

## DERECHO PROCESAL CIVIL

*Aguirrezabal-Grünstein, Maite A.\**

ALGUNAS PRECISIONES EN TORNO A LA DEFENSA  
DE LOS INTERESES GENERALES  
Y DIFUSOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS  
SOME PRECISIONS REGARDING  
THE DEFENSE OF THE GENERAL AND DIFFUSED INTERESTS  
OF CONSUMERS AND USERS

### RESUMEN

En el presente trabajo se analiza la sentencia pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 2 de octubre de 2019, en la causa rol n.º 2086-2018, caratulada “Servicio Nacional del Consumidor con Banco de Chile”, referida a la determinación de la competencia para conocer de las acciones interpuestas para velar por los intereses generales de los consumidores, a su diferencia con los intereses supraindividuales y sus mecanismos de protección.

PALABRAS CLAVE: interés; competencia; cesación

### ABSTRACT

This paper analyzes the ruling handed down by the Court of Appeals of Santiago on October 2, 2019, in case role No. 2086-2018, entitled “National Consumer Service with Banco de Chile”, referring to the determination of jurisdiction to hear actions brought to ensure the general interests of consumers,

---

\* Profesora investigadora, Facultad de Derecho, Universidad de los Andes, Las Condes, Región Metropolitana, Chile. Dirección postal: avenida Monseñor Álvaro del Portillo n.º 12455, Región Metropolitana, Las Condes, Chile. Correo electrónico: maguirrezabal@uandes.cl

El presente trabajo se hace en el marco del proyecto FONDECYT número 1230702, titulado “La inadecuación del sistema previsto para la reparación de intereses supraindividuales en la ley 19.496. Análisis crítico y propuestas para una efectiva tutela procesal”, del que la autora es investigadora responsable.

as distinguished from supra-individual interests and their protection mechanisms.

KEYWORDS: interest; jurisdiction; cessation

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo analizamos la sentencia pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 2 de octubre de 2019, en la causa rol n.º 2086-2018, caratulada “Servicio Nacional del Consumidor con Banco de Chile”, referida a la determinación de la competencia para conocer de las acciones en defensa de los intereses generales de los consumidores, sus diferencias con los intereses supraindividuales y sus mecanismos de protección.

La sentencia revoca la decisión del juez del Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes que declaró su incompetencia para conocer de una acción por el interés general, al confundir dicha categoría con la de los intereses difusos.

El fallo resulta de gran importancia, puesto que la Corte refiere a temas relevantes como las diferencias entre el interés general y el interés supraindividual, el derecho al juez natural y la racionalización de los mecanismos de protección en atención a la naturaleza del interés cuya tutela se solicita.

## I. HECHOS RELEVANTES QUE MOTIVAN EL FALLO

El SERNAC deduce recurso de apelación en contra de lo resuelto por el juez del Primer Juzgado de Policía Local en los autos rol n.º 16.307-2018, en cuanto este último resolvió la incompetencia absoluta del tribunal, en consideración a que la acción interpuesta en este proceso corresponde a una de “aquellas conocidas como de interés difuso” y que, por ende, carece de competencia a la luz de lo establecido en la letra b) del artículo 2 bis de la Ley n.º 19496, por corresponderle el conocimiento y resolución de ella a la justicia ordinaria. Se cuestiona por la demandada la naturaleza de la acción intentada y que se trate de una representativa del interés general. Más bien el proceso se encontraría ante la solicitud de tutela de una acción por interés difuso.

El asunto que debe resolverse es si el SERNAC se encuentra habilitado procesalmente para denunciar en representación de los consumidores, una infracción a la ley conforme con su artículo 58, letra g), o si se trata de las acciones contempladas en el artículo 50 y siguientes de la Ley n.º 19496, cuya competencia corresponde a los juzgados civiles.

## II. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

Para obtener una noción de interés supraindividual y de interés general debe partirse del concepto general de interés y de interés jurídico<sup>1</sup>, analizando qué es lo que se añade a esta noción general para que el interés pueda ser calificado como perteneciente a una determinada categoría.

### 1. Criterios de distinción

El punto de partida para encontrar la solución al problema de la justiciabilidad de los intereses supraindividuales y del interés general, con los correspondientes problemas que conllevan en lo que respecta a la legitimación para su defensa, es tener en cuenta que no se trata de intereses cuya individualización no sea posible, sino que, por su naturaleza particular, el ordenamiento les reconoce preeminencia si son considerados de manera global, lo que no quiere decir tampoco que individualmente carezcan de relevancia jurídica.

El problema no consistirá en determinar si el interés existe o no, según pertenezca o no a un determinado sujeto o a un grupo de sujetos determinados, sino en ver quién es el portador legítimo de un interés que, aunque pertenezca a muchos, goza de autonomía y es considerado globalmente por el ordenamiento jurídico<sup>2</sup>.

La doctrina<sup>3</sup> ha elaborado varios criterios para definir cuándo nos encontramos ante intereses de naturaleza supraindividual, según cuál es elemento destacado y pudiendo así distinguir, en general, entre un criterio subjetivo, uno objetivo y uno normativo.

<sup>1</sup> COUTURE (1993), p. 344, define el interés como una “aspiración legítima, de orden pecuniario o moral que representa para una persona la existencia de una situación jurídica o la realización de una determinada conducta”. No todos los intereses individuales o colectivos son susceptibles de considerarse jurídicamente relevantes. Solamente aquellos que el legislador selecciona como susceptibles de protección jurídica adquieren consagración constitucional o legal. La doctrina destaca algunos aspectos que deben tenerse en cuenta para considerar a un interés como jurídicamente relevante, considerando, también, que la tarea de reconocimiento de estos intereses responde a un estudio sociológico e histórico de los mismos. Se ha señalado que las normas entrañan una ordenación de los intereses dignos de considerar para su protección jurídica, y en función de lo anterior, la tarea del legislador consiste en armonizar los intereses en conflicto. Una vez producida a través de un proceso político la determinación de qué interés debe ser satisfecho con prioridad a los otros, el interés así recogido será un interés jurídico, que, en definitiva, viene a ser la satisfacción particular de una necesidad reconocida con carácter general por la norma. Por lo mismo, GUTIÉRREZ DE CABIEDES (1998), p. 46, ha definido el interés jurídico como aquel “que ha sido considerado por la norma como jurídicamente relevante y al que ésta brinda su protección (interés jurídicamente protegido), por considerar que se adentra en el orbe de lo jurídico y es digno de tutela jurídica”.

<sup>2</sup> Cfr. CORDÓN (1997), p. 60.

<sup>3</sup> El concepto todavía es incierto y equívoco y se presta a bastantes confusiones. Para VIGORITI (1979), p. 55 y ss., delimitar qué se entiende por interés supraindividual implica hacer una puntualización no solo terminológica, sino, también, sustancial, para preparar el terreno y las condiciones del acceso a la justicia de tales intereses.

El criterio objetivo parte de la calificación del bien como idóneo para ser objeto del interés supraindividual. La existencia de un interés de este tipo viene dada por la aptitud de este bien para ser disfrutado por un grupo de sujetos, mientras que su carácter difuso no solo vendría dado por la referencia a un conjunto indeterminado de sujetos, sino, también, por la naturaleza del bien y el tipo de régimen jurídico a que esté sometido.

El posicionamiento doctrinal mayoritario se inclina por el criterio subjetivo, puesto que, incluso, cuando se habla de “interés supraindividual” se remarca el elemento plural y colectivo del elemento subjetivo. Se destaca que son colectivos, puesto que nadie es su titular, pero, al mismo tiempo, todos los miembros de un grupo o de una categoría determinada lo son<sup>4</sup>.

Un tercer criterio es el normativo, que se concreta en determinar si el ordenamiento reconoce un interés como jurídicamente relevante.

## *2. Delimitación del concepto de intereses generales de los consumidores*

En lo que respecta al interés general de los consumidores, se caracteriza por pertenecer a la sociedad toda, lo que lo desmarca de los grupos o categorías que distinguen a los intereses colectivos o difusos resultando en este sentido más amplio que las categorías supraindividuales ya reseñadas.

Su determinación, como se verá, impactará luego en aspectos tan relevantes como la competencia de los tribunales para conocer de la acción que busca tutelar esta categoría de intereses y en la legitimación para su defensa.

Como lo explica Rodrigo Momberg:

“puede decirse que, en relación con la LPC, el concepto de interés general de los consumidores es diverso del de interés colectivo o difuso, ya que estos últimos siempre implican en su sustrato la existencia de intereses individuales, sólo que acumulados para efectos de coherencia y economía procesal, de manera de evitar fallos divergentes y lograr una decisión uniforme en el caso particular. En cambio, la determinación del interés general de los consumidores se basa en un criterio cualitativo, cual es la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos para el caso de violación de sus derechos esenciales. A este argumento puede agregarse que el objeto principal de las acciones de interés colectivo o difuso es la indemnización de los perjuicios sufridos por los consumidores afectados 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 del proveedor, que con su conducta ha

---

<sup>4</sup> Un ejemplo clásico en este sentido es la definición de GIANNINI (1976), p. 23, cuando afirma que los intereses colectivos son aquellos que, en el ordenamiento positivo, se identifican a través de un criterio puramente subjetivo, que es el de su portador: son tales los intereses que tiene como portador (o centro de referencia) un ente exponencial de un grupo no ocasional.

infringido normas de la LPC que afectan el mencionado interés general de los consumidores. Se trata, en este último caso, 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 efectos de tipo civil. Por último, no parece razonable el forzar al SERNAC, cuando ejerce exclusivamente la acción infraccional, a recurrir al complejo procedimiento establecido para las acciones de interés colectivo o difuso”<sup>5</sup>.

Agrega Erika Isler:

“la calificación del interés general no dice relación con la cantidad de consumidores afectados (criterio cuantitativo), sino que con el bien jurídico protegido (criterio cualitativo). De esta manera, no se identifica con el interés supraindividual, señalando la doctrina las siguientes diferencias: desde el punto de vista de su extensión, el interés supraindividual es más reducido que el general; desde el punto de vista subjetivo, el interés supraindividual tiene un origen personal o individual –aunque refleje una posición compartida por un grupo de sujetos–, en tanto que el interés general tiene una trascendencia para la comunidad social –lo que justifica la intervención del Estado–; el objeto principal de las acciones supraindividuales es la indemnización de perjuicios o la declaración de nulidad de una cláusula abusiva, en tanto que la acción por interés general busca la sanción del proveedor”<sup>6</sup>.

Nuestra jurisprudencia ha desarrollado una línea conceptual para determinar cuándo nos encontramos ante esta categoría de intereses, pero no siempre ha sido sencillo para nuestros tribunales acceder a una distinción clara que permita determinar el procedimiento adecuado para su defensa.

Se ha señalado, por ejemplo, que el interés general corresponde:

“al interés público, al interés de la sociedad toda, es decir, se promueve en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos, formando parte de lo que en doctrina se conoce como acciones de clases”<sup>7</sup>.

En el mismo sentido, una sentencia de la Corte de Apelaciones de Temuco del 30 de julio de 2012, considera que el interés general obedece a:

---

<sup>5</sup> MOMBERG (2011), p. 244.

<sup>6</sup> ISLER (2014), p. 551.

<sup>7</sup> Servicio Nacional del Consumidor SERNAC con ABC Inversiones Limitada (2008). En el mismo sentido, S.V.L. con Inversiones y Tarjetas S.A. (2012), Servicio Nacional del Consumidor con RIP CURL S.A. (2012).

“un concepto más amplio que el de interés colectivo o difuso que menciona el art. 50 de la ley 19.496, toda vez que por ‘interés general’ se entiende el interés de la sociedad política, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común, establecido además como fin del Estado, y de sus órganos en el art.1 de la Constitución Política del Estado, y que aquí se particulariza en un aspecto del mismo como es ‘los consumidores’ en sentido genérico y no como un grupo específico de los mismos”<sup>8</sup>.

En términos semejantes se pronuncia la Corte de Apelaciones de Santiago en sentencia de 27 de julio de 2016, en que se refiere al “interés de toda la sociedad en su conjunto” y añade: “intereses generales de los consumidores puede ser entendido como sinónimo de interés público o bien común”<sup>9</sup>.

### III. AUTONOMÍA Y COMPETENCIA EN LAS ACCIONES POR EL INTERÉS GENERAL DE LOS CONSUMIDORES

#### *1. La autonomía de la acción para la protección del interés general de los consumidores*

276

Cabe plantearse si la acción contenida en el artículo 58 de la LPC, que permite al SERNAC hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores constituye una acción autónoma y distinta de las acciones previstas en el artículo 50 de la ley, es decir, una cuarta forma de tutela de los consumidores.

La pregunta plantea, por supuesto, un problema en la determinación de la competencia absoluta, dependiendo de si se sujeta a las normas generales de competencia, correspondiendo su conocimiento a los juzgados de policía local o, bien, se les aplica el régimen especial contemplado para los intereses supraindividuales, en cuyo caso la competencia para su conocimiento corresponde a los juzgados civiles.

Nuestra jurisprudencia se ha pronunciado en ambos sentidos. Algunas sentencias, como el fallo en comentario, hace una distinción entre el interés individual y la pluralidad de intereses, abarcando en esta segunda categoría cualquier acción que se promueva en defensa de una pluralidad de consumidores.

En este sentido, se ha señalado:

“toda acción promovida en defensa de un interés colectivo o difuso, es decir, con pluralidad de consumidores determinados o indeterminados,

<sup>8</sup> S.V.L. con Inversiones y Tarjetas S.A. (2012).

<sup>9</sup> Véase en este sentido, Comercial ECCSA S.A. con Servicio Nacional del Consumidor (2014); Servicio Nacional del Consumidor con Banco Santander Chile (2014).

incluyendo por cierto aquellos a que se refiere Sernac cuando invoca los ‘intereses generales de los consumidores’, los que hace equivalentes a los que componen ‘la sociedad toda’, debe necesariamente tramitarse de acuerdo con el procedimiento y en el Tribunal que resulta competente, esto es, en la justicia ordinaria conforme se especifica en el Título IV de la Ley N° 19.496”<sup>10</sup>.

La Corte Suprema también se ha pronunciado en este sentido, cuando en voto de prevención, ha señalado:

“la denuncia infraccional formulada en autos por el SERNAC [...] necesariamente ha de ajustarse a algunas de las acciones que previene la Ley N° 19.496, las cuales, de acuerdo con su artículo 50 inciso 3°, pueden formularse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. [...] En consecuencia, no existe en la legislación una cuarta categoría de acciones, como las de interés general que propone el Servicio Nacional del Consumidor, pues si bien el artículo 58 letra g) inciso 2° de la Ley N° 19.496 dispone que la facultad de dicho servicio de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, la misma norma indica expresamente que ello debe hacerse según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”<sup>11</sup>.

Una segunda postura reconoce la autonomía de esta acción. En este sentido, considera Gonzalo Cortez:

“la atribución de legitimación al Sernac encierra una confusión conceptual básica, porque se mezclan aquí los componentes que permiten distinguir entre los intereses colectivos y difusos, por un lado, y los intereses públicos por otro. En efecto, no son la misma cosa el interés supraindividual –en su vertiente colectiva y difusa– y el interés público”<sup>12</sup>.

Esta es la postura seguida por el SERNAC en el caso que se comenta, al sostener que el Juzgado de Policía Local sí era competente para conocer de la acción.

---

<sup>10</sup> Servicio Nacional del Consumidor con CMR Promotora Falabella (2012). La Corte de Apelaciones ha revocado mayoritariamente estas decisiones.

<sup>11</sup> Servicio Nacional del Consumidor con Instituto Profesional AIEP S.A. (2011). Coincidimos con ISLER (2014), p. 553 y ss., en su crítica a esta postura de nuestros tribunales, ya que implicaría la imposibilidad en el ejercicio de acciones por parte del SERNAC ante los jueces de policía local.

<sup>12</sup> CORTEZ (2004), p. 99.

La Corte de Apelaciones también coincide con esta posición, declarando que a este organismo:

“le asiste como función esencial la de velar por la protección de los ‘intereses generales de los consumidores’ y, en 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 –en un sentido restringido– significaría que en la práctica este organismo carecería de las herramientas necesarias para cumplir de debida forma con la función que la ley le ha entregado, no habiendo sido ésta la intención que el legislador tuvo en cuenta al establecer una legislación protectora y cautelar de los derechos de los consumidores”<sup>13</sup>

y que de esta manera:

“el interés general únicamente avala intereses públicos, que en el caso del artículo 58 letra g) se expresa en el ejercicio de la actividad de policía administrativa que cabe al SERNAC, entendida ésta como el medio por el cual se manifiesta el poder público de la administración de una forma coercitiva, a través del Estado, limitando los derechos y libertades en beneficio del bienestar general o bien común a través de la amenaza y de la coacción, esto es, de la sanción administrativa”<sup>14</sup>,

por lo que el SERNAC sí estaría legalmente habilitado para denunciar o hacerse parte en causas en las que se invoque el interés general.

## *2. Sobre la competencia para la defensa del interés general de los consumidores*

De esta manera, creemos que cuando el SERNAC acciona en defensa del interés general, la competencia para conocer de esta gestión corresponde a los jueces de policía local.

Las reglas de competencia ya descritas han sido ratificada por nuestra jurisprudencia, cuando ha señalado, por ejemplo, que:

“la regla general en materia de competencia es que los Jueces de Policía Local conocen de todas las acciones que emanan de la Ley n.º 19.496, mientras que la normativa excepcional, diseñada para las acciones de interés colectivo y difuso, es que se sometan dichas materias al conocimiento de los tribunales ordinarios”<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> Considerando 6.º de la sentencia que se comenta.

<sup>14</sup> Considerando 10.º del fallo que se comenta.

<sup>15</sup> Criterio contenido en Servicio Nacional del Consumidor con Bata Chile S.A. (2016).

A la misma conclusión arriba Rodrigo Momberg cuando señala:

“una visión sistemática y más acorde con el espíritu de la ley en cuanto normativa protectora de los consumidores, hace aconsejable que en aquellos casos en que el SERNAC ejerza exclusivamente la acción infraccional en interés general de los consumidores del artículo 58 letra g), se apliquen las reglas generales de procedimiento y competencia absoluta de la LPC, y no la normativa excepcional diseñada para las acciones de interés colectivo y difuso”<sup>16</sup>.

De esta forma, y como ya hemos señalado y se ratifica en el fallo que comentamos, también nuestros tribunales superiores, en reiteradas ocasiones, han establecido que cuando se encuentra comprometido el interés general de los consumidores, el juez competente para conocer del asunto controvertido es el juez de policía local y no el juez civil, marcando con ello la diferencia entre esta clase de interés y el interés supraindividual.

Coincidiendo con este criterio, la Corte de Apelaciones de Santiago<sup>17</sup> ha señalado:

“de acuerdo a la letra g) del artículo 58 de la ley en comento (Ley N° 19.496), el Servicio Nacional del Consumidor tiene potestad legal para accionar judicialmente acerca de los incumplimientos que afecten a los consumidores fundado en el interés general de éstos, acción que le corresponde conocer y fallar a los Juzgados de Policía Local determinadamente, conforme a la regla general de competencia contemplada en el inciso primero del artículo 50; en tanto, no se está en el caso de excepción en que la ley le entregue competencia en razón de la materia a los tribunales de letras en lo civil y, además, porque la citada ley no constriñe a los Juzgados de Policía Local solamente a conocer el ejercicio de la acción judicial relativa a los intereses individuales de los particulares”<sup>18</sup>.

<sup>16</sup> MOMBERG (2011), p. 244.

<sup>17</sup> Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S.A (2013).

<sup>18</sup> Considerando 3.º de Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S.A. (2013). El criterio se ha sostenido en diversos fallos en que el SERNAC aparece como denunciante de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, y actuando en el interés general de los consumidores y usuarios. Véase en este sentido, Servicio Nacional del Consumidor con CMR Promotora Falabella (2012); Servicio Nacional del Consumidor con Aerovías del Continente Americano (2018); Servicio Nacional del Consumidor con Banco Estado (2016); Servicio Nacional del Consumidor con Farmacias Cruz Verde (2016) y Servicio Nacional del Consumidor con Hipermarcados Tottus S.A (2013). En sentido contrario, Servicio Nacional del Consumidor con T4F (2017), en que la Corte Suprema, rechazando un recurso de queja, sostuvo en su resolución: “no existe en la legislación una cuarta categoría de acciones, como las de interés general que propone el Servicio Nacional del Consumidor, pues si bien el artículo 58 letra g) inciso 2º de la Ley N° 19.496 dispone que la facultad de dicho Servicio de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de

En lo que respecta a las diferencias conceptuales entre ambas clases de intereses, agrega este tribunal, en sentencia de fecha 27 de julio de 2016:

“cuando el artículo 58 de la Ley 19.496 emplea la expresión ‘intereses generales de los consumidores’ debe entenderse que dicha expresión de derechos es más amplia que aquella que se refiere a ‘interés colectivo o difuso’ que menciona el artículo 50 de la misma ley, entendiendo lo primero como el interés de toda la sociedad en su conjunto, y no de un grupo de interesados o afectados, estén estos determinados, determinables o indeterminados como sería en el caso de los intereses colectivos o difusos. Así intereses generales de los consumidores pueden ser entendido 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”<sup>19</sup>.

Siguiendo la misma orientación, la Corte de Apelaciones de Valdivia, en el considerando tercero de la sentencia pronunciada en la causa rol n.º 260-2016, con fecha siete de octubre de 2016, ha declarado:

“el concepto de interés general de los consumidores es diverso del de interés colectivo o difuso, ya que en estos últimos subyace siempre la existencia de intereses individuales, sólo que acumulados para efectos de coherencia y economía procesal, a fin de evitar fallos divergentes y lograr una decisión uniforme en un caso particular. Por su parte, el interés general de los consumidores se funda en la protección de estos, en cuanto grupo abstracto de sujetos, para el caso de violación de sus derechos esenciales”.

El fallo que en el presente trabajo comentamos, agrega en el considerando noveno:

---

hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, la misma norma indica expresamente que ello debe hacerse ‘según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales’”, para luego considerar que “la conducta infraccional en su entidad puede trascender...” dada ‘la susceptibilidad de que en el futuro esta conducta pueda afectar a otros consumidores, por lo que concurre en la especie el interés general de los consumidores, mismo que importa la afectación del interés de la sociedad toda [...]’ y concluye anulando de oficio la sentencia y entregándole la competencia al juzgado civil ordinario. Creemos que nuestra Corte comete un error al confundir o identificar categorías de intereses que son completamente distintas, y creemos que las acciones que se ejerzan en virtud de lo establecido por el artículo 58 letra g) son efectivamente de competencia del Juzgado de Policía Local.

<sup>19</sup> Servicio Nacional del Consumidor con Supermercados Hiper Líder (2016). En este mismo sentido, la sentencia dictada en Servicio Nacional del Consumidor con T4F (2017), que diferencia entre interés general e intereses supraindividuales para la fijación de la competencia judicial y Servicio Nacional del Consumidor con Caja de Compensación Los Andes (2018). En sentido contrario, Servicio Nacional del Consumidor con Instituto Profesional AIEP (2011).

“el objeto principal de las acciones de interés colectivo o difuso es la indemnización de los perjuicios sufridos por los consumidores afectados o la declaración de nulidad de cláusulas abusivas”<sup>20</sup>

y que, en cambio, en la acción en interés general, cuyo único legitimado activo es el SERNAC, el objeto es la sanción del proveedor que con su conducta ha infringido normas de la Ley n.º 19496, que afectan el mencionado interés general de los consumidores.

En sentido contrario se ha manifestado la Corte Suprema en algunos pronunciamientos, como en el caso de la sentencia dictada en los autos rol n.º 4941 de 2011<sup>21</sup>, donde señaló que no existe una acción especial en defensa del interés general de los consumidores, por lo que el artículo 58 debe reconducirse necesariamente al artículo 50 de la ley, asimilándola a las acciones para la defensa de intereses supraindividuales.

De ahí, entonces, que confiera competencia para conocer de esta facultad a los tribunales civiles ordinarios.

Creemos que este criterio resulta inadecuado, no siendo posible asimilar ambas categorías, ya que como hemos venido señalando, el interés general y el interés supraindividual son conceptualmente distintos.

Se diferencian, también, porque las acciones para la defensa de intereses colectivos y difusos tienen una eminente naturaleza reparatoria, mientras que la acción en defensa del interés general posee como principal finalidad sancionar la conducta del proveedor, que con su conducta ha infringido normas protectoras de los consumidores.

#### IV. LA ACCIÓN DE CESACIÓN COMO MECANISMO DE TUTELA DEL INTERÉS GENERAL DE LOS CONSUMIDORES Y SU POSIBLE EXTENSIÓN A LA TUTELA DE INTERESES DIFUSOS

##### *1. Finalidad del ejercicio de la acción para la defensa de los intereses generales de los consumidores*

Últimamente se ha discutido en el ámbito doctrinal y jurisprudencial, si el ejercicio de una acción para la defensa del interés general por parte del SERNAC tiene una finalidad meramente sancionatoria de la conducta infraccional, o si puede extenderse la tutela a la cesación de dicha conducta.

En este sentido, y siguiendo a Felipe Fernández<sup>22</sup>, se han planteado tres posiciones:

<sup>20</sup> Considerando 9º del fallo que se comenta. En este mismo sentido, Servicio Nacional del Consumidor con Bata Chile S.A (2016). Ambos pronunciamientos consideran que el interés general es un concepto cualitativo y no cuantitativo.

<sup>21</sup> Servicio Nacional del Consumidor con Instituto Profesional AIEP (2011).

<sup>22</sup> FERNÁNDEZ (2023), p. 133 y ss.

– La primera:

“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”<sup>23</sup>.

– Una segunda posición, considera que la finalidad de este tipo de procedimientos se limita a la declaración de la infracción y a imponer una sanción para el proveedor. En este sentido se pronuncia el fallo en comentario, cuando distingue entre el objeto principal de las acciones de interés colectivo o difuso y las de interés general, señalando que en las primeras se persigue la indemnización de los perjuicios sufridos por los consumidores afectados mientras que la segunda persigue la sanción administrativa como manifestación del *ius puniendi* estatal sin avalar derechos subjetivos<sup>24</sup>.

– A ello se agrega ahora una tercera posición, que postula que además de la sanción, el ejercicio de la acción debe buscar la cesación de la conducta infraccional. En este sentido se ha pronunciado Jaime Carrasco, para quien es:

“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”<sup>25</sup>.

En opinión de Felipe Fernández:

“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”<sup>26</sup>,

ya que:

“la referencia a la sanción no constituye una limitación a la interpretación que se propone. Sobre todo, porque, en realidad, esta palabra debería en-

<sup>23</sup> FERNÁNDEZ (2023), p. 134.

<sup>24</sup> Considerandos 9.º y 10.º de la sentencia que se comenta.

<sup>25</sup> CARRASCO (2021), p. 16. En el mismo sentido se ha pronunciado el Servicio Nacional del Consumidor (2019) en circular interpretativa sobre el interés general de los consumidores y su ejercicio en sede judicial.

<sup>26</sup> FERNÁNDEZ (2023), p. 136.

tenderse 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<sup>27</sup>.

*2. La acción de cesación como mecanismo de tutela de los intereses difusos y una propuesta de separación de procedimientos que atiende a la naturaleza del interés supraindividual o individual homogéneo*

Como ya señalamos, los intereses difusos se caracterizan por su grado de indeterminación y por la falta de vinculación entre la titularidad y el interés, que se imputa a sujetos indeterminados. Se trata de intereses no asignables a titulares particulares o determinados, pues lo relevante es que se asigna a una comunidad que participa de este interés. La falta de titularidad individual y la indivisibilidad de su objeto caracterizan, también, su indisponibilidad y su inapropiabilidad.

Los intereses difusos, en atención a estas características, no son susceptibles de reparación pecuniaria en la forma como se regula en la LPC, que exige para su procedencia la determinación de los consumidores susceptibles de ser indemnizados.

Así lo ha considerado el mismo SERNAC, que a través de una circular interpretativa<sup>28</sup>, reconoce expresamente la imposibilidad de indemnizar intereses difusos, al señalar que el artículo 53 B solo contempla las indemnizaciones de tipo dinerario.

De lo anterior colige:

“la norma en comento refiere a la reparación en dinero del interés colectivo y/o individual homogéneo, en el marco de un avenimiento, conciliación o transacción y siempre que dicha reparación consista en la entrega de dinero, pero no señala reglas sobre la reparación no dineraria, ni tampoco en qué situación quedan los consumidores indeterminados o indeterminables, es decir, no se refiere a la compensación del interés difuso”.

Cabe, por lo tanto, plantearse la posibilidad de separar la tutela de intereses supraindividuales y de intereses individuales homogéneos en procedimientos colectivos distintos, que persigan una tutela diferenciada atendiendo a la naturaleza del interés que se protege.

La propuesta no es novedosa si se examina la legislación extranjera. En Brasil, la Ley n.º 7345, que consagra la acción civil pública, reguló por primera vez el procedimiento colectivo y estableció un régimen especial de protec-

<sup>27</sup> FERNÁNDEZ (2023), p. 138.

<sup>28</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (2020).

ción para los intereses colectivos y difusos, dejando fuera la tutela de los intereses individuales homogéneos.

En el año 1990 se promulgó el *Código del Consumidor*, que define y contempla la protección de esta tercera categoría de intereses, en un formato similar a las *class action for damages* estadounidenses.

La regulación conlleva distintas formas de tutela y distintas soluciones.

Para el caso de los intereses colectivos y difusos se han previsto posibilidades de tutelas no pecuniarias, tales como: el cumplimiento de obligaciones de hacer y no hacer, el cese de la actividad lesiva o la posibilidad de decretar medidas cautelares que impidan la propagación del daño. Para el evento de que se condene al pago de indemnizaciones por el daño causado, estas no van a reparar individualmente a los afectados, sino que al Fondo Estatal de Defensa de Intereses Difusos, que tiene por principal finalidad la reparación de los bienes colectivos afectados.

En lo que respecta a los intereses individuales homogéneos, sí se ha previsto una acción colectiva que permite perseguir la responsabilidad por los daños sufridos individualmente por los afectados por el hecho lesivo. La sentencia que se dicte en este tipo de procedimientos declara la responsabilidad del infractor y ordena la reparación de los daños, procedimiento que concluirá en la liquidación y ejecución de la sentencia.

Los efectos que produzca la sentencia colectiva en uno y otro supuesto también difieren según la naturaleza del interés que se tutela.

En este sentido, los efectos que producirá la sentencia que se dicte en un procedimiento para la tutela de intereses supraindividuales, produce efectos *erga omnes*, mientras que, si se trata de una sentencia que se pronuncia sobre la tutela de intereses individuales homogéneos, producirá lo que la doctrina ha denominado como efecto *secundum eventum litis*, en virtud del cual los alcances de la cosa juzgada quedarán sujetos al resultado del litigio<sup>29</sup>.

La solución antes reseñada tampoco es ajena en nuestro ordenamiento, pues esta distinción ya se encuentra recogida en materia de protección del ambiente.

Teniendo en consideración el tipo de interés cuya tutela se solicita en el procedimiento por daño ambiental, la sentencia que se pronuncie también presenta características particulares.

Sin perjuicio de cumplir con los requisitos formales que establece el artículo 25 de la Ley n.º 20600<sup>30</sup> en concordancia con lo dispuesto por los artículos 170 y 160 del *Código de Procedimiento Civil*<sup>31</sup>, el objetivo principal es resolver si existe o no un daño que deba ser reparado, y no tiene relación con indemniza-

---

<sup>29</sup> Sobre la extensión de los efectos de la sentencia que se dicta en el procedimiento colectivo, AGUIRREZABAL (2010), pp. 99-124.

<sup>30</sup> Que crea los Tribunales Ambientales.

<sup>31</sup> Además de los requisitos exigidos por el auto acordado de nuestra Corte Suprema de 30 de septiembre de 1920.

ciones de tipo patrimonial, sino que apunta a la restauración del ambiente como un derecho supraindividual de naturaleza indivisible.

Por ello es que si se acoge la demanda, la sentencia deberá declarar que se ha producido dicho daño, por culpa o dolo del demandado, y ordenar su reparación material, conforme lo dispone el artículo 53 de la Ley n.º 19300 y según lo que define el artículo 2.º letra s) de la misma ley, cuando señala:

“la acción de reponer el medio ambiente o uno o más de sus componentes a una calidad similar a la que tenían con anterioridad al daño causado o, en caso de no ser ello posible, restablecer sus propiedades básicas”,

dejando un amplio margen de libertad al sentenciador para adoptar todas las medidas conducentes para obtener dicha restauración, lo que normalmente se traduce en la fijación de un plan de reparación<sup>32</sup> y la adopción de medidas cautelares<sup>33</sup>.

En este sentido, Jorge Tisné señala que el daño es un concepto trascendente en el ordenamiento ambiental de nuestro país, agregando:

“el hecho que el daño deba ser calificable de significativo constituye una exigencia mayor para su acreditación. El medio ambiente será objeto de protección cuando la entidad del daño sea considerada de importancia o relevancia”<sup>34</sup>.

En concordancia con lo señalado, el artículo 17 de la LTA dispone que el objeto de la acción es obtener la reparación del ambiente dañado, reservándose la indemnización de perjuicios para otro tipo de procedimientos.

Este mismo autor opina:

“una vez que en la primera fase sean satisfechos los intereses comprometidos mediante la obtención de una declaración judicial del daño ambiental y la condena a su reparación, la indivisibilidad de los intereses supraindividuales ya no se presenta como un hecho relevante, siendo en una se-

<sup>32</sup> Que se encuentra regulado en el artículo 43 de la LOSMA y por el DS n.º 30, sobre programas de Cumplimiento, Autodenuncia y Planes de Reparación.

<sup>33</sup> Aunque se ha discutido últimamente por nuestra jurisprudencia si la sentencia definitiva es la oportunidad procesal correcta para decretar estas medidas. Véase, en este sentido, sentencia dictada por la Corte Suprema en la causa rol n.º 15.247-2018, proveniente del 2.º Tribunal Ambiental, en que se rechazan los recursos de casación en la forma y en el fondo con voto disidente de la ministra Sandoval, que considera que el fallo infringe lo dispuesto por el artículo 24 de la Ley n.º 20600, porque: “una correcta interpretación de la citada norma debe considerar la naturaleza y finalidades de la potestad cautelar, a fin de determinar si ésta puede ser ejercida también en la sentencia definitiva”, agregando: “en este orden de ideas, tal como ha resuelto esta Corte en otras oportunidades, es efectivo que las medidas cautelares pueden solicitarse en cualquier estado de juicio y son accesorias a éste, pero no pueden mantenerse más allá del término de la causa en que se decretaron (CS rol 3790-1997)”.

<sup>34</sup> TISNÉ (2014), pp. 326-327.

gunda fase, que la individualidad de los afectados se torna significativa para solicitar las correspondientes indemnizaciones producto del daño ambiental en el Juzgado Civil competente”<sup>35</sup>.

Pero la Ley n.º 20600, a diferencia de la LPC, no contiene norma especial sobre los efectos de la sentencia condenatoria.

En su artículo 25, regula el contenido, disponiendo:

“la sentencia de los Tribunales Ambientales se dictará con arreglo a lo establecido en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, debiendo, además, en su caso, enunciar los fundamentos técnico-ambientales con arreglo a los cuales se pronuncia”.

El artículo 26 del mismo texto legal se preocupa del sistema recursivo, pero nada se dice sobre los efectos de la sentencia, por lo que habría que entender que ella solamente produce efectos respecto de quienes hayan sido parte en el proceso.

Considera Jorge Tisné que la opción adoptada por el legislador:

“supone que cada persona que pretenda una indemnización y que no haya participado como parte o tercero coadyuvante en un juicio ambiental debe iniciar uno a través de una demanda o medida prejudicial, solicitando nuevamente la declaración del daño y su reparación. Esto puede generar multiplicidad de juicios, sentencias contradictorias y llevar incluso a absurdos”<sup>36</sup>.

Esta solución resulta contradictoria con la naturaleza del interés que se protege en este procedimiento y con la solución adoptada ya en otras legislaciones especiales, y que consagra el efecto *erga omnes* de la sentencia<sup>37</sup> sin perjuicio de las discusiones dogmáticas y legislativas comparadas en este punto<sup>38</sup>.

## CONCLUSIONES

- 1) Es posible reconocer cuatro categorías de intereses tutelados por la Ley n.º 19496, distinguiéndose la tutela de: derechos individuales, derechos colectivos, derechos difusos y los intereses generales de consumidores y usuarios, categorización que atiende a aspectos de carácter cualitativo y no cuantitativo.

<sup>35</sup> TISNÉ (2014), p. 348.

<sup>36</sup> *Op. cit.*, p. 347.

<sup>37</sup> Ley n.º 19496 (1997), artículo 54.

<sup>38</sup> AGUIRREZABAL (2010), pp. 102-105.

- 2) Concordamos con el pronunciamiento de la Corte de Apelaciones que comentamos, ya que, para determinar la competencia para el conocimiento de acciones de interés general, debe recurrirse a la regla general contenida en el artículo 50 A de la Ley n.º 19496, donde el procedimiento aplicable a la tutela de intereses colectivos o difusos constituye una excepción, cuya procedencia debe interpretarse de manera restrictiva, tal como da cuenta su considerando quinto.
- 3) Sin perjuicio de lo anterior, y a propósito de los planteamientos efectuados para la defensa del interés general, cabe preguntarse si la Ley n.º 19496 tutela adecuadamente la reparación de los intereses difusos o si estos por su naturaleza requieren de una solución diversa a la meramente reparatoria.
- 4) Se plantea, por lo tanto, la extensión de la protección a mecanismos no pecuniarios y la separación de procedimientos, que signifiquen tutelas y protecciones diferenciadas.

## BIBLIOGRAFÍA CITADA

- AGUIRREZABAL GRÜNSTEIN, Maite (2010). “La extensión de los efectos de la sentencia dictada en procesos promovidos para la defensa de los intereses colectivos y difusos de consumidores y usuarios: régimen en la ley chilena de protección del consumidor”. *Ius et Praxis*, vol. 16, n.º 1. Talca.
- CARRASCO POBLETE, 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.
- CORDÓN MORENO, Faustino (1997). “De nuevo sobre la legitimación”. *Revista de Derecho Procesal*, n.º 1. Madrid.
- CORTEZ MATCOVICH, Gonzalo (2004). *El nuevo procedimiento regulado en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*. Santiago: Editorial LexisNexis.
- COUTURE, Eduardo (1993). *Vocabulario jurídico: con especial referencia al derecho procesal positivo vigente uruguayo*. Buenos Aires: Depalma.
- GIANNINI, Massimo (1976). “La tutela degli interessi collettivi nei procedimenti amministrativi”, in Emenuale AMODIO *et al.* *Le azioni a tutela degli interessi collettivi. Atti del convegno di studio (Pavia 11-12 giugno 1974)*. Padova: CEDAM, vol. 17.
- GUTIÉRREZ DE CABIEDES, Pablo (1998). *La tutela jurisdiccional de los intereses colectivos y difusos*. Pamplona: Aranzadi.
- FERNÁNDEZ ORTEGA, Felipe (2023). “El interés comprometido en la declaración de cláusulas abusivas como justificante de la acción por el interés general”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 40. Santiago.
- ISLER SOTO, Erika (2014). “La acción por interés general derivada de la ley 19.496. *Actualidad Jurídica*, n.º 30. Santiago.

- MOMBERG URIBE, 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”. *Revista de Derecho*, vol. xxiv, n.º 2. Santiago.
- TISNÉ NIEMANN, Jorge (2014). “Los intereses comprometidos en el daño ambiental: comentario al nuevo procedimiento por daño ambiental de la ley N° 20.600”. *Revista de Derecho (Coquimbo)*, vol. 21, n.º 1. Coquimbo.
- VIGORITI, Vincenzo (1979). *Interessi collettivi e processo. La legittimazione ad gire*. Milano: Dott. A. Giuffrè Editore.

### *Jurisprudencia citada*

- Servicio Nacional del Consumidor SERNAC con ABC Inversiones Limitada (2008): Corte de Apelaciones de Concepción, 1 de abril de 2008, rol n.º 2054-2005, Id. CL/JUR/ 5632/2008 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Servicio Nacional del Consumidor con Instituto Profesional AIEP (2011): Corte Suprema, 25 de agosto de 2011, rol n.º 4941-2011, Id. vLex: VLEX-436294234 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- S.V.L. con Inversiones y Tarjetas S.A. (2012): Corte de Apelaciones de Temuco, 30 de julio de 2012, rol n.º 92-2012, Id. CL/JUR/1531/2012 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Servicio Nacional del Consumidor con CMR Promotora Falabella (2012): Corte de Apelaciones de Santiago, 13 de octubre de 2012, rol n.º 176-2012. Id. CL/JUR/ 2185/2013 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Servicio Nacional del Consumidor con RIP CURL S.A. (2012): Corte de Apelaciones de Temuco, 2 de octubre de 2012, rol n.º 118-2012, Id. Vlex 403150278 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S.A. (2013): Corte de Apelaciones de Santiago, 25 de marzo de 2013, rol n.º 916-2012, Id. vLex: VLEX-631982545 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Servicio Nacional del Consumidor con Hipermercados Tottus S.A. (2013): Corte de Apelaciones de San Miguel, 29 de enero de 2013, rol n.º 1135-2012, Id. vLex: VLEX-643806685 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Comercial ECCSA S.A. con Servicio Nacional del Consumidor (2014): Corte de Apelaciones de San Miguel, 21 de marzo de 2014, rol n.º 122-2014, Id. CL/JUR/491/2014 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Servicio Nacional del Consumidor con Banco Santander Chile (2014): Corte de Apelaciones de Santiago, 29 de octubre de 2014, rol n.º 967-2014, Id. Vlex 5823 29050 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Servicio Nacional del Consumidor con Banco Estado (2016): Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de agosto de 2016, rol n.º 545-2016. Disponible en Poder Judicial [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].

- Servicio Nacional del Consumidor con Bata Chile S.A. (2016): Corte de Apelaciones de Valdivia, 7 de octubre de 2016, rol n.º 260-2016, Id. vLex: VLEX-655099985 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Servicio Nacional del Consumidor con Farmacias Cruz Verde (2016): Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de diciembre de 2016, rol n.º 1294-2016. Disponible en Poder Judicial [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Servicio Nacional del Consumidor con Supermercados Hiper Líder (2016): Corte de Apelaciones de Santiago, 27 de julio de 2016, rol n.º 476/2016, Id. vLex: VLEX-646927377 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Servicio Nacional del Consumidor con T4F (2017): Corte Suprema, 23 de enero de 2017, rol n.º 68769-2016, Id. vLex: VLEX-661443169 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Servicio Nacional del Consumidor con Aerovías del Continente Americano (2018): Corte de Apelaciones de Santiago, 28 de agosto de 2018, rol n.º 1672-2017. Disponible en Poder Judicial [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].
- Servicio Nacional del Consumidor con Caja de Compensación Los Andes (2018): Corte de Apelaciones de Rancagua, 26 de noviembre de 2018, rol n.º 18-2018, Id. vLex: VLEX-748367449 [fecha de consulta: 10 de abril de 2024].

#### *Normas citadas*

- Ley n.º 19496, establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 7 de marzo de 1997.
- Ley n.º 20600, que crea los Tribunales Ambientales. *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 28 de junio de 2012.

#### *Otros*

- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (2019). Aprueba resolución exenta n.º 00932, de 22 de noviembre de 2019, sobre el interés general de los consumidores y su ejercicio en sede judicial.
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (2020). Aprueba resolución exenta n.º 759, de 6 de noviembre de 2020, que establece los criterios y mecanismos de indemnización o reparación a través de la doctrina “cy-pres” cuando se afectan los intereses difusos de los consumidores.

#### SIGLAS Y ABREVIATURAS

AIEP	Academia de Idiomas y Estudios Profesionales
<i>al. alii</i>	
Cencosud	Centros Comerciales Sudamericanos

Cfr.	confróntese
CMR	Crédito Multi-Rotativo
coord.	coordinador
CS	Corte Suprema
dirs.	directores
DS	decreto supremo
ed.	editor
FONDECYT	Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico
https	Hypertext Transfer Protocol Secure
LOSMA	Ley Orgánica de la Superintendencia del Medio Ambiente
LPC	Ley n.º 19496, establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores
LTA	Ley n.º 20600, que crea los Tribunales Ambientales
No.	<i>number</i>
n.º a veces Nº	número
<i>op. cit.</i>	<i>opere citato</i>
p.	página
pp.	páginas
S.A.	sociedad anónima
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
ss.	siguientes
vol.	volumen