior explica que su protección compete al Estado, dado que este debe hacer prevalecer el interés común, el de todos sus ciudadanos, por sobre intereses específicos⁶¹.

Por tanto, no es que el interés general se componga de la suma de intereses individuales, sino que la búsqueda y resguardo del bienestar general de la sociedad permite a los sujetos desarrollar sus propios intereses. Se trata de una relación de necesidad, y como se decía, de complemento, pues la protección de los intereses generales resguarda en forma indirecta aquellos individuales.

Ahora bien, otra cuestión es que el interés general se suele confundir o relacionar, en términos equívocos con otros intereses, en particular los colectivos y difusos. Por eso, resulta necesario realizar algunas precisiones a este respecto.

116

b) El interés general y los intereses supraindividuales (colectivos y difusos)

Para tratar este punto el estudio se dividirá según las diferencias conceptuales que se pueden encontrar entre estos conceptos y aquellas que los tribunales han empleado para delimitarlos.

i. Diferencias conceptuales

En este sentido, conviene examinar lo que ha sostenido Orlando Poblete, quien distingue entre intereses individuales y generales, y personales y sociales. En sus palabras:

falacia de la contraposición liberal entre el bien común y la libertad, esta vez bajo el rótulo de ‘interés individual frente a interés general’. El pleito filosófico, en los argumentos de los defensores del individualismo, enfoca el interés general como la suma de todos los intereses privados, exacerbando el contenido residual del bien común, ahora en otro cuerpo, y sustentado en la rotunda afirmación de que no hay voluntad general sino suma de voluntades. Este planteamiento embiste contra la existencia y autonomía de los intereses colectivos, proponiendo así una visión que no contribuye a la solución del problema”. VÁZQUEZ y GALBÁN (2020), pp. 238-239.

⁵⁹ REQUEJO (2013), p. 171.

⁶⁰ LÓPEZ CALERA (2010), p. 147.

⁶¹ RODRÍGUEZ-ARANA (2012), p. 82 y RODRÍGUEZ-ARANA (2019), s/p.

“Lo que caracteriza a un interés individual es su relación con la necesidad o conveniencia de cada persona y que redundan en beneficio de esa persona en forma exclusiva. Opuestos a ellos están los intereses generales, que conciernen a una colectividad de manera que aunque responden a la satisfacción de la necesidad que los explica, repercuten también en beneficio de las personas que integran la colectividad. // Por interés personal, se entiende el privativo de la persona y por interés social, el calificado por pertenecer a un grupo o categoría. Entre los intereses sociales se ubican los colectivos y los difusos [...]”⁶².

Esta diferenciación revela la existencia de algunas premisas que no deben confundirse. Por una parte, que lo individual es lo que se opone a lo general, donde lo que importa es el número de personas que se ven beneficiadas. Y, por otra, que lo personal se encara a lo social, destacando un criterio más cuantitativo para determinar su calificación. De esto, lo que debe resaltarse es que los intereses colectivos y difusos, que pueden clasificarse según si su objeto es divisible o indivisible⁶³, se ubican en los sociales, mas no en los generales. Por tanto, los intereses generales no son parte de la agrupación a la que pertenecen estos otros, sino que son distintos a ellos.

Como se sabe, la ley otorga un concepto de los intereses colectivos y difusos, a diferencia de lo que sucede con los generales⁶⁴, en el art. 50 inciso quinto. A propósito de ello, Maite Aguirrezabal sostiene que para diferenciarlos:

117

⁶² POBLETE (2003), p. 283, señala que el interés jurídico “[...] puede entenderse como la posición favorable a la satisfacción de una necesidad, a lo que debe unirse la formalización o consideración de esa posición por el orden jurídico”.

⁶³ MORENO (2002), p. 44 y ss.

⁶⁴ Debe reconocerse que en el Mensaje del proyecto de ley a través del cual se incorporó esta facultad pareciera que se asemeja el concepto “interés general” con “intereses colectivos y difusos”. En efecto, bajo el título 2 “Defensa de intereses colectivos y difusos”, se señala: “El proyecto incorpora la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, institución que simplificará significativamente la solución de problemas que afectan intereses supra-individuales. // Tal protección viene a dar respuesta a la necesidad de articular herramientas procesales adecuadas que permitan poner en práctica instituciones sustantivas, como la declaración de nulidad de cláusulas abusivas, y el ejercicio de acciones colectivas resueltas por medio de una sentencia única. // De esta manera, se evita recargar a las partes y a los tribunales de manera innecesaria con centenares y, a veces, miles de casos iguales. // La defensa de los intereses generales de los consumidores es una institución que ya forma parte de la legislación comparada y tiene efectos económicos importantes en la demanda (consumidores) y en la oferta (proveedores)”. De este texto se advierte que cuando el Ejecutivo empleó la expresión “intereses generales” lo hizo a propósito de las acciones colectivas, y no refiriéndose a un interés distinto de los meramente individuales y colectivos o difusos. *Historia de la ley* n.º 19955, p. 4.

“el legislador ha utilizado el criterio de determinación de los miembros del grupo titular de ese interés y el de la vinculación jurídica, encontrándonos ante un interés colectivo si los miembros del grupo son determinados o son fácilmente determinables, contractualmente vinculados, y un interés difuso si se trata de un conjunto indeterminado de consumidores afectados”,

destacando que ambos “hacen referencia a un mismo fenómeno jurídico y a situaciones jurídicas con una misma naturaleza y estructura”⁶⁵. En su opinión, la ley consagró ambos:

“sin apreciar la diferencia entre estas clases de intereses supraindividuales y lo que constituyen derechos individuales, también denominados intereses individuales homogéneos”⁶⁶.

Lo anterior es relevante por cuanto recuérdese que una cosa que caracteriza al interés general es que no se trata de una suma de intereses individuales, como sucede en este caso. En efecto, en realidad, los intereses supraindividuales que reconoce la Ley n.º 19496 en el art. 50 configuran una adición de intereses de consumidores afectados, la que será más o menos determinada según si se trata de la distinción entre colectivos o difusos⁶⁷. El interés general, en cambio, no tiene relación con intereses particulares que se reúnen en uno, sino que con algo más amplio o abarcador, asociado a la comunidad en su conjunto. De ahí que, como ya se ha dicho, su tutela se le otorgue exclusivamente al SERNAC, como ente estatal encargado de resguardar los derechos de los consumidores.

Por esto, como sostiene Maite Aguirrezabal:

“Un interés supraindividual, en especial uno difuso, y el interés público, se diferencian en cuanto a su objeto, porque no siempre la pluralidad de sujetos a los que se refiere el interés difuso corresponde a la generalidad o totalidad de los miembros de una sociedad, ni tampoco el bien objeto del interés debe ser necesariamente de relevancia general. El interés difuso presenta además una característica que no presenta el interés público, y que está constituida por su posibilidad de fragmentación, puesto que de él emana el recono-

⁶⁵ AGUIRREZABAL (2019), p. 17.

⁶⁶ *Op. cit.*, p. 190.

⁶⁷ En esta parte cabe destacar también que el art. 53 A confirma la idea de consumidores más o menos determinados cuando se trata de intereses colectivos, por la facultad que otorga al juez para formar grupos y subgrupos, con lo que se reafirma lo sostenido.

cimiento de situaciones jurídicas atribuibles a sujetos individuales o a organizaciones”⁶⁸.

Otra cuestión que sirve para establecer la diferencia es sobre qué materias pueden versar las acciones colectivas y las de interés general. En este sentido, José Luis Guerrero destaca:

“Cabe recordar que la expresión ‘interés general de los consumidores’, en la LPDC, es anterior a la incorporación de las acciones colectivas o de interés difuso, pero creemos que es posible de ser diferenciadas, si previamente, se realiza una debida categorización del tipo de contravenciones a la ley, entre contravenciones infraccionales, civiles o mixtas. Para ejemplificar lo antes expresado: si un proveedor no publicita sus precios en sus vitrinas e incluso antes de cualquier acto de consumo, ¿no es posible que el Sernac pueda denunciar a ese proveedor ante el juez de policía local y hacerse parte en ese procedimiento? Creemos que este es un ejemplo en que el Sernac debería actuar por el interés general de los consumidores, sin que sea necesario el ejercicio de una acción colectiva o de interés difuso, porque además no se ha configurado previamente un acto de consumo, pero igualmente su contravención está afectando el interés general de los potenciales consumidores”⁶⁹.

119

Esto mostraría, una vez más, la diferencia entre ambos intereses, pues el ejemplo citado por el autor difícilmente podría encuadrarse en la tutela colectiva que dispone la Ley n.º 19496 en su art. 51 y ss. Por el contrario, al verse involucrada una cuestión de orden público económico, sobre todo a propósito de la relevancia de la transparencia en el mercado, tutelada no

⁶⁸ AGUIRREZABAL (2006), p. 81. En un sentido similar, para Francisco Fernández: “Los intereses difusos, que bien pueden llamarse asimismo intereses de ‘pertenencia difusa’, porque pertenecen a muchos en común, integrando todos ellos un conjunto difuso, con lo que ‘lo difuso’ es el grupo humano que coparticipa en el interés, y no tanto el interés mismo, que se percibir como concreto, se confunden con frecuencia con los intereses colectivos; en ambos casos el bien jurídico protegido es indivisible; sin embargo, mientras entre los titulares de un interés difuso no existe una relación jurídica alguna (pensemos por ejemplo en los consumidores y usuarios, si bien es cierto que últimamente han surgido organizaciones de tales, o en quienes reclaman que cesen las agresiones al medio ambiente), sí que existe una relación de base entre los titulares de un interés colectivo, relación que viene dada por la vinculación directa de los miembros del colectivo (una asociación o conjunto de asociaciones) o por un vínculo jurídico que les relaciona con la parte contraria, por así llamarla (los discente universitarios por ejemplo). [...] Al tratarse de un interés comúnmente compartido por muchas personas [...]”. FERNÁNDEZ (1993), p. 251.

⁶⁹ GUERRERO (2020), p. 7.

solo por las normas de consumo, sino, también, por otras normas sectoriales como las de libre competencia o competencia desleal, sería posible justificar que el interés afectado es el general, el de la sociedad en su conjunto, conforme al cual se ha determinado la proscripción de ciertas conductas que alteran los comportamientos económicos de los consumidores de forma injusta.

ii. La diferencia según los tribunales

En suma a lo anterior, debe decirse que en la práctica judicial también se ha reconocido la diferencia entre los intereses difusos y colectivos con los generales⁷⁰. Así, se ha sentenciado que este último tiene una acepción más amplia, por entenderse como aquel propio de la sociedad política, como el interés público o bien común, destacando que se trata de los consumidores en sentido genérico y no como grupo específico. Asimismo, se sostiene:

“[...] los intereses difusos se entienden referidos no al sujeto como individuo sino como miembro de un conglomerado más o menos amplio. En cambio, el concepto de interés general engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley 19.496 y lo que debe hacerse en su resguardo [...]”⁷¹.

O bien, se ha resuelto:

“A diferencia de las acciones de ‘interés difuso’, que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos, se trata, en este caso, de intereses sociales y colectivos de amplia difusión que, subjetivamente, se refieren a colectivos poco precisos en su composición, generalmente anónimos e indeterminados aunque, con dificultades, determinables. En síntesis, los intereses difusos se entienden referidos no al sujeto como individuo sino como miembro de un conglomerado más o menos amplio”⁷².

En términos similares:

“Que, con relación a ello, esta Corte adscribe a la idea presente en múltiples sentencias de los tribunales superiores de justicia, en el

⁷⁰ Por regla general, estas causas analizan lo que a continuación se señala a propósito de considerar al Juzgado de Policía Local competente o no para conocer del litigio. Como ya se ha advertido este tema no será tratado en este texto.

⁷¹ Entre otras, CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2018).

⁷² Entre otras, CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2014a).

sentido que los ‘intereses generales de los consumidores’ se refieren a un tipo de interés que rebasa los límites de la individualidad e incluso la sumatoria de las individualidades y hasta los intereses de los colectivos de personas, al punto de ubicarse en un plano de globalidad que involucra a la sociedad en su conjunto. Así, la idea del interés general de los consumidores es semejante al concepto de interés público o de bien común”⁷³.

Más específicamente y, aunque la transcripción resulte extensa, es pertinente mostrar el razonamiento de la Corte de Apelaciones de Santiago:

“Que, la noción de ‘interés general de los consumidores’ no ha sido definida por el legislador, ni existe tampoco consenso en la doctrina y jurisprudencia de un contenido uniforme que pueda dársele. Sin embargo, estima esta Corte, que un punto de partida para ello sería excluir esta noción de aquellos intereses que si están definidos por el legislador. // [...] El denominador común de estas acciones [por intereses colectivos y difusos], y particularmente de las dos últimas cuya titularidad entrega la ley, entre otros, al Servicio Nacional del Consumidor, es que persiguen como fin procesal la reparación o indemnización del grupo de consumidores afectado. // A contrario, entonces, una acción en interés general de los consumidores no persigue la protección de los derechos de un consumidor en particular afectado, como tampoco la defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos. En efecto, el interés general de los consumidores se encuentra sobre éstos, que no pasan finalmente de ser intereses particulares sea de un consumidor, sea de un colectivo determinado, determinable o indeterminado de consumidores. // El interés general es un interés común a todos los consumidores, que no puede cuantificarse como la suma de intereses de una pluralidad o grupo de éstos, que justifica y legitima la acción del Estado para perseguir objetivos que se imponen a todos, más allá de estos intereses particulares, individuales o grupales, sean estos colectivos o difusos. Este interés común se revela con particular fuerza cuando los actos de consumo inciden en productos o servicios que en el estado actual de cosas resultan esenciales para satisfacer necesidades básicas de las personas [...] // Se diferencian estas acciones con las anteriores grupales porque su fin procesal es obtener la aplicación de una sanción del proveedor, que con su conducta ha

⁷³ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2019).

infringido normas de la Ley 19.496. Su objetivo es la concreción del fin principal del SERNAC y se encuentra señalado en el inciso 1º de la letra g) del artículo 58 de esta ley ‘velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores’ en general, y es por y para ello que sólo al SERNAC se le atribuye legitimación procesal activa. // Tercero: Que, así las cosas, el objeto de la pretensión que va contenido en estas acciones va dirigido a una cuestión de relevancia jurídica para todos los consumidores a ir asociada a un producto o servicio esencial para estos y en donde se expresa claramente la asimetría contractual que es uno de los pilares de motivó la existencia de un estatuto especial de protección [...]”⁷⁴.

De las transcripciones presentadas puede advertirse el reconocimiento de la diferencia entre individual y general, y personal y social que plantea Orlando Poblete.

Lo expuesto muestra que, como se ha sostenido: “La forma como se denomine un conjunto de intereses nada tiene que ver con su significado o alcance [...]”⁷⁵, por lo que es necesario hacer las precisiones pertinentes.

122 De esta manera, lo relevante es que los tribunales destacan la amplitud del concepto de interés general, incluso, por sobre los intereses colectivos y difusos⁷⁶, dado que comprenden que engloba a la sociedad en su conjunto, no entendiéndolo como aquel que comparte un grupo que resulta más o menos determinado, sino que la globalidad. Por lo mismo, se destaca que su tutela no implica obtener reparaciones o indemnizaciones como sucede en el ámbito de las acciones colectivas, sino que, más bien, determinar las infracciones que los proveedores cometen en perjuicio de los consumidores, cuya calidad la detentan, prácticamente, todos, tal como también ya se mencionó.

⁷⁴ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2020).

⁷⁵ MORENO (2002), p. 43.

⁷⁶ La calificación del interés repercute por la determinación del tribunal competente de los tribunales. En efecto, si se califica el interés como supraindividual (colectivo o difuso) esta recae en los tribunales civiles; mientras que si se considera interés general, en los Juzgados de Policía Local. En este sentido, por ejemplo, en CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015b) se reconoció la autonomía de la acción por el interés general respecto de las que tutelan intereses individuales, colectivos o difusos, explicitando que la competencia radica en los Juzgados de Policía Local, dado que se trata de la regla general en esta materia sobre todo si se atiende que la competencia a los tribunales ordinarios debe ser interpretada en forma restrictiva. Misma idea se aprecia en CORTE SUPREMA (2011), donde se sostuvo que la competencia varía según el interés que se alegue. En este caso se acogió un recurso de queja por considerarse que el interés comprometido era difuso y no general, por lo que anuló todo lo obrado por el Juzgado de Policía Local.

Dicho esto, resta examinar si en materia de cláusulas abusivas hay involucrado un interés general, pues de ello dependerá si la acción que se estudia es procedente en estos casos, lo que se revisará en las líneas que siguen.

III. EL INTERÉS GENERAL EXISTENTE EN LA DECLARACIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS

En el medio nacional, Iñigo de la Maza se preguntó si existía un interés general comprometido cuando se trataba de cláusulas abusivas⁷⁷. En su opinión no lo habría, sin embargo, mostró que la práctica judicial sí los consideraría⁷⁸.

En un sentido contrario se encontraría María Elisa Morales, quien ha sostenido, a propósito del control judicial de cláusulas abusivas, que es función del SERNAC denunciar las infracciones y hacerse parte en las causas en que se afecten los intereses generales⁷⁹, por lo que en su opinión en este caso existiría un interés que tutelar.

Ahora bien, un primer acercamiento para responder a la pregunta planteada es entender que, toda vez que en los casos de cláusulas abusivas media un contrato por adhesión, el interés es contractual y, por tanto, individual. Ello derivaría del efecto relativo de los contratos, que solo involucra a quienes participaron de su celebración⁸⁰. Es decir, no habría otros intereses que tutelar más allá del particular afectado por la estipulación. En los términos de Orlando Poblete expuestos *supra*, la declaración de abusividad le interesaría a un sujeto en particular y los beneficios redundarían en ella, por lo que la situación se mantendría en el plano de un interés personal.

Sin embargo, una segunda lectura permite descartar esta idea y abogar por una interpretación que considera que existe un interés general involucrado en la declaración de cláusulas abusivas, a través de un argumento sistemático y desde el fundamento subyacente tras la ineficacia de estas estipulaciones, como se revisará a continuación.

⁷⁷ Las cláusulas abusivas no se definen en el ordenamiento jurídico chileno. TAPIA y VALDIVIA (2002), p. 89. Con todo, una vez introducido el art. 16 letra g) se ha entendido que allí se encontraría una definición general –MOMBERG (2013b), p. 13– o el estándar de abusividad que opera como regla general en materia de ilegalidad –BARRIENTOS (2019), p. 136–. Lo relevante es que sería abusiva toda estipulación que contraría las exigencias de la buena fe objetiva y que cause un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que se conceden a las partes. Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que se discute el papel exacto que tienen ambos elementos en el análisis de abusividad. Al respecto, véase, entre otros, MOMBERG (2013b), p. 16 y ss. Una sistematización reciente de la discusión y del alcance de la noción de cláusula abusiva en MORALES (2019), pp. 193-203.

⁷⁸ DE LA MAZA (2017), s/p.

⁷⁹ MORALES (2018), p. 101.

⁸⁰ LÓPEZ SANTA MARÍA (2010), p. 285 y ss.

1. Argumento sistemático

El literal d) del art. 24 considera como una agravante de la responsabilidad infraccional del proveedor el hecho de que este, con su conducta, hubiere puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun sin que se haya producido un daño. Esto mostraría que la ley prevé la realización de conductas con las que el proveedor puede afectar intereses más allá del consumidor individualmente considerado, sino que a otros que podrían estar en la misma situación, y sin necesidad de tratarse de una tutela supra-individual, pues las agravantes de esta disposición se aplican también en el ámbito individual⁸¹.

Lo anterior ha sido reconocido en términos explícitos por la Corte de Apelaciones de Concepción. En concreto, el tribunal, al abogar por el reconocimiento de la acción por el interés general, sostuvo que nada obsta que pueda haber intereses generales comprometidos en una acción individual, sin necesidad de tratarse de la tutela de intereses supraindividuales, por el tenor literal del art. 58 letra g). Y, luego agregó:

124

“Tan cierto es lo señalado que, a su turno, el inciso final del artículo 24 de la misma ley, para la aplicación de las multas, ordena al tribunal tener en consideración, entre otros factores, ‘el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad...’; lo que demuestra que la calificación de la acción, como de interés individual, no obsta a que en ella puedan también estar comprometidos los intereses generales de los consumidores”⁸².

En otros términos, pero con una idea subyacente similar, la Corte de Apelaciones de Antofagasta sentenció:

“Que conforme a lo expresado en los motivos que anteceden fluye que como causas en que aparezcan afectados los intereses generales

⁸¹ Incluso, puede agregarse una cuestión adicional. El nuevo art. 53 C, en su inciso primero letra c), establece: “En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá : Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda. En aquellos casos en que concurran las circunstancias a que se refiere el inciso quinto del artículo 24, el tribunal podrá aumentar en el 25% el monto de la indemnización correspondiente”. Es decir, en el ámbito estrictamente civil, en este caso indemnizatorio, el legislador ha considerado que puede aumentarse la partida indemnizatoria si es que, entre otras cosas, el proveedor puso en riesgo la seguridad de la comunidad, con lo que vuelve a advertirse la importancia de cuestiones que están más allá de quienes resulten particularmente afectados.

⁸² CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN (2012).

de los consumidores deben considerarse, sea las referidas a hechos que perjudiquen efectivamente a un grupo significativo de aquéllos en la prestación de un servicio, sea que concierna en concreto y en particular a una sola persona, como en el caso sublite, pero que son susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios, principalmente dada la frecuencia, gravedad y grado de peligrosidad con que ciertos hechos o actos se presentan o puedan presentarse en una determinada relación de consumo, de tal suerte entonces que resulta irrelevante para la calificación el que una determinada acción aparezca interpuesta a nombre de un solo consumidor afectado”⁸³.

En definitiva, la ley reconoce que existen conductas que pueden generar lesiones generales a los derechos de los consumidores, incluso en su parte estrictamente de derecho administrativo sancionador, como sucede con las agravantes.

En suma a lo señalado, en realidad, la principal razón conforme a la cual es posible advertir un interés público comprometido en la declaración de cláusulas abusivas está asociada a la ineficacia que la ley consideró respecto de estas, tal como se estudiará.

2. Argumentos desde el fundamento subyacente tras la ineficacia de las cláusulas abusivas

Si se revisan los efectos que el ordenamiento jurídico establece en estos casos, se advierte el resguardo de un plano social. Por eso, a continuación, se examinará el tipo de ineficacia con que la ley ha sancionado estas estipulaciones, integrado en cuanto sea pertinente por el derecho común.

En este orden de cosas, debe comenzarse diciendo que el art. 16 de la Ley n.º 19496 establece que estas cláusulas: “No producirán efecto alguno [...]”, y que el art. 16 A, introducido por la Ley n.º 19955, aclara la ineficacia, consagrando que esta es la nulidad (“Declarada la nulidad [...]”). En el mismo sentido apunta el art. 16 B al emplear igual expresión (“El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley”), agregado por la Ley n.º 20967.

Lo anterior resulta relevante, por cuanto el legislador ha establecido una sanción específica en esta materia, esto es, la nulidad. Y, aun cuando en la doctrina se discuta su calificación, mayoritariamente existe acuerdo res-

⁸³ CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA (2013).

pecto de que se trata de nulidad absoluta⁸⁴. Y, como se advertía, de ello pueden seguirse consecuencias en el objeto de estudio, por el fundamento que existe tras esta ineficacia.

Para avanzar es preciso añadir lo que sostuvo la Corte de Apelaciones de Santiago, a propósito de un caso de cláusulas abusivas, pues reconoció que la nulidad en esta materia se justifica porque la presencia de tipo de cláusulas incide en cuestiones de orden público⁸⁵ e interés general⁸⁶. Esta

⁸⁴ La doctrina mayoritaria aboga por la nulidad absoluta: TAPIA y VALDIVIA (2002), pp. 159-161; TAPIA (2008), p. 497; LORENZINI y POLIT (2013), p. 476; HÜBERN (1999), p. 141; CAMPOS (2019a), p. 278; PIZARRO (2014), p. 353; BAHAMONDES y FERNÁNDEZ (2022), p. 214. Descartando que se trate de una nulidad expresa que opere *ipso iure, ab initio* y sin necesidad de declaración judicial: RODRÍGUEZ (2015), pp. 35-36. MORALES y VELOSO (2019), p. 163 consideran que, en realidad, debería atenderse a una “nulidad especial”. BARAONA (2014), p. 237 estima que la sanción es la nulidad de pleno derecho. SALAZAR (2018), p. 45 aboga por la inexistencia. Una reciente sistematización acerca de las distintas posturas en GARCÍA (2020), p. 241 y ss. Con todo, cabe advertir, como lo hacen MORALES y VELOSO (2019), p. 149 y ss., a propósito de la revisión de diferentes fallos, que los tribunales no suelen calificar la nulidad.

⁸⁵ El único autor que se conoce en contra de esta afirmación es Arévalo, para quien las normas de cláusulas abusivas no tienen por fundamento la protección del orden público, sino que solamente es una cuestión de buena fe contractual. ARÉVALO (2016), p. 188.

⁸⁶ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2014b): “No cabe duda alguna que, la nulidad constituye la sanción más drástica en el ámbito contractual y tratándose de esta materia que nos ocupa –relaciones de consumo– no admite discusión que se trata de la nulidad absoluta, al incidir en una cuestión de orden público e interés general, lo que se configura precisamente con la inserción de cláusulas abusivas, como ha ocurrido en la especie”. En este sentido, también conviene recordar que el derecho del consumo es parte integrante de este, en particular de aquel económico, motivo por el cual, entre otras cosas, sus normas son imperativas. ISLER (2019), p. 89 y ss. Así también se ha reconocido por la Corte Suprema, al señalar: “Que para los efectos del presente litigio conviene destacar dos capítulos de esta legislación [la de consumo] que, aunque ostentan diversa naturaleza, constituyen dos rasgos que contribuyen a tipificar esta verdadera disciplina que suele ser denominada Derecho del consumo. // Uno es que, debido al interés que exhiben para la colectividad, los textos adoptan con frecuencia el carácter de normas de orden público, con una natural consecuencia que queda plasmada en el artículo 4º de la Ley: los derechos que en ella son establecidos no son renunciables anticipadamente por los consumidores”. CORTE SUPREMA (2019). Dicho en otros términos, este rasgo del derecho del consumo permite sostener que las disposiciones de la Ley n.º 19496 tienen relación con los intereses generales, los que son tutelados a través de distintas instituciones, sancionando al proveedor por infringir dichas normas. Lo anterior se ve refrendado con el carácter eminentemente infraccional de la ley de consumo, pues esta característica también apunta a demostrar que en estas materias se ve involucrado el interés general. Recuérdese que el art. 1º declara que el objeto de la ley es: “[...] normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias” (énfasis añadido). Por eso, la regla general en la responsabilidad que se deriva del incumplimiento de las disposiciones de la ley es aquella contravencional, la que se traduce en multas a beneficio fiscal, que no provecha directamente al afectado, lo que revela la importancia

idea también se ha presentado en la doctrina, como ha tenido oportunidad de señalar Mauricio Tapia y José Miguel Valdivia⁸⁷. El fundamento parece ser la ilegalidad que existe detrás de este tipo de cláusulas⁸⁸. Esto explica que la abusividad se vincule con problemas de objeto ilícito⁸⁹ y, por tanto, que se entienda que su sanción es la nulidad absoluta⁹⁰.

Entonces, y con la finalidad de presentar argumentos para demostrar que en la declaración de cláusulas abusivas existe un interés general, en las líneas que siguen se revisarán dos cuestiones. Por una parte, se fundamentará que la declaración de nulidad tiene relación con proteger un interés público. Y, por otra, se estudiarán las razones por las cuales las cláusulas abusivas se declaran, precisamente, nulas.

a) La nulidad civil como una cuestión de interés público y su repercusión en consumo a propósito del papel del SERNAC

Los fundamentos de esta ineficacia en el derecho común son la protección de la ley, el orden público y la moral⁹¹. Por tanto, dado que la ley sanciona este tipo de cláusulas con la nulidad, conviene examinar este aspecto, dado

que el mismo Estado le ha otorgado a esta materia al sustraer, al menos en cierto sentido, estas materias del ámbito estrictamente individual. La doctrina está conteste en esta idea del carácter infraccional. En efecto, para Enrique Aimone una característica del procedimiento judicial de consumo es su carácter sancionatorio. AIMONE (2013), p. 169. Francisca Barrientos, por su parte, destaca que la LPDC es eminentemente sancionatoria, lo que se aprecia en que la mayor parte de sus normas tienen por finalidad perseguir la responsabilidad infraccional, que se traduce en multas a beneficio fiscal. BARRIENTOS (2016), p. 8. Lo anterior, según Jorge Baraona, se debe seguramente a la influencia de la ley que le precedía (Ley n.º 18223). BARAONA (2014), p. 393.

⁸⁷ TAPIA y VALDIVIA (2002), pp. 161-162: “En efecto, tal como en toda norma de orden público, en aquellas que sancionan el incumplimiento de los requisitos formales y la inserción de cláusulas abusivas existe un ‘interés público’ comprometido, que en el derecho siempre es protegido a través de la nulidad absoluta”.

⁸⁸ Por eso, Jorge Baraona ha sostenido: “Las razones de fondo por la cual las cláusulas abusivas no pueden ser consideradas lícitas, radica en que ellas representan la obtención de un beneficio obtenido al margen de un proceso que el derecho pueda considerar como írrito, y por lo mismo no protegible. Lo anterior, en razón que el proveedor se aprovecha de su posición de señorío, superioridad o dominio sobre el consumidor, y le impone términos que su contraparte no habría probablemente aceptado, de haber tenido una negociación legalmente equilibrada. Por esta razón la ley, pasando por sobre la aparente voluntad o consentimiento de las partes, las desconoce y declara que ellas no pueden tener efecto alguno”. BARAONA (2018), pp. 374-375.

⁸⁹ Un extenso trabajo que justifica que en los casos de cláusulas abusivas existe un conflicto de objeto ilícito, atendida una noción de orden público que incluye la buena fe, el equilibrio contractual y la protección del más débil en CAMPOS (2019b), p. 60 y ss.

⁹⁰ Entre otros, TAPIA y VALDIVIA (2002), p. 161 y ss.; CORRAL (2013), p. 226; BARAONA (2018), p. 364. En contra, CONTARDO (2013), p. 227 y ss.

⁹¹ DOMÍNGUEZ (2008), p. 542.

que allí podrá encontrarse su relación con el interés general que se viene estudiando.

El art. 1683 del *CC* dispone que la nulidad absoluta puede y debe ser declarada por el juez, de oficio, en ciertos casos. También puede pedirla todo aquel que tenga interés en ello e, incluso, el ministerio público⁹² “en el interés de la moral o de la ley” (art. 1683 del *CC*).

En este contexto, cabe examinar qué justifica que esta haya sido la sanción escogida por el legislador nacional y el papel que tendría el SERNAC en esta materia.

Por una parte, si se intentara entender que el SERNAC sería un tercero, se deberá prestar atención a la discusión de si el interés debe ser pecuniario⁹³ o no⁹⁴. Sin embargo, pareciera que debe descartarse esta opción, por varias razones.

Primero, porque distintas normas de la ley permiten concluir que el SERNAC tiene un rol especial en la tutela de los consumidores y no como un mero tercero interesado. En efecto, el art. 58 inciso primero declara que el ente estatal “[...] deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor [...]”. Es decir, el legislador le ha encomendado la tarea de resguardar el cumplimiento de esta normativa especial.

128

Lo anterior se aprecia, además, en los literales del art. 58, como el texto actual del inciso primero de la letra a) que consagra como una de sus funciones la de “Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores”, o la misma letra g) objeto de estudio, que establece que el SERNAC debe “Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores”.

Incluso, en otras normas se advierte la misma idea, como en el art. 51 n.º 1 letra a), según el cual el procedimiento para tutelar el interés colectivo o difuso se iniciará por demanda presentada por el SERNAC, lo que debe complementarse con el n.º 4 de la misma disposición, que especifica que este organismo no requiere acreditar la representación de los consumidores en cuyo interés actúa; la ley lo presume.

Además, debe mencionarse que, según se ha dicho, la tutela de los intereses generales con la nulidad se advierte en el deber de declaración de oficio por parte de los tribunales y en la labor que se concedía al ministerio

⁹² Respecto de qué era esta institución y sus facultades, véase ALESSANDRI (2010), p. 513 y ss. Se habla en pasado pues, como señala CORRAL (2018), pp. 690-691, la aplicación de la norma es escasa dado que el ministerio público fue suprimido en los tribunales de primera instancia y se mantiene en las Cortes de Apelaciones y la Corte Suprema.

⁹³ DUCCI (1988), pp. 318-319; CORRAL (2018), p. 689.

⁹⁴ DOMÍNGUEZ (2008), pp. 542-543.

público⁹⁵. Esta idea podría apreciarse, por ejemplo, en la materia objeto de estudio, en fallos de la Corte de Apelaciones de San Miguel⁹⁶ y de Santiago⁹⁷, a propósito de los cuales se ha reconocido como función inherente

⁹⁵ DOMÍNGUEZ (2008), p. 547.

⁹⁶ CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2013): “Que de las disposiciones legales referidas, se desprende que es función inherente del Servicio Nacional del Consumidor velar por la protección de los derechos de los consumidores, debiendo contar para ello, con la capacidad procesal para poder impetrar las acciones que le permitan cumplir con la labor encomendada. De lo contrario, dicho servicio se vería impedido en la práctica de amparar al consumidor en su derechos, incumpliendo su cometido legal y, transgrediendo la normativa protectora y cautelar de los derechos de los consumidores” (considerando sexto).

⁹⁷ Esta Corte de Apelaciones ha sostenido: “Que en el caso de autos, en que la demanda interpuesta por el SERNAC, de conformidad con el artículo 51 N° 1, letra a), en concordancia con el artículo 58 letra g) e inciso penúltimo, asumiendo la defensa de una denuncia hecha por un programa de televisión, pero cuyo caso afecta intereses generales, estaría plenamente justificada por lo indicado en el artículo 58 letra g) de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que como se ha señalado, el interés general amerita facilitar a los consumidores el acceso a los tribunales de justicia, por lo que no procedería una interpretación restrictiva de esta norma, en cuanto a la capacidad del SERNAC de hacer denuncias en forma directa, en los Juzgados de Policía Local” (considerando séptimo), CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013a); “Que, cuando el artículo 58 de la Ley N° 19.496 refiere que al SERNAC le asiste el derecho a hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, siendo esto lo que el juez del grado tuvo en consideración para negar lugar a la denuncia, no habiendo una denuncia previa a la cual pudiera el SERNAC adicionarse, nada impide que a falta de un juicio, sea el SERNAC en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, quien ejerza directamente las acciones tendientes a proteger los derechos e intereses de los consumidores, no pudiendo el juez competente, como lo es el de Policía Local, excusarse del conocimiento del asunto, conforme lo ordena el principio de inexcusabilidad, consagrado constitucionalmente” (considerando 12), CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013c); “Que, conforme se ha referido, al SERNAC le asiste como función esencial el velar por la protección de los ‘intereses generales de los consumidores’, y dentro de este entendido es menester que cuente con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo. El interpretarlo de modo diverso significaría que en la práctica el SERNAC carecería de las herramientas necesarias para cumplir de la debida forma con la función que la ley le entrega, no habiendo sido ésta la intención que el legislador tuvo en cuenta para establecer una legislación protectora y cautelar de los derechos de los consumidores” (considerando 5º), CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013d); “6º) Que, conforme se viene refiriendo, al SERNAC le asiste como función esencial el velar por la protección de los ‘intereses generales de los consumidores’, y dentro de este entendido es menester que cuente con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo. El interpretarlo de modo diverso –y en un sentido restringido– significaría que en la práctica el SERNAC carecería de las herramientas necesarias para cumplir de la debida forma con la función que la ley le ha entregado, no habiendo sido ésta la intención que el legislador tuvo en cuenta para establecer una legislación protectora y cautelar de los derechos de los consumidores” (considerando 6.º), CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013f); “Que del análisis de las referidas normas de carácter obligatorio permiten establecer que una de las funciones del servicio es velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias a fin de proteger los derechos de los consumidores y para ello requiere la correspondiente habilitación

del SERNAC la de velar por la tutela de los derechos de los consumidores concediéndole, por ello, una amplia legitimación activa, pues de lo contrario se entendió que se le impediría cumplir con su cometido.

De esta manera, pareciera que el SERNAC se asemejaría más bien a este último organismo al que se refiere el art. 1683 del *CC*, por la única razón de que es la ley quien le otorgado la misión de velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas en materia de consumo.

b) Los motivos por los cuales las cláusulas abusivas se sancionan con nulidad

Otra cuestión que resulta relevante en el análisis de esta materia es la razón por la cual este tipo de cláusulas se sancionan con nulidad, y el vínculo que se ha hecho, como se mencionaba, con otras instituciones civiles, como el objeto ilícito. Por eso, conviene atender a la idea de orden público que trasciende a esta ineficacia y a la razón de esta causal.

Mauricio Tapia muestra que el orden público, para el derecho común, siguiendo lo dispuesto en el art. 1462, era el orden del Estado; la finalidad era impedir acuerdos entre particulares sobre ciertas materias. Sin embargo, sostiene que dicha concepción ha evolucionado y que las actuales restricciones a la autonomía de las partes provienen del “orden público de protección”, que deriva del “orden público económico”, y que se caracteriza por contemplar disposiciones en favor de ciertas personas, como los incapaces en el *Código Civil* u otros sujetos que han sido objeto de tutela, como los consumidores, por la completa asimetría que presentan respecto de su contraparte en los contratos por adhesión⁹⁸. Así, el autor explica:

“[...] la legislación ha intervenido para garantizar un contenido imperativo en favor de estos contratantes, que no puede disponerse por el redactor, funcionando técnicamente como un orden público de protección similar al que protege a los *incapaces* en el *Código Civil*. Este orden público de protección opera en la práctica como un contenido mínimo del contrato, que puede ser mejorado, pero no disminuido por las partes”⁹⁹.

Una idea que debe tenerse presente es que el establecimiento de normas con carácter de orden público se estima como un límite a la autonomía privada, por cuanto su infracción acarrea como consecuencia la invalidez del

procesal. // De otro modo el Servicio no contaría con las medidas necesarias para cumplir con su función propia” (considerando 6.º), CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013k).

⁹⁸ TAPIA (2008), pp. 486-487.

⁹⁹ *Op. cit.*, pp. 487-488.

contrato, por objeto o causa ilícita¹⁰⁰. Es decir, si en un contrato libremente discutido –donde, por cierto, la tutela a ciertos sujetos resulta más bien excepcional–, independiente de la voluntad de las partes, se sobrepasan ciertos límites, el acto jurídico perderá eficacia, porque lo comprometido atiende más bien al interés común o social y a la legalidad.

Junto con lo anterior, se ha sostenido que las normas de la Ley n.º 19496 amplían los supuestos de orden público de protección, precisamente, al establecer el listado de cláusulas abusivas sancionadas con la nulidad¹⁰¹. Por eso, es preciso saber si en este caso se está o no frente a un contenido contractual prohibido por el legislador.

A este respecto, conviene recordar que Carlos Ducci, ha explicado, a propósito de los arts. 10 y 1466 del *CC*, que “[...] el acto prohibido por la ley es aquel que contraviene una disposición prohibitiva”, cuya sanción es la nulidad absoluta *ex art.* 1682. Y, luego, agregó:

“Respecto de las leyes imperativas hay que distinguir si los requisitos que se omiten al celebrar el acto o contrato están establecidos en atención a la naturaleza de los actos mismo y no a la calidad de las personas que los ejecutan o acuerdan. En el primer caso se trata en realidad de disposiciones de orden público y equivalen a una disposición prohibitiva, pues prohíben que el acto se celebre sin cumplir determinados requisitos”,

131

siendo sancionados de la misma forma que en el caso anterior¹⁰².

En el caso de las cláusulas abusivas podría estimarse como una norma prohibitiva el art. 16 de la ley de consumo, dada la sanción que contempla ante la inclusión de este tipo de estipulaciones en los contratos por adhesión: la nulidad¹⁰³.

¹⁰⁰ TAPIA (2008), p. 486.

¹⁰¹ *Op. cit.*, p. 495.

¹⁰² DUCCI (1988), p. 277.

¹⁰³ En un sentido similar, Carlos García ha sostenido: “El silogismo aplicado se sustenta en el artículo 1466 del Código Civil, el que establece que hay objeto ilícito generalmente en todo contrato prohibido por las leyes. Podemos entender entonces, que dentro de estos supuestos de cláusulas abusivas hay contratos prohibidos por las leyes (en estricto rigor, cláusulas atendiendo a la nulidad parcial consagrada en la LPC, la cual puede extenderse a todo el contrato), en concreto, prohibidos por el artículo 16 de la LPC, las que deben ser sancionadas con nulidad, según el artículo 16 A, sin especificar cuál es la naturaleza de esta. Por ende, al observarse una de las hipótesis consagradas en el artículo 1682 CC, el objeto ilícito dentro de estas cláusulas, podemos concluir que estamos en presencia de una hipótesis de nulidad absoluta, por lo cual habría que atenerse al régimen de esta nulidad y sus características especiales”. GARCÍA (2020), p. 246.

Según lo expuesto, en materia de cláusulas abusivas existe un interés general, en los términos que se ha entendido por la práctica judicial y la doctrina, que está determinado por la propia ley, aun cuando medie un vínculo contractual específico. Y, por tanto, esto significa que no habría inconveniente en presentar una acción por el interés general por cláusulas abusivas, dado el interés que se ve comprometido¹⁰⁴.

Además, y para finalizar, cabe agregar que se conoce al menos un fallo en el cual, sin discutir la legitimación del SERNAC para interponer la acción, se condenó al proveedor por cláusulas abusivas.

Se trata de una sentencia del Tercer Juzgado de Policía Local de Viña del Mar¹⁰⁵. En los hechos, el SERNAC interpuso una denuncia en contra del instituto profesional Santo Tomás “basada en el artículo 58 de la Ley 19.496” por infracción a distintas disposiciones de la Ley n.º 19496, entre ellas, el art. 16, pues unas estudiantes, que se hicieron parte en el proceso demandando civilmente al proveedor, que estaban matriculadas en una carrera, fueron informadas, una vez iniciado el semestre, que no se impartiría dado el bajo número de estudiantes que se matricularon, dándoles la posibilidad de estudiar otra de “similares características”. El tribunal sentenció¹⁰⁶:

132

“Que de los antecedentes de autos, cabe concluir que en el caso sub-lite, la cláusula décimo novena del contrato de prestación de servicios educacionales ofertados por la proveedora, constituye una cláusula abusiva y arbitraria, siendo su redacción y, más aún su apli-

¹⁰⁴ Conviene aclarar que lo expuesto no se contrapone a lo que la ley dispone a propósito de los procedimientos voluntarios colectivos, según lo cual podría considerarse que se admiten transacciones en materia de cláusulas abusivas. En este sentido, debe decirse que, si bien es cierto que la ley reconoce que el acuerdo del procedimiento voluntario colectivo (una vez ejecutado y aprobado judicialmente) “surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de [...]” (art- 54 Q inciso 3), también lo es que el art. 54 inciso cuarto señala que en caso de arribar a un acuerdo en estos procedimientos no existirá reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción. Por tanto, por una parte, debe tenerse en cuenta que la ley hace extensibles los efectos de la transacción al acuerdo (“surtirá los efectos de [...]”; no señala que se trata de una transacción propiamente tal) y, por otra, relacionado con lo anterior, que técnicamente no habría una “transacción” sobre la infracción misma, por la ausencia de reconocimiento de la infracción a la ley. Por esto, y dado, además, que se trata de un supuesto particularmente especial, no parece pertinente extraer de allí una regla general y cambiar las conclusiones a las que se arriba en este trabajo. Con todo, debe decirse que algunos autores discuten acerca de si estos acuerdos alcanzan aspectos civiles e infraccionales o solo los primeros. Véase MOMBERG y MORALES (2022), p. 27 y ss.

¹⁰⁵ TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VIÑA DEL MAR (2013).

¹⁰⁶ No se conoce la parte resolutive del fallo, sino solo la considerativa, pues la sentencia disponible en el portal del SERNAC se encuentra incompleta.

cación efectiva como fue del caso, contraria a las normas de la Ley 19.496”¹⁰⁷.

IV. LA DECLARACIÓN DE NULIDAD DE LA CLÁUSULA ABUSIVA COMO PRESUPUESTO DE ESTIMACIÓN DE LA ACCIÓN DE CESACIÓN Y SUS POSIBLES EFECTOS PROCESALES

De lo expuesto hasta ahora no es posible conocer el alcance de esta declaración de nulidad en un proceso de interés general. ¿La cláusula se anula solo en y para ese contrato? ¿Qué sentido tendría ello si la finalidad de esta acción es interponerla o hacerse parte en aquellos casos en que se vea afectado el “interés general” de los consumidores? Para responder esta y otras preguntas, es preciso, antes, resolver cuáles son los efectos de la acción por el interés general, que es lo que se verá a continuación.

1. Configuración del objeto del proceso para la defensa del interés general

Los efectos que produzca el ejercicio de este tipo de acciones dependerán de cómo se configure el objeto del proceso.

Siguiendo a Sophía Romero: “El objeto del proceso se puede definir, de forma simple, como la cuestión que se somete a juicio”¹⁰⁸, o el tema sobre el cual se decide. Agrega Isabel Tapia que se trata del “conjunto de hechos jurídicamente relevantes que permiten formular una petición determinada por y frente a sujetos específicos”¹⁰⁹.

De esta manera, los hechos jurídicamente relevantes que constituyen la pretensión son el objeto del proceso y su causa de pedir¹¹⁰.

Sin perjuicio de la escasa utilización del concepto de objeto del proceso, prefiriendo el legislador el uso del concepto de acción¹¹¹, se coincide con Sophía Romero en su necesaria diferenciación.

En este sentido, la acción refiere al derecho subjetivo público destinado a obtener una decisión motivada por parte de un órgano jurisdiccional,

¹⁰⁷ No es posible acceder al contenido de la cláusula objeto de análisis, pero según otros considerandos se aprecia que se trataría de una estipulación que facultaba al proveedor a la modificación o término unilateral y arbitraria.

¹⁰⁸ ROMERO (2021), p. 14.

¹⁰⁹ TAPIA (2000), pp. 17-19. Definición que, además, refiere a la necesaria vinculación de la configuración del objeto y la legitimación.

¹¹⁰ Cfr. ORTELLS (2005), p. 262 y ss.

¹¹¹ Véase, por ejemplo, los arts. 7.º inciso 2.º, 150, 170, 175 y 176, del *Código de Procedimiento Civil*.

independiente e imparcial, mientras que la determinación del objeto del proceso refiere a los sujetos, la causa de pedir y el *petitum*¹¹².

Por lo tanto, el objeto de este procedimiento en particular dependerá, en definitiva, del tipo de pretensión que se ejerza, y los efectos que produzca la declaración judicial que se efectúe quedarán sujetos a la congruencia procesal. Por ello, resulta relevante determinar el tipo de pretensiones que pueden invocarse cuando se ejerce esta clase de acciones.

La doctrina ha distinguido entre pretensiones declarativas de condena, que encuentran generalmente su fundamento en la existencia de un derecho real o personal quebrantado, las meramente declarativas, que se caracterizan por solo requerir una declaración judicial sin necesidad de ejecución posterior, y las de tipo constitutivo, que buscan crear, modificar o extinguir judicialmente un *status* jurídico¹¹³.

No es pacífica la discusión en torno al tipo de pretensión que justifica el ejercicio de la acción que se interpone para la defensa del interés general de los consumidores, aunque en la actualidad se pueden reconocer cuatro posturas en torno a ello.

Para parte de la doctrina el ejercicio de este tipo de acciones permitiría las alegaciones de pretensiones de tipo meramente declarativo o de certeza que buscarían evitar fallos contradictorios. La idea que se defiende es que dicha declaración reconozca que el interés alegado por el consumidor tiene efectos generales y que de esa constatación se genere una “especie de *stare decisis*”, de manera tal que otros tribunales resuelvan de igual manera el conflicto en caso de que se les presente el mismo supuesto de hecho. Se trata, en definitiva, de configurar “jurisprudencia”, con la finalidad de otorgar certeza jurídica¹¹⁴.

Una segunda posición considera que el contenido de la acción se atiene con el ejercicio de pretensiones que permitan la declaración de una infracción y la posterior sanción. En este sentido, Rodrigo Momberg, cuando distingue entre el objeto de las acciones de interés colectivo o difuso y las de interés general, ha sostenido que el principal objeto de las primeras es obtener la indemnización de los daños provocados a los consumidores, mientras que el de las segundas se limita a la declaración de la existencia de la infracción y su posterior sanción¹¹⁵, pero sin que cumpla una función indemnizatoria, a diferencia de lo que sucede con los procedimientos colectivos, de naturaleza esencialmente reparatoria¹¹⁶.

¹¹² Cfr. ROMERO (2021), p. 16 y ss.

¹¹³ Cfr. en este aspecto ROMERO (2002), pp. 73-83.

¹¹⁴ CELEDÓN (2021), pp. 50-52.

¹¹⁵ Que consistiría en una multa a beneficio fiscal.

¹¹⁶ MOMBERG (2013a), pp. 429-430: “El objeto de las mencionadas acciones permite, también, establecer una clara diferencia entre ellas. Así, el objeto principal de las acciones de interés colectivo o difuso es la indemnización de los perjuicios sufridos por los consumidores afectados

La tercera postura apunta en una línea semejante a la anterior, pero añade como finalidad el obtener la cesación de la conducta del proveedor. Así, Jaime Carrasco, de forma reciente¹¹⁷, ha sostenido:

“Consideramos evidente que el Sernac a través de una acción de interés general pueda pedir, además de la imposición de una multa, el cese de la conducta infractora, ya que la acción de interés general sería más eficaz si tuviera como efecto el cese de la conducta”¹¹⁸.

Y agrega:

“En definitiva, en nuestra opinión, cuando el Sernac actúa en interés general del consumidor, la tutela jurídica, de ser favorable la sentencia, lleva implícito que el proveedor no continúe realizando conductas contrarias a la LPDC, lo que no impide que además de la multa que el Sernac solicitará en el petitorio de su querrela pueda también solicitar al tribunal que condene al proveedor infractor que cese de realizar las conductas que constituyen una vulneración o violación de las normas contenidas en la LPDC. En estos casos, el Sernac estará protegiendo los intereses generales de los consumidores”¹¹⁹.

En términos similares, Matías Correa, Álvaro Parra, Ana Sofía Pérez-Toril, Isabel Sotta, Luna Valdebenito y Kelly Vega han dicho:

“[...] sirve para lograr la cesación de la conducta infraccional contra los derechos de los consumidores, castigar al infractor y prevenir eventuales ilegalidades”¹²⁰.

o la declaración de nulidad de cláusulas abusivas; en cambio, en el caso de la acción en interés general (cuyo único legitimado activo es el SERNAC) el objeto es la sanción infraccional del proveedor, que con su conducta ha afectado el mencionado interés general de los consumidores, al haber infringido normas de la LPDC. Procesalmente, entonces, se trata de una denuncia que busca la sanción infraccional del proveedor por medio de una multa y no de una demanda (como en el caso de las acciones de interés colectivo o difuso) que pretende también efectos de tipo civil”.

¹¹⁷ Se dice “de forma reciente” porque en una publicación anterior el autor, haciendo suyos argumentos de fallos que distinguen el objeto de las acciones colectivas de aquella de interés general, había sostenido: “[...] la pretensión ejercida por el SERNAC para denunciar la infracción de la LPDC está limitada a la denuncia o querrela infraccional que tiene por objetivo la imposición de una sanción pecuniaria al proveedor que ha infringido los derechos de los consumidores”. CARRASCO (2014), p. 346.

¹¹⁸ CARRASCO (2021), p. 16.

¹¹⁹ *Op. cit.*, pp. 16-17.

¹²⁰ CORREA, PARRA, PÉREZ-TORIL, SOTTA, VALDEBENITO y VEGA (2021), p. 83. Coinciden en que: “[...] tiene por objeto lograr una multa a beneficio fiscal, no las restituciones, compensaciones o indemnizaciones en favor de los consumidores afectados”.

El SERNAC también se ha pronunciado en este sentido, cuando aclara que el objeto de la acción es:

“[...] perseguir infracciones que, más allá de los hechos concretos que motivan la denuncia, puedan afectar, en abstracto, a los intereses de la sociedad toda en cuanto en tanto consumidores”¹²¹.

Y, añade

“[...] a través de la interposición de una acción (denuncia) de interés general, el SERNAC *persigue la corrección expedita de una conducta* que infringe los derechos de los consumidores, junto con sancionar al proveedor” (énfasis añadido).

De las posturas expuestas, es posible sostener que la tercera posición resulta la más adecuada en relación con los principios generales de protección del consumidor en Chile.

Por una parte, debe decirse que en la práctica judicial es frecuente que los tribunales consideren que la finalidad que persigue el ejercicio de este tipo de acciones es

“[...] es la *sanción* del proveedor que con su conducta ha infringido normas de la Ley 19.496, que afectan el mencionado interés general de los consumidores [...]” (énfasis añadido)¹²².

Una primera lectura del extracto transcrito implicaría entender que el criterio jurisdiccional la limita al ámbito infraccional¹²³.

¹²¹ SERNAC (2019), s/p, título 1.1.

¹²² CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2018); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2014a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013c); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013b); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013h); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013e); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013g); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013f); CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2012a); CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2012b).

¹²³ Así lo ha entendido también alguna parte de la doctrina. BARRIENTOS (2019), p. 152 y BARRIENTOS (2014), p. 298: “Ahora bien, las disposiciones del párrafo 4º, que contienen las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, no son normas infraccionales, sino civiles. Por este motivo, la ineficacia de las cláusulas abusivas debería sancionarse solo con la nulidad parcial, sin necesidad de la imposición de una multa a beneficio fiscal”.

Sin embargo, en un grupo relevante de estas mismas sentencias¹²⁴, el criterio se amplía a la posibilidad de extender el objeto más allá de la mera denuncia de la infracción.

Los tribunales nacionales han señalado:

“[...] el SERNAC *está legalmente habilitado para denunciar [...] los incumplimientos de la misma ley [...] según los procedimientos que fijan las normas generales o especiales aplicables*, como acción autónoma a la que contempla el artículo 50 de la Ley 19.496, que debe ser conocida por la judicatura civil”.

De esta manera, debe prestarse atención a que el texto del art. 50 es amplio:

“Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores” (inciso 1.º).

Incluso, luego agrega:

“El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión [...]” (extracto inciso 2.º).

A ello ha de sumarse la idea de que para algunos la expresión ‘sanción’ puede llevar a equívocos, ya que en este tipo de acciones también resulta pertinente la alegación de la nulidad, dado que en virtud que no se cumplen los requisitos que la ley dispone para la validez de los actos jurídicos es que se le priva de eficacia¹²⁵.

Y, que otra parte de la doctrina postula, a través de una tesis unitaria de la responsabilidad, que sí es posible condenar infraccionalmente en estos casos. En este sentido, Erika Isler ha sostenido que la declaración de nulidad por abusividad de una estipulación no obsta la condena infraccional, pues el proveedor ha infringido las disposiciones que el legislador ha

¹²⁴ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2018); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2014a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015a); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013c); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013b); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013l); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013h); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013e); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013g); CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013f).

¹²⁵ Hay autores que reconocen explícitamente que en la nulidad existe una sanción. Otros, en cambio, matizan esta idea y sostiene que no sería una sanción, sino que la privación de efectos del acto jurídico. BARCIA (2010), p. 126.

establecido sobre esta materia en la ley de consumo¹²⁶. Radoslav Depolo y Fernando Fernández también consideran que no hay inconveniente en aplicar una multa, pues una cosa es la que derive, por ejemplo, de la declaración de nulidad y otra distinta la infraccional, no infringiéndose el principio del *non bis in ídem* en caso de aplicar ambas¹²⁷. En un sentido similar, Gabriel Hernández y Sebastián Campos distinguieron la sanción en el ámbito administrativo y civil¹²⁸. Y, para Felipe Fernández, los supuestos infraccionales se pueden complementar con el ejercicio de otras pretensiones, tales como la nulidad de las cláusulas abusivas¹²⁹.

En suma, la referencia a la sanción no constituye una limitación a la interpretación que se propone. Sobre todo, porque, en realidad, esta palabra debería entenderse en sentido amplio, ya que cualquier acción conforme a la cual se condene al proveedor (sea a pagar una multa o indemnización, al cumplimiento forzado, a la cesación, etc.) constituiría una forma de castigo, el que se justifica solo por el incumplimiento a la ley, o en los términos de la LPDC por afectar “el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores”. En definitiva, se trata de entender la expresión en su significado natural, como castigo o pena¹³⁰, o, bien, como la consecuencia jurídica que se origina tras el incumplimiento, en este caso, de la ley¹³¹.

138

2. La declaración de nulidad de la cláusula abusiva como presupuesto necesario para la cesación de la conducta infraccional

La acción de cesación, que, en general, es autónoma respecto de las demás que puedan ejercerse e, incluso, de la infraccional, puede interponerse según lo dispuesto en el art. 50 de la ley, en carácter preventivo o represivo, ante cualquier afectación, concreta o potencial, al ejercicio de los derechos de los consumidores¹³².

En los procedimientos para la defensa del interés general en particular, el proveedor denunciado por la existencia de cláusulas abusivas podría ser condenado al pago de una multa a beneficio fiscal y a la cesación de la conducta¹³³.

¹²⁶ ISLER (2015), p. 10. Enrique Aimone parece apuntar en el mismo sentido, cuando sostiene: “Dicho de otro modo, el incumplimiento contractual tiene un doble efecto: cumplimiento e indemnización que favorece al consumidor, y multa expresada en unidades de fomento, en generales en rangos, a beneficio fiscal”. AIMONE (2013), p. 46.

¹²⁷ DEPOLO y FERNÁNDEZ (2013), p. 503.

¹²⁸ HERNÁNDEZ y CAMPOS (2020), p. 346.

¹²⁹ FERNÁNDEZ (2021), p. 338.

¹³⁰ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2014).

¹³¹ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2017).

¹³² FERNÁNDEZ (2021), p. 327 y ss.

¹³³ Debe decirse que en el medio nacional Felipe Fernández ha estimado que la acción de cesación, interpuesta en forma autónoma, no procedería en materia de cláusulas abu-

Si esto es correcto la pregunta que surge es, por una parte, ¿cuál es la relación y compatibilidad de la acción de nulidad y de cesación de los efectos de la cláusula que se declara nula? Y junto con ello, por otra parte, ¿qué efectos alcanzarían estas declaraciones jurisdiccionales?

Como ya se ha señalado, las acciones de cesación llevan siempre implícita una pretensión declarativa, que en el marco de las condiciones generales de la contratación vendría a corresponderse con la pretensión de nulidad de la cláusula cuyo cese se pretende¹³⁴. Por tanto, para que el demandado sea condenado al cese de una cláusula contractual predispuesta es preciso que sea previamente declarada nula¹³⁵.

Cierto criterio jurisprudencial parece reconocer que la acción por el interés general posee una finalidad de cesación de la conducta lesiva. Así lo entendió, por ejemplo, la Corte de Apelaciones de Santiago, cuando señala:

“Estas acciones [las de cesación] nacen como consecuencia de conductas lesivas a los consumidores que justifican la intervención jurisdiccional, siendo los artículos 31 y 49 inciso segundo de la Ley N° 19.496 otros *ejemplos que se suman al contemplado en el artículo 58 letra g* de la precitada normativa jurídica” (énfasis añadido)¹³⁶.

sivas, ya que el efecto se obtendría con la declaración de nulidad. FERNÁNDEZ (2021), pp. 344-345. Así se aprecia, por ejemplo, en 23.º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO (2013) y 8.º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO (2015). No se trata de una opinión unánime, pues en un sentido contrario puede verse CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015c) y CORTE SUPREMA (2018).

¹³⁴ A propósito de la acción de cesación en el ámbito de las condiciones generales de la contratación, BARONA (1999), pp. 457-458 sostiene: “La ilegalidad de las citadas cláusulas es el resultado de un pronunciamiento merodeclarativo que, de manera acumulada, se solicita del órgano jurisdiccional como ‘prius lógico’ que se exige a los efectos de obtener la condena a eliminar”, o lo que es lo mismo, a cesar en el uso de la misma.

¹³⁵ A este respecto PICÓ I JUNOY (1999), p. 121 señala: “[...] la alegación de la nulidad en este tipo de procesos puede tener lugar por dos vías distintas, con consecuencias radicalmente contrarias: en primer lugar, la declaración de nulidad puede solicitarse en el *suplico* de la demanda, por lo que al formar parte del objeto del proceso, en concreto de su *petitum*, el fallo de la sentencia deberá pronunciarse expresamente sobre la nulidad o no de la condición general impugnada, en aras de mantener su congruencia [...]. Y, en segundo lugar, si la nulidad no consta en el *suplico* de la demanda y sólo forma parte de su alegación fáctica, esto es, constituye un mero fundamento para que prospere la acción de cesación, la declaración relativa a la existencia o no de la nulidad tan sólo aparecerá en los Fundamentos de la sentencia”.

¹³⁶ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013j). En el mismo sentido CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2012): “Que, esta Corte entiende que el Servicio Nacional del Consumidor, en la denuncia de fojas 7, invoca un interés general que ha de cautelar como institución pública, pues su esencia es velar por el cumplimiento de la ley y demás normas jurídicas relacionadas con la protección del consumidor, y tiene presente además que, no sólo se contemplan en la Ley N° 19.946 ‘acciones de clase –de intereses colectivos o difusos– que operan como un litisconsorcio, cuando se trata de un juicio que involucrará a un grupo más o menos nu-

Según lo expuesto, con la acción por el interés general se puede obtener la declaración de nulidad de una cláusula abusiva pudiendo solicitarse, además, la cesación del acto. La finalidad es castigar al proveedor que incumplió las normas de la ley de consumo, y junto con ello, evitar que su conducta se mantenga en el futuro.

V. EFECTOS DE LA SENTENCIA QUE SE DICTA EN UN PROCEDIMIENTO EN QUE SE PERSIGUE LA NULIDAD Y LA CESACIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS

Hasta ahora se sabe que si el tribunal estima como abusiva una estipulación de un contrato por adhesión, la sanción sería la nulidad. Sin embargo, por el

meroso de personas y que, constituyen un medio para obtener tutela jurisdiccional basado en el poder procesal reconocido a un individuo para actuar en nombre propio y de otras personas similarmente situadas que constituyen una clase' - (A.R.S., Aspectos Procesales de las Acciones para la Protección de los Consumidores, Derecho del Consumo y Protección al Consumidor, Universidad de Los Andes, páginas 311 a 316), sino también, acciones de cesación definidas como 'las que se encaminan a lograr que no se siga realizando una determinada actividad'. Estas acciones nacen como consecuencia de conductas lesivas a los consumidores que justifican la intervención jurisdiccional, siendo los artículos 31 y 49 inciso segundo de la Ley N° 19.496 otros ejemplos que se suman al contemplado en el artículo 58 letra g) de la precitada normativa jurídica". En un sentido similar, CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013i): "4°) Que, en relación con la alegación extemporánea de la denunciada y en que se basó únicamente la sentencia del juez de policía local, esta Corte considera que, por el contrario, este es un caso claro en que prevalece y debe prevalecer el interés general, que es aquél que permite al servicio según el artículo 58, letra g) de la Ley N° 19.496 y sus modificaciones, velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor, correspondiéndole especialmente, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales. Y esto porque el resultado de un test de embarazo que se determine haya sido equivocado, que es lo que se denuncia, no involucra el solo interés de la persona que se realizó ese examen –más allá de si perseveró o no en accionar en el juicio– afecta en realidad los intereses generales de los consumidores, como quiera que se trata –como ya ha dicho esta Corte– de acciones de cesación definidas como las que se encaminan a lograr que no se siga realizando una determinada actividad (rol n.º 2234-2011). No se trata, pues, de intereses que concretamente pertenezcan a un grupo de consumidores, sino de intereses que por su naturaleza asoman más allá de lo propiamente individual, o como lo ha dicho otra sentencia de esta Corte de Apelaciones (rol n.º 1244-2012), la expresión 'intereses generales de los consumidores' que emplea el artículo 58 de la Ley N° 19.496 es más amplia que el concepto de interés colectivo o difuso" del artículo 50 ya que es un concepto como el de interés público o de bien común. Se ha dicho también que es un concepto puramente cualitativo (misma sentencia y sentencia de policía local N° 92-2012 de la Corte de Temuco). // Existe un deber de prevención general, a juicio de estos sentenciadores, que no es posible soslayar y eso sin duda da plena legitimidad a la acción deducida en autos por el Servicio Nacional del Consumidor".

efecto relativo de los contratos, que constituye la regla general en el derecho chileno, la declaración de nulidad solo alcanza a ese vínculo jurídico y no a los demás que el proveedor mantenga con otros consumidores, a pesar de que el texto contractual sea idéntico.

Lo anterior produciría un sinsentido jurídico, pues lo que justifica la interposición de la acción por el interés general es que la declaración de cláusulas abusivas produzca un efecto ultrapartes, atendida la naturaleza de la acción que se ejerce, aunque el efecto *erga omnes* de la sentencia solo se encuentra consagrado de modo legal a propósito del procedimiento colectivo¹³⁷.

En materia de cláusulas abusivas, entonces, el efecto de la declaración de nulidad se ve complementado con el que produce la orden de cesación de la conducta. De esta manera, primero, se decretaría la ineficacia de la estipulación leonina, privándola de efecto y, segundo, el juez debería ordenar el cese de la conducta, si es que dicha petición ha sido efectuada y, con ello, el proveedor se vería en la obligación de eliminar la cláusula cuyo contenido se estimó que infringía la ley de consumo de cualquier contrato¹³⁸. De no hacerlo, se seguiría produciendo la infracción.

Así, en este orden de cosas, podría decirse que en la especie el efecto *erga omnes* de esta declaración debería producirse de modo natural y justificado en que la cláusula se calificó como ilegal y abusiva no en cualquier juicio individual, sino que en uno por el interés general.

En las condiciones que se proponen, la sentencia condenatoria también podría¹³⁹ tener un efecto adicional de prejudicialidad, ya que serviría de antecedente, por ejemplo, para el ejercicio de acciones colectivas que permitan la persecución de la responsabilidad pecuniaria que deriva de la infracción ya declarada.

Siguiendo en este punto a Alejandro Romero:

“Entre los temas que determinan los rasgos del sistema de prejudicialidad en un determinado ordenamiento jurídico están: los atingentes al mecanismo de distribución de competencia entre los distintos jueces que conforman el órgano jurisdiccional; la eficacia que la ley le atribuye a un fallo en relación a la intervención de otros jueces y tribunales que integran la jurisdicción, en procesos posteriores o que se tramitan simultáneamente; el régimen de ejercicio de la acción civil y penal; la posibilidad de suspender obligatoria o facultativamente la tramitación de un proceso, en espera de la conclusión de otro, cuan-

¹³⁷ Arts. 54 y 54 Q.

¹³⁸ Según lo dispuesto principalmente en el art. 16.

¹³⁹ Porque los supuestos de prejudicialidad exigen un reconocimiento legal.

do entre los objetos procesales se presentan relaciones de conexión o de prejudicialidad”¹⁴⁰,

argumentación que permitiría justificar la producción de efectos de la declaración judicial más allá de la particularidad del vínculo contractual.

El autor agrega que una de las principales proyecciones de la prejudicialidad se encuentra en la eficacia positiva o prejudicial de la cosa juzgada, en virtud de la cual en un juicio posterior se impide que se resuelva en contradicción con la declaración del derecho que consta en una sentencia anterior, “siempre que lo resuelto en ese fallo constituya un antecedente lógico-jurídico para resolver la nueva acción deducida en un juicio”¹⁴¹.

En este sentido, si se considera la existencia de un supuesto de prejudicialidad para el caso en comento, la declaración de nulidad de la cláusula abusiva y su consiguiente cesación serviría para no volver a discutir estos hechos, por ejemplo, en un procedimiento reparatorio posterior.

CONCLUSIONES

142

1. El interés general es un concepto abstracto y abarcador, que puede ser dotado de contenido si se examina la opinión de los tribunales nacionales y la doctrina (nacional y extranjera). La idea principal que es necesaria rescatar es que protege cuestiones que no le pertenecen a nadie en concreto, sino que son susceptibles de causar algún tipo de afectación a la sociedad en su conjunto, que previamente ha calificado dicha cuestión como relevante. Por eso, se le vincula a la noción de bien común, donde lo que interesa es promover las mejores condiciones posibles para que quienes componen la sociedad puedan desenvolverse y desarrollarse.
2. Es un interés distinto al individual y a aquellos supraindividuales, aunque presenta ciertas relaciones. Por una parte, la satisfacción del interés general es la que permite la realización de los intereses individuales. Por otra, se encuentra por sobre los intereses colectivos y difusos, porque es el de la globalidad y no aquel que comparte un grupo más o menos determinado (colectivo o difuso, respectivamente).
3. En la declaración de cláusulas abusivas hay un interés general comprometido, lo que se advierte al estudiar la ineficacia que se le otorga a este tipo de estipulaciones: la nulidad. Ello se aprecia en el carácter

¹⁴⁰ ROMERO (2015), p. 454.

¹⁴¹ *Op. cit.*, p. 461.

de interés y orden público y los motivos por los cuales se privan de efectos estas cláusulas a través de la nulidad.

4. El efecto general de la acción por el interés general es doble. Primero, la sanción del proveedor a través de la imposición de multas a beneficio fiscal por el incumplimiento a las disposiciones de la Ley n.º 19496. Y segundo, la cesación de la conducta que vulnera los derechos de los consumidores. Además, en el caso de cláusulas abusivas, se debe complementar con la nulidad de las estipulaciones que se califiquen como tal.

Así las cosas, la mejor manera de ordenar las consecuencias de una acción por interés general por cláusulas abusivas es comprender que: se privará de efectos la cláusula, condenará al proveedor al pago de una multa por contravenir la normativa de consumo y decretará el cese de la conducta. Esta es la interpretación que relaciona y se hace cargo de todos los elementos vistos, sobre todo de que se trate de un proceso que se inicia por la vulneración del interés general, dado que, de solo concederse la nulidad, el efecto relativo de los contratos evitaría que se produjeran efectos mayores. Por el contrario, si el tribunal ordena el cese de la conducta el proveedor debería verse obligado a eliminar de sus contratos restantes la estipulación cuestionada. Se trata, en definitiva, de un efecto *erga omnes* encubierto.

143

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ACOSTA, Pablo (2016). “El interés general como principio inspirador de las políticas públicas”. *Revista General de Derecho Administrativo*, n.º 41. Disponible en www.iustel.com/v2/revistas/detalle_revista.asp?id_noticia=417023&d=1 [fecha de consulta: 27 de octubre de 2022].
- AGUIRREZABAL, Maite (2006). “El procedimiento para la defensa de intereses colectivos y difusos de consumidores y usuarios en la Ley 19.496”, en Jorge BARAONA y Osvaldo LAGOS (eds.), *Cuadernos de extensión jurídica: La protección de los derechos de los consumidores en Chile*, n.º 12. Santiago: Universidad de los Andes.
- AGUIRREZABAL, Maite (2010). “El control de la representatividad adecuada de las asociaciones de consumidores en el ejercicio de las acciones colectivas”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. XXIII, n.º 2. Valdivia.
- AGUIRREZABAL, Maite (2019). *Defensa de los consumidores y acceso a la justicia*. 2ª ed. actualizada. Santiago: Legal Publishing.
- AIMONE, Enrique (2013). *Protección de los derechos del consumidor*. Santiago: Legal Publishing.
- ALESSANDRI, Arturo (2010). *La nulidad y la rescisión en el derecho civil chileno*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, tomo I. También disponible en vLex 5813 [fecha de consulta: 31 de octubre de 2022].

- ARÉVALO AYALA, Juan Pablo (2016). “El régimen de ineficacia de las cláusulas abusivas en la ley chilena sobre protección de los derechos de los consumidores”. *Ars Boni et Aequi*, vol. 12, n.º 2. Santiago.
- BAHAMONDES, Claudia y Felipe FERNÁNDEZ (2022). “Control de cláusulas abusivas en contratos inmobiliarios a través de la negativa de inscripción de títulos por el Conservador de Bienes Raíces”, en Karenn DÍAZ y Hans GUTHRIE (eds.). *Estudios de derecho del consumidor*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- BARAONA, Jorge (2014). “La regulación contenida en la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: un marco comparativo”. *Revista Chilena de Derecho*, vol. 41, n.º 2. Santiago.
- BARAONA, Jorge (2018). “El régimen jurídico de la nulidad de las cláusulas abusivas en la Ley N° 19.496”, en Álvaro VIDAL (dir.), *Estudios de derecho de contratos en homenaje a Antonio Manuel Morales Moreno*. Santiago: Legal Publishing.
- BARCIA, Rodrigo (2010). *Lecciones de derecho civil chileno*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, tomo I: del acto jurídico. También disponible en vLex 318853395 [fecha de consulta: 31 de octubre de 2022].
- BARONA, Silvia (1999). “Artículo 12. Acciones de cesación, retractación y declarativa”, en Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (coord.), *Comentarios a la Ley de Condiciones Generales de la Contratación*. Navarra: Aranzadi.
- BARRIENTOS, Francisca (2014). “El fracaso del control judicial de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión”, en Francisca BARRIENTOS (coord.), *Cuadernos de Análisis Jurídico: Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas*. Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales. Colección Derecho Privado, vol. VIII.
- BARRIENTOS, Francisca (2016). *La garantía legal*. Santiago: Legal Publishing.
- BARRIENTOS, Francisca (2019). *Lecciones de derecho del consumidor*. Santiago: Legal Publishing.
- CAMPOS MICIN, Sebastián (2019a). *Control de contenido y régimen de ineficacia de las cláusulas abusivas*. Santiago: Legal Publishing.
- CAMPOS MICIN, Sebastián (2019b). “Hacia una noción más amplia y versátil de objeto ilícito”. *Ars Boni et Aequi*, vol. 15, n.º 2. Santiago.
- CARRASCO, Jaime (2014). “La legitimación activa y extraordinaria del SERNAC para velar por los intereses generales de los consumidores”, en Francisca BARRIENTOS (coord.), *Cuadernos de análisis jurídico: Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas*. Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales. Colección Derecho Privado, vol. VIII.
- CARRASCO, Jaime (2021). “La vigencia de las denuncias por interés general de los consumidores, después de la reforma de la Ley N° 21.081”, en Francisca BARRIENTOS y Lucas DEL VILLAR (dirs.), Ignacio LABRA (coord.) y Ana Sofía PÉREZ-TORIL (ed.), *Interés general, las negociaciones extrajudiciales y juicios colectivos en el Derecho del consumo*. Santiago: Legal Publishing.
- CASARINO, Mario (2005). *Manual de derecho procesal. Derecho procesal civil*. 6ª ed. actualizada. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, tomo III.

- CELEDÓN, Andrés (2021). “Comentarios a las denuncias por el interés general del Sernac”, en Francisca BARRIENTOS y Lucas DEL VILLAR (dirs.), Ignacio LABRA (coord.) y Ana Sofía PÉREZ-TORIL (ed.), *Interés general, las negociaciones extrajudiciales y juicios colectivos en el Derecho del consumo*. Santiago: Legal Publishing.
- CONTARDO, Juan Ignacio (2013). “Comentario de sentencia Sernac con Cencosud”. *Revista de Derecho Público Iberoamericano*, n.º 3. Santiago.
- CORRAL, Hernán (2013). “Notas sobre el caso ‘Sernac con Cencosud’: valor del silencio y prescripción de acción de nulidad de cláusulas abusivas”. *Revista de Derecho, Escuela de postgrado*, n.º 3. Santiago.
- CORRAL, Hernán (2018). *Curso de derecho civil. Parte general*. Santiago: Legal Publishing.
- CORREA, Matías; Álvaro PARRA, Ana Sofía PÉREZ-TORIL, Isabel SOTTA, Luna VALDEBENITO y Kelly VEGA (2021). “Deconstruyendo la noción del ‘interés general de los consumidores’, a partir de una visión cuantitativa de la jurisprudencia de los años 2010-2019”, en Francisca BARRIENTOS y Lucas DEL VILLAR (dirs.), Ignacio LABRA (coord.) y Ana Sofía PÉREZ-TORIL (ed.), *Interés general, las negociaciones extrajudiciales y juicios colectivos en el derecho del consumo*. Santiago: Legal Publishing.
- DE LA MAZA, Iñigo (2012). “Contratos por adhesión y cláusulas abusivas. ¿Por qué el Estado y no solamente el mercado?”, en Francisca BARRIENTOS, Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO, *Consumidores*. Santiago: Legal Publishing.
- DE LA MAZA, Iñigo (2017). “De nuevo sobre el interés general de los consumidores”. Disponible en www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Analisis-Juridico/2017/10/04/De-nuevo-sobre-el-interes-general-de-los-consumidores.aspx [fecha de consulta: 22 de julio de 2022].
- DE LA MAZA, Iñigo y Hugo OJEDA (2017). “El interés general de los consumidores y su tutela en las decisiones de los tribunales superiores de justicia”. *Revista de Derecho*, n.º 242. Concepción.
- DELPIAZZO, Carlos E. (2012). “Bien común, sociedad y Estado”. *Revista de Derecho*, vol. 11, n.º 21. Disponible en <http://revistas.um.edu.uy/index.php/revistaderecho/article/view/623> [fecha de consulta: 27 de octubre de 2022].
- DEPOLO, Radoslav y Fernando FERNÁNDEZ (2013). “Artículo 17 K”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (dirs.), Francisca BARRIENTOS (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Legal Publishing.
- DÍAZ, Ignacio (2022). “El interés general de los consumidores”. *Reviews Legal Industry*, n.º 12. Disponible en www.flipsnack.com/cejchile/legal-industry-chile-vol-12-julio-2022/full-view.html [fecha de consulta: 31 de octubre de 2022].
- DOMÍNGUEZ, Ramón (2008). “Todo el que tenga interés en ello ... (Sobre el art. 1683 del Código Civil chileno y el interés para alegar la nulidad absoluta”, en Fabricio MANTILLA y Carlos PIZARRO (coords.), *Estudios de derecho privado en homenaje al profesor Christian Larroumet*. Santiago: Ediciones de la Fundación Fernando Fueyo Laneri.
- DUCCI, Carlos (1988). *Derecho civil. Parte general*. 3ª ed. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

- ESPINOZA, Alexander y Jhenny RIVAS (2019). “Las funciones administrativas y jurisdiccionales y la protección de los derechos de los consumidores. Análisis de la sentencia del Tribunal Constitucional bajo el Rol N° 4012-17”. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, n.º 53. Valparaíso.
- FERNÁNDEZ, Felipe (2021). “La acción general de cesación en la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores”, en Francisca BARRIENTOS y Lucas DEL VILLAR (dirs.), Ignacio LABRA (coord.) y Ana Sofía PÉREZ-TORIL (ed.), *Interés general, las negociaciones extrajudiciales y juicios colectivos en el Derecho del consumo*. Santiago: Legal Publishing.
- FERNÁNDEZ, Francisco (1993). “La tutela de los intereses difusos”. *Revista Chilena de Derecho*, vol. 20, n.º 2/3. Santiago.
- FERNÁNDEZ, Francisco (1998). “Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones”. *Revista Perspectivas*, vol. 1, n.º 2. Santiago.
- GARCÍA ARAYA, Carlos (2020). “Análisis de la sanción a las cláusulas abusivas en la doctrina y la jurisprudencia: una propuesta desde la nulidad absoluta”. *Revista de Estudios Ius Novum*, vol. 13, n.º 1. Valparaíso.
- GARRIDO GÓMEZ, M^a. Isabel (2014). “La protección del interés general por parte de la administración y del derecho administrativo. (Un estudio desde la teoría jurídica y la filosofía política)”. *Estudios de Deusto*, vol. 62/2, julio-diciembre. Disponible en <https://revista-estudios.revistas.deusto.es/article/view/256/408> [fecha de consulta: 27 de octubre de 2022].
- GONZÁLEZ HERNÁNDEZ, Esther (2019). “Interés general de España”. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, n.º 16. Madrid.
- GUERRERO BECAR, José Luis (2020). “Funciones y atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor: avanzando hacia el origen”. *Revista Justicia & Derecho*, vol. 3, n.º 1. Santiago.
- GUTIÉRREZ DE CABIEDES, Pablo (1999). *La tutela jurisdiccional de los intereses supra-individuales: colectivos y difusos*. Navarra: Aranzadi.
- HERNÁNDEZ, Gabriel y Sebastián CAMPOS (2020). “Abusividad por falta de transparencia, nulidad de cláusulas no incorporadas e improcedencia de responsabilidad infraccional”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 34. Santiago.
- HÜBERN, Ana María (1999). “Derecho de la contratación en la ley de protección al consumidor”, en Hernán CORRAL (ed.), *Cuadernos de extensión: Derecho del consumo y protección al consumidor*, n.º 3. Santiago: Universidad de los Andes.
- HUERTA, Carla (2007). “El concepto de interés público y su función en materia de seguridad nacional”, en Germán CISNEROS, Miguel Alejandro LÓPEZ y Jorge FERNÁNDEZ (coords.), *Seguridad pública. Segundo Congreso Iberoamericano de Derecho Administrativo*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- ISLER, Erika (2014a). “La acción por interés general derivada de la Ley 19.496”. *Actualidad Jurídica*, n.º 30. Santiago.
- ISLER, Erika (2014b). “Artículo 58”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (dirs.), Francisca BARRIENTOS (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores*. Reimpresión de la 1ª ed. Santiago: Legal Publishing.

- ISLER, Erika (2015). “Las normas que dan origen a la responsabilidad civil y a la responsabilidad infraccional en la Ley 19.496”. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, vol. 6, n.º 2. Temuco.
- ISLER, Erika (2019). *Derecho del consumo. Nociones fundamentales*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- ISLER, Erika (2021). “Reflexiones acerca de la seguridad en el consumo y su vinculación con el interés general de los consumidores”, en Francisca BARRIENTOS y Lucas DEL VILLAR (dirs.), Ignacio LABRA (coord.) y Ana Sofía PÉREZ-TORIL (ed.), *Interés general, las negociaciones extrajudiciales y juicios colectivos en el derecho del consumo*. Santiago: Legal Publishing.
- LÓPEZ CALERA, Nicolás (2010). “El interés público: entre la ideología y el Derecho”. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, n.º 44. Granada.
- LÓPEZ PEÑA, Edmer Leandro (2014). “Relatividad de contenido del interés general por su dependencia al principio de Estado social y democrático de derecho (a propósito del libro ‘con miras del Interés General’ de los profesores Arana-Muñoz y Revero Ysern)”. *Ciencia Jurídica*, año 3, n.º 6. Disponible en www.cienciajuridica.ugto.mx/index.php/CJ/article/view/111 [fecha de consulta: 27 de octubre de 2022].
- LÓPEZ SANTA MARÍA, Jorge (2010). *Los contratos. Parte general*. 5ª ed. actualizada por Fabián Elorriaga. Santiago: Legal Publishing.
- LORENZINI, Jaime y Joaquín POLIT (2013). “El régimen de la nulidad y la resolución en el derecho del consumidor chileno”, en Carmen DOMÍNGUEZ, Joel GONZÁLEZ, Marcelo BARRIENTOS y Juan Luis GOLDENBERG (coords.), *Estudios de derecho civil VIII*. Santiago: Legal Publishing.
- MEILÁN GIL, José Luis (2010). “Intereses generales e interés público desde la perspectiva del derecho español”. *A&C - Revista de Direito Administrativo & Constituição*, año 10, n.º 40. Bigorriho, Curitiba.
- MOLINS LÓPEZ-RODÓ, Joaquín M. (1996). “El estado, el interés general y los grupos de interés”. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, n.º 5-6. Disponible en <https://doi.org/10.24965/gapp.vi5-6.77> [fecha de consulta: 27 de octubre de 2022].
- MOMBERG, Rodrigo (2011). “La autonomía de la acción en interés general de los consumidores del artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC) (Corte Suprema)”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. XXIV, n.º 2. Valdivia.
- MOMBERG, Rodrigo (2013a). “De nuevo sobre la autonomía de la acción en interés general de los consumidores del art. 58 letra g) de la ley N° 19.496”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 21. Santiago.
- MOMBERG, Rodrigo (2013b). “El control de las cláusulas abusivas como instrumento de intervención judicial en el contrato”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. XXVI, n.º 1. Valdivia.
- MOMBERG, Rodrigo y María Elisa MORALES (2022). *Procedimientos voluntarios colectivos en el Derecho del consumo chileno*. Valencia: Tirant lo Blanch.

- MORALES, María Elisa (2016). “Algunos mecanismos de control de cláusulas abusivas en el ordenamiento jurídico chileno”. *Revista de Derecho Universidad Católica de la Santísima Concepción*, n.º 32. Concepción.
- MORALES, María Elisa (2018). *Control preventivo de cláusulas abusivas*. Santiago: DER Ediciones.
- MORALES, María Elisa (2019). “Algunas notas sobre la noción de cláusulas abusivas”, en Carlos CÉSPEDES (dir.). *Estudios de derecho privado en memoria del profesor Nelson Vera Moraga*. Santiago: Legal Publishing.
- MORALES, María Elisa y Franco VELOSO (2019). “Cláusulas abusivas en la Ley N.º 19.496. Ley, doctrina y jurisprudencia”, en María Elisa MORALES (dir.), Pamela MENDOZA (coord.), *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*. Santiago: DER Ediciones.
- MORENO, Pablo (2002). *El interés de grupo como interés jurídico tutelado*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- OPAZO, Roberto (2014). “Sernac: Imparcialidad relativa”. *Revista Nuevo Derecho*, n.º 1. También disponible en vLex 645658365 [fecha de consulta: 31 de octubre de 2022].
- ORTELLS RAMOS, Manuel (2005). *Derecho procesal civil*. 6ª ed. Cizur Menor: Thomson Aranzadi.
- PICÓ I JUNOY, Joan (1999). “Artículo 12. Acciones de cesación, retractación y declarativa”, en Ignacio ARROYO y Jorge MIQUEL (coords.), *Comentarios a la ley sobre condiciones generales de la contratación*. Madrid: Editorial Tecnos.
- PIZARRO, Carlos (2007). “El fracaso de un sistema. Análisis empírico y dogmático del control de cláusulas abusivas en contratos por adhesión”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. XX, n.º 2. Valdivia.
- PIZARRO, Carlos (2012). “La eficacia del control de cláusulas abusivas en el derecho chileno”, en Francisca BARRIENTOS, Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO, *Consumidores*. Santiago: Legal Publishing.
- PIZARRO, Carlos (2014). “Artículo 16 A”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (dirs.), Francisca BARRIENTOS (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores*. Reimpresión de la 1ª ed. Santiago: Legal Publishing.
- POBLETE, Orlando (2003). “Las acciones por intereses colectivos y difusos. Algunas consideraciones básicas”. *Revista de Derecho de la Universidad Finis Terrae*, año VII, n.º 7. Santiago.
- REQUEJO RODRÍGUEZ, Paloma (2013). “La resurrección del interés general en el estado autonómico”. *UNED. Revista de Derecho Político*, n.º 87, mayo-agosto. Madrid.
- REY, Alejandro (2008). “El interés general. Argumento para limitar derechos individuales”. *Revista de Derecho*, año VII, n.º 6. Montevideo.
- RODRÍGUEZ-ARANA, Jaime (2012). “El interés general en el derecho administrativo: notas introductorias”. *AÍDA, Ópera prima de Derecho Administrativo*, n.º 11. Revista en el acervo de la Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Autónoma de México. Ciudad de México.

- RODRÍGUEZ-ARANA, Jaime (2019). “El interés general y el derecho administrativo”. *Revista Federal de Derecho*, n.º 4, IJ-DCCXL-719. Disponible en https://ar.lejister.com/articulos.php?Hash=ffa529798b936778a26a0d4599683ba9&hash_t=b8d9dd771f8feeafda1fd b32d21aa14d [fecha de consulta: 27 de octubre de 2022].
- RODRÍGUEZ, Pablo (2015). *Derecho del consumidor*. Santiago: Legal Publishing.
- ROMERO, Alejandro (2002). *La cosa juzgada en el proceso civil chileno*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile. También disponible en vLex Chile 6163 [fecha de consulta: 8 de marzo de 2023].
- ROMERO, Alejandro (2012). *Curso de derecho procesal civil*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, tomo I. También disponible en vLex Chile 6158 [fecha de consulta: 8 de marzo de 2023].
- ROMERO, Alejandro (2014). *Curso de derecho procesal civil. La acción y la protección de los derechos*. 2ª ed. actualizada. Santiago: Legal Publishing, tomo I.
- ROMERO, Alejandro (2015). “La prejudicialidad en el proceso civil”. *Revista Chilena de Derecho*, vol. 42, n.º 2. Santiago.
- ROMERO, Sophía (2021). *Los hechos del proceso civil*. Santiago: Legal Publishing.
- SALAZAR, Arturo (2018). “La nulidad de las cláusulas abusivas en la Ley N° 19.496”. *Revista de Derecho y Consumo*, n.º 1. Disponible en <https://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2018/01/Revista-DyC-Arturo-Salazar.pdf> [fecha de consulta: 22 de noviembre de 2022].
- SÁNCHEZ MORÓN, Miguel (1978). *La participación del ciudadano en la administración pública (con especial referencia al ordenamiento italiano)*. Memoria para optar al grado de doctor. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. También disponible en <https://eprints.ucm.es/id/eprint/54491/1/5328084993.pdf> [fecha de consulta: 27 de octubre de 2022].
- SELMAN, Arturo (2018). “Algunas consideraciones sobre el precario y la naturaleza jurídica del precarista”. *Ius et Praxis*, año 24, n.º 2. Talca.
- TAPIA FERNÁNDEZ, Isabel (2000). *El objeto del proceso. Alegaciones. Sentencia. Cosa Juzgada*. Madrid: La Ley.
- TAPIA, Mauricio (2008). “Orden público de protección en el Derecho chileno”, en Fabricio MANTILLA y Carlos PIZARRO (coords.), *Estudios de derecho privado en homenaje al profesor Christian Larroumet*. Santiago: Ediciones de la Fundación Fernando Fueyo Laneri.
- TAPIA, Mauricio y José Miguel VALDIVIA (2002). *Contrato por adhesión. Ley N° 19.496*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- VÁZQUEZ PÉREZ, Arsul y Liuba GALBÁN RODRÍGUEZ (2020). “Interés general e interpretación contractual en Cuba”. *Revista de Derecho Privado*, n.º 39. Bogotá.

Jurisprudencia citada

- CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA (2013): 6 de diciembre de 2013, rol n.º 131-13, www.pjud.cl

- CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN (2012): 2 de agosto de 2012, rol n.º 203-2012, Westlaw Chile CL/JUR/1617/2012.
- CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2013): 22 de febrero de 2013, rol n.º 100-2013, vLex 488402558.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2012): 8 de noviembre de 2012, rol n.º 2234-2011, vLex 573058030.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013a): 14 de marzo de 2013, rol n.º 399-2012, Westlaw Chile CL/JUR/845/2013.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013b): 16 de abril de 2013, rol n.º 1244-2012, vLex 579545166.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013c): 16 de abril de 2013, rol n.º 1245-2012, vLex 579545194.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013d): 25 de junio de 2013, rol n.º 1389-2012, Westlaw Chile CL/JUR/1394/2013.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013e): 14 de agosto de 2013, rol n.º 290-2013, vLex 456019514.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013f): 14 de agosto de 2013, rol n.º 291-2013, vLex 456019554.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013g): 19 de agosto de 2013, rol n.º 180-2013, vLex 581392090.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013h): 19 de agosto de 2013, rol n.º 181-2013, vLex 581392098.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013i): 20 de agosto de 2013, rol n.º 67-2013, Westlaw Chile CL/JUR/1863/2013.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013j): 02 de octubre de 2013, rol n.º 626-2013, vLex 586480246.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013k): 22 de octubre de 2013, rol n.º 1252-2013, Westlaw Chile CL/JUR/2342/2013.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2013l): 14 de noviembre de 2013, rol n.º 1322-2013, vLex 572935386.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2014a): 3 de abril de 2014, rol n.º 1867-2013, vLex 567302486.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2014b): 3 de junio de 2014, rol n.º 8281-2013, www.pjud.cl
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015a): 5 de enero de 2015, rol n.º 1403-2014, vLex 591290870.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015b): 30 de enero de 2015, rol n.º 1523-2014, Westlaw Chile CL/JUR/520/2015.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2015c): 11 de mayo de 2015, rol n.º 1693-2015, vLex 569847082.

- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2018): 1 de agosto de 2018, rol n.º 1672-2017, vLex 736901453.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2019): 22 de noviembre de 2019, rol n.º 2007-2018, Westlaw Chile CL/JUR/6663/2019.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2020): 21 de febrero de 2020, rol n.º 8-2019, Westlaw Chile CL/JUR/12770/2020.
- CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2012a): 30 de julio de 2012, rol n.º 92-2012, vLex 395476190.
- CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2012b): 2 de octubre de 2012, rol n.º 118-2012, vLex 403150278.
- CORTE DE APELACIONES DE VALDIVIA (2016): 22 de julio de 2016, rol n.º 85-2016, www.pjud.cl
- CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS (2022): 24 de noviembre de 2022, www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_481_esp.pdf [fecha de consulta: 13 de marzo de 2023].
- CORTE SUPREMA (2011): 25 de agosto de 2012, rol n.º 4941-2011, Westlaw Chile CL/JUR/ 6841/2011.
- CORTE SUPREMA (2018): 29 de noviembre de 2018, rol n.º 100759-2016, www.pjud.cl
- CORTE SUPREMA (2019): 15 de abril de 2019, rol n.º 5363-2018, vLex Chile 77895 9125.
- 8.º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO (2015): 6 de enero de 2015, rol n.º C-5711-2013, www.pjud.cl
- TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VIÑA DEL MAR (2013): 30 de agosto de 2013, rol n.º 8502-2012, Registro SERNAC, https://aplicaciones.sernac.cl/files/071120141415387957_SANTO%20TOMAS%208502.PDF [fecha de consulta: 25 de julio de 2022].
- 23.º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO (2013): 3 de septiembre de 2013, rol n.º C-14872-2008, www.pjud.cl

Otros

- Historia de la ley* n.º 19955. Primer trámite Constitucional: Cámara de Diputados. Mensaje. 8 de septiembre de 2001. Disponible en www.bcn.cl/historiadela-ley/nc/historia-de-la-ley/5671/ [fecha de consulta: 31 de octubre de 2022].
- KENNEDY, John F. (1962). Extractos de un mensaje al Congreso que protege el interés del consumidor en productos de consumo. Disponible en www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKWHA/1962/JFKWHA-080-003/JFKWHA-080-003 [fecha de consulta: 13 de marzo de 2023].
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2014). *Diccionario de la lengua española*. 23ª ed. Disponible en <https://dle.rae.es> [fecha de consulta: 22 de noviembre de 2022].

- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2017). *Diccionario panhispánico del español jurídico*. Disponible en <https://dpej.rae.es> [fecha de consulta: 22 de noviembre de 2022].
- SERNAC (2019). Aprueba circular interpretativa sobre el interés general de los consumidores y su ejercicio en sede judicial. Resolución exenta n.º 00932, 22 de noviembre de 2019.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

art.	artículo
arts.	artículos
CC	<i>Código Civil</i>
Cfr.	confróntese
coord.	coordinador <i>a veces</i> coordinadora
coords.	coordinadores
D.F.	Distrito Federal
dir.	directora <i>a veces</i> director
dirs.	directores
ed.	edición, editor o editora
eds.	editores
etc.	etcétera
https	Hyper Text Transfer Protocol Secure
<i>Ibid.</i>	<i>Ibidem</i> (allí en ese mismo lugar)
LPDC	Ley n.º 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
n.º	número
<i>op. cit.</i>	<i>opus citatum</i>
ORCID	Open Researcher and Contributor (Identificador Abierto de Investigador y Colaborador)
p.	página
pp.	páginas
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
s/p	sin páginas
ss.	siguientes
vol.	volumen
www	World Wide Web