

MAURICIO TAPIA, *PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR Y EXTENSIÓN DE SU PROTECCIÓN*, SANTIAGO, RUBICÓN, 2023, 811 pp., ISBN: 978-956-9947-50-6

*Juan Ignacio Contardo González\**

La Ley n.º 21398, a propósito de una nueva regla de interpretación legal a favor del consumidor, cristalizó la existencia del principio “pro consumidor” en el nuevo art. 2 ter de la LPDC en los términos siguientes:

“Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, *de acuerdo con el principio pro consumidor*, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4º del Título Preliminar del Código Civil” (el destacado es nuestro).

La norma parece sugerir que el denominado principio “pro consumidor” –recién fue cristalizado en el año 2021 en la LPDC– es preexistente a la dictación de la Ley n.º 21398. En otras palabras, parece ser que de acuerdo con el nuevo art. 2 ter de la LPDC, el mentado principio ya existía (o siempre existió) en la LPDC. Alguna doctrina así lo entendía<sup>1</sup>, sin embargo, no había avanzado en trabajos que permitieran darle un contenido sustantivo más allá de la necesidad de incluir de una regla de interpretación teleológica en el marco de la LPDC (como es obvio, a favor del consumidor)<sup>2</sup>.

Pues bien, la obra que comentamos intenta llenar este vacío existente en la doctrina nacional. El libro del profesor de Derecho Civil de la Universidad de Chile, Mauricio Tapia, trabaja sobre la existencia del principio,

---

\* Doctor en Derecho, Universidad de los Andes (Chile). Profesor de Derecho Civil, Universidad del Desarrollo (Chile). Correo electrónico: jcontardo@udd.cl

<sup>1</sup>Erika ISLER SOTO, *Derecho del consumo. Nociones fundamentales*, p. 130 y ss.; María Elisa MORALES ORTIZ, “La configuración del principio de protección al consumidor”, pp. 3-20.

<sup>2</sup>Ruperto PINOCHET OLAVE, “Delimitación material del derecho de consumo. Noción de consumidor y usuario”, pp. 343-367.

su labor en materia de interpretación legal y contractual y áreas precisas en las que tendría impacto. En las líneas posteriores expondremos los aspectos, a nuestro interés, más interesantes de esta obra.

La primera parte: “Descripción del derecho positivo chileno: principio pro consumidor y extensión de su protección”, describe el estado de la legislación chilena antes de la cristalización del principio pro consumidor en el art. 2 ter de la LPDC. En breves páginas ofrece una panorámica acerca de la dictación de la LPDC y sus reformas más importantes. Nos da la impresión que Mauricio Tapia, además de ilustrar al lector acerca de la historia de la LPDC actual (que ha sufrido múltiples cambios), plantea que el estado de la legislación antes del art. 2 ter es una suerte de “desde” en materia de protección a los derechos de los consumidores. De otra manera, la cristalización del principio pro consumidor importaría necesariamente una ampliación del ámbito de protección de la ley, en las materias que se encuentran reguladas en la propia LPDC, como también en materias relacionadas con ellas<sup>3</sup>.

Un poco más adelante, en la segunda parte: “Principio pro consumidor y su rol en la extensión de la protección de consumidores”, el autor propone que el principio pro consumidor cumple algunas funciones: interpretar la normativa de consumo a favor del consumidor, determinar la extensión del ámbito subjetivo y objetivo de la ley, dirimir conflictos normativos o colisión de leyes, resolver concursos de acciones o derechos a través de opciones al consumidor, integrar vacíos legales y orientar la futuras reformas de la ley.

Así, la primera tarea a la que se enfrenta el autor es el análisis de la introducción de dos normas de interpretación por la Ley n.º 21398: una interpretación legal, en el mencionado artículo dos ter y una de interpretación contractual introducida por la misma ley en el nuevo art. 16 C.

En lo que se refiere a la norma de interpretación legal, estima que se trata en rigor de una regla de interpretación, equivalente de alguna forma a la regla de interpretación del art. 19[2] del CC, que permite recurrir a la intención o espíritu del legislador para interpretar la ley. Aunque no lo explica de esta manera, entendemos que cree que para interpretar la normativa de consumo *siempre* puede recurrirse a la intención del legislador (que sería favorecer al consumidor), *y no solo cuando la expresión de la ley sea obscura*, que es la hipótesis del art. 19[2] del CC. Esta regla de interpretación podría ocuparse, además, en la normativa especial que reconozca derechos para los consumidores.

Es probable que una de las cuestiones más complejas de la introducción de esta regla sea determinar qué función cumplen las reglas de inter-

---

<sup>3</sup> Así al menos lo afirma en p. 84.

pretación del CC. El art. 2 ter establece que estas reglas son “complementarias”, por lo que cabe cuestionarse si este “complemento” es necesario o prescindible. La primera doctrina que ha escrito sobre la regla de interpretación pro consumidor cree que en esta regla hay un riesgo, en el sentido de que el intérprete podría estimar que las reglas del CC no son obligatorias, y así podría fundar su interpretación de manera arbitraria<sup>4</sup>. Mauricio Tapia intenta desdramatizar esta situación sosteniendo que las reglas de interpretación del CC:

“Son normas de sentido común, a tal punto que cuesta imaginar prescindir de ellas y lograr, a pesar de esto, desentrañar el sentido de una norma legal” (p. 72).

Remata señalando:

“puede concluirse que en nuestro sistema legislado, para determinar el sentido de una norma, deben siempre aplicarse las reglas generales de interpretación que son las únicas disponibles (partiendo por el sentido claro de su texto), para luego optar, por el sentido más favorable al consumidor si tiene más de uno, para efectuar una interpretación extensiva o restrictiva, según el caso, etcétera” (pp. 72-72).

Nos gustaría que esta termine por imponerse, pero no es menos cierto que el art. 2 ter no ofrece una metodología más precisa de aplicación de las normas de interpretación del CC para la interpretación de las normas de consumo. Incluso más, en áreas distintas al derecho civil como lo son las de derecho público u otras de difícil calificación, como el derecho del trabajo, se han hecho esfuerzos para no aplicar las reglas del CC so pretexto de ser leyes de naturaleza distinta. La jurisprudencia, por cierto, terminará zanjando el problema en los años venideros.

En lo que se refiere a la regla de interpretación contractual del nuevo art. 16 C de la LPDC, el autor, en general, valora su introducción con un par de prevenciones: hubiere preferido una interpretación contractual *siempre* favorable al consumidor y no solo en caso de cláusulas ambiguas y contradictorias y que esta regla de alguna u otra manera ya encontraba reconocimiento en el ordenamiento vigente.

Las dos primeras partes de la obra sientan, de alguna manera, el ropaje dogmático con que examina algunos aspectos de la ley que pueden analizarse a través del principio pro consumidor, a saber: la noción de consumidor (tercera parte), la noción de proveedor (cuarta parte), los contratos

---

<sup>4</sup> Patricio LAZO GONZÁLEZ, “Las reglas de interpretación del Código civil ante el artículo 2 ter de la ley 19.496”; Juan Ignacio CONTARDO GONZÁLEZ, “Extensión de la regla de interpretación de la ley a favor del consumidor”, p. 459.

expresamente incluidos en la ley del consumidor y sus exclusiones particulares (quinta parte), la exclusión de algunas actividades sujetas a leyes especiales y contra excepciones (sexta parte). Nos enfocaremos en algunos aspectos que nos parecen más llamativos del libro, pues, dado su volumen, una mera descripción de todos los temas tratados sería demasiado extensa.

A propósito de la noción de consumidor, Mauricio Tapia intenta construir una noción unitaria de esta. Es sabido que, al menos en la LPDC, hay dos clases de consumidores: el “regular”, definido en el art. 1 letra a) de la LPDC, y el financiero, que no es definido, pero cuyo concepto puede obtenerse a través de la descripción de los contratos financieros establecidos en el art. 17 B de la LPDC. Sin embargo, y creemos que en esto lleva la razón, pueden ser considerados consumidores los que son reconocidos como tales por leyes especiales, después de la introducción del nuevo inciso final al art. 3 de la LPDC, lo que de alguna manera obliga a repensar la definición legal de consumidor. Para el autor, lo primero pasa por entender si la noción de consumidor “promedio” es el estándar propio del consumidor reconocido por la LPDC o, bien, si es necesario acudir a una figura que ha cobrado cierto interés por la doctrina reciente denominado consumidor “vulnerable”, lo que tiene impacto para el análisis de los derechos y cargas del consumidor, y de las obligaciones del proveedor. La obra se decanta por esta última opción, incluso, propugnando reglas especiales para los denominados consumidores de “vulnerabilidad agravada” o consumidores “hipervulnerables”, los que intenta justificar su inclusión a partir de la misma normativa en la LPDC, esfuerzo más que interesante.

En el mismo capítulo resulta destacable el análisis de la exigencia de la celebración de un acto jurídico oneroso para acceder a la calidad de consumidor. Esta exigencia, por cierto, a veces contrasta con el rango de destinatario final que también se exige para ser considerado consumidor. A nuestro entender, Mauricio Tapia, con especial talento, modera ambas exigencias en ciertos casos, aun cuando no estamos de acuerdo en todas sus conclusiones.

Tal como adelantamos, la “cuarta parte” está destinada al análisis de la calidad de proveedor.

Quisiéramos destacar, en forma breve, el tratamiento de los profesionales como proveedores, en especial los que actúan a través de sociedades profesionales (a los que denomina “profesionales dependientes”). Sobre esto último, el autor, acudiendo al principio pro consumidor, estima que deben ser considerados como proveedores a pesar de la exclusión de las actividades de los profesionales liberales. Nosotros estamos de acuerdo, pero por razones distintas: basta con aplicar la definición general del art. 1 n.º 2 de la LPDC, en la medida que no se encuentren excluidas en el art. 2. Así, por ejemplo, un profesor que realiza de manera habitual clases de prepa-

ración para la prueba de selección universitaria bajo una forma societaria, no es proveedor, pero sí la sociedad que emite las boletas respectivas (estos servicios de educación no están excluidos por el art. 2 letra d).

También, en relación con la calidad del proveedor, el autor analiza la calidad de “proveedor mediato” y del “proveedor intermediario”. El primero interviene en la cadena de consumo, pero no contrata con el consumidor, por ejemplo, el fabricante o el importador, que tiene hipótesis específicas de responsabilidad en la ley *ex* art. 21, 46 y 47. Sin embargo, la obra propone que el proveedor mediato debe entenderse incluido en el concepto de proveedor en términos amplios, a pesar de tener legitimación pasiva solo para casos específicos. Así, por ejemplo, sostiene que es correcta la legitimación pasiva de una línea aérea en sede de consumidores, aunque el pasaje haya sido adquirido a través de una agencia de viajes. No estamos de acuerdo con esta interpretación, pero será otra la oportunidad para dar nuestras razones. También es interesante el tratamiento que le da al proveedor intermediario. Sobre el particular, se decanta por la tesis de las profesoras María G. Brantt y Claudia Mejías<sup>5</sup> (con algunas variaciones), en el sentido de que el consumidor puede dirigirse tanto contra el intermediario como contra el prestador efectivo del servicio, lo que sería conforme al principio pro consumidor. Tampoco estamos de acuerdo con esta interpretación, pues creemos que no es conforme con el art. 43 de la LPDC, pero tampoco esta es la oportunidad adecuada para discrepar con el autor.

En lo que se refiere a las exclusiones (“quinta parte”), queremos destacar el tratamiento pormenorizado de cada una de ellas. En nuestro caso, nos pareció especialmente interesante el tratamiento de los contratos de salud sobre materias distintas de las excluidas con claridad en el art. 2 letra f) de la LPDC, en especial en materia de Isapres.

La “sexta parte” está destinada a uno de los temas más espinudos del ámbito de aplicación de la LPDC: la exclusión de las materias regidas por leyes especiales. Compartimos con Mauricio Tapia que la regla de exclusión del art. 2 bis es confusa e imperfecta y, por tanto, invita a aplicarla en unión con la nueva regla de interpretación del nuevo art. 2 ter. Resulta admirable el esfuerzo sistemático del autor para dar una interpretación más coherente a la norma, a pesar de que aboga por su derogación. También queremos notar el tratamiento pormenorizado de los casos de AFP y de servicios eléctricos a la luz de la LPDC.

Las dos últimas partes están dedicadas a una revisión de los proyectos de ley sobre el principio pro consumidor y a un repaso de algunas legisla-

---

<sup>5</sup> María Graciela BRANTT ZUMARÁN y Claudia MEJÍAS ALONSO, “El proveedor intermediario de servicios y su responsabilidad. Un estudio del artículo 43 de la Ley 19.496”, pp. 29-50.

ciones extranjeras en materia de protección al consumidor. Sin duda, estas partes serán de mayor utilidad a los estudiosos de la protección del consumidor.

Cruza toda la obra una metodología bien didáctica y útil para el lector: introduce el tema a tratar, repasa su historia legislativa, ofrece una panorámica de la jurisprudencia que se ha pronunciado sobre ella, analiza la institución a la luz del principio pro consumidor y finalmente ofrece una breve síntesis, lo que se agradece dado el volumen de la obra 811 pp.). Se trata, en consecuencia, de un estudio completo que comprende prácticamente toda la doctrina y jurisprudencia.

En suma, constituye un aporte contundente a la doctrina chilena de protección al consumidor, que, sin duda, será de interés tanto para litigantes, jueces y estudiosos del derecho de la protección al consumidor.

### *Bibliografía*

- BRANTT ZUMARÁN, María Graciela y Claudia MEJÍAS ALONSO, “El proveedor intermediario de servicios y su responsabilidad. Un estudio del artículo 43 de la Ley 19.496”, en *Revista de Derecho (Valdivia)*, año 34, n.º 2, 2021.
- CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio, “Extensión de la regla de interpretación de la ley a favor del consumidor”, en Francisca BARRIENTOS CAMUS y Camilo Santelices Vergara (dirs.), *Estudios de Derecho del Consumidor V*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2023.
- ISLER SOTO, Erika, *Derecho del consumo. Nociones fundamentales*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2019.
- LAZO GONZÁLEZ, Patricio, “Las reglas de interpretación del Código civil ante el artículo 2 ter de la ley 19.496”, en AA.VV., *Estudios de Derecho Civil XVII*, Santiago, Thomson Reuters, 2024, en prensa.
- MORALES ORTIZ, María Elisa, “La configuración del principio de protección al consumidor” en Juan Ignacio CONTARDO, Felipe FERNÁNDEZ y Claudio FUENTES (coords.), *Litigación en materia de consumidores*, Santiago, Thomson Reuters, 2019.
- PINOCHET OLAVE, Ruperto, “Delimitación material del derecho de Consumo. Notión de consumidor y usuario”, en María Fernanda VÁSQUEZ PALMA (ed.), *Primeras Jornadas de Derecho Comercial*, Santiago, Abeledo Perrot, 2011.

### *Siglas y abreviaturas*

- AA.VV. autores varios  
AFP Administradoras de Fondos de Pensiones

art.	artículo
CC	<i>Código Civil</i>
coords.	coordinadores
dirs.	directores
ed.	editora
Isapres	Instituciones de Salud Previsional
LPDC	Ley n.º 19496 sobre protección de los derechos de los consumidores
n.º	número
p.	página
pp.	páginas
ss.	siguientes