



Revista de derecho (Coquimbo)  
ISSN: 0718-9753  
Universidad Católica del Norte

Momberg Uribe, Rodrigo  
Régimen de multas y ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre protección de los consumidores  
Revista de derecho (Coquimbo), vol. 28, 4067, 2021  
Universidad Católica del Norte

DOI: <https://doi.org/10.7440/res64.2018.03>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=371070187011>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



REVISTAS CIENTÍFICAS  
de la Universidad Católica del Norte.  
[revistas.ucn.cl](http://revistas.ucn.cl)

REVISTA  
**DERECH**

doi 10.22199/issn.0718-9753-2021-0021



Coquimbo  
ISSN: 0718-9753 (En línea)

## Régimen de multas y ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre protección de los consumidores

### System of fines and scope of application of Chilean Law N° 19,496 on consumer protection (consumer rights act)

Rodrigo Momberg Uribe<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-4774-4256>

<sup>1</sup>Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Valparaíso, Chile. Facultad de Derecho, Professor de Derecho Civil y de Derecho del Consumidor. Abogado. PhD, Universidad de Utrecht.

rodrigomomberg@gmail.com



#### Resumen:

Una cuestión que no ha sido suficientemente explorada por la doctrina chilena que se ocupa del derecho del consumidor, es la relación entre el régimen de multas que establece la Ley N° 19.496 (1997), sobre protección de los derechos de los consumidores, y su aplicación a actividades regidas por leyes especiales. Se pretende analizar los diversos problemas que se presentan en la relación entre el régimen de multas que contempla la Ley N° 19.496 y aquellos que se establecen en otras leyes especiales. Al efecto, se distinguen los tres supuestos de aplicación de la ley especial contemplados en el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496.

**Palabras Clave:** Derechos del consumidor; Responsabilidad infraccional; Consumidores; Protección de derechos del consumidor

#### Abstract:

Chilean legal doctrine has not studied well enough the relationship between the fine's regime set up by the Chilean Consumer Rights Act (Law N° 19,496, 1997) and its application to economic activities regulated by special legislation. This paper has the purpose to analyze the problems related to that relationship. With this objective, the paper makes a distinction between the three cases where the Law N° 19,496 applies to economic activities regulated by special legislation, in conformity with article 2 bis of the Law N° 19,496.

**Keywords:** Consumer protection law; Infringing liability; Consumers; Consumer rights protection

Fecha de recepción: 30 de marzo de 2020 | Fecha de aceptación: 24 de septiembre de 2020

## Introducción

La doctrina chilena no se ha ocupado especialmente de la relación entre el régimen de multas que establece la Ley N° 19.496 (1997), sobre protección de los derechos de los consumidores, y su ámbito de aplicación. En este trabajo se analizan los diversos problemas que se presentan en la relación que existe entre el régimen de multas que contempla la Ley N° 19.496 (1997) y aquellos que se establecen en otras leyes especiales. Con este propósito, se distinguen los tres supuestos de aplicación de la Ley N° 19.496 (1997) a materias regidas por la ley especial contemplados en la Ley N° 19.496 (1997, art. 2, b).

### 1. El ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 (1997). El artículo 2 bis

Determinar el ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 (1997), es decir, qué situaciones, actos o contratos quedan regidos por sus normas, debiese ser una cuestión relativamente sencilla. La respuesta que intuitivamente surge es que ella debiese regular las relaciones entre proveedores y consumidores, es decir, las relaciones de consumo. Bastaría entonces con definir a tales sujetos, para saber si la ley tiene o no aplicación en el caso concreto. Así sucede en general en el derecho comparado, y especialmente en el europeo, lo que explica el gran desarrollo doctrinal (y también legislativo) que han tenido los conceptos de consumidor y proveedor. Un estudio comprensivo del concepto de consumidor en el derecho europeo puede consultarse en Leczykiewicz y Weatherill (2016).

Sin embargo, en nuestro derecho la cuestión es más complicada. Hay acuerdo en la doctrina que la determinación del ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 (1997) es un ejercicio complejo y embarazoso, cuya dificultad tiene su origen en la defectuosa, confusa e incluso contradictoria regulación que la misma ley hace del asunto.

La ley trata esta cuestión en sus artículos 2 y 2 bis, los cuales han sido examinados en detalle por la doctrina. De ambas normas, resulta relevante para este trabajo el art. 2 bis, que prescribe:

No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

- a) En las materias que estas últimas no prevean;

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales. (Ley N° 19.496, 1997, art. 2 bis)

Como una observación general, salta a la vista que la construcción de la norma es deficiente, ya que su redacción induce a confusión. Se trata de un precepto que pretende ser una excepción a las disposiciones contenidas en el artículo 2 que la antecede, el cual enumera casuísticamente una serie de materias sectoriales a las cuales se aplica la Ley N° 19.496 (1997). Lo que el art. 2 bis intenta –imperfectamente– es establecer que, no obstante la Ley N° 19.496 (1997) se aplique a las materias indicadas en el art. 2 (algunas de las cuales están reguladas por leyes especiales), la regla general es que ella no recibe aplicación respecto a actividades normadas por legislación particular.

Sin embargo, el precepto termina –en la práctica– haciendo justamente lo contrario, ya que luego de excluir del ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 (1997) las materias reguladas por leyes especiales, establece que en las situaciones contempladas en sus letras a), b) y c), la Ley N° 19.496 (1997) se aplicará en todo caso (...salvo), es decir, estén o no reguladas por leyes especiales. Como puede apreciarse de la lectura de la norma transcrita, las mencionadas letras a), b) y c) contemplan situaciones de supuestos amplios de aplicación de la Ley N° 19.496 (1997), y que por tanto, hacen que en el hecho, se expanda considerablemente la potencial aplicabilidad de la Ley N° 19.496 (1997) a cuestiones reguladas por la legislación especial.

No es propósito de este trabajo realizar un análisis de los supuestos específicos de aplicación de los citados artículos 2 y 2 bis, cuestión que como se dijo, ha sido objeto de acabados estudios por parte de la doctrina nacional (para un análisis detallado de los arts. 2 y 2 bis, véase Momberg Uribe, 2013 y 2013b. Respecto al artículo 2 bis, véase también Jara Amigo, 1999; Tapia Rodríguez, 2017; y de la Maza Gazmuri, 2020). Lo que se pretende en los párrafos que siguen, es examinar particularmente la relación entre el régimen de multas que contempla la Ley N° 19.496 (1997) y aquellos que se establecen en otras leyes especiales, modulado a partir de las reglas que entrega el mencionado art. 2 bis.

## 2. El artículo 2 bis y el régimen de multas de la Ley N° 19.496 (1997)

Una de las cuestiones poco estudiadas en relación con el citado art. 2 bis, es el efecto que tiene esta norma en la aplicación del régimen de multas de la Ley N° 19.496 (1997) a actividades reguladas por leyes especiales.

La doctrina se ha ocupado principalmente del problema que plantea la letra a) del mencionado artículo, es decir, los casos en que si bien la actividad del proveedor se encuentra regulada por leyes especiales, dicha normativa no prevé alguna materia que sí está contemplada en la Ley N° 19.496 (1997). Ello será tratado en el apartado 3) de este trabajo, a propósito del principio *non bis in idem*.

Sin embargo, existen otros problemas interpretativos que plantean los demás supuestos del art. 2 bis. Para dilucidarlos, hay que distinguir entre acciones de interés individual y acciones de interés colectivo. La Ley N° 19.496 (1997) señala que:

Se considerarán de interés individual a las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Se considerarán de interés colectivo a las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos. (art. 50)

### 2.1. Acciones de interés individual

Conviene recordar el tenor de la Ley N° 19.496 (1997, art. 2 bis, c), que dispone que la ley se aplicará a actividades reguladas por leyes especiales:

En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales. (Ley N° 19.496, 1997, art. 2 bis, c)

El supuesto de aplicación de la norma es la existencia o no de procedimientos indemnizatorios en la legislación especial. Como lo ha destacado la doctrina, esta norma otorga competencia amplia a la Ley N° 19.496 (1997) en cuanto legislación adjetiva para conocer de las acciones que interpongan los consumidores con el objeto de obtener la indemnización completa de los perjuicios derivados de la actividad de los proveedores. Se trataría de la consagración adjetiva del derecho establecido en el artículo 3 letra e) de Ley N° 19.496 (Momberg Uribe, 2013b, pp. 82 y 83).

Sin embargo, esta conclusión no es tan clara cuando se trata de las acciones o supuestos de carácter infraccional que contempla la Ley N° 19.496 (1997). En efecto, tratándose de acciones de interés individual, la Ley N° 19.496 (1997) no sería aplicable ya que el art. 2 bis letra c) se refiere a las acciones civiles, más precisamente indemnizatorias, cuando –como se dijo– en la legislación especial no esté contemplado un procedimiento para dichos efectos. Ello quiere decir que, en relación a las acciones infraccionales, no es posible aplicar la Ley N° 19.496 (1997), ya que en ese caso primaría la regla general que establece el mismo artículo 2 bis, esto es, la inaplicabilidad de las normas de la Ley N° 19.496 (1997) a las actividades reguladas por leyes especiales.

Esta interpretación parece acorde con el hecho que en la gran mayoría de los casos, la legislación especial que regirá la actividad respectiva, contempla supuestos infraccionales pero no acciones de carácter indemnizatorio. Así sucede, por ejemplo, con la Ley N° 18.902 (1990) que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios, o con la Ley N° 18.168 (1982), ley general de telecomunicaciones. El objeto de la norma sería entonces proteger a los consumidores en aquel aspecto (la indemnización de perjuicios), cuestión que no está cubierta habitualmente por la legislación especial, pero no hacer aplicable un segundo régimen sancionatorio para el proveedor. En otras palabras, el consumidor tendría la posibilidad de interponer una acción civil (indemnizatoria) en un procedimiento de carácter individual regido por la Ley N° 19.496 (1997), pero no una querella infraccional con base a sus normas. La sanción infraccional al proveedor, de haberla, sería aquella contemplada en la legislación sectorial que lo rija especialmente, sin que el consumidor pueda recurrir a la Ley N° 19.496 (1997) para dichos efectos.

Por supuesto que la conclusión anterior no tiene lugar cuando es la misma Ley N° 19.496 (1997) la que contiene normas infraccionales especiales, aplicables en particular a una determinada actividad económica, como sucede con el inciso segundo del art. 25, que se refiere expresamente a servicios de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos. En estas hipótesis, el proveedor no puede escudarse en la inaplicabilidad de las normas de la Ley N° 19.496 (1997) que expresamente hacen referencia a la actividad económica que desarrolla, pero sí podría alegar la inaplicabilidad de otras normas infraccionales de la ley, como por ejemplo, los artículos 23 o 24.

Una interpretación como la que se plantea, permite también sostener la independencia de las acciones civiles respecto a las infraccionales contenidas en la Ley N° 19.496 (1997), esto es, que podría existir responsabilidad civil del proveedor sin que necesariamente concurra, ni se exija, al mismo tiempo y necesariamente, su responsabilidad infraccional. Esta ha sido una cuestión debatida por la doctrina y jurispru-

dencia (véase Guerrero Becar, 2008; Isler Soto, 2015; y Soto Delgado y Durán Nicomán, 2019).

Al efecto, la Corte Suprema, en el célebre caso Cencosud, indicó:

...no puede entenderse que el artículo 26 esté referido a todas estas acciones, sino únicamente a las que derivan estrictamente de la responsabilidad infraccional, es decir las que conllevan infracciones a la ley misma y estén asociadas a sanciones pecuniarias: multas. Luego, no pueden considerarse como estrictamente contravencionales las acciones que tienen como presupuesto el incumplimiento del contrato mismo, como las acciones de nulidad, de restitución, de cesación, de reparación o de indemnización. De hecho, el artículo 49 de la Ley que regula responsabilidad por infracción a las reglas por productos o servicios peligrosos, distingue claramente la acción para hacer efectiva la responsabilidad contravencional, de las acciones indemnizatorias que pudieran caber por los daños causados. (*Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.*, 2013, cons. 12)

Sin perjuicio de ello, la tesis de la independencia de las acciones infraccionales y civiles que contempla la Ley N° 19.496 (1997), al menos a nivel individual, se ve contaminada por lo dispuesto en la Ley N° 18.287 (1984, art. 9) sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, que dispone: "El Juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional" (inc. 1).

A partir de esta norma, la mayoría de la jurisprudencia ha estimado que se requiere una sanción infraccional para establecer la responsabilidad civil del proveedor. Una sentencia de la Corte Suprema, que de alguna manera puede estimarse contradictoria con la doctrina que la misma Corte asentó en el mencionado caso Cencosud, refleja esta tendencia:

Que, de este modo, los jueces recurridos del tribunal de alzada, al imponer al quejoso el pago a la demandante a título de indemnización de perjuicios, [...], no obstante que rechazaron la querella infraccional, deducida en contra de Comercial Automotriz Miranda Spa, mediante una interpretación extensiva de la naturaleza de la acción deducida, establecieron la procedencia de una indemnización de perjuicios, sin que se reúnan los presupuestos para ello, con lo cual han cometido una falta grave que justifica el acogimiento del recurso de queja, pues su conducta ha afectado las leyes aplicables al caso, defectos que, por último, sólo pueden ser corregidos por medio de este arbitrio disciplinario. (*Comercial Automotriz Miranda Spa*, 2018, cons. 6)

Esta interpretación debiese abandonarse luego de la entrada en vigencia de la reforma introducida por la Ley N° 21.081 (2018). En efecto, hay que recordar que la

Ley N° 18.287 (1984) sólo rige, en materia de juicios relativos al derecho del consumidor, en lo no previsto en el párrafo 2º del Título IV de la Ley N° 19.496 (1997, art. 50 B).

El mencionado párrafo 2º regula, a partir de la Ley N° 21.081 (2018, art. 1, no. 30), el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local en caso de acciones ejercidas a título individual (Ley N° 19.496, 1997, arts. 50 H y 50 I). Las nuevas normas establecen claramente la independencia de las acciones infraccionales y civiles a nivel procesal. Así, la primera parte del art. 50 H inciso primero dispone: “El conocimiento de la acción ejercida a título individual para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieren lugar por infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local...” (Ley N° 21.081, 2018, art. 1, no. 30, inc. 1). La misma norma indica en su inciso segundo: “El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, la que deberá presentarse por escrito”. (Ley N° 21.081, 2018, art. 1, no. 30, inc. 2)

Y el art. 50 I agrega que:

El mismo procedimiento señalado en el artículo precedente se aplicará en caso de que el consumidor escoja perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante el juzgado de policía local competente, de conformidad a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 50 A. (Ley N° 21.081, 2018, art. 1, no. 30, inc. 8)

Por tanto, a partir de la vigencia de los preceptos transcritos, la regla de la Ley N° 18.287 (1984, art. 9) ha quedado tácitamente derogada en lo relativo a las acciones de interés individual deducidas por consumidores, que se regirán preferentemente por las normas procedimentales que la Ley N° 19.496 (1997) contempla.

¿Qué relevancia tiene esto para la interpretación del art. 2 bis letra c)? Una muy importante: admitir que vía dicha norma la Ley N° 19.496 (1997) puede resultar aplicable sólo en materias civiles, no perjudica al consumidor, ya que su acción no podría ser rechazada bajo el pretexto que no ha deducido una querella o denuncia infraccional, o que simplemente la conducta del proveedor no es sancionada infraccionalmente en la Ley N° 19.496 (1997) –sobre la posibilidad de la existencia de acciones civiles sin que concurra la responsabilidad infraccional del proveedor, ya se había pronunciado Guerrero Becar (2008)–. En otras palabras: es perfectamente posible que el consumidor, respecto a una actividad económica regida por una ley especial, demande la indemnización de perjuicios por medio del procedimiento establecido en la Ley N° 19.496 (1997), sin deducir querella infraccional (porque la conducta está sancionada en la ley especial y no en la Ley N° 19.496), y por otra parte, dicho proveedor sea sancionado (si corresponde) en un procedimiento diverso (judicial o administrativo) en base a la normativa sectorial.

Debe también destacarse que la nueva redacción del art. 50 inciso 2º, el cual indica ahora que “El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes...” (Ley N° 21.081, 2018, art. 1,

no. 22, inc. 2), hace que no pueda seguir sosteniéndose –como se había hecho con el texto derogado de dicho precepto– que cualquier norma de la Ley N° 19.496 (1997) pueda originar indistintamente la acción indemnizatoria y la infraccional (Isler Soto, 2015, pp. 81-82). El tenor de la disposición es claro: el incumplimiento de las normas de la ley dará lugar a la denuncia (responsabilidad infraccional) o acción (responsabilidad civil) *correspondiente*, es decir, la que proceda según la naturaleza de la norma infringida, no necesariamente ambas, ni menos siempre a una de carácter infraccional.

## 2.2. Acciones de interés colectivo y difuso

Como se indicó, la Ley N° 19.496 (1997), dispone que se aplicará, no obstante existir leyes especiales, “En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento...” (art. 2 bis, b).

Comentando esta norma, la doctrina ha destacado que el precepto debe interpretarse en el sentido de otorgar un ámbito de aplicación amplio a la Ley N° 19.496 (1997), al hacer referencia a materias de tipo adjetivo o procesal, con independencia de si la acción se funda en una norma sustantiva incluida en una ley particular o en la Ley N° 19.496 (1997) (Momberg Uribe, 2013b, p. 81). En otras palabras, afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, sin que exista en la ley especial respectiva un procedimiento que proteja tales intereses, el consumidor podrá recurrir al procedimiento establecidos en la Ley N° 19.496 (1997) para la defensa de sus intereses colectivos y difusos, y reclamar la indemnización que procediere.

Así lo ha decidido la Corte Suprema, en una acción colectiva donde se discutió la aplicación de la Ley N° 19.496 (1997) al uso y tratamiento de datos personales (en el caso, de carácter financiero y comercial), cuestión regulada por la Ley N° 19.628 (1999) sobre protección de la vida privada y datos personales. La Corte determinó que los consumidores afectados podían utilizar el procedimiento de la Ley N° 19.496 (1997) para la protección de su interés colectivo:

De este modo, si bien el tratamiento de datos personales está regulado en una ley especial, la afectación de intereses supraindividuales que implica la contratación en situación de desigualdad mediante contratos de adhesión cuyo contenido acarrea el desequilibrio entre las partes que se refleja, entre otros, en el quebrantamiento de los derechos de los titulares de datos de carácter personal, constituye una materia susceptible de ser conocida en esta sede. Más clara es esta inferencia cuando se advierte que el proceso judicial de la ley de protección a la vida privada está previsto únicamente para el resguardo de un interés individual, mientras que el de estos antecedentes se refiere al interés colectivo de todos aquellos deudores que suscribieron el informativo convenio con la expectativa no cumplida de ser eliminados del Boletín Comercial, de manera que nos en-

contramos en el caso previsto en la letra b) del artículo 2 bis de la ley 19.496, ya que si bien las normas de protección al consumidor no son aplicables, en principio, en materia de datos personales, sí lo son cuando se compromete el interés colectivo o difuso. Por lo mismo, la resolución recurrida no se equivoca al dar por satisfechos los presupuestos para imponer esta acción de interés colectivo, razón por la cual se impone el rechazo de este reclamo. (*Servicio Nacional del Consumidor con Créditos organización y Finanzas S.A.*, 2016, cons. 13)

La Corte Suprema también ha reafirmado la aplicación amplia de la Ley N° 19.496 (1997), incluyendo cuestiones de tipo infraccional, en base al art. 2 letra b). Así, en una acción colectiva seguida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de una inmobiliaria por infracción a los artículos 3 letra d) (seguridad en el consumo de bienes o servicios), 3 letra e) (derecho a reparación e indemnización adecuada) y 23 (causar menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en bienes o servicios), si bien en primera y segunda instancia se acogió la demanda civil indemnizatoria, al mismo tiempo se rechazó la querella infraccional que la acompañaba.

Al efecto, la sentencia de primera instancia, confirmada en la instancia superior, señala que la aplicación de la Ley N° 19.496 (1997) de acuerdo al art. 2 bis:

...es excepcional, y se circunscribe al 'procedimiento' para la defensa del interés colectivo, regulado en el Título IV de la LPC (artículos 50 a 54 G), y en especial en su párrafo 2º (artículos 51 a 54 G). Solo estos preceptos de la LPC son aplicables, y no otros, como el artículo 3 letras d) y e), o el artículo 23, que no son normas procedimentales, y cuya supuesta infracción se pregonó en la demanda, solicitándose como consecuencia la aplicación a su respecto de la multa prevista en el artículo 24 de la misma LPC, pretensión ésta que ha de ser necesariamente rechazada, pues si dichos artículos son inaplicables, mal puede juzgarse y sancionarse su supuesta inobservancia. (*Servicio Nacional del Consumidor / Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada*, 2016, cons. 25)

Conociendo del recurso de casación interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor, la Corte Suprema revoca la sentencia de la instancia en lo relativo al rechazo de la acción infraccional, y refuerza la aplicación amplia de la Ley N° 19.496 (1997) cuando se trata de acciones de interés colectivo y difuso:

Que respecto de los contratos de venta de viviendas, en lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios y el derecho a solicitar indemnización, la Ley N° 19.496 resulta plenamente aplicable. Lo relevante en tales casos será dilucidar si la conducta que se reprocha afecta o no al interés difuso o colectivo de un grupo indeterminado de personas.

Lo expuesto permite concluir que aun cuando el artículo 2º letra e) dispone que en los contratos de venta de viviendas la Ley de Protección al

Consumidor no será aplicable en aquello que diga relación con las normas sobre calidad de la construcción, si la acción deducida se basa en la transgresión al deber de seguridad y de indemnizar en forma adecuada y oportuna, en la medida que el actuar que se imputa a la demandada afecte al interés difuso o colectivo de los consumidores, la citada ley resulta aplicable. (*Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada*, 2018, cons. 10)

En el considerando siguiente, refiriéndose en concreto a la cuestión infraccional, la Corte agrega:

Por lo demás, si bien las fallas o defectos que presentó el Edificio Don Luis se vinculan con el incumplimiento de normas sobre la calidad de la construcción contenidas en la Ley N° 19.472, el inmueble adquirido por los consumidores presentó defectos que lo transforman en un bien inseguro que puso en peligro la integridad física de sus habitantes y los bienes que se encontraban en él y, si en tal contexto se accedió a la indemnización solicitada bajo el amparo de la Ley de Protección al Consumidor, la infracción en que se basa tal reparación necesariamente conlleva la aplicación de la sanción que este último cuerpo normativo contempla. (*Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada*, 2018, cons. 11; En el mismo sentido, *Servicio Nacional del Consumidor con Aguas Altiplano S.A.*, 2014, esta sentencia ha sido comentada por Momberg Uribe, 2014)

El criterio de la Corte Suprema, cuando se trata de aplicar la Ley N° 19.496 (1997) en base a lo dispuesto en el art. 2 bis letra b), es que ello conlleva la aplicación no sólo las normas procedimentales y las civiles, sino también aquellas que establecen sanciones infraccionales para el proveedor. Sin embargo, hay que tener presente que la Corte ha llegado a esa conclusión en casos en que ha estimado que la conducta del proveedor conlleva no sólo su responsabilidad civil, sino también la contravención de alguna norma de naturaleza evidentemente infraccional de la Ley N° 19.496 (1997), como los artículos 23 o 25.

Por tanto, *mutatis mutandis*, al igual que respecto de las acciones de interés individual a que hace referencia el art. 2 bis letra c), debiese estimarse que la aplicación de la Ley N° 19.496 (1997) vía art. 2 bis letra b) no necesariamente implica que deban aplicarse sus normas infraccionales. Tal como se indicó, las acciones civiles que contempla la Ley N° 19.496 (1997) son independientes de las infraccionales. Además, no existe para el caso de las acciones de interés colectivo o difuso, el aparente impedimento impuesto por el art. 9 de la Ley N° 18.287 (1984). Rige plenamente para este caso el nuevo texto del art. 50, inc. 2, que coincide con el del art. 53 C letra b), el cual dispone que la sentencia que acoja la demanda, deberá “Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente...” (Ley N° 19.496, 1997, art.

53 C, b), es decir, no en todo caso, sino sólo si existe una norma de carácter infraccional infringida por el proveedor.

La aplicación amplia de la Ley N° 19.496 (1997), se limitaría entonces, a sus normas procedimentales, por medio de las cuales podrá aplicarse la normativa sustantiva de la ley especial correspondiente, cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, así como también lo relativo a las indemnizaciones respectivas. En cambio, la aplicación de la Ley N° 19.496 (1997) en materia infraccional no puede ser sustentada por esta vía, a menos que exista una norma específica que así lo disponga (como el art. 25).

### **3. Relación entre las multas establecidas en la Ley N° 19.496 (1997) y la demás normativa sectorial. Aplicación del principio *non bis in ídem***

La letra a) del art. 2 bis entrega quizás la excepción más general a la regla de la no aplicación de la Ley N° 19.496 (1997) a actividades regidas por leyes especiales, esto es, que se trate de materias no previstas por dicha normativa especial. Así, aun cuando una determinada actividad económica sea regulada por una ley especial, la Ley N° 19.496 (1997) deberá aplicarse a las relaciones de consumo desarrolladas en el marco de dicha actividad, en todos aquellas materias no regladas por la legislación especial y que sí se encuentren previstas en la Ley N° 19.496 (1997).

La jurisprudencia mayoritaria ha aceptado la aplicación de la Ley N° 19.496 (1997) a actividades reguladas por leyes especiales en base a esta hipótesis. Los principales argumentos para ello están dados en la constatación que, en la mayoría de los casos, la legislación especial no contempla normas que concedan al consumidor una indemnización íntegra de los perjuicios sufridos como consecuencia de la conducta del proveedor, sino tan sólo sanciones administrativas o pecuniarias para éste último. A ello se agrega que la normativa especial en general contempla sólo procedimientos administrativos y no jurisdiccionales por medio de los cuales los consumidores puedan hacer valer sus derechos, considerándose por los tribunales que los procedimientos contemplados en la Ley N° 19.496 (1997) son los únicos adecuados para la protección de tales derechos (Momberg Uribe, 2013b, p. 80, con referencias a la jurisprudencia).

De esta manera, si las conductas que se imputan al proveedor están precisa y específicamente reguladas por la ley especial, contemplando la Ley N° 19.496 (1997) sólo normas que describen de manera general tales conductas, se aplica la ley especial y no la Ley N° 19.496 (1997). En términos del artículo 2 bis, se trataría de una materia "prevista" por la normativa especial.

En el ámbito infraccional se ha planteado una cuestión adicional. La naturaleza de las infracciones establecidas en la Ley N° 19.496 (1997) es de carácter administrativo y no penal, es decir, las multas responden a la sanción de una infracción administrativa y no de un delito (Guerrero Becar, 2013, pp. 594-595). Ello hace más plausible que se configure una doble sanción respecto de supuestos infraccionales similares contemplados en leyes especiales, con la consecuente violación del principio *non bis in ídem*, según se pasa a explicar.

### **3.1. El principio *non bis in ídem***

En términos generales, se ha definido el principio *non bis in ídem* como "...la prohibición que una misma persona sea juzgada y/o sancionada dos veces por un mismo hecho" (Mañalich Raffo, 2011, p. 140).

La doctrina agrega que:

Tradicionalmente, el principio puede ser analizado desde dos perspectivas. Una de carácter material o sustantiva, conforme a la cual se impide imponer a un sujeto a un doble castigo por un mismo hecho y fundamento (proscripción de la punición múltiple) y, la otra, de orden procesal, a través de la cual se prohíbe someter a más de un proceso a un mismo sujeto por los mismos hechos y fundamento, tras una decisión judicial firme, sea o no condonatoria, es el efecto negativo de la cosa juzgada (prohibición de juzgamiento múltiple) (Gómez González, 2017, p. 104).

Este principio, si bien no es reconocido expresamente en nuestra Constitución, es unánimemente reconocido por la doctrina y jurisprudencia. Así, la Corte Suprema ha señalado que este principio:

...configura una garantía individual innominada, originaria del Derecho Natural y cuyo contenido se halla en el debido proceso legal exigido por el N° 3 del artículo 19 de la Constitución Política nacional y en la idea de que al admitirse una segunda condena por la misma infracción se produce una manifiesta desproporción entre la falta y su castigo. (*Faenadora San Vicente de Tagua Tagua Limitada contra Inspección Comunal del Trabajo*, 2009, cons. 7)

Si bien podría objetarse que el principio *non bis in ídem* pertenece al ámbito del Derecho Penal propiamente tal, y no necesariamente al del denominado Derecho Administrativo sancionatorio (ámbito donde puede enmarcarse al régimen de multas), existe coincidencia en que ambos regímenes son expresiones del ius puniendi estatal. Así, el Tribunal Constitucional ha fallado que: "...los principios inspiradores del orden penal contemplados en la Constitución Política de la República han de aplicarse, por regla general, al derecho administrativo sancionador, puesto que ambos son manifestaciones del ius puniendi del Estado". (*Control de constitucionalidad*

*del proyecto de ley que modifica la ley N° 4.601, Ley de Caza, a fin de proteger la fauna, 1996, cons. 9).*

Como lo destaca la doctrina, ello implica la aplicación al Derecho Administrativo sancionatorio de los denominados “principios delimitadores del ejercicio del ius puniendo”, aunque con matices, en el sentido de establecer, a nivel supralegal, estándares de control vinculantes para cualquier régimen sancionatorio, que se implementen diferenciadamente, reconociendo sus características propias, al Derecho Penal y al Derecho Administrativo sancionatorio (Mañalich Raffo, 2017, pp. 460-461). De esta manera, los principios de legalidad, culpabilidad y *non bis in ídem* –como se dijo, con un grado de intensidad que puede ser diverso– recibirían aplicación tanto en el Derecho Penal como en el Derecho Administrativo sancionatorio (Mañalich Raffo, 2017, pp. 467-468).

### **3.2. El problema de la identidad de fundamento**

Sea que se trate de un conflicto intercompetencial (entre un órgano jurisdiccional y uno administrativo) o intracompetencial (entre órganos que ejerzan igual competencia), la aplicación del principio *non bis in ídem* requiere que exista identidad de sujeto, hecho y fundamento, así lo ha señalado el Tribunal Constitucional, en las sentencias Rol N° 2045, Rol N° 2402 y Rol N° 2403, citadas por Gómez González (2017, p. 107).

En general, los requisitos de la identidad de sujeto, es decir sobre quién se impone la sanción, y de hecho –la situación fáctica sancionada– se presentan con relativa facilidad en los conflictos entre las leyes especiales y la Ley N° 19.496 (1997). Por ejemplo, así sucede en el caso de las empresas de servicios sanitarios, cuya actividad está regulada, entre otras normas, por la Ley N° 18.902 (1990), cuerpo legal que contiene algunos supuestos infraccionales equivalentes a los establecidos en la Ley N° 19.496 (1997).

Más complejo, y más interesante de analizar, es el requisito de identidad de fundamento, que la doctrina explica señalando que “...busca determinar si las normas concurrentes protegen o no un mismo bien jurídico” (Gómez González, 2017, p. 115). En otras palabras, lo relevante no es si las normas coinciden en su texto o si se contienen en cuerpos normativos diversos, sino que lo que debe examinarse es si existe coincidencia u homogeneidad de intereses jurídicos protegidos.

Entonces, la pregunta que habrá que responder en cada caso si existe dicha identidad de fundamento, pregunta que debe resolverse, como se dijo, elucidando los bienes jurídicos protegidos por las respectivas normas.

¿Cuál es el fundamento de las normas de la Ley N° 19.496? La respuesta es relativamente evidente: la protección de los intereses y derechos de los consumidores. Ese es el bien o interés jurídicamente protegido.

¿Cuál es el interés o bien jurídico protegido por una ley especial? Por supuesto, no puede darse una respuesta general, sino que dependerá del examen particular de cada ley. Pero puede decirse que la ley especial no tendrá por objeto –o al menos por objeto principal– la protección de los consumidores, sino la regulación de la actividad económica respectiva (por ejemplo, servicios sanitarios, telecomunicaciones, etc.) en cuanto a la forma de prestación de los servicios, su fiscalización, autoridades reguladoras y eventuales infracciones a tal normativa. Sólo de manera secundaria, como un efecto natural del cumplimiento de la regulación legal, los consumidores (o clientes) se verán beneficiados con un servicio adecuado y de calidad.

En base la existencia de diverso fundamento, se ha rechazado que exista o que pueda existir vulneración al principio *non bis in ídem*, en caso que una misma conducta (en el caso, la suspensión del suministro de agua potable) sea sancionada aplicando tanto las normas de la Ley N° 19.496 (1997) como las de la Ley N° 18.902 (1990), que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Así, el Tribunal Constitucional ha decidido en sentencia de 2 de agosto de 2019:

Que, en este caso, cabe consignar que la posibilidad de que la requirente pueda ser sancionada por el corte del suministro de agua potable, tanto por la Superintendencia de Servicios Sanitarios –de estimarse concurrentes infracciones a preceptos de la Ley N°18.902– como por el Tribunal Civil –de estimarse que concurren infracciones a la Ley N°19.496– no reugna a la Constitución, pues cada uno de los órganos estatales mencionados actuará en virtud de fundamentos y bienes tutelados que resultan distintos.

En el primer caso, el estatuto orgánico de la superintendencia y el cumplimiento de la regulación de los servicios sanitarios que en el caso caute-la el abastecimiento continuo de estos. En el segundo, por su parte, la defensa de los consumidores, según las disposiciones de la Ley N°19.496.

No existen, por consiguiente, los mismos fundamentos normativos ni los mismos bienes jurídicos protegidos, lo que descarta en definitiva la infracción al principio constitucional en que se funda el reproche de constitucionalidad, motivo suficiente por el cual habrá de ser desestimado; (*Requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad presentado por Aguas Andinas S.A., 2019, cons. 51*)

Por su parte, la Corte Suprema, en un fallo recaído en un juicio colectivo, rechazó también la alegación de haberse vulnerado el mencionado principio, basándose en lo dispuesto en la Ley N° 18.902 (1990), que dispone en la parte pertinente:

Los prestadores de servicios sanitarios que incurrieren en alguna infracción leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con los servicios sanitarios, o en incumplimiento de las instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte la Superintendencia, podrán ser objeto de la aplicación por

ésta, sin perjuicio de las establecidas específicamente en esta ley o en otros cuerpos legales o reglamentarios, de algunas de las siguientes multas a beneficio fiscal en los siguientes casos: (art. 11)

De acuerdo con la Corte:

La norma transcrita deja de manifiesto que las multas en ella contempladas, son sin perjuicio, tanto de las establecidas en dicha ley como en otros cuerpos legales o reglamentarios, de lo cual se sigue que no existe la pretendida incompatibilidad de aquéllas con las previstas en la Ley 19.496, menos aún con la del artículo 25, que prevé sanciones para el caso de suspensión, paralización o no prestación de servicios de agua potable previamente contratados y por los cuales se hubiere pagado un derecho de conexión, mandatos estos últimos que, por lo demás, se estructuran desde la óptica de la relación de consumo y no desde el prisma estatal de velar por la continuidad de los servicios sanitarios. (*Servicio Nacional del Consumidor con Aguas Altiplano S.A.*, 2014, cons. 17)

De las sentencias citadas puede extraerse que será difícil que un tribunal admita la vulneración del principio *non bis in ídem* para dejar de aplicar una multa contemplada en la Ley N° 19.496 aun cuando una conducta similar sea sancionada en una ley especial.

Sin perjuicio de ello, la sentencia de la Corte Suprema recién citada abre la posibilidad para que, en caso en que los hechos por los cuales se aplica cada sanción sean idénticos, y por tanto, pueda efectivamente configurarse una doble sanción, se entienda vulnerado el tantas veces mencionado principio *non bis in ídem*. A este respecto, la Corte señala:

Ahora bien, en lo que toca a la supuesta vulneración del principio del *non bis in ídem* o de imposibilidad de sancionar dos veces por un mismo hecho, de los propios argumentos dados por el recurrente queda en evidencia que no se ha producido el doble castigo por él reclamado, por cuanto la sanción aplicada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, mediante la Resolución 3577 de 9 de septiembre de 2011, lo fue por las deficiencias en la calidad y continuidad del servicio de recolección de aguas servidas en la ciudad de Iquique, entre los días 7 y 16 de junio de 2011, en cambio, las infracciones sancionadas en este proceso en virtud de la Ley 19.496, lo han sido por la suspensión del suministro y distribución del agua potable de la referida ciudad, entre los días 7 y 12 de junio de 2011, hipótesis que son claramente disímiles y por tanto, no corresponden a situaciones de doble sanción por hechos idénticos, que es lo que proscribe el principio *non bis in idem* como inherente al de legalidad y tipicidad. (*Servicio Nacional del Consumidor con Aguas Altiplano S.A.*, 2014, cons. 17)

En este sentido, podría decirse que más que evaluar el fundamento general de la ley especial en cuestión, habrá que examinar en detalle la norma particular de la

Ley N° 19.496 (1997), y aquella de la ley especial que se encuentran en conflicto, para determinar si ellas (y no la ley que las contiene) coinciden en su fundamento.

A modo de ejemplo, esta identidad podría darse entre la Ley N° 19.496 (1997, art. 25), y la Ley N° 18.902 (1990, art. 11, a), si la sanción se impone por suspensión del suministro de agua potable y por deficiencia en la continuidad del servicio, respectivamente.

Lo mismo sucedería si se impone una sanción por infracción a la Ley N° 19.496 (1997, art. 3, d) (derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, y a la protección de su salud), y por otra parte, una basada en el art. 11, b) de la Ley N° 18.902 (1990), que establece las infracciones que pongan en peligro o afecten gravemente la salud de la población.

La Ley N° 19.496 (1997), dispone que: "El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales" (art. 25, inc. 1) y la Ley N° 18.902 (1990) establece que los prestadores de servicios sanitarios podrán ser sancionados con multas

De una a cincuenta unidades tributarias anuales, tratándose de infracciones que importen deficiencias en la calidad, continuidad u obligatoriedad de los servicios, cobros indebidos, trato económico discriminatorio a los usuarios, deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, daño a las redes u obras generales de los servicios, o incumplimiento de la obligación de entregar información requerida por la Superintendencia en conformidad a la ley. (art. 11, a)

Por su parte, la Ley N° 19.496 (1997) dispone que son derechos y deberes básicos del consumidor: "... La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles" (art. 3, d), y la Ley N° 18.902 (1990) establece que los prestadores de servicios sanitarios podrán ser sancionados con multas de "... De cincuenta y una a mil unidades tributarias anuales, cuando se trate de infracciones que pongan en peligro o afecten gravemente la salud de la población, o que afecten a la generalidad de los usuarios de los servicios" (art. 11, b).

En efecto, del cotejo de tales normas puede extraerse que todas ellas responden a un mismo fundamento o bien jurídico protegido, cual es asegurar a los consumidores (o usuarios, como los denomina la Ley N° 18.902) la prestación de un servicio continuo y de calidad, por parte de la empresa sanitaria, en relación con el suministro y distribución de agua potable. De esta manera, si en base a estas normas se sancionara a la empresa sanitaria en un procedimiento administrativo seguido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, y sucediese lo mismo un procedimiento regulado

por la Ley N° 19.496 (1997), podría configurarse una vulneración al principio *non bis in ídem*, ya que implicaría una doble sanción respecto a un mismo hecho, existiendo además, identidad de fundamento. Referencias a jurisprudencia en ambos sentidos, es decir, acogiendo y rechazando la alegación de *non bis in ídem*, pueden consultarse en Isler Soto (2018).

## Conclusiones

Tratándose de acciones de interés individual, la Ley N° 19.496 (1997) no sería aplicable en lo relativo a cuestiones infraccionales, cuando exista una ley especial que regule la actividad respectiva. Ello porque el art. 2 bis letra c) se refiere sólo a las acciones civiles, más precisamente indemnizatorias, cuando en la legislación especial no esté contemplado un procedimiento para dichos efectos. Por lo tanto, en relación a las acciones infraccionales, no es posible aplicar la Ley N° 19.496 (1997), ya que en ese caso primaría la regla general que establece el mismo artículo 2 bis, esto es, la inaplicabilidad de las normas de la Ley N° 19.496 (1997) a las actividades reguladas por leyes especiales. Lo anterior, sin perjuicio que la misma Ley N° 19.496 (1997) contenga normas infraccionales especiales, como el art. 25. *Mutatis mutandis*, la misma interpretación puede sostenerse respecto a las acciones de interés colectivo o difuso.

En ninguno de estos casos hay perjuicio para el consumidor: si se considera que tanto para las acciones individuales como de las colectivas, las acciones civiles son independientes de las infraccionales, no es necesario la condena del proveedor en este último ámbito para establecer su responsabilidad civil.

Por último, respecto al principio *non bis in ídem*, éste se aplica también para los casos en que la Ley N° 19.496 (1997) replique sanciones ya establecidas en leyes especiales. Sin embargo, la utilización de este principio para excluir la aplicación de la Ley N° 19.496 (1997), se ve restringida por el requisito de identidad de fundamento, por el cual debe examinarse si existe coincidencia u homogeneidad de intereses jurídicos protegidos entre la normativa especial y la Ley N° 19.496 (1997). En todo caso, será necesario evaluar no el fundamento general de la ley especial en cuestión, sino que el de la norma particular de la Ley N° 19.496 (1997) y aquél de la ley especial que se encuentran en conflicto, para determinar si ellas (y no la ley que las contiene) coinciden (o no) en su fundamento.

## Reconocimientos

Este artículo forma parte del Proyecto del Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico, Regular N°1180608, titulado “Ámbito de aplicación de la ley N°19.496: diagnóstico, desafíos y perspectivas”.

## Referencias Bibliográficas

Comercial Automotriz Miranda Spa, Rol N° 995-2018 (Corte Suprema 12 de abril de 2018). Recuperado de <https://bit.ly/3EB4MN7>

Control de constitucionalidad del proyecto de ley que modifica la ley N° 4.601, Ley de Caza, a fin de proteger la fauna, Rol N° 244-96 (Tribunal Constitucional 26 de agosto de 1996). Recuperado de <https://bit.ly/3Cz9FnX>

Faenadora San Vicente de Tagua Tagua Limitada contra Inspección Comunal del Trabajo, Rol N° 196-2009 (Corte Suprema 24 de marzo de 2009). Recuperado de <https://westlawchile.cl> id: CL/JUR/6500/2009

Gómez González, R. F. (2017). El non bis in ídem en el derecho administrativo sancionador. Revisión de sus alcances en la jurisprudencia administrativa. *Revista de derecho (Valparaíso)*, (49), 101-138. doi: 10.4067/s0718-68512017000200101

Guerrero Becar, J. L. (2008). La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual o contravención civil en materia de protección de derechos del consumidor. En A. Guzmán Brito (Ed.), *Colección de estudios de derecho civil en homenaje a la profesora Inés Pardo de Carvallo* (pp. 433-453). Valparaíso: Universitarias de Valparaíso.

Guerrero Becar, J. L. (2013). Artículo 24. Multas a las infracciones a la ley. En I. de la Maza Gazmuri y C. Pizarro Wilson (Dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores: comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (pp. 591-603). Santiago: Thomson Reuters.

Isler Soto, E. (2015). Las normas que dan origen a la responsabilidad civil y a la responsabilidad infraccional en la Ley 19.496. *Revista chilena de derecho y ciencia política*, 6(2), 75-92. doi: 10.7770/rchdcp-V6N2-art924

Isler Soto, E. (2018). La contraposición entre la especialidad y la jerarquía en el derecho del consumo: Aproximación a una antinomia real. *Latin american legal studies*, 3, 29-48. doi: 10.15691/0719-9112vol3a2

Jara Amigo, R. (1999). Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: Inclusiones y exclusiones. En H. Corral Talciani (Ed.), *Derecho del consumo y protección al consumidor: Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras* (Vol. 3, Cuadernos de Extensión, pp. 47-74). Las Condes: Universidad de Los Andes. Recuperado de <https://bit.ly/3ukftPa>

Leczykiewicz, D., y Weatherill, S. (2016). *The images of the consumer in EU law: Legislation, free movement and competition law*. Oxford: Hart Publishing.

Ley N° 18.168. Ley general de telecomunicaciones. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 2 de octubre 1982. Recuperado de <http://bcn.cl/2fad7>

Ley N° 18.287. Establece procedimiento ante los juzgados de policía local. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 07 de febrero de 1984. Recuperado de <http://bcn.cl/2fv62>

Ley N° 18.902. Crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 27 de enero de 1990. Recuperado de <http://bcn.cl/2fen0>

Ley N° 19.496. Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 07 de marzo de 1997. Recuperado de <http://bcn.cl/2f7cb>

Ley N° 19.628. Sobre protección de la vida privada. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 28 de agosto de 1999. Recuperado de <http://bcn.cl/2f7cg>

Ley N° 21.081. Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 13 de septiembre de 2018. Recuperado de <http://bcn.cl/2fafj>

Mañalich Raffo, J. P. (2011). El principio ne bis in íbidem en el derecho penal chileno. *Revista de estudios de la justicia*, (15). doi: 10.5354/0718-4735.2011.29476

Mañalich Raffo, J. P. (2017). El principio ne bis in íbidem en el derecho sancionatorio chileno. En M. Ybar Abad y S. Castro Quiroz. (Coords.), *Reflexiones sobre el derecho de la libre competencia: informes en derecho solicitados fiscalía nacional económica (2010-2017)* (pp. 460-461) Santiago: Fiscalía nacional económica. Recuperado de <https://bit.ly/39oNbJL>

de la Maza Gazmuri, I. (2020). Lex Specialis: sobre el artículo 2º bis de la ley 19.496. *Revista de derecho (Concepción)*, 88(247), 83-116. doi: 10.29393/rd247-3imls10003

Momberg Uribe, R. (2013). Artículo 2º. Actos sujetos a la disposición de la Ley. En I. de la Maza Gazmuri y C. Pizarro Wilson (Dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores: comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (pp. 66-76). Santiago: Thomson Reuters.

Momberg Uribe, R. (2013b). Artículo 2º bis. Exclusión actividades con regulación especial. En I. de la Maza Gazmuri y C. Pizarro Wilson (Dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores: comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (pp. 77-83). Santiago: Thomson Reuters.

Momberg Uribe, R. (2014). Acción de interés colectivo, ámbito de aplicación de la ley N°19.496 y régimen de multas. *Revista de chilena de derecho privado*, (23), 419-423. Recuperado de <https://bit.ly/3CweQEZ>

Requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad presentado por Aguas Andinas S.A. respecto de los artículos 23, inciso primero, 25, incisos primero y segundo, y 53 C, letra b), en aquella parte que señala “por cada consumidor afectado”, todos de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (“LPDC”), en los autos caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con Aguas Andinas S.A.”, sobre procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, seguidos ante el Cuarto Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, bajo el Rol C-21203-2017, Rol N° 4795-18 (Tribunal Constitucional de Chile 02 de agosto de 2019). Recuperado de <https://bit.ly/3AvaD45>

Servicio Nacional del Consumidor con Aguas Altiplano S.A., Rol N° 9025-2013 (Corte Suprema 23 de julio de 2014). Recuperado de <https://vlex.cl/id:521122774>

Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., Rol N° 12355-2011 (Corte Suprema 24 de abril de 2013). Recuperado de <https://bit.ly/3B02dlf>

Servicio Nacional del Consumidor con Créditos organización y Finanzas S.A., Rol N° 4903-2015 (Corte Suprema 11 de octubre de 2016). Recuperado de <https://vlex.cl/id:650948841>

Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada (D), Rol N° 4065-2018 (Corte Suprema 09 de julio de 2018). Recuperado de <https://bit.ly/3AxFD3c>

Servicio Nacional del Consumidor / Inmobiliaria Francisco de Aguirre Limitada, Rol N°. C-3942-2010 (30º Juzgado Civil de Santiago 18 de octubre de 2016). Recuperado de <https://bit.ly/2YjEl8W>

Soto Delgado, P. y Durán Nicomán, C. (2019). El ámbito infraccional en el derecho del consumo: práctica jurisdiccional y modificaciones introducidas por la Ley 21.081. En J. I. Contardo González, F. Fernández Ortega y C. Fuentes Maureira (Coords.), *Litigación en materia de consumidores* (pp. 241-282). Santiago: Thomson Reuters.

Tapia Rodríguez, M. (2017) *Protección de consumidores: revisión crítica de su ámbito de aplicación*. Santiago: Rubicón.

Para citar este artículo bajo Norma APA 6a ed.

Momberg Uribe, R. (2021). Régimen de multas y ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre protección de los consumidores. *Revista de derecho (Coquimbo. En línea)*, 28, e4067. <https://doi.org/10.22199/issn.0718-9753-2021-0021>

