

DERECHO DEL CONSUMO

Francisca Barrientos Camus

Profesora de Derecho Civil

Universidad Diego Portales

¿POR QUÉ EL CONSUMIDOR DEBE SER EL DESTINATARIO FINAL DE LOS BIENES Y SERVICIOS DE MANUFACTURACIÓN MASIVA?

COMENTARIO DE SENTENCIA, AUTOMOTORA BILBAO CON MUÑOZ PEÑAILILLO BERNARDA TERESA¹, CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, 28 DE MARZO DE 2013, ROL: 434-2012, CL/JUR/692/2013; 64597.

Este comentario de sentencia tiene por objetivo examinar la importancia de la expresión “destinatario final” que contempla el art. 1 N° 1 de la LPDC. Esta norma prescribe que son consumidores (o usuarios) las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como “destinatarios finales”, bienes o servicios.

En nuestro medio nacional Rony Jara², siguiendo a Alberto Bercovitz-Rodríguez Cano³, señala que la expre-

sión ‘destinatario final’ es sinónimo de ‘consumidor final’. Esto es, aquella persona que adquiere los bienes o servicios para utilizarlos o consumirlos él mismo; y que, en consecuencia, esos bienes o servicios quedan detenidos dentro de su ámbito personal, familiar o doméstico, sin que vuelvan al mercado. Entonces, la noción de destinatario final se relaciona con uso o disfrute del bien para uso privado. Tal como se ha señalado, para fines personales, familiares o domésticos, lo que excluye la posibilidad de que vuelvan a circular en el mercado.

Por esta razón, los consumidores no pueden ser considerados, para efectos de la LPDC, como proveedores. El proveedor revende el bien (o lo transforma) que adquirirá el consumidor. Los consumidores se distinguen de los proveedores (vendedores), que son aquellas personas que, por definición, expenden los bienes, no los consumen. El vendedor está inserto en el ámbito de la venta de los productos, como un agente en el mercado, mientras que el comprador es su destinatario. En sede de consumo, se trata de términos excluyentes entre sí.

Tomando en consideración lo expuesto, conviene describir los hechos de este fallo. Como da cuenta la sen-

¹ Se ha decidido seguir la individualización de las partes propuesta por la base de datos West, al tratarse de un recurso de apelación interpuesto por el proveedor contra el supuesto consumidor.

² JARA AMIGO (1999), p. 54.

³ BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (1987), p. 123.

tencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, la denunciante y demandante inició un procedimiento por tutela de interés individual, en virtud del cual solicitó una multa a beneficio fiscal y una indemnización de perjuicios derivada de la infracción fundada en el art. 3 letra e) de la ley, que contempla el derecho irrenunciable a una indemnización de los daños patrimoniales y morales, por las molestias ocasionadas producto del desperfecto que sufrió el camión que le compró al denunciado y demandado.

Al parecer, se trataba de la compra de un vehículo para transporte de carga que se vendió como nuevo (cero kilometro), en circunstancias que era usado (cons. séptimo y noveno). Como en el primer escrito la actora expresó que había comprado el bien (camión) para transporte, el demandado interpuso la excepción de incompetencia, que se resolvió junto con la sentencia de primera instancia; la que, por su parte, acogió la denuncia y demanda. Así, se interpuso un recurso de apelación fundado en las mismas consideraciones.

Se dedujo la excepción de incompetencia porque si la consumidora no reunía tal calidad, no podía acogerse a las disposiciones protectoras de la ley. Dicho de otra forma, la actora no era la destinataria final del bien que adquiriría, conforme a los términos del art. 1 N°1 de la LPDC. En el primer libelo, la actora señaló expresamente que la compra estaba destinada al desarrollo de una actividad económica, de prestación de servicios por la cual cobraría un precio o tarifa. Por lo que quedaría excluida de la ley. Pese a lo anterior, la Corte (y el juez de Policía Local) entendieron:

“...no obstante su calidad de comerciante, en estos antecedentes ha actuado como consumidor, toda vez que el bien adquirido, ha tenido como ‘*destino final*’ su patrimonio, sin que la circunstancia de que lo haya adquirido para prestar servicios a terceros ajenos a la relación jurídica, la transforme en proveedor, desde que ‘*la utilización del bien constituye un acto jurídico distinto a la compra del mismo y el desarrollo de una actividad diversa*’, motivo por el cual la excepción de incompetencia debe ser desestimada” (énfasis agregado, cons. quinto).

Aquí conviene detenerse un poco más y examinar esta motivación, que se complementa con otras que desarrolla el tribunal para arribar a un resultado favorable a las pretensiones de la demandante. Y lo primero que hay que señalar es que para calificar como consumidora, conforme a la definición de nuestra ley, sería necesario estudiar la finalidad de la adquisición. En efecto, tener la calidad de destinataria final (destino final) supone que no sería posible escindir la utilización de su adquisición, como lo pretende el tribunal.

Por este motivo, no comparto la consideración de la Corte, que sólo examina el acto sin importar para qué lo adquirió. En sus palabras:

“...la utilización del bien constituye un acto jurídico distinto a la compra del mismo y el desarrollo de una actividad diversa...” (cons. quinto).

Esto lleva a pensar que, más bien, se trataría de un amparo derivado de la justicia material concreta al caso particular, más que una correcta aplicación de la relación de consumo que exige la ley.

Una vez más, si el destinatario final es quien “consume” para fines domésticos, familiares o personales, ¿puede calificarse como consumidora la persona que compra un camión para prestar servicios de transporte?, ¿es destinataria final de ese producto?

Además del fallo que en estas líneas comento, se conoce otro caso que discurre sobre la misma problemática. Se trata de Eheremberg con Multitienda Hites S.A.⁴, en que el Juzgado de Policía Local se declaró incompetente para conocer la denuncia y demanda que el actor fundaba en la “negativa injustificada” de venderle catorce cajas con sesenta unidades de balones de fútbol a precio de oferta de \$1.990 cada uno. El tribunal estimó que el actor no tenía la calidad de consumidor final, al pretender la compra de ochocientos cuarenta balones de fútbol para uso personal. Y al parecer esta decisión parece adecuada, pues cuesta justificar tal compra para fines domésticos, privados o familiares. Por este motivo, el juez lo tuvo por comerciante⁵ y no como consumidor.

De vuelta al fallo, la Corte de Santiago sostuvo, además:

“La calidad de consumidor o proveedor debe examinarse en relación con el acto jurídico de que se trate, en este caso, la compra de un camión. Adquisición que sin lugar a dudas tenía como destinatario final el patrimonio de la propia denunciada, por lo que resulta perfectamente lícito ejercer los derechos que como consumidor le corresponden. El hecho de que el vehículo le sirva para transportar bienes que estén relacionados con su giro efectivo, en caso alguno lo transforma en proveedora, toda vez que ella no se dedica al arriendo de camiones, ni a otra actividad que tenga relación directa con la adquisición del vehículo” (cons. quinto).

Con estas motivaciones, se volvería a reafirmar la división de los actos “de consumo” en la adquisición de la cosa y su utilización. Y de este modo, estaría separando *de facto* la destinación final (adquisición del camión) con la utilización de la cosa (transporte de bienes), sin que la ley lo exija⁶. Y, para fundar sus argumentaciones, sólo sería calificada como una proveedora cuando la actividad que realiza tenga una relación “directa” con la adquisición. Este argumento, llevado al extremo,

⁴ Eheremberg con Multitienda Hites S.A. (2007).

⁵ En todo caso, hay que señalar que tal decisión parece discutible, por la habitualidad que requiere el ejercicio del comercio. De forma que habría que considerarlo como un comerciante ocasional, pero sujeto a los actos de comercio (art. 8º del *Código de Comercio*).

⁶ Un argumento similar, pero que se utilizó para amparar a los potenciales clientes consumidores se detectó hace un tiempo cuando se justificaba la inclusión de la acción indemnizatoria bajo la LPDC, en los supuestos de robo o hurto de automóviles en los estacionamientos gratuitos de supermercados o *malls*. En estos casos, se ampliaba la noción de “acto de consumo” al decir que el estacionamiento formaba parte integrante del supermercado o mal.

serviría para amparar la inclusión de las acciones de consumo interpuestas por cualquier clase de empresas que adquieren cosas (o servicios) masivos para transformarlos o, bien, que no tengan relación directa con su giro principal, que a mi juicio, no satisface la aplicación de estas reglas tuitivas en favor del más débil. Por ejemplo, cuando una empresa de venta al detalle compra escritorios con desperfectos estaría facultada para ejercer los derechos de la garantía legal o derecho de opción⁷.

En definitiva, y para concluir este comentario, hay que señalar que si una persona compra un camión para transporte debería tenerse por proveedora y no por consumidora, salvo que se trate de una empresa de menor tamaño. Esto no quiere decir que se excluya de todas las acciones que el ordenamiento jurídico provee, si no que únicamente de la LPDC, pues esta normativa tutela los intereses de aquellos que requieren ciertos amparos especiales, como los destinatarios finales de bienes y servicios de consumo.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Alberto (1987a). “Ámbito de aplicación y derechos de los consumidores en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Alberto BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO y Rodri-

go BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO [ed.]. *Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores*. Madrid: Editorial Tecnos.

JARA AMIGO, Rony. (1999). “Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones”, en [ed.] Hernán CORRAL TALCIANI (ed.). *Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras. Cuadernos de Extensión Jurídica*. Santiago, N° 3.

MOMBERG URIBE, Rodrigo. (2012). “La transformación de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en la norma común del derecho de contratos chileno”, en Fabián ELORRIAGA (coord.). *Estudios de Derecho Civil VII*. Santiago: Editorial Thomson Reuters Abeledo Perrot.

Jurisprudencia citada

Eheremberg con Multitienda Hites S.A. (2007): Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago, rol N° 12.806-2006, Santiago: 23 de noviembre de 2007.

EL RECURSO DE PROTECCIÓN, ¿ES LA VÍA IDONÉA PARA CONDENAR LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS EXCESIVAS POR GESTIONES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL?

COMENTARIO DE SENTENCIA, VALERIA VALLEJOS REYES CON CORPORACIÓN DEL SENDERO, CORTE SUPREMA, 1 DE OCTUBRE DE 2013, ROL N° 4767-2013

Este comentario tiene por objetivo examinar si el recurso de protección

⁷ Hoy este problema se encuentra zanjado por la dictación de la ley N° 20.416 de 2011 que incluye a ciertas empresas de menor tamaño como consumidoras. Se trata, entonces, de una ficción y la regla general que esta clase de personas no podrían actuar al amparo de la LPDC. En este sentido, comparto las afirmaciones de MOMBERG URIBE (2012), pp. 377-391.

es el mecanismo adecuado para ordenar el cese de las llamadas telefónicas excesivas por gestiones de cobranza, y con ello proteger el interés del deudor moroso. Esto, porque la regulación contenida en el art. 37 y siguientes de la LPDC es problemática.

Y como se advierte, se examinará un recurso de protección fundado en la vulneración del art. 1 N° 1 de la Constitución Política.

Los hechos de esta sentencia son fáciles de relatar. La recurrente invocó la existencia de un acto ilegal fundado en la afectación de su integridad síquica:

“...al ser perturbada constantemente mediante llamados telefónicos que le hace la empresa ‘Corporación del Sendero’, cobrándole una deuda por la sepultura de su marido fallecido en un accidente laboral...” (cons. tercero)⁸.

Tal como da cuenta el fallo comentado, se realizaron llamadas telefónicas

⁸ Más explícita es la descripción de los hechos que relata la Corte de Apelaciones de Concepción, al sostener: “...que según la demandante, la recurrida Parque del Sendero, ha vulnerado su derecho a la integridad síquica al ser perturbada gravemente con llamados telefónicos por parte del personal que allí labora, cobrándole cuotas del precio de adquisición de una fracción de ese parque, en circunstancias que ésta habría sido comprada por la que fue empleadora de su marido fallecido, V&T Ingeniería y Construcción Ltda., agregando que dichas llamadas se han tornado en amenazantes al haberle expresado que ‘sería formalizada ante los tribunales del crimen’. Que lo indicado ha alterado su tranquilidad a tal extremo, que ha debido asistirse por psicólogos para tratarse una fuerte depresión” (cons. tercero).

entre los meses de septiembre de 2011 a abril de 2013. Es decir, se efectuaron al menos seis llamadas telefónicas de cobranza extrajudicial en ocho meses. Por la naturaleza especial y cautelar del procedimiento sólo se ventilaron disposiciones constitucionales, no las normas de la LPDC.

Ya se ha anunciado que esta materia es objeto de regulación legal. En efecto, el art. 37 de la ley, que recoge una serie de deberes precontractuales de información, hace referencia a los gastos generados e intereses moratorios permitidos, las modalidades y procedimiento, junto con los horarios que puede realizarse dichas gestiones de cobranza extrajudicial⁹. Respecto de las llamadas telefónicas, la ley expresa, que estas actuaciones no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos

⁹ En concreto, el inciso 2° del literal f) de esta disposición contiene un límite de cobro determinado, a saber: en obligaciones de hasta 10 UF, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 UF, 6%, y por la parte que exceda de 50 UF, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán una vez transcurridos los primeros quince días de atraso. Asimismo, se deberá informar las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial, si la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre Protección de los Datos de Carácter Personal. Se agrega que se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

judiciales¹⁰, comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad, y con especial atención para este comentario, se prohíben las visitas o “llamados telefónicos” a la morada del deudor durante días y horas inhábiles y, en general,

“conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor”¹¹.

Entonces, por la regulación contenida en la LPDC, las llamadas telefónicas excesivas que afecten la privacidad del hogar o la convivencia normal de la familia o el trabajo del consumidor son materias propias de ley, que por el impacto que provocan en las personas afectadas podrían ser incluso constitutivas de un delito de amenazas¹². De este modo, se advierte la tensión que se presenta al invocar un recurso de protección fundado en los mismos hechos, cuestión que será

¹⁰ Por ejemplo, en SERNAC con Comercial R.S.A. (empresa de cobranza de la tienda Hites), (2006), se da cuenta el envío de un documento cobranza por parte de la denunciada, idéntico a un modelo de escrito de demanda ejecutiva supuestamente interpuesto ante el 2º Juzgado en lo Civil, dirigido en contra de Claudio Reyes Lobos, aunque sin firma, y con timbre de tamaño grande que indica la palabra “urgente” y que en la parte final conmina a la parte deudora a presentarse en las oficina de cobranzas extrajudiciales.

¹¹ En López Angulo con Turismo Cabot Ltda.(2011), la empresa de turismo denunciada comunica a la institución donde trabaja el deudor, a saber Gendarmería de Chile, la morosidad adeudada, circunstancia que afectó su situación laboral al ser sancionado de demérito.

¹² Cfr. arts. 296 y 297 del *Código Penal*.

analizada más adelante, a partir del fenómeno de la constitucionalización del Derecho Privado.

En sede de consumo es frecuente encontrar sentencias que contemplen llamadas telefónicas excesivas por gestiones de cobro extrajudiciales¹³. Así, por ejemplo, en SERNAC con Cobrallex¹⁴, se sancionó a esta empresa de cobranza porque se demostró el testimonio del consumidor afectado que expresaba:

“me llamaban incansablemente a mi casa advirtiéndome de una deuda de \$1.000.000.- que tenía hasta las 18:00 para pagar y si no lo hacía me embargarían”.

Desde otra perspectiva se ha condenado a una proveedora de servicios, Entel¹⁵, que contrató a una empresa de cobranza por las:

“innumerables llamadas realizadas entre las 12:00 PM y las 4:00 AM”,

lo cual fue calificado como una alteración e inoportuna convivencia normal de las personas, transgrediendo la LPDC. En estos casos, sólo se accionó por la vía legal, solicitando una multa a beneficio fiscal y una indemnización de

¹³ La tesis de seminario de investigación realizada por la alumna Catalina Galdames de la Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales denominada *Una mirada crítica a las cobranzas extrajudiciales a la luz de la Ley 19.496. Análisis de su regulación y sentencias judiciales* ha desarrollado este tema. Este trabajo se encuentra en prensa para ser publicado en la página web www.derechoyconsumo.udp.cl

¹⁴ SERNAC con Cobrallex (2009).

¹⁵ Ibaceta con Entel, (2009).

perjuicios a favor del consumidor (deudor moroso). Con ello, se lograría el cese de la conducta de forma indirecta, aun cuando no se pida de forma expresa al tribunal. En cambio, en el caso comentado sólo se pidió (y se otorgó) este remedio por la naturaleza del procedimiento.

Para avanzar, hay que señalar que la CS calificó como “un ejercicio abusivo esta facultad” –los seis llamados telefónicos– (cons. séptimo), pues la supuesta deuda y su morosidad pueden ser ejecutadas bajo el procedimiento que la ley contempla para estos casos. Así, si el objetivo de estas llamadas era poner en noticias a la deudora de su morosidad, a criterio del Máximo Tribunal, esto se lograría tan sólo con una comunicación, y luego la ejecución del crédito. De este modo, se entiende la calificación de “desproporcionado e intimidatorio” (cons. séptimo) que implica la arbitrariedad que afecta la integridad síquica de la recurrente.

Que la CS haya calificado como “abusiva” esta facultad configura para algunos¹⁶ una teoría unitaria del abuso del derecho e, incluso, para observar, una vez más, una concreción particular del fenómeno de la constitucionalización del Derecho Privado. En mi concepto, la aplicación de la teoría el abuso del derecho serviría de forma complementaria, para justificar la aplicación de las normas legales y no las constitucionales por vía directa. De modo que actuaría como un límite a su ejercicio inspirado por las disposiciones constitucionales relacionadas.

¹⁶ Véase comentario de sentencia del *Boletín de derecho constitucional y administrativo*, N° 21-2013.

Respecto al abuso del derecho sólo se dirá que la LPDC permite efectuar una serie de llamadas de telefónicas. Nada dice respecto de la cantidad de llamados, por lo que corresponde a la judicatura de Policía Local y Cortes de Apelaciones pronunciarse sobre el particular¹⁷. Incluso, podría cuestionarse la amplitud de la norma, pues permite hacer múltiples gestiones de cobranza extrajudicial¹⁸, de lunes a sábado desde las 8:00 hasta las 20:00 horas, la única restricción serían los días feriados y festivos. Por estos motivos, me parece que la doctrina del abuso del derecho se aplicaría a estas disposiciones legales, que por su redacción no podrían amparar el ejercicio absoluto del derecho del proveedor a efectuar gestiones de cobranza extrajudicial. Por consiguiente, una forma de justificar un límite a su ejercicio estaría dado por el resguardo constitucional a la integridad síquica de los consumidores deudores¹⁹. Otra fórmula estaría dada por la misma finalidad de la normas

¹⁷ Por su parte, de las sentencias examinadas sería posible advertir que se sancionan las llamadas de telefónicas que se efectúan “incansablemente”, al parecer varias veces el mismo día o, incluso, las “innumerables” llamadas efectuadas en horas inhábiles.

¹⁸ En el tráfico se conocen métodos de cobranza prejudicial o preventiva a través de SMS, correo electrónico u otras formas de comunicación, que no han sido cuestionadas por los tribunales.

¹⁹ Con esto, no se pretende excluir el cobro judicial del crédito. Lo mismo consideró la CS al sostener: “si el objetivo de estas llamadas era poner en noticias a la deudora de su morosidad, esto se lograría tan sólo con una comunicación”. Incluso, si se dice que el motivo de estas llamadas era lograr el pago de la obligación o prevenir una cobranza judicial también podría cuestionarse su cantidad.

que regulan esta materia²⁰, que dicho sea paso, se encuentran precisamente en las que protegen los derechos del consumidor.

Por otra parte, y éste es el punto central del comentario, si se toma en consideración el fenómeno de constitucionalización del Derecho Privado en nuestro medio nacional, sería posible sostener junto a Ramón Domínguez²¹, que desde ahora en adelante, a la luz de este fallo, habrá que interpretar la normativa de crédito al consumidor tomando en consideración el resguardo a la integridad síquica de las personas. Así las cosas, no debería llamar la atención que se comente un recurso de protección en la sección de Derecho de Consumo de esta revista, toda vez que lesión al art.1 N° 1 de la Constitución Política, se concretaría con la regulación de las “gestiones de cobranza extrajudicial”²² contenidas en el título III § 3° denominado: “Del crédito al consumidor”, que ha sido una de las materias más reformadas de la LPDC²³. También

podría compatibilizarse con el derecho a la privacidad (art. 19 N° 4 de la Constitución), pues estas normas se relacionan con ley N° 19.628, sobre Protección de los Datos de Carácter Personal.

Sin perjuicio de lo anterior, fuerza reconocer que la sentencia comentada vas más allá, al reconocer una “aplicación directa de la Constitución”²⁴, a través de la acción de protección, por llamadas telefónicas excesivas de cobranza extrajudicial, lo que ha permitido constatar que se emplearía este método de solución de controversias entre particulares, en vez de las acciones de la LPDC. Es de esperar, que esta solución no deje en desuso el art. 37 y siguientes de la ley²⁵,

LPDC, aun cuando su regulación se superpone (*v.gr.* seguros anejos al crédito). Un análisis de las reformas y su regulación infraccional puede verse en, BARRIENTOS CAMUS (2011); un análisis exégetico de esta norma, puede consultarse en ESCALONA VASQUEZ (2013), pp. 809-830.

²⁴ Terminología acuñada por CORRAL (2004), pp. 47-63

²⁵ No me pronunciaré sobre una eventual vulneración a los principios procesales fundamentales, descritos por DOMÍNGUEZ (2006), *passim*. Con todo, hay que señalar que la Corte de Apelaciones de Concepción desestimó el recurso por falta de prueba, ya que la recurrente acompañó un certificado que daba fe de su tratamiento psicológico. En sus considerandos señaló: “3.- Que, para probar sus asertos, la recurrente sólo acompañó el documento de fojas 7, consistente en Carnet de Salud Mental a su nombre, del Centro de Salud Pinares de Chiguayante, en el que aparece que ésta registra atenciones con la Sicóloga Carolina Gajardo, desde el 9 de octubre de 2012 al 5 de abril de 2013, y controles con la Doctora Mabel Toledo, médico cirujano, en los meses de abril y mayo del presente año. 4.- Que la prueba antes referida, la única aportada a la causa, no resulta suficiente para acreditar la existencia del presunto acto ilegal o arbitrario denunciado, esto es, que a consecuencia de las llamadas telefónicas recibidas cobrándole dinero por deuda impaga, y amenazándola de

²⁰ En este sentido lo propone BARROS BOURIE (2006), p. 611 y ss.

²¹ DOMÍNGUEZ ÁGUILA (2006), pp. 107 -137.

²² Gestiones de cobranza sería, en palabras del mismo tribunal, distinto de las “acciones de cobranza”. Véase comentario publicado en la *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 19. Santiago, diciembre 2012, pp. 221-225, disponible en www.derechoyconsumo.udp.cl/archivos/publicaciones/comentario_cobranzas_extrajudiciales.pdf (fecha de consulta: 8 de octubre de 2013).

²³ El crédito al consumidor ha sido objeto de reforma a través de la dictación de las leyes N°s 19.659 de 1999, 19.761 de 2001 y 19.955 de 2004. Llama la atención que la reforma a la ley, N° 20.555 de 2011 conocida como SERNAC Financiero no haya reformado este título de la

o que no genere una “autarquía constitucional”²⁶.

Entonces, para concluir, hay que señalar que se ha pretendido mostrar que la vía idónea para amparar las conductas atentatorias contra la integridad síquica deberían ser las reglas legales que concretan el mandato constitucional. No se considera adecuado emplear la vía directa de la acción de protección. En este sentido, las disposiciones constitucionales servirían para interpretar las reglas legales, apoyadas si se quiere, de la teoría del abuso del derecho.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2011). Un repaso crítico a la historia del sistema de crédito al consumidor regulado en la ley N° 19.496, cita Westlaw Chile: CL/DOC/950/2011 (fecha de consulta: 8 de octubre de 2013).
- BARROS BOURIE, Enrique (2006). *Tratado de responsabilidad extracontractual*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- BERCOVIT RODRÍGUEZ-CANO, Alberto (1987). “Ámbito de aplicación y derechos de los consumidores en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Alberto BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO y Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO. *Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores*. Madrid: Editorial Tecnos, p. 113.
- Comentario de sentencia del *Boletín de derecho constitucional y administrativo*, N° 21-2013, de Novarum, www.novarumadca.cl/nuevas-perspectivas-para-el-abuso-del-derecho-cuando-un-cobro-extra-judicial-se-convierte-en-acoso/, fecha de consulta: 11 de octubre de 2013.
- CORRAL TALCIANI, Hernán (2004). “Algunas reflexiones sobre la constitucionalización del Derecho privado”. *Derecho Mayor*, N° 3. Santiago, octubre, 2004, disponible en <http://corraltalciani.files.wordpress.com/2010/05/constitucionalizaciond-privado.pdf> (fecha de consulta: 11 de octubre de 2013).
- DOMINGUEZ ÁGUILA, Ramón (2006). “Aspectos de la constitucionalización del Derecho Civil chileno”. *RDJ*, tomo XCIII, N° 3, sección Doctrina. Cita en línea westlaw legal publishing: CL/DOC/1046/2010.
- ESCALONA VASQUÉZ, Eduardo (2013). “Comentarios al artículo 37. Normas de crédito y cobranzas”, en Íñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (dirs.) y Francisca BARRIENTOS, (coord.). *La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*. Santiago: Thomson Reuters Abeledo Perrot.
- JARA AMIGO, Rony (1999). “Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones”. Hernán CORRAL TALCIANI

ser formalizada- llamadas telefónica de cobro que no fueron negadas por la recurrida Parque del Sendero-, se haya visto afectada su integridad síquica. En efecto, tal instrumento sólo da cuenta que la recurrida se encuentra en tratamiento psicológico desde el mes de diciembre de 2012, y resulta que su apoderado informó a fojas 8, que las amenazas se empezaron a producir el 2 de mayo de 2013, de modo que de haber existido tales amenazas, éstas no fueron las causantes de la afectación de su integridad psicológica, ya que como se dijo, ésta se arrastra desde el año pasado” (cons. tercero y cuarto).

²⁶ En palabras de CORRAL (2004), *passim*, que grafica el riesgo que se correría si sólo se aplicara la Constitución “expropiando” las materias que forman parte del Derecho Común.

NI (ed.). *Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras. Cuadernos de Extensión Jurídica 3*. Santiago: Ediciones Universidad de los Andes, N° 3, p. 54.

Jurisprudencia citada

Ibaceta con Entel (2009). Juzgado de Policía Local de Macul, Rol N°6264-2009, 25 de noviembre 2009.

López Ángulo con Turismo Cabot Ltda. (2011). Corte de Apelaciones de Coihaique, rol 24-2011, 27 de octubre 2011.

SERNAC con Cobralex (2009). Tercer Juzgado de Policía Local de Valparaíso, Rol N°956/09, 30 de abril 2009.

SERNAC con Comercial R.S.A. (empresa de cobranza de la tienda Hites) (2006). Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, rol 14.336-DIO/05, 6 de agosto 2006.