

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE EL ALCANCE DE LOS
SUPUESTOS DE PROCEDENCIA DE LAS
AGRAVANTES DISPUESTAS EN LOS
LITERALES B) Y C) DEL ARTÍCULO 24
DE LA LEY N.º 19.496, QUE RESUELVE
LA SOLICITUD N.º 59.278.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N.º 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. N.º 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496; la Ley N.º 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N.º 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N.º 91, del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L. N.º 29, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N.º 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2. Que, la Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3. Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

4. La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 59.278, de fecha 15 de mayo de 2023.

5. Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre el alcance de los supuestos de procedencia de las agravantes dispuestas en los literales b) y c) del artículo 24 de la Ley N° 19.496, que resuelve la solicitud N° 59.278", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL ALCANCE DE LOS SUPUESTOS DE PROCEDENCIA DE LAS AGRAVANTES DISPUESTAS EN LOS LITERALES B) Y C) DEL ARTÍCULO 24 INCISO 5° DE LA LEY N° 19.496, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 59.278.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 59.278, se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de determinadas disposiciones referidas a circunstancias agravantes de la responsabilidad contravencional, estas son, aquellas dispuestas en los literales b) y c) del inciso 5° del artículo 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante "LPDC").

En particular, el requirente solicita a este Servicio pronunciarse respecto de los supuestos de procedencia de las **agravantes relativas al daño patrimonial grave causado a los consumidores y al supuesto de haber causado un daño a la integridad psíquica de los consumidores o, en forma grave, haber dañado su dignidad.**

II. Interpretación jurídica

1. Sobre la determinación del monto de las multas

Para dar respuesta al requerimiento formulado, es pertinente hacer presente que la reforma introducida por la Ley N° 21.081 incorporó en la LPDC la facultad del juez de ponderar y aplicar circunstancias atenuantes y agravantes para determinar el monto de las multas dispuestas en la ley, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para ciertas infracciones.

¹ Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N° 3 que ya el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece las normas sobre protección de los derechos de los consumidores.



Para tal propósito, el legislador dispuso un catálogo de supuestos que deben ser ponderados racionalmente por el juez para que, en caso que resuelva condenar al proveedor infractor, aplique una multa proporcional en consideración de la intensidad de la afectación provocada en los derechos de él o los consumidores.

Adicionalmente, conforme lo prescribe el inciso 7° del artículo 24 de la LPDC, luego del examen preliminar indicado, el juez deberá considerar prudencialmente ciertos criterios para definir el monto de la multa, a saber: la gravedad de la conducta; los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor; el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción si lo hubiere; la duración de la conducta, y la capacidad económica del infractor. Por último, es pertinente indicar que el juez deberá señalar en la resolución o sentencia, según corresponda, en cualquier caso, los fundamentos que sirven de base y justifican la cuantía de la multa, incorporando una serie de atenuantes y agravantes que deben ser consideradas por éste, lo que junto a los criterios adicionales ya nombrados, serán la base en virtud de la cual el tribunal determinará el quantum infraccional.

2. Sobre las circunstancias agravantes de la responsabilidad contravencional

En el caso de las agravantes, el legislador estableció **cuatro circunstancias** que deben ponderarse para determinar la multa asociada a la conducta del proveedor en virtud de su responsabilidad contravencional, estas son: a) haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos 24 meses²; b) haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores; c) haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad; y, d) haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun cuando no se haya causado un daño.

De esta manera, es posible vislumbrar causales que importan un grado mayor o menor de subjetividad. Así, existen causales con un grado menor de subjetividad, tales como aquellas que dependen de la verificación de sanciones o condenas relacionadas con la misma infracción que conozca el juez en un periodo de tiempo determinado, o aquellas referidas al riesgo asociado a la seguridad de los consumidores o el daño físico. Por otro lado, existen causales -aquellas que se solicita interpretar- que responden a **parámetros más subjetivos o abstractos**, y que admiten un mayor grado de flexibilidad por parte del juez, estas son: haber causado daño patrimonial grave a los consumidores; y haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad. Como se desprende de la norma, tanto el daño patrimonial como a la dignidad de los consumidores **deben ponderarse en atención a la gravedad de la afectación**.

Para determinar el alcance de los supuestos de procedencia de las citadas agravantes, se examinará el sentido y significancia que puede darse a tales expresiones, considerando al daño como aquel detrimento, perjuicio o menoscabo que se recibe por culpa de otro en el patrimonio o en la persona.



a) Sobre el daño patrimonial grave (art. 24 inc. 5° letra b] de la LPDC)

En materia de consumo, se entiende por daño patrimonial **aquel detrimento o menoscabo que experimenta un consumidor en su patrimonio en virtud de la infracción cometida por el proveedor**. En términos simples, el daño patrimonial implica una diferencia entre dos estados de cosas, graficadas en las situaciones patrimoniales de la víctima, antes de la ocurrencia del daño, por un lado, y después de eso, por el otro³. Es menester señalar que el Código Civil divide al daño patrimonial, conforme a lo dispuesto en el artículo 1556, en el daño emergente, cuando existe una pérdida efectiva y actual en el patrimonio de la víctima; y en lucro cesante, cuando los perjuicios corresponden a la imposibilidad de experimentar una ganancia.

Ahora bien, para que se configure el daño patrimonial como una agravante de las consagradas en el artículo 24 de la LPDC es necesario analizar y determinar la gravedad que este posee. Para esto, se deberá atender a la **magnitud de la afectación del patrimonio del consumidor**, lo cual deberá ser sopesado y evaluado para cada caso particular, no existiendo parámetros objetivos estrictos que así lo determinen.

Finalmente, conforme a la literalidad de la norma analizada, *"será labor de los juzgados encargados de la aplicación de la ley el determinar qué se entiende por grave"*⁴, es decir, será el juez quien deberá calificar la gravedad del daño, y en consecuencia podrá invocar la agravante en comento en la determinación del quantum infraccional. De esta manera, *"el daño no solo servirá como un elemento fundante para la correspondiente indemnización, sino que también será un elemento que permitirá aumentar el valor de la multa a aplicar"*⁵.

b) Sobre el daño a la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad (art. 24 inc. 5° letra c] de la LPDC).

En materia de consumo, la causal y el requisito de procedencia de las agravantes en comento está dado por la afectación de la integridad física o psíquica de los consumidores o a la dignidad de éstos en forma grave. Ahora bien, cabe mencionar que el texto de la norma *"sólo exige un daño grave cuando se haya afectado la dignidad del consumidor, de lo que se deriva que cualquier daño a la integridad física o psíquica del este permitirá la aplicación de esta circunstancia"*⁶.

En cuanto a la primera parte del literal, es decir, la integridad de los consumidores, es dable apreciar, por una parte, la existencia de una dimensión física de la misma, la cual contempla la preservación y cuidado de todas las partes del cuerpo humano; y por otra, de una dimensión psíquica, respecto de la conservación de todas las habilidades motrices, emocionales, psicológicas e intelectuales de los consumidores. En consecuencia, dada la literalidad del

³ Barros Bourie, Enrique (2010). Tratado de responsabilidad extracontractual. Editorial Jurídica de Chile. p.257.

⁴ Ponce Heinsohn, Ivonne (2023), "Responsabilidad infraccional: determinación del quantum infraccional", p. 663, En: GPS Consumo Guía Profesional, Dirs. Isler Soto, Erika, y Fernández Ortega, Felipe. Tirant Lo Blanch. Ibid.

Ibid. p. 664.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

texto en comento, es posible señalar que, **de existir algún daño a la integridad física y/o psíquica de los consumidores, el juez podrá considerarlo como una agravante a la hora de determinar el quantum infraccional.**

Al respecto, la doctrina señala que ambas partes o dimensiones de la persona se encuentran presentes *"no solo en todo el ser humano viviente, sino que resulta imperativo o ineludible respetarlas y promoverlas como aspectos inseparables de una misma unidad"*⁷. Esta noción respecto de la integridad fue recogida también por el Tribunal Constitucional, señalando que *"la integridad psíquica es una dimensión de la persona humana que, junto con la integridad física, la integra en plenitud. Ninguna de las dos puede ser descuidada, puesto que ambas componen al individuo en su relación con el entorno social más próximo. Se trata entonces de aspectos que no pueden separarse, que conforman una sola unidad, y, por consiguiente, es imperativo el respeto a ambas dimensiones"*⁸.

Ahora bien, el literal en comento también contempla **el daño, en forma grave, a la dignidad de los consumidores**. En este sentido, en lo que respecta al concepto de dignidad en materia de consumo, es pertinente tener en cuenta que no existe definición legal para este concepto, así como tampoco hay pronunciamientos estrictos acerca de la dignidad en las relaciones de consumo, de forma que la dignidad se constituye como un concepto complejo y evolutivo que no permite una sola categorización.

A raíz de lo anterior, la doctrina ha planteado que la dignidad, desde un aspecto amplio, se entiende como el derecho fundamental del cual derivan todos los derechos de la personalidad. De esta forma, existirá una vulneración a la dignidad de los consumidores en la medida que la infracción constituya una ofensa a las víctimas en cuanto a su estatus como personas humanas, lo que incluiría tratos humillantes o degradantes. Así, el concepto se traslada de la esfera subjetiva de la víctima, a la conducta del proveedor demandado. En otras palabras, "las afectaciones a la dignidad no se pueden simplificar como una perturbación, amenaza, lesión o privación de un derecho en particular, sino, de manera más profunda, como un atentado a la esencia de lo que implica la personalidad"⁹. En este sentido, el concepto de dignidad "también permite distinguirla de otros rubros de interés protegido, como las referencias a la integridad física y psíquica, que solo se ofrecen como espacios de afectación que reclaman una lesión en ciertas dimensiones corporales o espirituales del individuo"¹⁰.

En definitiva, en atención a que la norma exige el requisito de la gravedad cuando se afecte a la dignidad de los consumidores, es menester señalar que este **Servicio interpreta que la dignidad es una determinación que debe presentarse como un resguardo primordial en las relaciones de consumo. Sin perjuicio de ello, será labor de los juzgados encargados de la aplicación de la ley el determinar el nivel de gravedad presente que resulte dicha afectación, es decir, será el juez quien deberá calificar, conforme a las circunstancias de hecho del caso concreto, la**

⁷ Cea Egaña, José Luis (2012), Derecho Constitucional Chileno, Tomo II. Ediciones UC. p. 102.

⁸ STC Rol N° 2867-15, C. 42.

⁹ Goldenberg Serrano, Juan Luis (2022), "La protección de la dignidad del consumidor por medio de las reglas de la responsabilidad civil", p. 111, en Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, N°58, Disponible en:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512022000100097&lng=es&tlng=es.

Ibíd. p.110.



gravedad del daño a esta y, en consecuencia, podrá invocar la agravante en comento en la determinación del quantum infraccional.

III. Conclusión

A modo de conclusión es menester señalar que es la propia norma la que dispone un catálogo de supuestos que deben ser ponderados racionalmente por el juez para que, en caso que resuelva condenar al proveedor infractor, aplique una multa proporcional en consideración de la intensidad de la afectación provocada en los derechos de él o los consumidores. Dentro de estos supuestos a considerar se encuentran las agravantes, algunas de las cuales fueron tratadas en el presente dictamen.

En particular, en lo relativo a la determinación de la gravedad del daño patrimonial (art. 24 inc. 5° letra b] de la LPDC), esta deberá atender a la **magnitud de la afectación del patrimonio del consumidor**, lo cual deberá ser sopesado por el juez para cada caso en concreto. Por otra parte, respecto al daño a la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave a su dignidad (art. 24 inc. 5° letra c] de la LPDC) es dable señalar que en cuanto a la integridad de los consumidores es posible apreciar una dimensión física y una dimensión psíquica de la misma, ambas conforman la integridad personal de los consumidores la cual debe ser respetada por parte de los proveedores; en caso contrario, el juez podrá invocar su aplicación como agravante al momento de cuantificar la multa asociada a la infracción.

Ahora bien, respecto a la dignidad, es menester recalcar que no existe un concepto legal para este concepto, se trata de un concepto complejo y evolutivo que no permite una sola categorización. La doctrina plantea que, desde un aspecto amplio, la dignidad se entiende como el derecho fundamental del cual derivan todos los derechos de la personalidad. De esta forma, existirá una vulneración a la dignidad de los consumidores en la medida que la infracción constituya una ofensa a las víctimas en cuanto a su estatus como personas humanas, lo que incluiría tratos humillantes o degradantes. En este sentido, debido a las implicancias que posee una afectación o daño a la dignidad de los consumidores, este Servicio interpreta que será labor del juez calificar la gravedad cuando se afecte la dignidad de los consumidores y, en consecuencia, podrá invocar la agravante en comento en la determinación del quantum infraccional.

Por último, de conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, **el SERNAC interpreta que corresponde al juez, a la hora de aplicar las agravantes consagradas en la letra b) y c) del inciso 5° del artículo 24 de la LPDC, determinar, conforme a las circunstancias de hecho del caso concreto, la existencia de la gravedad exigida como requisito para su aplicación.** Ahora bien, en atención a los evidentes atisbos de subjetividad que implica la aplicación y ponderación de las distintas circunstancias, entre las que se encuentra la aplicación de agravantes y atenuantes, es que las sentencias que determinen las multas a aplicar, necesariamente deberán dar cuenta de manera clara de la ponderación racional realizada, así como de los fundamentos que sirvieron de base al tribunal para determinar dicho quantum infraccional.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre el alcance de los supuestos de procedencia de las agravantes dispuestas en los literales b) y c) del inciso 5to del artículo 24 de la ley N° 19.496, que resuelve la solicitud N° 59.278" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente Resolución Exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo en la página web del SERNAC.

4° REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880, y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

MJAL/GGP/EOR

Distribución:

- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Consumo Financiero
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- División de Gestión y Desarrollo Institucional
- Fiscalía Administrativa
- Comunicaciones Estratégicas
- Direcciones Regionales
- Oficina de partes y Gestión Documental.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/V4O2TV-749>

