

LA EVALUACIÓN DE LA SOLVENCIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO COMO MANIFESTACIÓN DE LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO Y SU INCIDENCIA EN LA RESPONSABILIDAD CIVIL DEL PRESTAMISTA INCUMPLIDOR

THE ASSESSMENT OF THE FINANTIAL CONSUMER'S SOLVENCY AS A MANIFESTATION OF CONSUMPTION SAFETY AND ITS IMPACT ON THE CIVIL LIABILITY OF THE BREACH LENDER

Miguel Ángel Alarcón Cañuta*

153

RESUMEN

El trabajo analiza y reflexiona respecto de la responsabilidad civil que le cabe al prestamista en caso de incumplimiento de los deberes circunscritos a la evaluación de solvencia del art. 17 N de la LPDC. Para ello, estudia la naturaleza de los deberes establecidos en la norma en su vinculación con el deber de seguridad en el consumo y, a partir de allí, determina el régimen de responsabilidad civil aplicable al caso de incumplimiento, y los alcances que ello presenta en algunos elementos de la respectiva responsabilidad civil.

* Doctor en Derecho, Universidad de Barcelona. Máster en Derecho con especialidad en Derecho Privado, Universidad de Barcelona. Profesor asociado, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Universidad Arturo Prat, sede Victoria, Chile. Dirección postal: O'Higgins 195, Victoria, Región de la Araucanía, Chile. Correo electrónico: mialarco@unap.cl ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3284-0966>

El presente trabajo se enmarca en el proyecto FONDECYT de iniciación n.º 11221158, en el cual el autor es investigador responsable, agradeciendo a la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo de Chile.

Recepción: 2023-01-31. Aceptación: 2023-04-17.

PALABRAS CLAVE: deber de evaluación de solvencia; seguridad del consumidor; responsabilidad civil.

ABSTRACT

This paper analyzes and reflects on the civil liability of the lender in case of breach of the duties circumscribed to the solvency assessment of article 17 N of the Consumer Rights Protection Act. To this end, the paper studies the nature of the duties established in the norm in its connection with consumer safety duty, and from there, determines the civil liability regime applicable to the case of non-compliance and the scope that this presents in some elements of the respective civil liability.

KEYWORDS: Solvency assessment duty; consumer safety; civil liability.

INTRODUCCIÓN

154

El art. 17 N de la LPDC¹, incorporó al ordenamiento jurídico nacional deberes enmarcados en la evaluación de solvencia del consumidor previo al otorgamiento de crédito por parte del prestamista².

En materia de protección del consumidor, el incumplimiento de estos deberes tiene implicancias en el ámbito de la responsabilidad civil que le cabe al proveedor de crédito en el ordenamiento jurídico chileno, un tema que se presenta como oscuro debido a la incorporación reciente de la norma que contempla los deberes y las inexistentes reflexiones doctrinales hasta la fecha. Sin perjuicio de lo anterior, y considerando que la LPDC se refiere a la indemnización de perjuicios como medida para reparar daños que hayan sufrido los consumidores, se trata de un tema de necesaria reflexión toda vez que repercute en intereses y seguridad jurídica para las partes. Para el consumidor, el incumplimiento del deber incide en una eventual pretensión indemnizatoria y los elementos para lograrla; y para el prestamista, la delimitación de los alcances del deber y de la responsabilidad civil en caso de infracción repercute en seguridad jurídica a la hora de su cumplimiento.

Si bien se ha planteado que una solución al problema del incumplimiento del deber de evaluación de solvencia conducida a través de la diná-

¹ Ley n.º 19496, de 1997. Con la reforma, esta ley se encuentra refundida, coordinada y sistematizada por el DFL n.º 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de 2021.

² Incorporado por la Ley n.º 21398, de 2021 o Ley Pro Consumidor.

mica de la indemnización de perjuicios derivaría en dificultades probatorias, especialmente en lo relativo a la extensión del daño y el vínculo causal³, proponiendo la doctrina soluciones como la pérdida de los intereses moratorios⁴ o la subordinación del crédito del prestamista en sede concursal⁵ y, aunque coincidimos con estas soluciones, ello no es impedimento para reflexionar y argumentar en torno a la procedencia de una indemnización de perjuicios en contra del prestamista incumplidor en caso de daños a los intereses del consumidor.

Considerando lo anterior, cuando nos preguntamos por la responsabilidad civil que le cabe al proveedor ante el incumplimiento de los deberes del art. 17 N de la LPDC, vemos que, por un lado, la norma adolece de indeterminación en diversas expresiones que utiliza y, por otro, el ordenamiento de consumidores no delimita un régimen específico de responsabilidad civil para los diversos casos de incumplimiento del proveedor.

El presente trabajo busca otorgar luces en la comprensión del régimen de responsabilidad que le cabe al prestamista que incumple los deberes contemplados en el art. 17 N de la LPDC. La hipótesis es que los deberes circunscritos en la norma emanan del deber de seguridad en el consumo contemplado en la ley en coherencia con su fundamento, lo que posibilita comprender su función en el ordenamiento de consumidores, orientar su contenido y determinar el régimen de responsabilidad aplicable ante su incumplimiento. A partir de ello, el objetivo del trabajo es determinar la naturaleza de los deberes contemplados en el art. 17 N de la LPDC para, con ello, reflexionar sobre su contenido, y a partir de allí, determinar el régimen de responsabilidad civil que cabría aplicar al proveedor en caso de incumplimiento, analizando los alcances que ello presenta en los elementos de la respectiva responsabilidad. Para lo anterior:

- I. Se describe el sistema de responsabilidad civil existente en la LPDC en su vinculación con el deber de seguridad en el consumo.
- II. Se delimita el contenido de los deberes de evaluación e información contenidos en el art. 17 N de la LPDC y, tomando en consideración el fundamento de su establecimiento, se argumenta en favor de su naturaleza de deberes precontractuales ligados a un interés de seguridad en el consumo.
- III. Se determina la naturaleza de la responsabilidad civil que le cabe al prestamista en caso de incumplimiento de los deberes contenidos en el art. 17 N a partir de la constatación de su relación con el deber de seguridad en el consumo.

³ GOLDENBERG (2021), p. 272.

⁴ *Op. cit.*, p. 273 y ss.

⁵ ALARCÓN (2023), p. 187 y ss. y ALARCÓN (2023a), pp. 482 a 488 y 517.

- IV. Se analizan algunas consecuencias que el incumplimiento de los deberes acarrea en materia de responsabilidad civil, haciendo énfasis en elementos de la respectiva responsabilidad, como el daño indemnizable y el nexo causal.

I. EL DEBER DE SEGURIDAD Y LA RESPONSABILIDAD CIVIL

1. Deber de seguridad y responsabilidad

El art. 3 d) de la LPDC establece que se asegura a los consumidores:

“La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”.

Según se ha explicado, lo anterior configura un derecho que asegura la integridad del consumidor en la adquisición, goce y disfrute de bienes y servicios, a través del cual no puede resultar lesionado como consecuencia de ello⁶.

156

En estrecha relación con este derecho, a partir del art. 3 e) de la LPDC, el principio de la reparación integral del daño del consumidor se erige para reparar o indemnizar de manera adecuada y oportuna al consumidor que ha sido vulnerado en sus derechos cuando ello ocurriere por un incumplimiento de las obligaciones del proveedor⁷.

En este contexto, la doctrina diferencia entre la responsabilidad infraccional y la responsabilidad civil, contractual o extracontractual, imbuida en las normas de la LPDC. Dado el objetivo de este trabajo, no nos referiremos a la responsabilidad infraccional del proveedor, bastando indicar que, planteando la cuestión en otros trabajos, comprendemos que la sanción no cumple una función disuasoria⁸.

La responsabilidad civil tendrá lugar en caso de que el proveedor cause daño al consumidor mediando un incumplimiento. Ahora bien, la responsabilidad civil presenta en la LPDC una arista contractual y otra extracontractual. La responsabilidad contractual surgirá cuando se haya incumplido una obligación que nace del contrato, comprendiéndose por la doctrina que ello lo contempla la ley en las normas que establecen el régimen de la ga-

⁶ BARAONA (2019), p. 17.

⁷ Art. 3 e) de la LPDC.

⁸ ALARCÓN (2023), p. 506 y ss.

rantía legal⁹. La responsabilidad civil extracontractual surgirá toda vez “que se provoque daño al consumidor que no emane estrictamente del incumplimiento, y más bien provenga de una infracción al deber de cuidado general”¹⁰, como, entre otros, los casos de contravención a la ley por el proveedor. Así, se ha señalado que, en función del art. 3 e) de la LPDC, el incumplimiento puede referirse tanto a un deber convencional como un deber legal; desde donde se tiene que la responsabilidad civil surgirá no solo del incumplimiento contractual, sino que, también, de la contravención de una obligación impuesta por la ley¹¹. En este contexto, se indica que existe una indemnización de perjuicios amplia y oportuna en la LPDC, cuyo fin es dejar indemne al consumidor que es perjudicado al adquirir, utilizar o disfrutar un bien o servicio¹².

Sentado lo anterior, constatamos una relación entre el deber de seguridad en el consumo establecido en el art. 3 d) y el art. 23 de la LPDC. En cuanto a esta relación, se ha planteado que el deber de seguridad no viene dado por el contrato o por el deber general de comportarse de buena fe, sino por disposiciones contenidas en la ley, donde su infracción es un quebrantamiento o contravención legal, que da lugar a la indemnización de perjuicios¹³.

Respecto del art. 23, se ha discutido sobre la naturaleza de la indemnización de perjuicios. En una postura que la consideraría como una responsabilidad contractual, se podría argumentar que, al referirse a la “venta de un bien o en la prestación de un servicio”, requiere un contrato previo. La postura es refutable desde las consideraciones de alguna doctrina que, analizando distintos fallos judiciales, considera que en la responsabilidad civil emanada del art. 23 confluye el cúmulo de responsabilidades, comprendiéndose como una responsabilidad civil ambigua; donde, si bien el contrato es un presupuesto para la aplicación de la norma, el alcance de la responsabilidad que consideran los tribunales estaría más allá de los límites del contrato¹⁴. En esta misma línea, se entiende que, calificada la culpa como infraccional, aunque la disposición establece la exigencia de negligencia, ello no es impedimento para que una vez demostrada la negligencia en el juicio infraccional, la misma se considere probada en el juicio civil por indemnización de perjuicios¹⁵.

⁹ CONTARDO (2013), p. 124.

¹⁰ MENDOZA (2019), p. 69.

¹¹ ISLER (2015), p. 86.

¹² FUENZALIDA (2018), pp. 128-129.

¹³ En este sentido, BARAONA (2014), p. 398.

¹⁴ BARRIENTOS (2010), pp. 633 a 636.

¹⁵ BARRIENTOS (2010a), p. 22. Según BARRIENTOS y CONTARDO (2013), p. 558, la ventaja es el establecimiento de la culpa contra la legalidad o culpa infraccional que supone probada la culpa con la mera infracción.

Dentro del ámbito de la responsabilidad civil, la responsabilidad por productos surge en los casos en que los consumidores sufren un daño causado por defectos en los bienes que utilizan o disfrutan en el marco de una relación de consumo¹⁶. En este contexto, un producto defectuoso es aquel que no ofrece la seguridad esperable para la persona o patrimonio del consumidor¹⁷, “que no ofrece la seguridad mínima indispensable para que las personas puedan usarlo sin sufrir daños a su integridad física o patrimonial”¹⁸. La doctrina ha venido planteando que un régimen de productos defectuosos se encuentra presente en la LPDC en atención al art. 23 de la misma ley, señalándose que la norma contendría los elementos de una responsabilidad civil derivada de productos defectuosos¹⁹, y que la naturaleza de la responsabilidad sería la extracontractual.

2. La responsabilidad civil vinculada al deber de seguridad

Del análisis de la responsabilidad civil en materia de protección al consumidor es posible apreciar que la misma no posee un régimen específico, lo que dificulta su aplicación en un caso concreto. Ahora bien, comprendemos que la misma surgirá en los siguientes casos, en los cuales procederán las siguientes reglas sobre imputabilidad:

- a) Cuando exista una infracción al contrato por el proveedor, esto es, un incumplimiento contractual

En tal caso, nos encontramos en el ámbito de acción de las normas que rigen la garantía legal, donde la doctrina ha mencionado que, si bien el régimen de garantía legal descansaría sobre la responsabilidad civil objetiva, la indemnización de perjuicios nacería en situaciones en que los bienes causan daño, donde a diferencia de los demás derechos de la garantía legal, se requiere imputabilidad de parte del deudor²⁰.

- b) Cuando exista una infracción a la normativa por parte del proveedor

En caso de infracción a la normativa de consumidores por parte del proveedor, constatamos dos formas de accionar de responsabilidad civil:

- Apelando al art. 3 e) de la LPDC, norma genérica que consagra el principio de responsabilidad. En este caso, según la doctrina, exis-

¹⁶ ISLER (2019), p. 85; HERNÁNDEZ y GATICA (2019), p. 18.

¹⁷ ISLER (2019), p. 89.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ BARRIENTOS (2010a), p. 21; BARRIENTOS y CONTARDO (2013), p. 559.

²⁰ BARRIENTOS (2014), p. 74

tiendo una culpa infraccional, no sería necesario alegar negligencia del proveedor en la acción indemnizatoria²¹. Esta postura entronca con la idea de ser la relación de consumo un hecho jurídico avalado por la ley, en el que la infracción de una disposición se constituye en una transgresión de la ley, fuente del hecho jurídico de consumo²².

- Apelando al art. 23 de la LPDC. En tal caso, la responsabilidad civil se origina con motivo de una infracción de las disposiciones de la ley²³ cuando el proveedor hubiere actuado con negligencia y ello provoca menoscabo al consumidor. Aunque la norma exige negligencia, como la misma está dada para configurar la infracción, al momento de alegar la responsabilidad civil bastará plantear la culpa infraccional, en caso de haberse acreditado en el juicio infraccional.

La duda que surge es si el consumidor, sin acudir previamente a un juicio infraccional, demanda indemnización de perjuicios en aplicación del art. 23²⁴; ¿tendrá que alegar y probar la negligencia del proveedor? Habrá que distinguir si estamos en presencia de una infracción del proveedor de la normativa o no. Comprendemos que pueden existir situaciones en que sin infracción del proveedor pueda causarse daños al consumidor, pero en tal caso, debido a que la responsabilidad requiere un incumplimiento, estaremos en presencia de un incumplimiento contractual, lo que en la LPDC queda albergado en las normas relativas a la garantía legal y la responsabilidad civil que de tales normas emana.

Despejado el incumplimiento contractual de la ecuación, apreciamos que el art. 23 hace alusión a la infracción del proveedor, la cual, según la norma, es cometida cuando el proveedor causa menoscabo al consumidor actuando con negligencia. Así, siempre que ello suceda estaremos frente a una infracción del proveedor²⁵. Ahora bien, aunque la norma lo pone en segundo plano, implícitamente, lo determinante en la redacción es la responsabilidad civil. En efecto, la disposición, en esencia, plantea elementos de la responsabilidad civil y, en concreto, elementos de la responsabilidad civil extracontractual. Tales supuestos, de producirse en un caso puntual, además de originar responsabilidad, la norma los considera como precur-

²¹ FUENZALIDA (2018), p. 138; ISLER (2019a), p. 202; BARAONA (2014), p. 400.

²² FUENZALIDA (2018), pp. 137-139 y 147. Según BARAONA (2014), p. 397: "Lo determinante es que, en el marco de un acto de consumo, se haya incumplido por el proveedor la Ley 19.496".

²³ BARRIENTOS y CONTARDO (2013), p. 557.

²⁴ Criticando la postura de la mayoría de los tribunales que consideraban a la responsabilidad civil como una consecuencia de la responsabilidad infraccional, BARRIENTOS y CONTARDO (2013), p. 581.

²⁵ En esta idea parece decantarse ISLER (2015), pp. 86-87. Así, ISLER (2009), p. 11.

sores de una infracción del proveedor. En esta idea, no es que la responsabilidad civil nazca de una infracción del proveedor, sino que la responsabilidad civil del proveedor se constituye, además, en una infracción de este.

En tales términos, y explicando la postura, cuando planteamos que la responsabilidad civil del proveedor se constituye en infracción no queremos decir que la responsabilidad civil origina la infracción, sino que son concomitantes al hecho como tal. En otros términos, se producen al unísono en el momento en que el proveedor incurre en la conducta y, como consecuencia, ambas son dependientes del hecho o acto, pero independientes entre sí. Por lo que el consumidor bien podría alegar responsabilidad civil, debiendo en principio acreditar la negligencia del proveedor en el juicio civil de indemnización de perjuicios²⁶.

En tal escenario, la pregunta es si le convendría al consumidor optar por acudir al juicio infraccional primero o, bien, acudir al juicio civil, donde tendría que acreditar la negligencia del proveedor.

El art. 23 de la LPDC se estaría refiriendo a una infracción, entendemos la más genérica; existiendo otros casos de infracción en la ley. En los casos de infracción del proveedor, diversos al art. 23, comprendemos que el consumidor podrá demandar indemnización de perjuicios en aplicación del art. 3 e), donde no se exigirá acreditar el elemento subjetivo relativo a la imputabilidad. Ahora, en el ámbito del art. 23 alguna doctrina ha argumentado en favor de una interpretación favorable al consumidor, en el sentido de que, aunque el art. 23 plantea la negligencia, ello lo realiza para dar cuenta de la responsabilidad que, entendemos, estaría siendo mencionada de manera implícita en la norma, pero la norma no establece que el consumidor deba probar la negligencia del proveedor. En tal postura, debido a que la norma no establece el deber de acreditar la culpa por parte del consumidor, podrá acudirse a las presunciones de culpa del derecho civil, lo que permitirá una inversión de la carga de la prueba en favor del consumidor²⁷. Así, esta interpretación facilitaría la prueba del elemento subjetivo de la responsabilidad, puesto que sería el proveedor quien estaría obligado a acreditar que fue diligente.

- c) En presencia de un producto defectuoso que haya causado daños al consumidor

Según la doctrina dominante, debido a la falta de una regulación legal en nuestro ordenamiento del régimen de productos defectuosos, la necesidad

²⁶ En este sentido, HERNÁNDEZ y GÁTICA (2019), p. 31, expresan: “cada una persigue distintos fines, se rige por diversos estatutos y requieren el cumplimiento de requisitos diferentes”.

²⁷ HERNÁNDEZ y GÁTICA (2019), pp. 32-35.

de acudir al art. 23 de la LPDC para argumentar el reconocimiento del régimen²⁸ conlleva la necesidad de acreditar el elemento subjetivo en el ámbito de la responsabilidad civil. En todo caso, la culpa infraccional servirá en el proceso civil para acreditar el elemento de imputabilidad²⁹.

- d) En caso de un producto o servicio peligroso o riesgoso en el que no se hayan tomado los resguardos necesarios y de ello derive perjuicio al consumidor

Un producto peligroso es un bien que, aunque no posee defectos de seguridad, por su naturaleza, comporta riesgos de daño³⁰ para la integridad física o patrimonial de una persona, lo que significa que si un producto peligroso es seguro no es susceptible de imputación de responsabilidad, siempre que cumpla con exigencias legales y reglamentarias³¹. Tal consideración es aplicable a los servicios, desde que puede entenderse que son riesgosos los servicios que amenazan la salud o integridad física de los consumidores o la seguridad de sus bienes³².

El art. 45 inciso 2 de la LPDC establece que, respecto de la prestación de servicios riesgosos, el proveedor deberá adoptar las medidas que resulten necesarias para que aquella se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deben observarse. Por su parte, el art. 49 señala que el incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo obligará al responsable al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen.

161

II. EL DEBER DE EVALUACIÓN DE SOLVENCIA DEL CONSUMIDOR POR EL PRESTAMISTA EN LA LPDC

En lo que interesa para este trabajo, el art. 17 N de la LPDC establece:

“Antes de la celebración de una operación de crédito de dinero, los proveedores deberán analizar la solvencia económica del consumidor para poder cumplir las obligaciones que de ella se originen, sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales destinados a tal fin, y deberán informarle el resultado de dicho

²⁸ BARRIENTOS (2010a); HERNÁNDEZ y GATICA (2019), p. 19.

²⁹ BARRIENTOS (2010a), p. 22.

³⁰ AIMONE (2013), p. 138.

³¹ BARRIENTOS (2010a), pp. 9 y 10; HERNÁNDEZ y GATICA (2019), p. 19.

³² BARROS (2006), p. 758.

análisis. Asimismo, el proveedor deberá entregar al consumidor la información específica de la operación de que se trate”.

Para el propósito de este trabajo, son elementos destacables de la norma los siguientes:

- establece una obligación para el prestamista consistente en evaluar la solvencia económica del consumidor;
- establece una obligación para el prestamista de entregarle al consumidor el resultado de la evaluación;
- establece una obligación para el prestamista de entregar al consumidor la información específica de la operación de que se trate.

Para una adecuada valoración de las consecuencias que en materia de responsabilidad civil presenta una eventual transgresión del deber de evaluar la solvencia del consumidor por parte del prestamista, es necesario realizar algunas precisiones.

1. Ámbito de la evaluación concreta y la información utilizada por el proveedor

162

A partir de la redacción del art. 17 N de la LPDC, la evaluación se refiere a un análisis de la solvencia económica del consumidor. Así, la valoración que efectuará el prestamista tendrá relación con circunstancias económico-financieras que presente el consumidor. En este sentido, según el borrador del Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica e Información a los Consumidores, arts. 10 y 12, el formulario de respuesta que el proveedor deberá entregar al consumidor con el resultado de la evaluación, no da cuenta de una exhaustiva justificación del rechazo o aprobación de la solicitud y, por otro lado, la información específica de la operación de que se trate tiene relación con las características generales del contrato mismo. Respecto de la evaluación como tal el art. 4 del Reglamento señala que el análisis considerará, a lo menos, los ingresos presentes y previsibles, “y de manera facultativa”, la situación de empleo, patrimonio, ahorro, gastos fijos, nivel de endeudamiento y existencia y calidad de garantías, entre otras condiciones objetivas.

Teniendo esto en cuenta, y considerando la existencia de una disparidad de tipos de consumidores³³, comprendemos que el carácter económico-financiero de una circunstancia puede presentarse, tanto si la circunstancia es en esencia un aspecto económico o financiero de la vida de una persona como, por ejemplo, el sueldo o rentas por arriendo; como si la

³³ Sobre el punto, ALARCÓN (2022), p. 45 y ss.; y argumentando en torno a una evaluación considerando todas las circunstancias del consumidor ALARCÓN (2023), p. 172 y ss.

circunstancia implica o conlleva una consecuencia económico-financiera en la vida de la persona como, por ejemplo, una enfermedad, el nacimiento de una hija, la titulación de un postgrado que actualmente sea cursado. En este segundo caso, las circunstancias que conllevan una consecuencia económica pueden producirlo de manera directa, como en la enfermedad, o menos directa, como en el nacimiento de una hija o la titulación del postgrado. En todo caso, el carácter directo o indirecto de la generación de consecuencias económico-financieras de una circunstancia de la vida de una persona deberá vincularse con la certidumbre, en el entendido de que menos directa será la consecuencia económica de una circunstancia mientras menos certeza exista de la probabilidad de su producción.

La norma expresa que el prestamista, al momento de otorgar crédito a través de una operación de crédito de dinero, deberá “analizar” la solvencia económica del consumidor “para poder cumplir con las obligaciones que de ella se originen”. Desde que el cumplimiento de la obligación es una cuestión que se conocerá en el futuro, la norma obliga al prestamista a considerar las circunstancias económico-financieras actuales y futuras del consumidor. Respecto de las circunstancias futuras, surge la duda de si el prestamista podrá considerar aquellas que presenten cierto grado de certidumbre, o todas, inclusive aquellas respecto de las que, aunque posibles, no exista certeza de un alto grado de probabilidad. En un caso puntual, por ejemplo, podría encontrarse una persona que actualmente estudia un postgrado, lo que en el futuro posiblemente pueda generarle más recursos debido a una mejora en sus circunstancias económicas. Comprendemos que para la valoración no es lo mismo si no existe certeza de que la persona podrá mejorar en su escala remuneracional a través de un aumento, un cambio de posición que aumente sus responsabilidades o un nuevo trabajo, o si existe certeza de que el postgrado permitirá un aumento de remuneración en la institución donde la persona se desempeña. En el caso, la certidumbre no está dada por el hecho de la obtención o no del postgrado, sino por la mayor o menor posibilidad de que aumente los ingresos de la persona. Ahora bien, conociéndose que en la institución donde trabaja la persona le aumentarán el sueldo si obtiene la titulación, ¿será relevante para el análisis la probabilidad de que la persona efectivamente obtenga el posgrado?, para esto, por ejemplo, ¿debería analizarse el rendimiento de la persona en su postgrado (concentraciones de notas, cursos aprobados en tiempo, etc.)? Comprendemos que sí, debido a que siendo una circunstancia que conlleva consecuencias económicas, y constituyéndose estas en elementos de la vida de la persona, una valoración adecuada de su solvencia debiera considerarlo. Aunque parezca exagerado, lo contrario significaría eliminar una característica de la persona que podría ser útil para comprender adecuadamente la capacidad que la misma tiene para cumplir una obligación determinada.

Lo anterior entronca con la cuestión de la información. En efecto, la duda es qué información deberá utilizar el prestamista para evaluar la solvencia del consumidor. El art. 17 N establece que el análisis deberá efectuarse “sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales destinados a tal fin”. Una primera impresión conlleva entender que la información que podrá utilizar el prestamista deberá ser aquella contenida solo en medios o bases de datos o información que hayan sido declarados como oficiales, en el sentido de ser los previamente determinados por la ley como pertinentes o adecuados para recabar la información³⁴. Esto puede apreciarse a partir de la discusión parlamentaria en torno a la norma, en que la redacción fue consignada en atención a la necesidad del ordenamiento nacional de contar con un mecanismo adecuado de información para el prestamista, como es el registro consolidado de deudas³⁵. La pregunta que surge aquí es si podría comprenderse que el prestamista debe acudir a otras fuentes de información como las proporcionadas por el propio consumidor.

La redacción expresa “información suficiente”, lo que puede dar a entender que la información que podrá utilizar el prestamista será aquella que él mismo considere pertinente, donde la expresión actuaría como límite, a su criterio, para decidir la suficiencia de la información. La pregunta es, ¿a partir de qué criterio habrá de decidir la suficiencia de la información?, lo que se relaciona con la pregunta anterior debido a que si comprendemos que el proveedor debería acudir a información en manos del consumidor, podría comprenderse que la suficiencia debería incluirla.

Antes de responder a la interrogante, es necesario asentar algunas premisas, que servirán para un adecuado análisis. Primero, la norma del art. 17 N no prohíbe la contratación si la evaluación de solvencia es negativa para el consumidor. Segundo, la norma no establece un deber de asesoría³⁶ del

³⁴ Sobre la necesidad de sistemas de información crediticia, ficheros y bases de datos con información positiva y negativa del consumidor en el ordenamiento nacional, BOZZO (2020a), p. 102 y ss. Respecto del problema de los registros de deudores y la necesidad de registros de deudores con información positiva en el ordenamiento nacional, ALARCÓN (2021a).

³⁵ La cuestión sobre el problema comienza a gestarse en el Primer Informe de la Comisión de Economía, *Historia de la Ley* 21398, p. 155. En el Segundo Informe de la Comisión de Economía del Senado, el senador Sr. Harboe, el senador Sr. Larena, el asesor del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Sr. Otero, el senador Sr. Elizalde, la gerenta de división de política financiera del Banco Central, Sra. Berstein, la senadora Sra. Rincón, *Historia de la Ley* 21.398, pp. 348, 350, 352-353 y 369, 382-383.

³⁶ En la norma original se encuentra contenida la asesoría del consumidor, pero durante la discusión en la Comisión de Economía del Senado, en Segundo Trámite Constitucional, se eliminó. Aunque no se aprecian con claridad las razones por las cuales no se habría mantenido, creemos que tal eliminación obedeció a una comprensión de un normal y adecuado funcionamiento del mercado del crédito, donde la falta de un mecanismo adecuado para extraer información del consumidor, como es el registro consolidado de deudas, implicando subjetividad para la actividad de otorgamiento de crédito, conllevaría sobrecargar con deberes a los bancos e instituciones financieras. Así, *Historia de la Ley* 21.398, pp. 348, 350, 352-353 y 369.

consumidor, desde donde se puede comprender que la disposición no obliga al prestamista a ponerse en el lugar de las necesidades del consumidor, para adecuar el crédito a tales necesidades³⁷. Como consecuencia de ello, el proveedor no estaría obligado a considerar información más allá de la contenida en fuentes como bases de datos propias y/o de registro de deudores. Finalmente, la norma solo obliga al proveedor a evaluar la solvencia en relación con ese crédito y entregar el resultado para que el consumidor decida si contratar o no.

Sentado lo anterior, para responder a la pregunta es clave tener presente el fundamento tenido en cuenta para el establecimiento de los deberes, el que, en la práctica, actúa como guía para la interpretación de la disposición.

En nuestro país, reciente doctrina ha venido dando cuenta del principio de préstamo responsable, caracterizándolo como fundamento de un conjunto de deberes o prácticas del prestamista frente a los intereses del consumidor³⁸, planteando sus alcances³⁹ y argumentando su existencia⁴⁰. En torno al objetivo y finalidad del principio, si bien se ha señalado que apunta a la salvaguarda del mercado del crédito, en la medida que posibilita llevar a cabo una actividad crediticia sana a través del establecimiento de obligaciones a los proveedores de crédito para limitar la insolvencia de las instituciones prestamistas que llevan a cabo prácticas negligentes de otorgamiento de crédito⁴¹, lo cierto es que el principio pretende la protección del consumidor⁴², desde que a través del mismo se busca prevenir el sobreendeudamiento

³⁷ Dando cuenta del alcance del deber, GOLDENBERG (2021), p. 306 y ss. Es interesante que la COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (2021), pp. 24-25, establezca una obligación básica de asesoría al consumidor de crédito en el marco de un principio de trato justo al cliente financiero, señalando el documento que la asesoría que brinden las entidades, antes, durante y después de la venta del producto o servicio, debe ser de calidad, ofreciendo al cliente los productos más convenientes a sus necesidades e intereses. Sin perjuicio de ello, para una crítica al contenido y finalidad del documento, véase nota al pie n.º 57.

³⁸ GOLDENBERG (2021), p. 216 y ss; BARRIENTOS y BOZZO (2021), p. 700; BARRIENTOS (2022), p. 5. Explicando su origen y fundamento, ALARCÓN (2023a), p. 478 y ss.

³⁹ De manera general, BOZZO (2020), p. 176.

⁴⁰ ZÚNIGA (2022), p. 110 y ss., dando cuenta de un conjunto de normas que, actuando como fuentes, permiten comprender la existencia del principio en el ordenamiento nacional. En mismo ejercicio, BARRIENTOS (2022), p. 6 y ss.

⁴¹ Desde las normas regulatorias y fiscalizadoras del mercado de crédito, la Comisión para el Mercado Financiero y la normativa que emana a partir de su actividad como, por ejemplo, el *Compendio de Normas Contables para Bancos*, se establecen obligaciones para el proveedor de crédito con fundamento en el interés de salvaguarda del mercado. En este contexto, BARRIENTOS (2022), p. 9 y ss., considera que tales normas se encuentran subyacentes al principio de préstamo responsable.

⁴² REIFNER (2018), p. 427. En contra, entendiendo que la evaluación está fundamentalmente dirigida a proteger la estabilidad de la entidad de crédito, MAYORGA (2016), p. 354.

e insolvencia de las personas naturales⁴³. En este contexto, la Directiva europea 2014/17/UE⁴⁴, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial, se erige sobre dos objetivos trascendentales: por un lado, crear un mercado uniforme del crédito hipotecario, para lo que se debe controlar la conducta de los prestamistas y regular y supervisar a los intermediarios y las entidades no crediticias y, por otro, que los consumidores gocen de un alto nivel de protección⁴⁵. Considerando aquello, se ha señalado que en la Directiva no se trata, como en las normas de conducta y transparencia bancaria, de proteger un interés general, sino que, de tutelar el interés particular de los consumidores, donde el concepto de préstamo responsable se traslada desde el derecho de supervisión a las normas de protección de consumidores⁴⁶.

Dentro de los deberes que emanan del principio, tanto la doctrina nacional como la comparada consideran que se encuentra, entre otros, el deber de evaluar la solvencia del consumidor por parte del proveedor de crédito⁴⁷, lo que tiene estrecha relación con la información y fuentes de información con las que contará el proveedor para realizar la evaluación⁴⁸.

⁴³ Explicando la disyuntiva y decantándose por la postura que considera una finalidad protectora de los intereses del consumidor, ALARCÓN (2022), p. 31 y ss. BOZZO (2020a), p. 101, considera que el principio tiene razón de ser en lo ineficiente de la normativa de protección de consumidores en torno a la prevención del sobreendeudamiento. En este sentido, BARRIENTOS (2022), p. 8, estima que la falta de consideración de los efectos del sobreendeudamiento de los consumidores por parte de las interpretaciones de la ley de consumo y de los deberes impuestos a las instituciones prestamistas es el gatillante de la necesidad de regular el principio de préstamo responsable. La autora señala “regularlo expresamente”, entendiendo nosotros que se refiere a la consideración del principio en nuestra legislación a través de la regulación expresa del deber de evaluación de solvencia del consumidor por el prestamista. De igual forma, ARROYO (2018), p. 154; FLORES (2016), pp. 89-90; COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO (2011), C 318/135 y C 318/136, al expresar: “El objetivo perseguido por la evaluación de la solvencia debería ser evitar el endeudamiento excesivo”.

⁴⁴ DIRECTIVA 2014/17/UE.

⁴⁵ ARROYO (2017), p. 21.

⁴⁶ CUENA (2017), p. 2889.

⁴⁷ En el ámbito nacional, GOLDENBERG (2021), p. 280 y ss., considera el deber de consejo y el deber de adecuación; por su parte, BARRIENTOS (2022), p. 5, considera una asesoría y un deber especial de consejo; BOZZO (2020a), p. 101, considera el deber de información; de igual forma, ALARCÓN (2023a), p. 480. En el ámbito comparado, ARROYO (2017), pp. 20-21, señala: “comprende normas que disciplinan la conducta de los prestamistas, exigiéndoles un nivel adecuado de conocimientos y de competencia, imponer transparencia en la remuneración y regular los requisitos para la actuación y el establecimiento de los intermediarios de crédito; además, trata de incrementar la protección del consumidor con la imposición de nuevas advertencias en la publicidad, información más completa y explicaciones adecuadas que le permitan elegir con mejor conocimiento de causa. También incluye el análisis de la solvencia y el deber de mejorar la educación financiera de los consumidores”.

⁴⁸ Destacando esta relación, dando cuenta de la importancia de los sistemas de información crediticia como mecanismo que aborda el problema de la información asimétrica

A partir de la discusión parlamentaria relativa a la incorporación del art. 17 N de la LPDC se constata que el fundamento de la norma se encuentra en el principio de préstamo responsable⁴⁹, a pesar de que las reflexiones doctrinales de aquella época no apuntaban aún a la existencia del principio en el ordenamiento nacional y, pese a que, como señalan algunos, la incorporación concreta de la norma se lleva a cabo con exiguo entendimiento pragmático vinculado a su fundamento⁵⁰. En efecto, del análisis de la *Historia de la Ley* 21398, se aprecia que las motivaciones para limitar el alcance del art. 17 N de la LPDC en cuanto a la consagración de un deber de asesoría del prestamista, y para rechazar la propuesta primigenia del art. 17 M realizada por el Ejecutivo, no pasan por la falta de consideración del principio de préstamo responsable, el cual se encuentra presente a lo largo de la discusión, sino por la comprensión de un precario sistema de información del consumidor, como es un registro consolidado de deudas o un registro de deudores con información positiva⁵¹ y, como consecuencia de ello, el temor a una subjetiva y mala utilización del mecanismo de evaluación de solvencia⁵². Luego, la aclaración del representante del Ministerio de Economía, respecto de que el Ejecutivo habría estado por la eliminación del art. 39 D debido a que el tema quedaba bien cubierto con la indicación relativa al art. 17 M que no prosperó, es indicativa de la vinculación del espíritu de la norma definitiva originada a partir de la discusión del art. 39 D (que a la postre el mismo Ejecutivo fue encargado de ade-

167

entre deudor y acreedor, y argumentando en favor de un sistema de información crediticia de carácter mixto, Bozzo (2020a), p. 121 y ss.

⁴⁹ En el debate parlamentario respecto del otrora art. 17 M, en el Segundo Informe de la Comisión de Economía del Senado, *Historia de la Ley* 21.398, hacen alusión al principio el presidente de la ODECUS, Sr. Larenas, p. 348; el asesor del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Sr. Otero, p. 348; entendemos que en este sentido el director del SERNAC, Sr. del Villar, al hablar de endeudamiento responsable vinculándolo con el deber de asesoría, p. 351; y los profesores Sres. Goldenberg y Bozzo, pp. 353 y ss., y 356 y ss.

⁵⁰ ZÚNIGA (2022), p. 112, considera que existe una contradicción en la incorporación final del art. 17 N sin discusión mayor en cuanto a su fundamento, en la medida que el original art. 17 M habría sido rechazado, porque, según indica, y parafraseando a los senadores Sr. Elizalde y Sr. Harboe, la redacción del Ejecutivo era más leve, yendo en sentido contrario a la anterior redacción.

⁵¹ La cuestión sobre el problema comienza a gestarse en el Primer Informe de la Comisión de Economía, *Historia de la Ley* 21.398, p. 155. En el Segundo Informe de la Comisión de Economía del Senado, el senador Sr. Harboe, el senador Sr. Larenas, el asesor del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Sr. Otero, el senador Sr. Elizalde, la gerenta de División de Política Financiera del Banco Central, Sra. Berstein, *Historia de la Ley* 21.398, pp. 348, 350, 352-353 y 369.

⁵² El senador Sr. Harboe, y coincidiendo en la apreciación, la senadora Sra. Rincón, en el Segundo Informe de la Comisión de Economía del Senado, Segundo Trámite Constitucional, *Historia de la Ley* 21.398, pp. 382-383.

cuar), con el principio de préstamo responsable y la preocupación por el sobreendeudamiento de los consumidores⁵³. A partir de ello, tanto desde la doctrina como desde la discusión parlamentaria de la disposición, existe consenso en que la evaluación de la solvencia del consumidor tiene como objetivo la prevención del sobreendeudamiento e insolvencia del consumidor de crédito⁵⁴.

Este objetivo parte de la premisa de una finalidad de protección al consumidor, donde el deber se configura para proteger al consumidor⁵⁵, al constituirse en una herramienta que permite prevenir el sobreendeudamiento, la insolvencia futura y, especialmente, sus consecuencias subyacentes en la vida de la persona natural⁵⁶. A partir de ello, aunque la evaluación de solvencia sea una actividad que los proveedores de crédito naturalmente realizan en el ejercicio de su actividad⁵⁷, lo cierto es que el establecimiento expreso

⁵³ *Historia de la Ley* 21.398, en Segundo Informe de la Comisión de Economía del Senado, pp. 399-400, 402-403. En este sentido, en p. 402, el senador Sr. Elizalde plantea que la norma contenida en la propuesta del Ejecutivo fuera la regla general, y la senadora Sra. Aravena complementa que ello permitiría evitar el sobreendeudamiento.

⁵⁴ En el Informe de la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, *Historia de la Ley* 21.398, p. 93, el diputado Sr. Sepúlveda; en el Primer Informe de la Comisión de Economía del Senado, *Historia de la Ley* 21.398, pp. 154-155, la senadora Sra. Rincón y el senador Sr. Elizalde; en el Segundo Informe de la Comisión de Economía del Senado, *Historia de la Ley* 21.398, pp. 348, el presidente de la ODECUS, Sr. Larenas y el asesor del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Sr. Otero, en p. 353 y ss., y 356 y ss., los profesores Goldenberg y Bozzo, en p. 399, el senador Sr. Elizalde, en p. 402, la senadora Sra. Aravena y el senador Sr. Durana; GOLDENBERG (2021), pp. 257 y 259; BARRIENTOS (2022), p. 10; ALARCÓN (2023a), p. 499.

⁵⁵ De igual forma, GOLDENBERG (2019), p. 117.

⁵⁶ Respecto de los problemas subyacentes al sobreendeudamiento e insolvencia en la persona natural, ALARCÓN (2022), p. 35.

⁵⁷ Téngase en cuenta que, si bien el capítulo B1 del *Compendio de Normas Contables para Bancos* de la Comisión para el Mercado Financiero obliga a los bancos a realizar una evaluación del riesgo de todas sus operaciones de crédito, las normativa regulatoria bancaria emanada a partir de la Ley n.º 21000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero y los Reglamentos de Información al Consumidor en torno a créditos hipotecarios, créditos de consumo y tarjetas bancarias, decretos 42, 43 y 44, todos de 13 de julio de 2012, tienen como objetivo la protección del interés del prestamista, apuntando a la estabilidad del mercado, previniendo la insolvencia de las instituciones financieras. BOZZO (2020a), p. 122; ALARCÓN (2023a), p. 492. En este sentido, el *Compendio de Normas Contables para Bancos*, p. 2, expresa que, en relación con la aplicación de los estándares definidos por los organismos técnicos, las disposiciones del *Compendio* se circunscriben a establecer ciertas limitaciones o precisiones para la aplicación de las normas del Colegio de Contadores de Chile A.G., “debido a la necesidad de que se sigan criterios más prudenciales debido al interés superior de esta Comisión de velar por la estabilidad del sistema financiero”. Por su parte, los *Estándares y principios generales en CdM*, de la Comisión para el Mercado Financiero, aunque expresan en p. 3 que el segundo pilar de la política busca la protección del cliente financiero, el documento parte expresando: “Los Documentos de Política expresan la visión de la Comisión

del deber en la LPDC obedece a una razón protectora de los intereses del consumidor, a partir de lo cual la norma del art. 17 N debe ser interpretada en función de tal finalidad⁵⁸.

Así las cosas, considerando la finalidad protectora de los intereses del consumidor, que justifica la norma, la información que deberá considerar y utilizar el proveedor es toda aquella descriptiva de la real o efectiva situación económico-financiera del consumidor, donde se encontrará información que describa o demuestre circunstancias de vida económicas o financieras o con consecuencias económico-financieras. Por otro lado, considerando el carácter de profesional del prestamista en relación con el consumidor, teniendo en cuenta el deber de informarse para informar⁵⁹, y desde el ámbito de la autorresponsabilidad, puede argumentarse que el proveedor de crédito debe procurarse tal información⁶⁰, por tratarse de información esencial o relevante para evitar el incumplimiento de los deberes de evaluar y luego informar, en favor del cumplimiento del objetivo de prevención del sobreendeudamiento e insolvencia futura del consumidor, así como por tratarse de información de fácil acceso a través de los recursos endógenos de las técnicas de negociación⁶¹. En efecto, desde los planteamientos de alguna doctrina, y considerando la necesidad de que el prestamista se informe para luego evaluar e informar al consumidor, desde la visión del prestamista no existe una confianza en el consumidor de crédito, sin perjuicio de que, tratándose de

y su Consejo sobre temas relevantes para la industria bajo fiscalización, en atención a su mandato institucional. Por su naturaleza, no constituyen una instrucción normativa ni una política de supervisión, sino una guía del estándar o mejores prácticas esperadas por la CMF". Luego, en el punto 5, sobre el sentido de la fiscalización de la conducta de mercado, da cuenta que los parámetros básicos de la regulación se dirigen a la permisión de respuesta de las obligaciones de los regulados frente a sus clientes, la competencia, la preservación de las condiciones del mercado; sin que, por lo demás, los principios de trato justo a los clientes de entidades financieras, adecuada gestión de conflictos de interés, protección de la información de los clientes, transparencia en la comercialización y publicidad de productos financieros y gestión diligente de reclamos y presentaciones, apunten a una injerencia determinante en la actividad del prestamista que permita apreciar una visión de protección integral del interés del consumidor en la prevención del sobreendeudamiento e insolvencia futura, ni contemplan al principio de préstamo responsable. Como señala CHEREDNY CHENKO & MEINDERTSMA (2019), p. 485: "The creditors' interest in minimizing their credit risk thus does not provide a sufficient safeguard against irresponsible lending and resulting consumer detriment".

⁵⁸ ALARCÓN (2022), p. 32.

⁵⁹ Respecto del deber de informarse para informar, BOZZO y RUZ (2019), pp. 62-63; GOLDENBERG (2018), p. 29; HERNÁNDEZ (2014), p. 170.

⁶⁰ De igual forma, aunque con otros argumentos, lo estiman BARRIENTOS y BOZZO (2021), p. 703.

⁶¹ Sobre la autorresponsabilidad, la carga de informarse y el acceso a la información, DE LA MAZA (2010a), pp. 326-329, y 339.

secretos superficiales⁶² si se tiene en cuenta la actividad profesional del prestamista, esta información le es accesible. En tal escenario, no surge un deber de informar sobre tales circunstancias para el consumidor⁶³, aunque desde la óptica de la autorresponsabilidad del prestamista, sí es posible estimar que debe procurarse tal información⁶⁴. Luego, ante las consultas del prestamista, el consumidor deberá entregar la información verídica requerida de manera legítima⁶⁵, lo que, a su vez, se producirá cuando las consultas del prestamista se dirijan a la comprensión de la situación económico-financiera actual del consumidor y las circunstancias que repercutan en consecuencias económico-financieras actuales y futuras, teniendo en cuenta la finalidad preventiva de la norma⁶⁶.

Todo ello conlleva entender que la suficiencia de la información estará determinada por el conjunto de circunstancias económico-financieras o con consecuencias económico-financieras del o para el consumidor y, por tanto, comprenderá la información en poder del consumidor descriptiva o acreditativa de tales circunstancias.

2. *¿Producto o servicio financiero?*

Debido a las particularidades normativas que presenta nuestro ordenamiento de protección del consumidor en relación con la responsabilidad civil, interesa para comprender su alcance si tal actividad se enmarca en lo que podemos comprender como producto o servicio.

Los productos financieros son instrumentos que ayudan de diferentes formas al ahorro y la inversión, donde se encuentran los productos de ahorro y los de financiación, como un crédito. Por su parte, los servicios financieros son un conjunto de servicios prestados por una entidad financiera, con la finalidad de facilitar al usuario la intermediación financiera.

La evaluación de solvencia y la entrega de información referidas en la norma se llevan a cabo en el marco de la contratación de un producto financiero, de manera previa a la contratación. Considerándose que, aunque la

⁶² DE LA MAZA (2010a), p. 341.

⁶³ En este sentido, GOLDENBERG (2019), p. 111, plantea las dificultades y problemas de ineficacia de un pretendido deber del consumidor de conocer e informar respecto de su situación patrimonial o de su solvencia.

⁶⁴ En tal sentido, SERRANO (2017), p. 385; GOLDENBERG (2018), pp. 26-27; ALARCÓN (2022), p. 36.

⁶⁵ DE LA MAZA (2010a), p. 344.

⁶⁶ Respecto del problema de la forma y medios de información para que el proveedor cumpla con el deber de evaluar, GOLDENBERG (2021), pp. 261-263, expresa que el proveedor deberá efectuar las consultas, existiendo una carga para el consumidor de proporcionar información veraz, deducida de la cooperación fundada en la buena fe.

evaluación y entrega de información se realicen, no siempre se celebrará el contrato, debido a que la norma establece que el resultado del análisis le será informado al consumidor para que, entendemos, tome la decisión de contratar o no, la evaluación de solvencia no está ligada incondicionalmente al contrato de crédito; desde donde se obtiene que, si bien enmarcada en las actividades precontractuales que llevará a cabo el prestamista, no es parte del producto financiero respectivo.

Ahora bien, no es posible desconocer que en el caso de que el contrato sea celebrado, la evaluación de solvencia del consumidor es un elemento que es parte de la contratación; y decimos bien, parte de la contratación, no del contrato.

Dicho lo anterior, surge la duda de si las actividades enmarcadas en la contratación podrían ser consideradas como parte del producto financiero. Comprendemos que no. En el caso de los productos financieros, el instrumento de ahorro o de financiación es el producto, sin que otros elementos puedan ser considerados como tal. Así, en el caso que nos convoca, el producto financiero será uno de financiación, como un préstamo o un crédito, y todas aquellas conductas encaminadas a la preparación o celebración del contrato que origina el producto financiero no serán parte del producto como tal.

Sin perjuicio de lo anterior, la cuestión es si la evaluación y entrega de información podrían ser considerada como un servicio financiero. Ello desde que la actividad como tal, en la práctica, facilitaría la intermediación financiera.

No creemos que ello sea efectivo, debido a que la intermediación financiera tiene relación con servicios que mejoran o permiten realizar una gestión financiera. Por ejemplo, los cajeros automáticos o el *call center* son servicios financieros. Si bien la evaluación de solvencia es una actividad que podría derivar en un producto financiero, no es una actividad que permita o posibilite la realización concreta de una gestión financiera como tal.

Ahora bien, es posible de comprender que un conjunto de actividades encaminadas a otorgar crédito al consumidor podría ser constitutivo de un servicio⁶⁷. De esta forma, en un sentido restringido la expresión 'servicio financiero' se referiría a una actividad que facilita la intermediación financiera y, en un sentido amplio, a todas las actividades que posibilitan otorgar financiación al consumidor. En tal sentido, el servicio financiero por el cual se entrega un producto financiero de crédito o financiación estaría integrado por todas aquellas actividades que permiten la celebración del contrato y su gestión posterior, donde, por cierto, se encontrarían las acti-

⁶⁷ Así lo comprende CORRAL (2011), p. 209, señalando que predomina más la actividad del oferente que los objetos o bienes con los que se prestan los servicios.

vidades, originadas o no, en deberes legales. En tal contexto, los deberes del art. 17 N de la LPDC estarían integrados o serían parte del conjunto de actividades que el prestamista deberá realizar para otorgar crédito.

3. *¿Deber legal precontractual u obligación contractual?*

De acuerdo con la redacción del art. 17 N, las actividades contenidas en la norma son unas que deberá realizar el proveedor con antelación a la celebración del contrato.

Debido a que la disposición sanciona el incumplimiento de las conductas señaladas en la norma, se constituyen en deberes para el prestamista⁶⁸. Además, son deberes legales, que obligan a los prestamistas a evaluar la solvencia y entregar cierta información al consumidor. En este contexto, si bien la valoración de la capacidad de pago del consumidor naturalmente la realizan los proveedores de crédito en el ejercicio de su actividad, tras la incorporación de la norma, la misma obedece a un fin protector del interés del consumidor en la prevención del sobreendeudamiento e insolvencia futura⁶⁹. De esta forma, la expresa mención de la ley de la conducta esperada del proveedor, conlleva a considerarlo como un deber legal con propio fundamento⁷⁰.

172

El carácter previo a la celebración de una operación de crédito de dinero de la conducta de evaluar e informar, le otorga la categoría de deber precontractual⁷¹, donde su ejecución o cumplimiento es un presupuesto para la celebración del contrato (sea que se celebre o no).

Desde que existen deberes precontractuales originados en un interés puntual por la protección de la autonomía de la voluntad⁷², de la seguridad del consumidor, custodia, entre otros⁷³, interesa en este trabajo dilucidar si los deberes precontractuales contenidos en la norma obedecen a un interés en la protección de la autonomía de la voluntad y libertad de contratación o

⁶⁸ Sobre la naturaleza de deber, ALARCÓN (2022). De igual forma, DE LA MAZA (2010), p. 37, al indicar que un deber comprende una consecuencia negativa para quien incumple, como la responsabilidad.

⁶⁹ De acuerdo con HERNÁNDEZ (2014), p. 83, nota al pie n.º 252, igualmente es posible reflexionar en torno a los criterios tenidos en cuenta por el legislador para la imposición de un deber de información precontractual.

⁷⁰ Lo anterior quedó plasmado en la *Historia de la Ley* 21.398, pp. 93, 154, 155, 348, 353 ss. y 356 ss. Así, ALARCÓN (2023a), pp. 499 y 515.

⁷¹ A partir de lo señalado por DE LA MAZA (2010), p. 30, la obligación precontractual está dada por su vinculación o dependencia a la existencia de negociación de un contrato.

⁷² Entendiendo el fundamento del deber precontractual de información en la formación del consentimiento, HERNÁNDEZ (2014), p. 43.

⁷³ Planteando los supuestos, DE LA MAZA (2010), pp. 38-40; DE LA MAZA (2010a), p. 127 y ss.; GOLDENBERG (2021), p. 140.

uno de seguridad en el consumo⁷⁴. La cuestión es relevante desde el punto de vista del contenido del deber, por ejemplo, el contenido de la información a entregar, por tanto, la conducta esperada del prestamista; así como desde el punto de vista del alcance de la responsabilidad que cabría al prestamista, ya que las consecuencias probables de una conducta varían en función de la conducta esperada. Ello, a su vez, incide en la cuestión de la diligencia del obligado.

Pues bien, si el conjunto de deberes se justifica en la protección de la libertad de contratación, la conducta esperada será una evaluación y entrega de cierta información para que el consumidor cuente con información específica que le permita decidir si contratar o no. La información que deberá entregar el proveedor será, por un lado, el resultado de la evaluación y, por otro, las características relevantes y propias del producto financiero respectivo⁷⁵. Ello es coherente con el deber general de información del art. 3 b) de la LPDC, en el que se establece que el contenido de la información tiene relación con los “bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos”⁷⁶. Por su parte, en cuanto al deber específico de información en materia de productos financieros, los arts. 3 inciso 2 letra a), 17 B, 17 C, 17 G, 37, establecen la información básica comercial que deberá entregar el prestamista al consumidor. En igual sentido, el principio II de los *Estándares y principios generales en CdM*, sobre transparencia en la comercialización y publicidad de productos financieros, da cuenta de que la información que deberá entregarse al consumidor por el proveedor alude a una descripción general de los atributos del producto o servicio y los costos y beneficios (rendimientos) asociados⁷⁷.

La entrega de tal información bastaría para que la conducta del proveedor se entienda acorde con el deber de informar en el marco del art. 17 N. Así, el proveedor incumplirá cuando no evalúe la solvencia económica y no entregue al consumidor el resultado de la evaluación, y cuando no informe acerca de las características esenciales del producto financiero que contratará. Desde el punto de vista del perjuicio del consumidor, si de la contratación deriva un sobreendeudamiento o insolvencia, no se producirá responsabilidad civil, puesto que el perjuicio con ocasión del sobre-

⁷⁴ DE LA MAZA (2010a), p. 129, respecto del interés de conservación que también justifica la imposición de deberes precontractuales de información, plantea que existen ciertos supuestos en los cuales la finalidad con la que se impone el suministro de información es la protección de la persona que adquiere el bien o servicio y de sus bienes.

⁷⁵ Sobre el carácter neutro de la información en el marco de deberes precontractuales de información, GOLDENBERG (2021), pp. 250-251.

⁷⁶ ISLER (2019b), p. 208, considera esta relevancia para la prestación del consentimiento.

⁷⁷ COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (2021), p. 28.

endeudamiento o insolvencia no habría sido parte del contenido de la información que debió entregar el proveedor. ¿El resultado?, una disminución o limitación del contenido de la información solo a las características del producto financiero, sin considerar los eventuales, posibles o probables resultados negativos en el aspecto económico-financiero para el consumidor con ocasión de un sobreendeudamiento o insolvencia⁷⁸.

En el otro escenario, si el deber de información se justifica en la protección del interés de seguridad del consumidor, la conducta esperada será una evaluación y entrega de cierta información al consumidor para que cuente con ella, con finalidad de prevenir un perjuicio a través del conocimiento de daños que podrían derivarse de la celebración del contrato y, en su caso, decida no celebrarlo. La información que deberá entregar el proveedor será, por un lado, el resultado de la evaluación y, por otro, las características relevantes del producto financiero y los eventuales daños que podría ocasionar la celebración del contrato en la persona o bienes del consumidor.

En este contexto, el proveedor incumplirá cuando no evalúe la solvencia del consumidor, no le entregue el resultado de la evaluación, cuando no informe las características esenciales del producto financiero que contratará, y cuando no entregue información relativa a los eventuales daños que podría causar la celebración del contrato en la persona del consumidor o en sus bienes.

174

Desde el punto de vista del perjuicio del consumidor, si de la contratación deriva un sobreendeudamiento o insolvencia, como el objetivo del deber ha sido siempre la prevención de daños o perjuicios a la persona o bienes del consumidor, al no dar a conocer las eventuales consecuencias negativas en el plano económico financiero que el producto financiero le provocaría al consumidor o, incluso, el eventual incumplimiento futuro de la obligación, sí se generará responsabilidad civil, puesto que el perjuicio con ocasión del incumplimiento, sobreendeudamiento o insolvencia futura no habría sido entregado para su conocimiento, considerando que tal dato habría sido parte del contenido de la información que debió entregar el proveedor. ¿El resultado? Una consideración dentro del marco de la información a la que se refiere el art. 17 N de la LPDC de los eventuales, posibles o probables resultados negativos para el consumidor en el ámbito económico-financiero, con ocasión de un incumplimiento, sobreendeudamiento o insolvencia futura.

Para decantarnos por una de las interpretaciones debemos considerar que el fundamento del art. 17 N es la prevención del sobreendeudamiento

⁷⁸ ALARCÓN (2023), pp. 159-160, y 176 y ss., en una interpretación que considera una hipotética norma de evaluación de solvencia en un periodo en que la Ley Pro Consumidor no se encontraba aún vigente.

e insolvencia futura. Ahora, podemos comprender a estas circunstancias como un perjuicio en sí, por el solo hecho de su ocurrencia. Un perjuicio que, afectando el ámbito económico de la persona, incide negativamente en su capacidad para desarrollar libremente su personalidad, conllevando ello una afectación de su dignidad⁷⁹.

El fundamento, por tanto, está en la prevención de un perjuicio o daño al consumidor, lo que permite decantar el deber precontractual del art. 17 N como uno con fundamento en la protección del interés de seguridad del consumidor. Y esto irradia los deberes que se encuentran establecidos en la norma, de análisis de solvencia e información⁸⁰. Si bien alguna doctrina plantea el fundamento del deber agregando otros elementos como la profesionalidad y el deber de consejo del proveedor de crédito⁸¹ que, sin duda, contribuyen al sustento argumental, entendemos que no es sino en atención al eventual perjuicio que pudiere acarrear al consumidor el otorgamiento de crédito (manifestado en un sobreendeudamiento o insolvencia) que tiene razón de ser la necesidad de evaluación de solvencia y la entrega de una determinada información al consumidor. Si el riesgo de sobreendeudamiento o insolvencia, y sus consecuencias, no existiera, no se presenta la necesidad de que el proveedor tome resguardos mayores en protección del interés del consumidor al evaluar la solvencia como actividad que naturalmente realiza, por muy profesional que sea; ni que dé cuenta o aconseje respecto de ciertos riesgos, a pesar de comprenderse que es el que detenta la mayor fuente de información sobre el funcionamiento del mercado del crédito. Desde el punto de vista de la protección del interés del consumidor, el principio de préstamo responsable encuentra fundamento en la necesidad de prevenir el sobreendeudamiento e insolvencia futura, esto es, prevenir o evitar una consecuencia negativa, un perjuicio, en la vida del consumidor financiero.

Sentado lo anterior, la norma establece que el proveedor deberá entregar la información “específica” de la operación de que se trate, siendo una expresión la que da cuenta de una relación, donde la especificidad está dada en relación con el fin que se pretende con el deber. De ello es que la interpretación del segundo escenario sea coherente con esta comprensión.

⁷⁹ ALARCÓN (2021), pp. 319 y 321; ALARCÓN (2022), p. 35.

⁸⁰ GOLDENBERG (2021), p. 290. Aunque no se refiere a los deberes contemplados en el actual art. 17 N de la LPDC, puesto que argumenta sobre la conveniencia de incorporar deberes de adecuación y de consejo en la normativa regulatoria del otorgamiento de crédito a consumidores, considera que el derecho de seguridad, que, como contrapartida, conlleva el deber de seguridad para el proveedor, también es un fundamento del deber de adecuación que, entiende, conlleva un deber de advertencia al consumidor.

⁸¹ BARRIENTOS y BOZZO (2021), p. 704 y ss.

III. NATURALEZA DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE EVALUAR LA SOLVENCIA

1. Vinculación del deber de seguridad y la evaluación de solvencia

El artículo 3 de la LPDC establece que todo consumidor tiene derecho a la seguridad, de cuyo contenido, y siguiendo a alguna doctrina, se desprende la protección tanto de su integridad física y psicológica como de su patrimonio⁸², aludiendo esta última expresión, entendemos, tanto a bienes determinados como, en un sentido amplio, al patrimonio. Se ha señalado que en virtud de este derecho el proveedor asume el deber de evitar los riesgos que al consumidor pudieren afectarle⁸³.

Por otro lado, el art. 23 de la LPDC consagra que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad del servicio. Respecto de la norma, se ha señalado que contempla una sanción infraccional que protege la seguridad en el consumo⁸⁴.

La cuestión es cuándo el otorgamiento de crédito por el prestamista es “seguro” y, desde el prisma que nos interesa, si los deberes del art. 17 N son un elemento que incide en, o una actividad que da cuenta de, la seguridad del servicio respectivo. En tal sentido, se ha planteado la necesidad de que la actividad bancaria pueda desenvolverse con flexibilidad y sustentabilidad en el tiempo y que los consumidores de productos y servicios financieros cuenten con herramientas para exigir un servicio de calidad, con un adecuado flujo de información y en condiciones de equidad⁸⁵.

En el contexto del endeudamiento de los consumidores, el riesgo de sobreendeudamiento o de insolvencia, puede degenerar en un efectivo sobreendeudamiento o insolvencia y, finalmente, un efectivo surgimiento de las consecuencias subyacentes a la insolvencia para las personas naturales; circunstancias que se constituyen en perjudiciales para los deudores, desde que, en su magnitud, afectan su esencia como persona⁸⁶. Comprendiendo que el sobreendeudamiento, la insolvencia y sus consecuencias, son un riesgo inherente al otorgamiento de crédito que, considerando el actual funcionamiento de la economía es probable que pueda afectar a una persona y a la sociedad, y bajo el entendimiento de que una actividad abusiva o negli-

⁸² ISLER (2019b), pp. 229-231.

⁸³ BARAONA (2014), p. 398.

⁸⁴ BARRIENTOS (2010a), p. 21.

⁸⁵ MELLA Y LARRAÍN (2016), p. 118.

⁸⁶ ALARCÓN (2022), p. 35.

gente del prestamista puede generar una situación de insolvencia, el deber de resguardar la seguridad de los consumidores conlleva inmerso el deber de llevar a cabo de manera diligente las gestiones encaminadas al otorgamiento de crédito para evitar que tal riesgo devenga en un perjuicio al consumidor. Y en tales gestiones deben entenderse contenidas todas aquellas que posibilitan la contratación desde un punto de vista precontractual; actuaciones dentro de las cuales se encuentran los deberes del art. 17 N.

A diferencia de la actuación llevada a cabo por las instituciones prestamistas hasta antes de la incorporación del deber de evaluación de solvencia en la LPDC, evaluando de manera interna la capacidad del deudor para pagar las obligaciones que con el contrato se generan⁸⁷, existe un deber cuyo fundamento se encuentra en la necesidad de otorgar protección a los consumidores como manifestación de la necesidad de prevención del sobreendeudamiento e insolvencia y sus consecuencias subyacentes para la vida de deudores personas naturales y su familia⁸⁸; que a partir de ahí reconoce las consecuencias del problema en el bien común y que, por tanto, exige: primero, un especial cuidado o diligencia que es esperable de la organización en general y que su incumplimiento no requiere ser localizado en un agente específico, sino en la función⁸⁹ y, segundo, que las consecuencias que puedan generarse ante su incumplimiento propicien la protección efectiva de los bienes jurídicos que pretenden resguardarse.

177

2. Naturaleza de la responsabilidad que emana del incumplimiento del deber de evaluar la solvencia del consumidor

Planteados argumentos en favor de la postura que considera que ante el incumplimiento de los deberes del art. 17 N estamos en presencia de una infracción al deber de información en la esfera de prevención de daños al consumidor, de todas formas, y ante la posibilidad de que pueda optarse (creemos erróneamente) por la primera alternativa, debemos hacer algunas precisiones en favor de una protección del consumidor.

En el contexto de los deberes precontractuales de información, se ha expresado que, aunque pudiere pensarse inicialmente que al ser deberes precontractuales estaremos frente a una responsabilidad precontractual de naturaleza extracontractual, para el caso del incumplimiento del deber precontractual de información dependerá de que el contrato se haya celebrado, y de la posibilidad de vincular el incumplimiento del deber con

⁸⁷ GOLDENBERG (2021), p. 255, señala que, en la órbita de las entidades crediticias, la asunción del riesgo de incumplimiento forma parte de su giro, el cual justifica la rentabilidad.

⁸⁸ Sobre el punto, ALARCÓN (2022), p. 31; ALARCÓN (2023a), p. 515.

⁸⁹ BARROS (2006), p. 196, respecto a la culpa en la organización.

el incumplimiento contractual, donde si ambas circunstancias concurren, entonces el ilícito precontractual puede ser absorbido por el régimen contractual⁹⁰. En este contexto, explicando algunos casos de absorción de ilícitos precontractuales en la responsabilidad contractual, se señala que ello tendrá lugar en términos generales, en supuestos en los cuales se entregue información incorrecta sobre el bien o servicio y en aquellos en los que se omita información relevante⁹¹.

Por su parte, alguna autora ha realizado una sistematización de los casos derivados del incumplimiento del deber de información precontractual, para, luego, argumentar respecto del régimen de responsabilidad que cabría aplicar en los mismos. La autora concluye que en los casos en que el deber de información precontractual no genera una responsabilidad autónoma, como sería el caso del dolo incidental a propósito del art. 1458 del *CC*, cabría el derecho de opción del acreedor de decidir entre el régimen de responsabilidad precontractual o contractual, donde en el caso de optar por la primera, la naturaleza sería de responsabilidad extracontractual⁹².

Los casos que menciona la autora son: infracción del deber precontractual de información derivada del dolo vicio o del error; infracción del deber derivado de declaraciones inexactas que no constituyen error y vulneración del deber de advertencia⁹³.

178

Llevada esta clasificación al caso del incumplimiento del deber de información del art. 17 N, surge la duda de si ello podría generar vicio del consentimiento por dolo vicio o error, o un dolo incidental. Para responder, deben previsualizarse los posibles casos. Así, podría suceder que el prestamista, evaluando:

- 1) no entregue el resultado deliberadamente;
- 2) lo entregue inexacto o incompleto deliberadamente;
- 3) deliberadamente, no entregue o entregue de manera incompleta la información relativa al específico acto de que se trate;
- 4) existiendo culpa, no entregue la información o la entregue incompleta.

Atendido a que la ley establece el expreso deber, creemos que no cabría la posibilidad de culpa en la no entrega de información. Lo contrario equivaldría a señalar un desconocimiento de la norma jurídica, lo que, además de ser poco probable, no es admitido por el ordenamiento jurídico.

En los tres primeros casos existiría dolo, lo cual permitiría fundar un vicio de la voluntad. En el cuarto caso, podría constituirse un error, donde

⁹⁰ DE LA MAZA (2010), pp. 46-47.

⁹¹ *Op. cit.*, nota al pie n.º 68.

⁹² LÓPEZ (2018), pp. 281-282.

⁹³ *Op. cit.*, p. 272.

la duda es si tal error podría viciar o no el consentimiento del consumidor. La cuestión no es menor, pues este es el caso que creemos se producirá con mayor frecuencia, teniendo relevancia a efectos de la responsabilidad civil.

Pues bien, considerando el contenido de la información que el proveedor deberá entregar, para que se genere un vicio del consentimiento del consumidor tendríamos que admitir que la información incompleta se constituye en un error en la calidad esencial de la cosa objeto del contrato. En este contexto, habría que analizar la calidad esencial del crédito o producto financiero que se estima por el contratante consumidor como relevante para contratar. En tal cuestión, criterios sobre calidad esencial entregan posibles respuestas, sea en consideración a elementos objetivos como la materia de la cosa y lo que normalmente entiende como tal la mayoría de las personas, o elementos subjetivos, como aquello que es importante para las partes contratantes, apelando al caso a caso.

En tal sentido, la pregunta es, ¿podría entenderse como calidad esencial del crédito o producto financiero el que no genere problemas económico-financieros al consumidor? Desde el punto de vista subjetivo ello es posible. Por su parte, aunque desde el plano objetivo ello parece fuera de contexto, debe considerarse que la cosa objeto del contrato es un producto financiero, cuyo desenvolvimiento o existencia está inmersa en un ambiente particular como es el mercado del crédito, y donde actualmente, debido al aumento de las tasas de sobreendeudamiento de los consumidores y los problemas económico-financieros que ello genera en las personas, se ha incorporado no solo a través de la doctrina, sino, también, a través de los medios de comunicación, la idea de prevención del sobreendeudamiento y de sus consecuencias. En tal contexto, no es descabellado pensar que una calidad esencial de un producto financiero de crédito es que no genere, o no conlleve probabilidad de generar, problemas económico-financieros, como incumplimiento, sobreendeudamiento o insolvencia. En este sentido, objetivamente sería esta una calidad esperable del producto financiero. Y de ello es que la entrega de información incompleta por culpa del prestamista podría efectivamente generar un error en el consumidor que vicie su consentimiento.

Contrariamente a lo pretendido por los legisladores al momento de incorporar la norma en estudio⁹⁴, aunque no contenido expresamente, la interpretación anterior de todas formas podría acarrear la nulidad del contrato. Ahora bien, la trascendencia de considerar la opción en el marco de una infracción al deber precontractual de información radica en que, según la doctrina, se genera un derecho de opción del consumidor para ejercitar

⁹⁴ Planteando el punto a partir de un análisis de la *Historia de la Ley 21.398*, ALARCÓN (2023a), pp. 500-501.

los remedios precontractuales o contractuales⁹⁵, y en tal contexto: podrían existir casos en que, habiendo transcurrido poco tiempo desde la celebración del contrato, el consumidor, ahora deudor, decida la conveniencia de solicitar la nulidad del contrato, junto con una indemnización de perjuicios o, bien, decida mantener el contrato vigente, demandando indemnización de perjuicios⁹⁶.

Volviendo al escenario que comprendemos correcto, esto es, que la infracción del deber precontractual de información del art. 17 N de la LPDC es una infracción al deber de información en la esfera de prevención de daños al consumidor, es necesario poner atención en que el deber precontractual de información en algunos casos se constituye en un deber de advertencia, donde la información no tiene por finalidad prevenir asimetrías informativas u orientada a la formación del consentimiento⁹⁷ y, por tanto, propender a la libertad de contratación, sino que a permitir que quienes negocien concreten en el más alto grado un servicio respectivo⁹⁸, teniendo por propósito en la etapa de formación del contrato encausar la relación precontractual, permitiendo que las partes pacten un determinado reparto de riesgos⁹⁹ y, en términos concretos, a evitar daños en la persona o su propiedad¹⁰⁰. Según se ha expresado, aunque no presente en el ordenamiento nacional de manera expresa, los deberes de advertencia pueden vertebrarse a partir del deber precontractual de información que debe imperar en la fase precontractual y que dimana de la buena fe contractual, cuya consagración normativa se encuentra en el art. 1546 del *CC*¹⁰¹.

Como características de un deber precontractual de advertencia, se ha señalado que son exigibles en la medida que ambos sujetos, o uno de ellos,

⁹⁵ LÓPEZ (2018), pp. 275, 281-282. Según HERNÁNDEZ (2014), p. 294: “la mejor solución pasa por tener en cuenta el interés del acreedor de la información, principalmente porque es el legitimado para ejercer las acciones correspondientes. [Donde] debe permitírsele optar por la vía que mejor proteja sus intereses, esto es, por la conservación del contrato o por su ineficacia”.

⁹⁶ Así, HERNÁNDEZ (2014), p. 399. En pp. 392-393, el autor da cuenta de las ventajas de la responsabilidad civil por infracción del deber precontractual de informar frente a la nulidad por error o dolo, destacando un carácter preventivo de la indemnización, y no reactivo o casi punitivo, como el presentado por tales vicios. En este contexto, aunque refiriéndose a deberes atípicos de adecuación y consejo, GOLDENBERG (2021), p. 313, expresa: “La decisión entre la nulidad, sea por error o sea por dolo, y la indemnización dependerá de ciertos factores adicionales, pero, en todo caso, de la pretensión del beneficiario de los deberes de adecuación y de consejo en cuanto tenga interés (o no) en mantener vigente el contrato, si es que ello es posible”.

⁹⁷ ALONSO (2012), p. 15.

⁹⁸ LÓPEZ (2018), p. 277; LÓPEZ (2018a), p. 67.

⁹⁹ LÓPEZ (2019), p. 410.

¹⁰⁰ DE LA MAZA (2010), p. 40.

¹⁰¹ LÓPEZ (2018), pp. 277-278.

conozcan o tengan razón para conocer la información respecto de la que deben advertir; y que no acarreen la ineficacia del contrato como consecuencia de la configuración de un vicio del consentimiento, específicamente error o dolo, sino que tienden a la mantención del contrato¹⁰².

Por su parte, la distinción entre la obligación de información y la de advertencia está en que la última consiste en suministrar una información insistiendo y llamando la atención sobre aspectos negativos del contrato o del objeto del contrato¹⁰³, esto es, riesgos que se correrían de no tenerlo en cuenta. De esta manera, la advertencia es más exigente que la simple información, pues requiere el suministro de una información objetiva, un fuerte llamado de atención que señale las consecuencias objetivas a deducir, desde una perspectiva de riesgo o peligro a evitar¹⁰⁴. En la advertencia la obligación tiene que ver con la necesidad de alertar sobre un peligro, sobre un riesgo para la persona que tiene una relación con los objetivos del contrato o servicio a prestar¹⁰⁵. Ello nos plantea la relación entre el riesgo y la información que habrá de entregarse, donde la existencia de tal riesgo forma parte del contenido de la información. Por otro lado, ello permite apreciar la parcela de intereses en que se enmarca un deber de advertencia, vinculado específicamente a la seguridad del consumidor¹⁰⁶.

Previo a la incorporación del art. 17 N de la LPDC, alguna doctrina argumentó respecto de la necesidad de consagración de deberes precontractuales de adecuación y consejo¹⁰⁷, en el marco de lo que podría considerarse como un genérico deber de asesoría del consumidor por el prestamista. Debido a que la redacción final de la disposición eliminó la alusión a la asesoría¹⁰⁸, un deber de asesoría no se encuentra establecido en la disposición, con lo que comprendemos que el prestamista no se encuentra obligado a ponerse en el lugar del consumidor a la hora de otorgar crédito para adecuar los términos del contrato y para recomendar la opción crediticia que mejor se ajuste a su realidad, necesidad y solvencia económica actual y proyectada.

Sin perjuicio de lo anterior, considerando el estado actual de la redacción de la disposición y una interpretación sistemática a partir de la constatación de la vinculación entre el deber de seguridad y la evaluación de solvencia en

¹⁰² LÓPEZ (2018a), pp. 67-68.

¹⁰³ FABRE-MAGNAN (1992), p. 381.

¹⁰⁴ *Op. cit.*, p. 382; ALONSO (2012), p. 10; LÓPEZ (2018), p. 277; LÓPEZ (2019), p. 410; LÓPEZ (2019a), pp. 935 y 942.

¹⁰⁵ ALONSO (2012), p. 20.

¹⁰⁶ Así, LÓPEZ (2019), p. 412.

¹⁰⁷ GOLDENBERG (2021), p. 282 y ss.

¹⁰⁸ Sobre las razones que llevan a la eliminación de la alusión a la asesoría en la disposición, ALARCÓN (2023a), p. 503 y ss.

el contexto actual del mercado de otorgamiento de crédito, desde que el ordenamiento jurídico nacional obliga a evaluar la solvencia económica al prestamista y entregar la información respectiva con fundamento en la prevención del sobreendeudamiento e insolvencia del consumidor, el deber de informar contenido en el art. 17 N se constituye en un deber de advertencia que el prestamista debe concretar en favor del consumidor, cuyo fundamento lo encontramos en el deber de seguridad en el consumo. Así, para la entrega del resultado de la evaluación y la información específica de la operación de que se trate, la necesidad de evaluar es esencial¹⁰⁹. La evaluación propiamente tal busca un fin concreto: prevenir el sobreendeudamiento e insolvencia futura del consumidor¹¹⁰. Desde que la ley obliga a este cometido, el resultado de tal evaluación y su incidencia en el cumplimiento de la obligación, el eventual sobreendeudamiento o insolvencia del consumidor, es información que conoce el prestamista o no podría no menos que conocer, surgiendo un deber de entregar la información para que el consumidor conozca adecuadamente los riesgos de la contratación¹¹¹. Dado que el sobreendeudamiento o insolvencia, y sus consecuencias, son perjudiciales, el riesgo de sobreendeudamiento, el riesgo de insolvencia y el riesgo de padecer el consumidor sus consecuencias, es lo que se pretende evitar a través de la advertencia o alerta, antecedente que permitirá al acreedor (el consumidor) decidir si resulta conveniente contratar¹¹². En este sentido, y en cuanto a información no exigida expresamente por normas que imponen deberes precontractuales de informar, se ha señalado que la obligación se extien-

¹⁰⁹ Esta relación es considerada también por GOLDENBERG (2021), p. 284, si bien el autor lo establece de cara al deber de adecuación que, argumenta, debiere considerarse en los ordenamientos jurídicos.

¹¹⁰ ALARCÓN (2022), pp. 37-38.

¹¹¹ En el ámbito del deber de advertencia, ALONSO (2012), p. 16, expresa que existe la obligación de advertir “si el sujeto sobre el que recae la obligación conoce los datos sobre los que se debe advertir o si se puede entender que tiene razón para conocerlos”. Por su parte, FABRE-MAGNAN (1992), p. 382, considera que una advertencia se origina en caso de que exista un riesgo de incumplimiento del contrato, donde se debe especificar y detallar los riesgos en que se incurre el destinatario no la respeta. Aunque argumenta en torno a los fundamentos de un deber de consejo, GOLDENBERG (2021), p. 290, expresa: “El conocimiento previo por parte del proveedor profesional sobre el punto de lo que se refiere al diseño y comercialización de un determinado producto financiero no cumplirá con el estándar de seguridad si este puede exponer al consumidor financiero a las duras consecuencias patrimoniales y personales del sobreendeudamiento”.

¹¹² LÓPEZ (2017), p. 30; LÓPEZ (2018), p. 277. En el mismo sentido, GOLDENBERG (2021), p. 283. ALONSO (2012), p. 19, respecto de la función que cumplen los deberes de advertencia, señala que debe advertirse el riesgo de que a través del servicio requerido pueda no alcanzarse el resultado pretendido por el cliente, y que otros intereses del cliente pueden resultar dañados, donde, entendemos, estaría inmerso el hecho del incumplimiento, el sobreendeudamiento, la insolvencia futura y sus consecuencias en la vida del consumidor.

de “a favor de los clientes beneficiarios con deberes típicos, más allá del otorgamiento de las informaciones positivamente disciplinadas”¹¹³.

La advertencia tiene que ver con la adecuación de la decisión al interés, a las necesidades del acreedor (consumidor), buscándose que la decisión que toma sea acorde con su interés o necesidades¹¹⁴, siendo información debida a una persona no para ejercer o realizar sus derechos, sino para evitar un riesgo, para permitirle no actuar contra sus intereses. Interés del consumidor que, en contexto del objeto de estudio del presente trabajo, está dado por no ser perjudicado en el plano económico financiero, patrimonial y por extensión, en el ámbito social y de su dignidad. Por lo demás, tratándose del deber de información contenido en el art. 17 N de la LPDC, parafraseando a alguna autora, parece lógico que el futuro prestador deba advertir al futuro cliente o prestatario la posibilidad de no obtener un resultado que espera o que este podría ser más oneroso¹¹⁵.

En todos estos casos, la doctrina ha considerado la opción que tendría el contratante por la responsabilidad precontractual o contractual, de naturaleza extracontractual y contractual respectivamente; donde la importancia de la opción es que incide en el alcance de los daños indemnizables, presunción de culpa y plazo de prescripción de la acción¹¹⁶. Así, se ha indicado que, tratándose de una indemnización precontractual al infringirse un deber de información durante esta etapa, que efectivamente se proyecta en el contenido del contrato y determina un cumplimiento defectuoso, transitará desde la fase precontractual a la contractual solo si el acreedor decide demandarla como tal¹¹⁷. Por otro lado, se ha señalado que, si el incumplimiento de la obligación precontractual de información repercute sobre el objeto y contenido del contrato y suscita problemas de incumplimiento, es pertinente la aplicación del régimen de responsabilidad contractual¹¹⁸. Además, en relación con el incumplimiento de deberes de información

¹¹³ HERNÁNDEZ (2014), p. 78.

¹¹⁴ Aunque el art. 17 N de la LPDC no contempla deberes de adecuación o de asesoría de cara al consumidor de crédito, cuando GOLDENBERG (2021), p. 280 y ss., argumenta en torno a la necesidad de contemplar en el ordenamiento el deber de advertencia y consejo de cara al otorgamiento de crédito, expresa en p. 289, que para llevar a cabo el objetivo de un deber de adecuación, el prestamista deberá desplegar: “incluso desde la fase precontractual, todo cuanto se refiera a la calificación de la solvencia del deudor y a la advertencia de cualquier criterio de vulnerabilidad que pudiese afectar la decisión de consumo y conllevar un riesgo de sobreendeudamiento”.

¹¹⁵ LÓPEZ (2018), p. 278.

¹¹⁶ LÓPEZ (2017), pp. 30-31; LÓPEZ (2018), pp. 281-282.

¹¹⁷ LÓPEZ (2018), p. 275.

¹¹⁸ HERNÁNDEZ (2014), p. 405; planteando, además, las ventajas de la aplicación del régimen contractual en pp. 406-407, el cual, según su parecer, correspondería ante la opción por mantener el contrato sin alegar su nulidad por error o dolo.

típicos, se ha indicado que el contenido del contrato no queda determinado solamente por la convención de las partes, sino, también, por aquellos términos que se derivan de la buena fe objetiva, que dan pie a razonables expectativas del consumidor¹¹⁹; y que los casos de incumplimiento de deberes de información precontractual atípicos que podrían ser absorbido por el contrato son aquellos en que la información que una de las partes no comunicó a la otra afecta negativamente a la ejecución del contrato¹²⁰. De igual forma, aunque refiriéndose a deberes atípicos de adecuación y consejo, se ha puntualizado que el régimen apropiado es el que se refiere a la responsabilidad contractual, puesto que el incumplimiento ha incidido en el hecho de la contratación repercutiendo en el desarrollo del programa prestacional¹²¹. Por nuestra parte, caracterizados los deberes contenidos en el art. 17 N en la forma indicada previamente, nos parece que, tomando en cuenta lo señalado por la doctrina¹²², es posible vincular el incumplimiento del deber con el incumplimiento contractual.

IV. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE EVALUAR LA SOLVENCIA COMO MANIFESTACIÓN DEL DEBER DE SEGURIDAD EN EL CONSUMO EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

184

1. La responsabilidad civil que le cabe al prestamista en caso de incumplimiento a partir de las normas de la LPDC

Llegados a este punto, es posible comprender que el otorgamiento de crédito es un servicio riesgoso, esto es, un servicio en que existe contingencia o posibilidad de que se produzca un perjuicio o daño¹²³.

En este contexto, el art. 45 inciso 2 de la LPDC establece que, respecto de la prestación de servicios, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que se realice en adecuadas condiciones de seguridad, agregando lo que para nosotros constituye un ejemplo de resguardo, al expresar que deberá informar al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos sobre las providencias preventivas que deban observarse.

Desde el punto de vista de la actividad de otorgamiento de crédito y de los deberes señalados en el art. 17 N de la LPDC, tenemos:

¹¹⁹ DE LA MAZA (2010a), pp. 157-158.

¹²⁰ *Op. cit.*, pp. 274 y 301.

¹²¹ GOLDENBERG (2021), p. 314.

¹²² DE LA MAZA (2010), pp. 46 y 47, respecto de las consecuencias del incumplimiento de deberes precontractuales de información.

¹²³ Definición 1 del *Diccionario de la lengua española* de la RAE.

Primero, que la norma contempla en su marco de acción al conjunto de actividades encaminadas a otorgar crédito como una prestación de servicio.

Segundo, que, dada la consideración de ser esta actividad riesgosa, la norma obliga al prestamista a adoptar las medidas necesarias para que la prestación del servicio se realice en adecuadas condiciones de seguridad, donde la evaluación de solvencia y entrega de información es una medida comprendida como necesaria para que el otorgamiento de crédito sea seguro para el consumidor. En este punto debe notarse que, aunque la disposición plantea que las medidas adoptadas deben ser “necesarias” para el objetivo de lograr “adecuadas condiciones de seguridad”, la duda es cuándo una medida logrará adecuadas condiciones de seguridad en el otorgamiento de crédito¹²⁴. Creemos que la respuesta pasa por comprender la caracterización del incumplimiento, sobreendeudamiento e insolvencia como un perjuicio en sí mismos, y que en materia de otorgamiento de crédito existe en la LPDC un objetivo de prevención de tales consecuencias, sea a partir de la incorporación expresa de los deberes asociados a la evaluación de solvencia en el art. 17 N, sea a partir de la interpretación de normas como la analizada.

De ello resulta que la medida logrará adecuadas condiciones de seguridad cuando efectivamente posibilite prevenir el sobreendeudamiento o la insolvencia futura del consumidor, y las consecuencias negativas que ello genera en la vida de la persona natural. En este sentido, desde el punto de vista del contenido del deber precontractual de información, se ha planteado que en un plano objetivo, la información viene determinada por los aspectos sustanciales del contrato, y en uno subjetivo, por todo cuanto sea decisivo en la voluntad de contratar, debiendo entregarse, por ejemplo, la información relativa a los riesgos asumidos por el cliente¹²⁵, donde las entidades de crédito deberían entregar la información que, incluso, deprecie el valor del servicio, pues en caso contrario, podría producirse un daño patrimonial del cliente o alterarse las presuposiciones contractuales con que contaba al contratar¹²⁶. En este contexto y en relación con la norma en comento, se ha indicado que el juicio de adecuación debe tomar en cuenta la utilidad del servicio y los riesgos inherentes a la actividad¹²⁷. Así, podríamos preguntarnos si la sola evaluación de solvencia económica,

¹²⁴ Así también lo pone de manifiesto ZÚÑIGA (2022), p. 118 y ss., considerando que debido a que con el acceso al crédito existe una mayor probabilidad de incurrir en morosidad y pérdida de los bienes que un servicio estándar, la concesión de crédito es un servicio riesgoso.

¹²⁵ HERNÁNDEZ (2014), p. 75.

¹²⁶ *Op. cit.*, p. 110.

¹²⁷ CORRAL (2013a), p. 926.

la entrega del resultado de tal evaluación y la información general de la operación de que se trate¹²⁸, son adecuadas o suficientes para lograr condiciones de seguridad en el otorgamiento de crédito. Quizá sea necesario evaluar la solvencia no solo desde el aspecto económico¹²⁹; quizá, aunque no expresado en el art. 17 N, un deber de asesoría¹³⁰ deba comprenderse como existente a partir de esta argumentación, e implícito en la relación de estas normas¹³¹ como medida necesaria para lograr adecuadas condiciones de seguridad en el otorgamiento del crédito¹³²; quizá el prestamista deba informar al consumidor sobre los riesgos de incumplimiento, sobreendeudamiento, insolvencia y las consecuencias subyacentes que de ello derivan para su persona¹³³; tal vez sea necesario comprender que, aunque no expresado en el art. 17 N, una obligación de abstención de otorgar crédito existe en la ley a partir de esta argumentación¹³⁴.

¹²⁸ Véase apartado II.1., primer párrafo.

¹²⁹ Argumentando por una evaluación sobre la base de todas las circunstancias del deudor, ALARCÓN (2022), p. 45 y ss., ALARCÓN (2023) pp. 172-173.

¹³⁰ Argumentando sobre el deber, GOLDENBERG (2021), p. 280 y ss.

¹³¹ En este sentido, aunque de manera general, es interesante que BARRIENTOS y BOZZO (2021), p. 706, comprenden que en el art. 45 de la LPDC existe un deber de asesoría por parte del proveedor. En el mismo sentido decanta ZÚÑIGA (2022), p. 119, al señalar que en virtud de la norma debe existir una acción de aconsejar respecto de las posibilidades de acción que contribuyan a evitar el endeudamiento innecesario. Para nosotros, si bien el art. 45 señala que el proveedor debe informar las providencias preventivas que deban observarse, la falta de alusión a una recomendación de un curso de acción en función del objetivo del contrato como elemento esencial de un consejo (quedando la determinación del objetivo a diversos criterios), y la especialidad del art. 17 N en su vinculación con la norma analizada, implica que un deber de asesoría en la evaluación de solvencia y entrega de información, desde un enfoque de protección del consumidor, no existe en la LPDC o, por lo menos, no es fácil de argumentar.

¹³² De igual forma, HERNÁNDEZ (2014), pp. 130-131, plantea argumentos a favor de la existencia del deber, en caso de que los conocimientos, experiencia o cualificación del cliente le impidan comprender adecuadamente la respectiva operación. Por su parte, GOLDENBERG (2021), p. 290, plantea como fundamento del deber de consejo la seguridad en el consumo.

¹³³ Argumentando sobre el punto, ALARCÓN (2023), pp. 161-163. Según DE LA MAZA (2010a), p. 283, la relevancia de la información no basta, pues es necesario determinar si la buena fe exige la entrega de dicha información; lo que comprendemos se produce en el caso de que el prestamista observe a partir de la evaluación que el consumidor incumplirá, sufrirá sobreendeudamiento o insolvencia. En p. 148, el autor señala que la tipificación del deber precontractual de información es inevitablemente incompleta, y en p. 30, que el “carácter fragmentario de la tipicidad de los deberes precontractuales de información determina que ahí donde el legislador no ha resuelto la duda, sea necesario efectuar la ponderación de los intereses en juego”. En el mismo sentido, aludiendo a la labor judicial en caso de deberes típicos cuando la norma contiene una cláusula general sin mencionar contenido específico o cuando lo menciona, pero no hace referencia a la información en disputa, HERNÁNDEZ (2014), p. 64.

¹³⁴ Argumentando a favor del punto, ALARCÓN (2023), p. 181 y ss.; ALARCÓN (2023a), pp. 505-506. Aunque indica que ello podría significar un paternalismo extremo, planteando que podría ser admisible en los supuestos más extremos de vulnerabilidad, GOLDENBERG

En tercer lugar, comprendemos que el art. 45 inciso 2 contempla en su marco de acción la advertencia que el proveedor de crédito deberá realizar al consumidor, informando todo aquello a lo que se refiere el art. 17 N, esto es, el resultado de la evaluación y la información específica de la operación de que se trate. Según lo argumentado más atrás, al referirnos al contenido de la información, la misma deberá ser entregada en el marco del objetivo preventivo de la disposición.

La comprensión de la entrega de tal información como una advertencia¹³⁵ es reafirmada por la norma en comento, desde que puede comprenderse como una medida necesaria para lograr condiciones de seguridad en el otorgamiento de crédito y desde que, de manera expresa, señala que el proveedor deberá informar al usuario las providencias preventivas que deba observar ante riesgos.

Teniendo en cuenta lo argumentado hasta ahora, brevemente por no ser el objetivo principal de este trabajo, resulta interesante para futuras investigaciones adentrarse en las diferencias o similitudes que tendría un deber de advertencia, como el que a partir de lo señalado previamente entendemos existe en el ordenamiento de consumidores nacional, y un deber de consejo o asesoría. Desde nuestro punto de vista, si bien tanto el consejo como la advertencia pretenden señalar o decir algo a una persona, la diferencia se presenta en que mientras en el consejo existe una recomendación de un curso de acción positivo¹³⁶, ilustrando al acreedor de adoptar la decisión de contratar o no, en la advertencia existe y se señala una consecuencia negativa¹³⁷. A partir de ello, advertir es un señalamiento o llamada de atención que se presta a una persona en función de un evento adverso o con consecuencias negativas¹³⁸. La esencia de la advertencia es un riesgo, una situación perjudicial que probablemente sufrirá una persona¹³⁹.

187

(2021), pp. 201 y 213. Para ZÚNIGA (2022), pp. 119, debido a que a partir del art. 45 el proveedor está obligado a adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar que la concesión de créditos se realice en adecuadas condiciones de seguridad, ello implica que el prestamista debe llevar a cabo toda clase de conductas que contribuyan a disminuir el riesgo de sobreendeudamiento asociado a la operación financiera, donde, además de evaluar la solvencia e indagar sobre los intereses del consumidor “tome la decisión de conceder o denegar el crédito teniendo en cuenta su situación patrimonial”.

¹³⁵ Así, LÓPEZ (2019), p. 411; LÓPEZ (2019a), pp. 930-931, considerando en p. 932, que es un deber precontractual. Como deber precontractual también lo considera ALONSO (2012), p. 11.

¹³⁶ LÓPEZ (2019a), p. 937, citando a Geneviève Viney, señala que consejo es “una orientación positiva”.

¹³⁷ Definición 2 para ‘advertir’ y definición 1 para ‘aconsejar’, del *Diccionario de la lengua española* de la RAE.

¹³⁸ En este sentido, LÓPEZ (2019a), p. 931.

¹³⁹ En tal sentido, FABRE-MAGNAN (1992), p. 382; GOLDENBERG (2018), p. 27; LÓPEZ (2019), p. 410; LÓPEZ (2019a), p. 935.

En tal sentido, siguiendo a alguna doctrina, la advertencia es más exigente que un consejo, pues comprende y requiere una explicación de las consecuencias nefastas que se derivarán si este no se acoge¹⁴⁰, enfatizándolas¹⁴¹; aunque no necesariamente contendrá una ilustración¹⁴² o recomendación respecto de la pertinencia de una conducta determinada en relación con aquel riesgo¹⁴³. El consejo, por su parte, implica una recomendación respecto de un acontecimiento que afecta o afectará a una persona. Así, el deber de consejo implica destacar la conveniencia de determinadas decisiones, como contratar o no, a partir de una relación entre la información con el objetivo perseguido por el acreedor de la obligación de informar¹⁴⁴. En este sentido, se ha señalado que la recomendación persigue la finalidad de permitir el pleno aprovechamiento del producto o servicio o posibilitar su máxima utilidad, y cierta flexibilidad en su cumplimiento, pues pretenden el rendimiento total de aquel¹⁴⁵.

De esta forma, a efectos normativos puede estimarse que la advertencia no es sinónimo de consejo, y solo se constituirá en una especie de consejo o, a lo menos, estará presente en un consejo, cuando exista una recomendación en función de acontecimientos negativos que vaya a sufrir una persona¹⁴⁶. Algunos autores nacionales parecen considerar lo anterior al establecer una diferencia entre un deber de consejo y uno de advertencia, donde el límite estaría dado por la intensidad que presente el elemento técnico de conocimiento del profesional de crédito y la calidad de profano o nivel de desconocimiento que presente el consumidor en una relación contractual determinada que vaya a ser perjudicial para el consumidor¹⁴⁷.

Sentado lo anterior, considerando que según hemos señalado, el art. 23 se refiere, si bien implícitamente, de manera primordial a la responsabilidad

¹⁴⁰ FABRE-MAGNAN (1992), p. 383.

¹⁴¹ LÓPEZ (2019a), p. 938, citando a FABRE-MAGNAN (1992), pp. 381-392.

¹⁴² Para LÓPEZ (2019), p. 410, la advertencia contiene la indicación de un riesgo o peligro y la ilustración respecto de la pertinencia de la decisión.

¹⁴³ Así también, BARROS y RIOSECO (2014), p. 633.

¹⁴⁴ FABRE-MAGNAN (1992), pp. 385 y 389.

¹⁴⁵ LÓPEZ (2019a), p. 936.

¹⁴⁶ FABRE-MAGNAN (1992), p. 383, se decanta por esta consideración, al señalar que la advertencia es más exigente que el consejo, pues “incluye, además del consejo, la explicación de las consecuencias perjudiciales si no se respeta el consejo”. Así, aunque en p. 390, señala: “Se puede decir además, que cualquier advertencia es un consejo, pero un consejo negativo: un consejo de no hacer, acompañado de una explicación de los peligros o simplemente de los inconvenientes en que se incurre si no se sigue este consejo”; luego, en pp. 390-391, expresa que la obligación de consejo es más severa para el deudor que la obligación de advertir, implicando recomendaciones más precisas y detalladas y, por tanto, un conocimiento más amplio por parte del deudor.

¹⁴⁷ GOLDENBERG (2018), pp. 21-22 y 27.

civil del proveedor, a partir de la norma la responsabilidad civil (que concomitante al hecho podrá ser catalogada como infracción) surgirá en casos en que el proveedor, con negligencia, causa daño al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad de un servicio. La pregunta es cuándo podrían existir fallas en la seguridad de un servicio. Entendemos que el art. 45 inciso 2 manifiesta en el ámbito de la prestación de un servicio la norma del art. 23 en lo relativo a la seguridad, estableciendo requisitos para que servicios que conllevan riesgo¹⁴⁸, no generen daño a los consumidores. De allí que para evitar daños al consumidor en una actividad que se considera riesgosa, el proveedor deberá adoptar medidas que sean necesarias para lograr condiciones de seguridad del servicio, todo lo cual deberá observarse desde el punto de vista del específico riesgo de que se trate. En la medida que se cumplan tales medidas, no existirá responsabilidad civil por no existir culpa infraccional¹⁴⁹.

La norma del art. 45 inciso 2 establece ciertos requisitos para que un servicio riesgoso sea seguro. De ello es que, ante el incumplimiento de tales requisitos, entendemos que el servicio respectivo contiene falencias, fallas o deficiencias en la seguridad. De esta forma, si el prestamista no evalúa la solvencia o lo realiza de manera deficiente, ello implica una falencia o deficiencia en la seguridad de la prestación del servicio, a saber, el otorgamiento de crédito, puesto que no son medidas necesarias para lograr adecuadas condiciones de seguridad en el otorgamiento de crédito. Y lo mismo sucederá con la falta o incompleta entrega del resultado de la evaluación, o la falta o incompleta entrega de la información específica de la operación de que se trate. Ahora bien, para el alcance de tales deberes, ya hemos argumentado previamente en cuanto a su contenido.

El art. 49 de la LPDC establece que el incumplimiento de las obligaciones contempladas en el párrafo obligará al pago de las indemnizaciones por daños y perjuicios que se ocasionen. Así, el incumplimiento de lo establecido en el art. 45 inciso 2, en caso de producirse perjuicio con ocasión de la prestación de un servicio, genera responsabilidad civil. La norma no establece la naturaleza de la responsabilidad, no obstante, la doctrina ha indicado que se activaría la tutela precontractual en el caso de omisión en la advertencia¹⁵⁰; suponiendo ello una conducta negligente derivada de una falta de lealtad, la concurrencia de un perjuicio y una relación de causalidad entre ambos¹⁵¹. A partir del texto del art. 45 inciso 2 podemos señalar que, dado que en su marco existe referencia a actividades previas a la

¹⁴⁸ En este sentido, BARRIENTOS y CONTARDO (2013), p. 564.

¹⁴⁹ Así, *Ibid.*

¹⁵⁰ LÓPEZ (2019), p. 413.

¹⁵¹ HERNÁNDEZ (2014), p. 390.

celebración de un contrato¹⁵², al contemplarse deberes precontractuales del proveedor, estamos en presencia de una responsabilidad precontractual, siendo aplicables las reflexiones efectuadas previamente en torno a la opción que nacería para el consumidor al tratarse de deberes precontractuales de información en la relación que el art. 45 tiene con el art. 17 N¹⁵³. Por su parte, desde el ámbito del art. 23, adherimos a la postura que considera que, a pesar de que la norma plantea la negligencia del proveedor, no se refiere a la necesidad de acreditarla por parte del consumidor, pudiendo presumirse a partir de las normas generales¹⁵⁴. En este sentido, alguna doctrina da cuenta del paso hacia la objetivación del factor de atribución de responsabilidad de las entidades de crédito en caso de contratación con consumidores, sea en la responsabilidad extracontractual o contractual, a través de la inversión de la carga de la prueba o de la presunción de culpa¹⁵⁵.

*2. Algunos elementos de la responsabilidad civil
por incumplimiento de los deberes vinculados a la evaluación
de solvencia del consumidor*

190

Respecto del perjuicio indemnizable, se ha planteado que tratándose de deberes precontractuales de información, el perjuicio no está dado por la falta de provecho derivado de la no celebración de un contrato, sino de aquellos que son consecuencias o efecto de haber puesto la confianza en la diligencia y buena fe de la contraparte, o los daños que se siguen del ilícito, como los costos de negociación y los que derivan de la confianza creada en la contraparte y contrariada de mala fe por el demandado¹⁵⁶.

A partir de ello, nos preguntamos, ¿qué daños derivan de la confianza creada del consumidor hacia el prestamista al momento de realizar las actividades previas a la concesión del crédito? Para responder a la pregunta, es preciso tener presente que la doctrina distingue entre el interés negativo y el interés positivo, generados ante el incumplimiento de un deber precontractual de informar. En el primero se encuentran gastos incurridos en la fase precontractual y la pérdida de oportunidades de contratar, mientras que en el segundo se encuentran el daño emergente y el lucro cesante¹⁵⁷.

Si el contrato de crédito fue celebrado a pesar del incumplimiento del prestamista, pueden generarse consecuencias como: gastos de la fase pre-

¹⁵² LÓPEZ (2019), p. 411.

¹⁵³ Apartado III.2. Considerando la naturaleza extracontractual de la responsabilidad planteada en el art. 49, CONTARDO (2013), p. 124; CORRAL (2013b), p. 946.

¹⁵⁴ HERNÁNDEZ y GATICA (2019), p. 31.

¹⁵⁵ HERNÁNDEZ (2014), pp. 422-424.

¹⁵⁶ BARROS (2006), p. 1007; HERNÁNDEZ (2014), p. 391.

¹⁵⁷ HERNÁNDEZ (2014), pp. 429-430.

contractual, pérdida de otras oportunidades de contratar, ineptitud del contrato para las capacidades de pago del consumidor incurriendo en sobreprecio¹⁵⁸, incumplimiento por el consumidor, sobreendeudamiento o insolvencia con ocasión del contrato, gastos de tiempo y recursos asociados a un procedimiento concursal. Según nos parece, la discusión sobre los daños indemnizables en el caso concreto no pasa tanto por los contenidos en el interés negativo, que de manera más o menos sencilla son posibles de comprender como procedentes en la indemnización cuando el consumidor no ha cumplido el contrato con ocasión del incumplimiento de los deberes por el prestamista, sino por aquellos que se originan en el ámbito del interés positivo y, específicamente, en el caso del daño emergente al tener en cuenta el sobreendeudamiento, la insolvencia y sus consecuencias subyacentes en la vida del consumidor.

De manera previa y brevemente, respecto del lucro cesante en el marco del interés positivo, no creemos que el daño pase por el provecho que le hubiere significado el contrato al consumidor¹⁵⁹, desde que, por un lado, el crédito como tal no le significa un incremento patrimonial a la larga y, por otro, aunque ello pudiere comprenderse aludiendo al negocio o bien que no pudo realizar o adquirir mediando los recursos que pudo obtener con el préstamo, nos parece que caería en el plano de lo especulativo o incierto¹⁶⁰.

Respecto del daño emergente, considerando que la finalidad de los deberes del art. 17 N es la prevención del sobreendeudamiento e insolvencia del consumidor como manifestación del deber de seguridad en el consumo, y teniendo en cuenta su contenido (al que ya nos hemos referido), el incumplimiento o el cumplimiento deficiente, especialmente el de entregar información específica de la operación de que se trate, comporta una omisión determinante de la mala decisión de contratar por parte del con-

191

¹⁵⁸ Considerando que este es el perjuicio derivado del incumplimiento del deber sobre el cual gira el interés de resarcimiento del consumidor, COLLADO-RODRÍGUEZ (2019), p. 281.

¹⁵⁹ Respecto de los perjuicios indemnizables en caso de incumplimiento de deberes atípicos de adecuación y consejo, GOLDENBERG (2021), p. 316, considera que existe daño en la pérdida de oportunidad. Sobre el punto, debe destacarse que para el autor, el deber de adecuación implica que el prestamista debe adecuar los términos del contrato a las necesidades y situación del consumidor, con lo que en caso de incumplimiento del deber, se produciría una disparidad entre las obligaciones asumidas con el contrato y las obligaciones que podría haber asumido sobre la base de un contrato adecuado, lo que se traduce en una pérdida de la chance de haber accedido a un contrato acorde a sus necesidades y situación. Dado que en la redacción actual el art. 17 N solo contiene expresamente un deber de información cuya naturaleza (como determinamos previamente) es de advertencia, el incumplimiento del deber conlleva que la disparidad que pudiere analizarse sea entre un estado en que el consumidor contrata y uno en el que no.

¹⁶⁰ Poniendo como límite al lucro cesante en el interés positivo el que los beneficios u oportunidades no sean especulativos, inciertos o imaginarios, HERNÁNDEZ (2014), p. 430.

sumidor. En efecto, ya que el contenido de los deberes y la información específica se refieren a advertirle sobre las consecuencias desfavorables que en el plano económico-financiero le generará el crédito¹⁶¹, y dado que en coherencia con el paradigma de la información que rige en la LPDC es él quien decidirá lo que le conviene a partir de la información, se origina una confianza para el consumidor de que la evaluación y la información le permitirán tomar una buena decisión¹⁶². El consumidor confía en que, si luego de la evaluación el proveedor observa que no podrá cumplir, que se generará sobreendeudamiento o insolvencia, se lo hará saber¹⁶³. Como señala alguna doctrina, esta confianza emana de la característica de profesional del proveedor¹⁶⁴, donde se espera que informe sobre hechos y riesgos esenciales; pero, además, el contenido de tal confianza está dado por la finalidad de los deberes del art. 17 N, la prevención del sobreendeudamiento e insolvencia futura del consumidor, en el contexto de otorgamiento de crédito. Considerando que, según señalamos más atrás¹⁶⁵, objetivamente sería posible estimar que la no generación de problemas económicos-financieros como incumplimiento, sobreendeudamiento o insolvencia, o el riesgo de su generación, es una cualidad esencial del contrato de crédito en el contexto del mercado de otorgamiento de crédito, y siguiendo a alguna doctrina respecto de la confianza razonable y umbral mínimo de confianza esperable frente a la información que debería ser entregada por el prestamista:

“debe suministrarse toda aquella información de la que se dispone que recaiga sobre circunstancias que modifiquen negativamente las presuposiciones del contrato en términos de configurar su incumplimiento”¹⁶⁶.

¹⁶¹ Argumentando en este sentido, ALARCÓN (2023), pp. 161-163.

¹⁶² En este sentido, HERNÁNDEZ (2014), pp. 98 y 312.

¹⁶³ En este sentido, al considerar los alcances de la valoración del riesgo por el proveedor, GOLDENBERG (2019), p. 257. Como señala BARAONA (2014), p. 388, en atención al principio de transparencia, “en la ley de protección de los derechos de los consumidores existe un sistema preventivo, pues, se asegura al consumidor la plena información. Más que la voluntad negocial, lo que se busca es dar protección a la expectativa de un consumo seguro y de acuerdo con lo que se ha ofrecido”.

¹⁶⁴ BARROS (2006), p. 1021; HERNÁNDEZ (2014), p. 98; BARROS y RIOSECO (2014), p. 645 y ss.; GOLDENBERG (2021), pp. 214 y 289. Según DE LA MAZA (2010a), p. 323, existen situaciones en que la naturaleza del contrato permite hacer presumir la confianza, como es el caso de relaciones entre profesionales y legos, donde la calidad de profesional de una de las partes ha sido considerada para exigir con mayor intensidad el deber de informar o, bien, para considerar con mayor rigor su deber de informarse.

¹⁶⁵ Véase apartado III.2.

¹⁶⁶ DE LA MAZA (2010a), p. 317.

En tal contexto, se ha señalado que, para discriminar los perjuicios indemnizables en razón de infracciones de deberes precontractuales, es necesario atender al fin de las normas de cuidado que el derecho impone¹⁶⁷.

Relativo a la relación de causalidad entre el incumplimiento del proveedor y el daño causado al consumidor, se ha señalado que el criterio del fin de la norma evita que sean imputados a la conducta negligente daños que una persona de buen juicio estimaría que no son causados en razón de esa negligencia¹⁶⁸. Así, por ejemplo, ante el incumplimiento del deber por el prestamista, el sobreprecio por un contrato no apto, el sobreendeudamiento, las consecuencias subyacentes a la insolvencia de la persona natural, como la merma o pérdida de la capacidad para desarrollar su personalidad¹⁶⁹, la consecuente afectación de su dignidad, de su honra, y la amargura o angustia que ello produce¹⁷⁰, ¿son un daño por el que debe responder el prestamista? La doctrina expresa que la determinación de esa conexión de ilicitud supone juzgar los hechos a la luz de una interpretación teleológica de la norma que establece el deber de cuidado, donde solo en el contexto de los fines que persigue la regla de conducta puede discernirse si existe una relación de sentido entre negligencia y daño¹⁷¹.

A pesar de lo anterior, podría cuestionarse que las consecuencias negativas del sobreendeudamiento o insolvencia del consumidor sean un daño directo del hecho del incumplimiento de los deberes por el proveedor, toda vez que, a lo mucho, el sobreprecio¹⁷² o el incumplimiento de la obligación serían daños que directamente se derivarían de la falta de cumplimiento o cumplimiento deficiente de los deberes¹⁷³. En este sentido, el problema no pasa por determinar si los efectos o consecuencias que tiene el sobreendeudamiento o insolvencia en la vida de la persona natural se constituyen en un perjuicio, sino por una cuestión de imputabilidad en el ámbito del nexo causal¹⁷⁴.

¹⁶⁷ BARROS (2006), p. 1007. En el mismo sentido, CORRAL (2013), p. 189.

¹⁶⁸ BARROS (2006), p. 386; GONZÁLEZ (2019), p. 167.

¹⁶⁹ Por ejemplo, CORRAL (2013), p. 152, da cuenta como categoría del daño moral a la privación de satisfacciones de orden social, mundano y deportivo de las que se beneficia una persona de edad y cultura de la víctima, en la denominada pérdida de los placeres de la vida.

¹⁷⁰ Considerando que las consecuencias del sobreendeudamiento podrían ser un daño moral, COLLADO-RODRÍGUEZ (2019), p. 299.

¹⁷¹ BARROS (2006), p. 386.

¹⁷² COLLADO-RODRÍGUEZ (2019), p. 294, considera al sobreprecio como un daño indemnizable.

¹⁷³ Según alguna doctrina, la previsibilidad es esencial para que pueda haber un factor de conexión de causalidad desde el punto de vista de cualquier hombre medio razonable. Así, CORRAL (2013), p. 137.

¹⁷⁴ Según BARROS (2006), p. 393: “la pregunta acerca de si un daño es directo o indirecto [...] obliga a discernir cuáles consecuencias dañosas mediatas, pero derivadas causalmente

Desde el punto de vista de la causa adecuada, el incumplimiento de los deberes del art. 17 N es apropiado para producir las consecuencias perjudiciales en el consumidor bajo un curso ordinario y no extravagante de acontecimientos en consideración al conocimiento que podría tener, a lo que se suma su experiencia en el mercado de crédito¹⁷⁵, puesto que el hecho del incumplimiento tiene aptitud potencial para producir el daño, al contener o conllevar un riesgo de sobreendeudamiento e insolvencia para la persona natural que al menos idealmente puede ser dominado por el proveedor. En efecto, desde que el prestamista es un profesional del crédito y desde que la ley le hace partícipe activo en la prevención del sobreendeudamiento y eventual insolvencia del consumidor a través del art. 17 N de la LPDC, este dominio ideal se materializa. Por lo demás, desde el ámbito preventivo, si se estima que una conducta debe ser desincentivada es conveniente que el autor del daño corra con los riesgos provocados por su acción, aunque le resulten imprevisibles¹⁷⁶, entendemos que ello no es el caso en el tema que nos convoca, ya que el sobreendeudamiento o insolvencia del consumidor, y, de esta forma, sus consecuencias en el plano concursal, pueden ser previsibles a partir del análisis de solvencia que realizará el proveedor¹⁷⁷.

Por cierto, puede considerarse que el incumplimiento de los deberes asociados a la evaluación de solvencia por el prestamista ha creado un riesgo o, al menos, ha aumentado la probabilidad e intensidad de un riesgo de daño que ya existe, lo que, según la doctrina, implica una relación relevante entre el hecho del incumplimiento y el daño resultante¹⁷⁸. Según la doctri-

del hecho ilícito deben ser tenidas por relevantes a efectos de establecer la responsabilidad”. En todo caso, para alguna doctrina, la peculiaridad de la responsabilidad civil en materia de derecho del consumo implica que: “los perjuicios indemnizables dependen del factor de imputación, de la mayor o menor previsibilidad del daño y de su vinculación con el incumplimiento”. Así, BARAONA (2014), p. 401.

¹⁷⁵ Como expresa CORRAL (2013), p. 181, la teoría de la causa adecuada toma en cuenta lo que habría podido conocer una persona promedio, añadiéndole el conocimiento particular del autor, con todo lo cual puede analizarse si le era previsible la generación del resultado.

¹⁷⁶ BARROS (2006), p. 398.

¹⁷⁷ Como señala alguna doctrina, sí podía haber previsto las consecuencias. Así, CORRAL (2013), p. 138. BARROS (2006), p. 400, expresa: “para dar por establecida la causalidad adecuada basta que, miradas las cosas hacia atrás, se haya podido contar con la posibilidad de que el daño llegara a ocurrir”. Respecto de la previsibilidad del impago, GOLDENBERG (2021), p. 289, expresa: “se advierte una suerte de ‘exposición negligente al riesgo’ puesto que el proveedor profesional, en el sentido que hace del otorgamiento del crédito su profesión habitual, no podrá sostener que el riesgo del impago le era completamente imprevisto, de modo que podrá reprocharse el hecho de no haber desplegado las medidas conducentes a anticiparlo, evitarlo o eliminarlo”.

¹⁷⁸ BARROS (2006), p. 401. CORRAL (2013), pp. 186 y 188, defiende la postura de considerar, además de la causa adecuada, la teoría del incremento del riesgo.

na, para determinar en qué caso se incrementa el riesgo con una conducta determinada, debemos preguntarnos si el mismo resultado se hubiera producido si el agente hubiera obrado con total diligencia; excluyéndose la causalidad en caso de respuesta afirmativa, pues la acción del agente no ha aumentado el riesgo¹⁷⁹.

Efectivamente, si imaginamos un escenario A en el que se otorga crédito sin que existan los deberes del art. 17 N, y un escenario B en el que se otorga crédito con existencia de tales deberes, el cumplimiento del deber implica una disminución del riesgo de sobreendeudamiento o insolvencia futura del consumidor en el escenario B. Desde otro punto de vista, el incumplimiento del deber implica las mismas probabilidades de sobreendeudamiento o insolvencia que en el escenario A; esto es, existe mayor riesgo de sobreendeudamiento o insolvencia del consumidor.

Debido a que en la actualidad el deber existe, la probabilidad de ocurrencia de sobreendeudamiento o insolvencia, o el riesgo de ello con el otorgamiento de crédito es mayor ante el incumplimiento. Ello sucede porque en el escenario B, aunque el consumidor no considere el resultado de la evaluación o la información específica de la operación de que se trate entregados por el prestamista, el solo hecho de contar con tales medios o con la información cuyo contenido hemos argumentando en este trabajo, comporta un conjunto de circunstancias que en la práctica disminuyen la probabilidad de un sobreendeudamiento o insolvencia con el otorgamiento de crédito. De ello es que, su incumplimiento, implica un aumento del riesgo que determina la causalidad en el caso concreto.

De todo ello, entendemos que, un sobreprecio en caso de que el contrato no se ajuste a la situación particular del consumidor, una situación de sobreendeudamiento o insolvencia, los gastos derivados de un procedimiento concursal, y las consecuencias subyacentes que el sobreendeudamiento o insolvencia desembocan en la vida del consumidor, son perjuicios que deberán ser indemnizados ante el incumplimiento de los deberes circunscritos en el art. 17 N de la LPDC por parte del prestamista. Ante tal supuesto, los planteamientos relativos a la indemnización del daño moral en materia de consumidores serán aplicables¹⁸⁰, en la medida que, el sobreendeudamiento o la insolvencia, además de constituirse en perjuicio *per se*, conlleven un conjunto de afectaciones en el plano psicológico, de la honra y en

¹⁷⁹ CORRAL (2013), p. 188; BARROS (2006), p. 402.

¹⁸⁰ Sobre la indemnización más allá del *pretium doloris*, extendiéndose a la indemnización de derechos extrapatrimoniales cuya sola vulneración constituye daño moral o extrapatrimonial, DOMÍNGUEZ (2020), pp. 890-891. De igual forma, GONZÁLEZ (2019), pp. 141-142; GOLDENBERG (2022), p. 97. Considerando el daño moral como una lesión a intereses patrimoniales, lo que permitiría reparar toda clase de perjuicios morales, más allá del *pretium doloris*, DIEZ (1997), pp. 88-89.

la dignidad¹⁸¹ de la persona natural. En este último sentido, respecto del alcance de la dignidad en materia insolvencia de la persona natural, se ha planteado la función del principio del *fresh start* en la noción de alivio efectivo del deudor, en la medida que el ordenamiento jurídico debe propiciar las herramientas necesarias para que el consumidor endeudado retorne a las condiciones que le permitan un desarrollo de su personalidad¹⁸². Por su parte, respecto de las funciones de la dignidad, destacando para este trabajo la función de sustento de deber estatal de suministro de beneficios sociales, que en el ámbito de la LPDC atiende al contenido de la prestación, y la función de fuente de un deber estatal de protección, donde en la medida que la dignidad permitirá un mayor desarrollo de la personalidad podrá requerirse la formulación de medidas preventivas para evitar su vulneración, se ha concluido que la dignidad, como criterio rector en el ámbito de la protección de los consumidores, promueve:

“límites al aprovechamiento de la vulnerabilidad del consumidor, un reconocimiento a su capacidad de autodeterminación, y, en suma, como guía de la conducta esperable del proveedor que moralice las relaciones”¹⁸³.

196

Finalmente, y de manera breve, creemos que también son legitimados activos para instar una acción indemnizatoria en contra el proveedor de crédito incumplidor el resto de acreedores del deudor que sufrieren perjuicio con ocasión del incumplimiento de los deberes inmersos en el art. 17 N de la LPDC. En este sentido, considerando que una transgresión al deber de evaluar la solvencia podría acarrear un problema económico financiero en el deudor que desemboque en un procedimiento concursal, el perjuicio que pudiere sufrir el resto de acreedores del deudor en tal caso se relaciona con una merma de sus expectativas de cobro, al aumentar por un lado el pasivo y disminuir por otro la capacidad patrimonial del deudor para hacer frente a sus obligaciones¹⁸⁴, y con la extinción de parte o el total de sus créditos por efecto de la descarga de la deuda residual¹⁸⁵ en el concurso.

Desde el plano de la responsabilidad civil, se ha planteado en ordenamientos comparados la cuestión de la responsabilidad por concesión abu-

¹⁸¹ Algunos problemas relacionados con la alusión a la dignidad en la norma del art. 51 n.º 2, inciso 2 de la LPDC los plantea DOMÍNGUEZ (2020), p. 892.

¹⁸² ALARCÓN (2021), p. 321 y ss., 328, 333 y 338.

¹⁸³ GOLDENBERG (2022), pp. 115-117, 125 y 127.

¹⁸⁴ En este sentido, PULGAR (2010), p. 132.

¹⁸⁵ Art. 255 de la Ley 20.720 de 2014.

siva de crédito¹⁸⁶, cuestión que la doctrina nacional no ha considerado. Sin perjuicio de lo anterior, se ha dado cuenta de la incidencia de la evaluación de solvencia del consumidor en el ámbito concursal, argumentándose respecto de la conveniencia de una sanción como es la subordinación del crédito del acreedor que incumple el deber de evaluación de solvencia¹⁸⁷, desde que, de cara al resto de acreedores, ello conlleva una transgresión a la par *condicio creditorum*. En efecto, desde el punto de vista de la concesión abusiva de crédito, la noción engloba a toda conducta de un acreedor-proveedor que concede crédito incurriendo en fraude o abuso respecto del interés del deudor y/o del resto de acreedores, donde encontramos fraude¹⁸⁸, ilegalidad¹⁸⁹ o el incumplimiento de deberes de un acreedor (como el deber de evaluación de solvencia) para con su deudor persona natural (*nonmanagement creditor*¹⁹⁰), a través de los cuales los demás acreedores hayan sido engañados o sufrido perjuicio¹⁹¹. A partir de este contexto, un comportamiento que se constituya en una práctica abusiva a la hora de suscribir u otorgar un crédito (*abusive lender practice*) se constituiría también en una conducta injusta para con el resto de los acreedores¹⁹², en la medida que el acreedor incumplidor no verá entorpecido su derecho de cobro en el concurso o, incluso, lo verá mejorado a través de una garantía, a pesar de haber tenido responsabilidad en el sobreendeudamiento o insolvencia del deudor; obteniendo, además, indirectamente una ventaja ilegítima respecto del resto de acreedores, quienes confiando en que la actividad

197

¹⁸⁶ PULGAR (2010).

¹⁸⁷ Explicando la herramienta, dando cuenta de sus fundamentos en la *equitable subordination* dentro del marco de los préstamos predatorios o abusivos, ALARCÓN (2023a), p. 483 y ss.

¹⁸⁸ De acuerdo con ASHE (1967), p. 94, encontramos casos de *misconduct or misrepresentation*. En tal sentido, HERZOG & ZWEIBEL (1961), p. 99, señalan: “The misrepresentation must be intentional or at least made with negligence so wanton as to amount to wilfulness”.

¹⁸⁹ Así lo entienden HERZOG & ZWEIBEL (1961), p. 100 y NYZIO (1986), pp. 629 y 632.

¹⁹⁰ Según DICKENS (1987), p. 803, nota 10, “‘nonmanagement creditor’ means any creditor of the bankrupt not also an officer, director, or shareholder of the debtor corporation. [...] This Note also refers to nonmanagement creditors as ‘bank claimants’ or ‘outside creditors’”.

¹⁹¹ CHAITMAN (1984), p. 1561, señala casos de inadecuada capitalización o casos de incumplimiento de deberes fiduciarios y casos en que una conducta no equitativa, injustificada, causa perjuicio a otros acreedores. En este segundo grupo se encuentran, a su vez, casos donde el banco participó en algún tipo de conducta fraudulenta y casos en que el *lender* toma el control del deudor, asumiendo de tal manera deberes fiduciarios de controlador, para luego incumplirlos con perjuicio a los acreedores. Por su parte, DICKENS (1987), p. 813, señala casos en los que existe una *egregious misconduct* (mala conducta flagrante), que se ha traducido como incumplimiento de multitud de reglas de juego justo o buena conciencia, conducta grave equivalente a fraude, despojo con detrimento de terceros, infamia moral o engaño de otros acreedores, o mala conducta sustancial y aquellos en que existe el incumplimiento de un *fiduciary standard* (estándar fiduciario).

¹⁹² MORINGIELLO (2011), p. 1611.

del acreedor-proveedor se desarrolla adecuadamente, no podrían conocer que la misma les repercute desventajas injustificadas¹⁹³ a la hora de proceder al reparto de los activos del concurso, reflejado en una merma de sus expectativas de cobro¹⁹⁴.

Volviendo al tema de la responsabilidad civil por incumplimiento del prestamista del deber de evaluación de solvencia de cara al resto de acreedores, a diferencia de lo que ocurre con el legitimado activo deudor, en este caso nos encontramos en presencia de una responsabilidad extracontractual. En tal contexto, comprendemos que el daño emergente del resto de acreedores del deudor estará dado por los gastos de tiempo y monetarios asociados a la tramitación del procedimiento concursal y la pérdida del total o un porcentaje de su crédito con ocasión de la extinción de los saldos insolutos en el concurso¹⁹⁵. Por su parte, no vemos razones para considerar que el nexo causal entre la conducta del acreedor-proveedor de crédito que incumple el deber y el daño originado en el resto de acreedores no se produce a partir de los términos delimitados más atrás¹⁹⁶.

CONCLUSIONES

198

La amplitud normativa del art. 17 N de la LPDC conlleva incertidumbre jurídica para el consumidor y para el proveedor de crédito. Ello impacta en la cuestión sobre la responsabilidad civil que le cabe al prestamista ante el incumplimiento de los deberes que contempla la norma, puesto que la indeterminación normativa y la falta de caracterización de la naturaleza de tales deberes a efectos de la responsabilidad civil no permite analizar el régimen aplicable.

¹⁹³ Dando cuenta del problema, DICKENS (1987), p. 818 y ss. PULGAR (2010), p. 123, plantea el problema en el ámbito de la refinanciación, en la medida que entidades financieras incrementan el pasivo del deudor reforzando sus garantías frente a otros acreedores del deudor, creando con ello una apariencia de solvencia en el tráfico que retrasa en ocasiones la solicitud de un concurso, lo que puede dificultar las posibilidades de que el acreedor ordinario pueda ver satisfechos sus créditos, pudiendo suscitarse en este marco la eventual concesión abusiva de crédito.

¹⁹⁴ ALARCÓN (2023), p. 188; ALARCÓN (2023), p. 485.

¹⁹⁵ PULGAR (2010), p. 132, señala que el daño podría cifrarse calculando el porcentaje de crédito que los acreedores ordinarios habrían dejado de percibir en conexión con la concesión de crédito o, incluso, cuantificándose la parte del porcentaje de crédito que asumieron sobre la base de la apariencia de solvencia derivada del hecho de que el acreedor-proveedor otorgara crédito.

¹⁹⁶ En contra, en el ámbito del ordenamiento español, PULGAR (2010), p. 132, considerando que solo procedería la indemnización de los acreedores ordinarios cuando el acreedor-proveedor hubiere actuado con dolo, lo que a la postre sería muy difícil de acreditar.

Intentando aportar luces en la materia, y a partir de la comprensión del sobreendeudamiento e insolvencia como un perjuicio en sí mismos que acarrear consecuencias negativas en la vida del consumidor, en este trabajo hemos constatado la relación entre el deber de evaluación de solvencia y la seguridad en el consumo, relación a partir de la que es posible argumentar en torno al contenido y naturaleza de los deberes circunscritos en la norma. La categoría de deberes precontractuales de advertencia de los deberes de evaluación e información establecidos en el art. 17 N de la LPDC es coherente con la relación constatada y con el fundamento que les da origen: la prevención del sobreendeudamiento e insolvencia del consumidor en el marco del principio de préstamo responsable. Esta constatación posibilita delimitar su contenido en respeto de la finalidad preventiva de la norma. A partir de allí, es posible comprender aspectos de la responsabilidad civil precontractual que rige en el caso de incumplimiento de los deberes en el servicio de otorgamiento de crédito.

Dentro del ámbito de la responsabilidad civil del proveedor, el contenido de los deberes en su vinculación con la seguridad en el consumo conlleva que, en materia de daño indemnizable y relación de causalidad, el perjuicio subyacente al sobreendeudamiento e insolvencia del consumidor es uno por el cual el prestamista deberá responder cuando incumpla los deberes vinculados a la evaluación de solvencia del consumidor a la hora de otorgar crédito.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- AIMONE, Enrique (2013). *Protección de derechos del consumidor*. Santiago: Thomson Reuters.
- ALARCÓN, Miguel (2021). “El principio del fresh start como exigencia normativa derivada de la dignidad humana”. *Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho*, n.º 44. Alicante.
- ALARCÓN, Miguel (2021a). “El registro de deudores en el concurso de la persona natural como elemento restrictivo del alivio del deudor”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. XXXIV, n.º 2. Valdivia.
- ALARCÓN, Miguel (2022): “La naturaleza jurídica de la exigencia de evaluación de la solvencia del consumidor persona natural por el prestamista”, en Karenn DÍAZ y Hans GUTHRIE (eds.), *Estudios de derecho de consumidor*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- ALARCÓN, Miguel (2023). “Reflexiones para una armonización del derecho de consumo con el derecho concursal ante la necesidad de prevención del sobreendeudamiento e insolvencia futura del consumidor”, en Nathalie WALKER y Carolina SCHIELE (eds.), *Estudios de derecho del consumidor IV, X Jornadas Nacionales de Derecho del Consumo*. Valencia: Tirant lo Blanch.

- ALARCÓN, Miguel (2023a). “La incorporación del deber de evaluación de la solvencia del consumidor por el prestamista y sus consecuencias en el ordenamiento jurídico chileno”, en Erika ISLER y Felipe FERNÁNDEZ (dirs.), *GPS Consumo*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- ALONSO, María Teresa (2012). “La función de las obligaciones contractuales de advertencia en la formación del contrato de servicios (Estudio de Derecho Contractual Europeo)”. *InDret*, n.º 3. Disponible en https://indret.com/wp-content/themes/indret/pdf/914_es.pdf [fecha de consulta: 11 de enero de 2023].
- ARROYO, Esther (2017). “La directiva 2014/17/UE sobre los contratos de crédito con consumidores para bienes inmuebles de uso residencial”. *InDret*, n.º 2. Disponible en <https://indret.com/la-directiva-201417ue-sobre-los-contratos-de-credito-con-consumidores-para-bienes-inmuebles-de-uso-residencial/> [fecha de consulta: 04 de enero de 2023].
- ARROYO, Esther (2018). “Crédito inmobiliario y solvencia negativa: sanciones para el prestamista y remedios para el prestatario”, en Leria REYES SÁNCHEZ y Lucía VÁZQUEZ-PASTOR JIMÉNEZ (coords.), *Los contratos de crédito inmobiliario. Algunas soluciones legales*. Madrid: Editorial Reus.
- ASHE, George (1967). “Subordination of claims. Equitable principles applied in bankruptcy”. *Commercial Law Journal*, vol. 76. United State.
- 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 (2019). “Concepto, autonomía y principios del derecho del consumo”, en María Elisa MORALES (dir.), *Derecho del consumo: ley, doctrina y jurisprudencia*. Santiago: DER Ediciones.
- BARRIENTOS, Francisca (2010). “Función del artículo 23 como fuente ambigua de responsabilidad en la Ley de Protección al Consumidor. Alguna jurisprudencia reciente”, en Carlos PIZARRO (coord.), *Estudios de Derecho Civil IV*. Santiago: Legal Publishing.
- BARRIENTOS, Francisca (2010a). “La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 14. Disponible en www.scielo.cl/pdf/rchdp/n14/art04.pdf [fecha de consulta: 28 de diciembre de 2022].
- BARRIENTOS, Francisca (2014). “La articulación de remedios en el sistema de la responsabilidad civil del consumo”. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, vol. 42, n.º 1. Valparaíso.
- BARRIENTOS, Francisca (2022). “Del derecho a la información a la asesoría en materia de créditos: medidas que promueve a agencia estatal para prevenir el sobreendeudamiento”, en Gabriel HERNÁNDEZ (coord.), *Protección del consumidor financiero*. Santiago: DER Ediciones.
- BARRIENTOS, Francisca y Sebastián BOZZO (2021). “La carga de evaluar la solvencia del consumidor en Chile y sus consecuencias jurídicas, a la luz de las normas

- contenidas en la ley sobre protección de los derechos de los consumidores”. *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, n.º 14. España.
- BARRIENTOS, Francisca y Juan Ignacio CONTARDO (2013). “Artículo 23 inciso 1º”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- BARROS, Enrique (2006). *Tratado de responsabilidad extracontractual*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- BARROS, Enrique y Andrés RIOSECO (2014). “Responsabilidad de quien da un mal consejo”, en Álvaro VIDAL, Gonzalo SEVERIN, Claudia MEJÍAS (eds.), *Estudios de Derecho Civil X*. Santiago: Thomson Reuters.
- BOZZO, Sebastián (2020). “Sobreendeudamiento del consumidor en Chile: una revisión a la luz del derecho europeo”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. XXXIII, n.º 1. Valdivia.
- BOZZO, Sebastián (2020a). “Sobreendeudamiento, sistemas de información crediticia y la protección de los datos personales del consumidor en Chile”. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, vol. LV. Valparaíso.
- BOZZO, Sebastián y Gonzalo RUZ (2019). “El deber precontractual de información del abogado”. *Ius et Praxis*, año 25, n.º 1. Talca.
- CHAITMAN, Helen (1984). “The equitable subordination of bank claims”. *The Business Lawyer*, vol. 39. United State.
- CHEREDNYCHENKO, Olha & Jesse MEINDERTSMA (2019). “Irresponsible lending in the post crisis era: is the EU Consumer Credit Directive fit for its purpose?”. *Journal of Consumer Policy*, No. 42. United State.
- COLLADO-RODRÍGUEZ, Noelia (2019). *La obligación del prestamista de evaluar la solvencia del consumidor de crédito*. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi.
- COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO (2011): “Dictamen sobre la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial”. COM (2011) 142 final - 2011/0062(COD). *Diario Oficial de la Unión Europea*, 29 de octubre de 2011. Disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52011AE1165&from=EN> [fecha de consulta: 27 de marzo de 2023].
- CONTARDO, Juan Ignacio (2013). “Artículo 3 e)”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- CORRAL, Hernán (2011). *Responsabilidad por productos defectuosos*. Santiago: Abeledo Perrot.
- CORRAL, Hernán (2013). *Lecciones de responsabilidad civil extracontractual*. Santiago: Thomson Reuters.
- CORRAL, Hernán (2013a). “Artículo 45”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- CORRAL, Hernán (2013b). “Artículo 49”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.

- CUENA, Matilde (2017). “Evaluación de la solvencia y crédito hipotecario”. *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, n.º 764. Madrid.
- DE LA MAZA, Iñigo (2010). “El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: los deberes precontractuales de información”. *Revista de Derecho*, año 17, n.º 2. Coquimbo.
- DE LA MAZA, Iñigo (2010a). *Los límites del deber precontractual de información*. Navarra: Thomson Reuters.
- DEZ, José Luis (1997). *El daño extracontractual*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- DICKENS, Jeremy (1987). “Equitable subordination and analogous theories of lender liability: toward a new model of ‘control’”. *Texas Law Review*, vol. 65. Austin.
- DOMÍNGUEZ, Carmen (2020). “En torno a la reparación del daño moral en el ámbito del derecho de consumo: distinción entre problemas comunes y especiales”, en Fabián ELORRIAGA (coord.), *Estudios de Derecho Civil XV*. Santiago: Thomson Reuters.
- FABRE-MAGNAN, Muriel (1992). *De l’obligation d’information dans les contrats. Essai d’une théorie*. Paris: LGDJ.
- FLORES DOÑA, María de la Sierra (2016). “Principios orientadores del contrato de crédito hipotecario en el mercado europeo”, en María FLORES DOÑA y José RAGA GIL (dirs.), *El préstamo hipotecario y el mercado del crédito en la Unión Europea*. Madrid: Editorial Dykinson.
- FUENZALIDA, Eduardo (2018). “El acto de consumo como hecho y la responsabilidad civil”. *Revista de Derecho*, año 25, n.º 1. Coquimbo.
- GOLDENBERG, Juan Luis (2018). “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”. *Revista de Derecho*, n.º 244. Santiago.
- GOLDENBERG, Juan Luis (2019). “¿Existe un deber del deudor de conocer e informar su situación de insolvencia al tiempo de contratar?”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. XXXII, n.º 2. Valdivia.
- GOLDENBERG, Juan Luis (2021). *El sobreendeudamiento del consumidor*. Santiago: Thomson Reuters.
- GOLDENBERG, Juan Luis (2022). “La protección de la dignidad del consumidor por medio de las reglas de responsabilidad civil”. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, vol. LVIII. Valparaíso.
- GONZÁLEZ, Felipe (2019). *Daño moral en el derecho del consumidor*. Santiago: DER Ediciones.
- HERNÁNDEZ, Gabriel (2014). *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*. Madrid: Marcial Pons.
- HERNÁNDEZ, Gabriel y María Paz GÁTICA (2019). “Protección del consumidor y responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso”. *Revista de Estudios de la Justicia*, n.º 31. Santiago.
- HERZOG, Asa & Joel ZWEIBEL (1961). “The Equitable Subordination of Claims in Bankruptcy”. *Vanderbilt Law Review*, vol. 15. Nashville.

- ISLER, Erika (2009). “El principio de responsabilidad en la ley N° 19.496: relación entre la responsabilidad civil e infraccional”. Ponencia presentada en la Universidad Central, Santiago, inédita.
- ISLER, Erika (2015). “Las normas que dan origen a la responsabilidad civil y a la responsabilidad infraccional en la Ley 29.496”. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, vol. 6, n.° 2. Temuco.
- ISLER, Erika (2019). “La responsabilidad por productos en Chile: panorama y desafíos”, en María Elisa MORALES (dir.), *Derecho del consumo: ley, doctrina y jurisprudencia*. Santiago: DER Ediciones.
- ISLER, Erika (2019a). “Una aproximación a las acciones derivadas de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”, en María Elisa MORALES (dir.), *Derecho del consumo: ley, doctrina y jurisprudencia*. Santiago: DER Ediciones.
- ISLER, Erika (2019b). *Derecho de consumo. Nociones fundamentales*. Santiago: Tirant lo Blanch.
- LÓPEZ, Patricia (2017). “La tutela precontractual y contractual del acreedor en el Código Civil chileno: dos sistemas estructuralmente diversos, pero, ¿plenamente coherentes y convergentes?”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.° 29. Santiago.
- LÓPEZ, Patricia (2018). “Los supuestos y el alcance de la indemnización de daños como medio de tutela precontractual en el Código Civil chileno y su eventual confluencia con la indemnización por incumplimiento contractual”. *Ius et Praxis*, año 24, n.° 1. Talca.
- LÓPEZ, Patricia (2018a). “Las relaciones entre la tutela precontractual y contractual del acreedor: la conexión y la proyección-absorción”. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, vol. L, n.° 1. Valparaíso.
- LÓPEZ, Patricia (2019). “La tutela precontractual en la Ley 19.496: su configuración, alcance y eventual convergencia con aquella propia de la contratación civil”. *Revista Chilena de Derecho*, vol. 46, n.° 2. Santiago.
- LÓPEZ, Patricia (2019a). “¿Es la obligación/deber de advertencia una categoría exclusiva de la Ley N° 19.496?: hacia una justificación dogmática y propuesta de construcción en el Código Civil chileno”, en Maricruz GÓMEZ, Gabriel HERNÁNDEZ, Fabiola LATHROP, Mauricio TAPIA (eds.), *Estudios de Derecho Civil XIV*. Santiago: Thomson Reuters.
- MAYORGA, María Cruz (2016). “Obligaciones de la entidad de crédito en la concesión de crédito adecuado a la solvencia y capacidad de endeudamiento del cliente”, en María FLORES DOÑA y José RAGA GIL (dirs.), *El préstamo hipotecario y el mercado del crédito en la Unión Europea*. Madrid: Editorial Dykinson.
- MELLA, Rodrigo y Álvaro LARRAÍN (2016). *Derecho bancario*. Santiago: Editorial Thomson Reuters.
- MENDOZA, Pamela (2019). “Introducción al estatuto de la responsabilidad del proveedor”, en María Elisa MORALES (dir.), *Derecho del consumo: ley, doctrina y jurisprudencia*. Santiago: DER Ediciones.
- MORINGIELLO, Juliet (2011). “Mortgage modification, equitable subordination, and the honest but unfortunate creditor”. *Fordham Law Review*, vol. 79. New York.

- NYZIO, Lydia (1986). “Mobile steel and beyond: trends in equitable subordination”. *South Carolina Law Review*, vol. 37. Columbia.
- PULGAR, Juana (2010). “La responsabilidad de las entidades financieras por concesión abusiva de crédito en derecho español”, en Juana PULGAR (dir.), *Tendencias actuales en torno al mercado de crédito*. Madrid: Marcial Pons.
- REIFNER, Udo (2018). “Responsible credit in european law”. *Italian Law Journal*, No. 4. Caserta.
- SERRANO, María (2017). “Efectos del incumplimiento de la obligación de evaluar la solvencia del deudor. ¿Una oportunidad perdida del Proyecto de Ley Reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario?”, en Klaus ALBIEZ y María Luisa MORENO-TORRES (dirs.), *Los contratos de crédito inmobiliario*. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi.
- ZÚÑIGA, Martín (2022). “Principio de préstamo responsable. Naturaleza y fuentes legales en el ordenamiento jurídico chileno”. *Revista de Derecho Económico*, vol. 79, n.º 2. Santiago.

Normas citadas

204

- COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (s/f). *Compendio de Normas Contables para Bancos*. Disponible en www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articulos-29177_doc_pdf.pdf [fecha de consulta: 27 de marzo de 2023].
- COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (2021). *Estándares y principios generales en materia de Conducta de Mercado referidos a Protección al Cliente Financiero (Estándares y principios generales en CdM)*. Disponible en www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articulos-47839_doc_pdf.pdf [fecha de consulta: 28 de marzo de 2023].
- DIRECTIVA 2014/17/UE, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010. *Diario Oficial de la Unión Europea*, 28 de febrero de 2014.
- Historia de la Ley* 21.398, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. Disponible en www.bcn.cl/historiadelaley/fileadmin/file_ley/7946/HLD_7946_37a6259cc0c1dae299a7866489dff0bd.pdf [fecha de consulta: 20 de octubre de 2022].
- MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO (2021): DFL n.º 3, del, que Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley n.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (LPDC). *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 31 de mayo de 2021.
- MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO: Propuesta de Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica e Información a los Consumidores. Disponible en <https://pac.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2022/01/2022.02.01-Borrador-Reglamento-version-final.pdf> [fecha de consulta: 11 de enero de 2023].

SIGLAS Y ABREVIATURAS

A.G	Asociación gremial
art.	artículo
arts.	artículos
CC	<i>Código Civil</i>
CdM	Conducta de Mercado
CE	Comunidad Europea
coord.	coordinador
coords.	coordinadoras
DFL	decreto con fuerza de ley
dir.	directora
dirs.	directores
eds.	editores <i>a veces</i> editoras
etc.	etcétera
FONDECYT	Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico
https	Hyper Text Transfer Protocol Secure
<i>Ibid.</i>	<i>Ibidem</i> (allí en ese mismo lugar)
LGDJ	Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence
LPDC	Ley n.º 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
n.º <i>a veces</i> No., Nº	número
ODECUS	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile
<i>op. cit.</i>	<i>opus citatum</i>
ORCID	Open Researcher and Contributor (Identificador Abierto de Investigador y Colaborador)
p.	página
pp.	páginas
RAE	Real Academia Española
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
s/f	sin fecha
ss.	siguientes
UE	Unión Europea
vol.	volumen
www	World Wide Web