

# **INVESTIGACIONES**



# El deber de profesionalidad del proveedor: contenido y parámetros objetivos

*María Paz Gatica Rodríguez\**  
*María Elisa Morales Ortiz\*\**

## RESUMEN

*Este trabajo tiene por objeto contribuir a la clarificación del contenido y los parámetros objetivos que definen del deber de profesionalidad de los proveedores en el contexto del derecho del consumo. El artículo sostiene que se trata del estándar de diligencia exigible al proveedor, cuyo incumplimiento constituye negligencia cuando esta sea necesaria para imponer responsabilidad. Por su parte, los parámetros objetivos que definen este deber, y que pueden ponderarse para determinar el monto de la multa, son la habitualidad y la experticia del proveedor.*

Deber de profesionalidad; deberes del proveedor; derecho del consumo

*The provider's duty of professionalism: content and objective parameters*

## ABSTRACT

*This work intends to be a contribution in clarifying the content of the provider's duty of professionalism and the objective parameters that define it in the context of consumer law. The paper states that it is the standard of diligence expected from the provider, the breach of which constitutes negligence when it is required to assign liability. In turn, the objective parameters that define this duty, and that can be considered to determine the amount of the fine, are the provider's habitual trade and expertise.*

Duty of professionalism; provider's duties; consumer law

\* Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile. Doctora en Derecho, Universidad de Edimburgo, Escocia. Profesora de Derecho Civil, Universidad Austral de Chile, sede Puerto Montt. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4535-6268>. Correo electrónico: maria.gatica01@uach.cl.

\*\* Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile. Doctora en Derecho, Universidad de Chile. Profesora de Derecho Civil, Universidad Austral de Chile, sede Valdivia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1200-7253>. Correo electrónico: maria.morales@uach.cl.

Agradecemos a Diego Nichi por su colaboración en la búsqueda y análisis jurisprudencial.  
Trabajo recibido el 16.7. 2024 y aceptado para su publicación el 13.11. 2024.

## INTRODUCCIÓN

**L**a Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante, LPDC<sup>1</sup>) consagra, a lo largo de su articulado, varios deberes que se imponen a los proveedores de bienes y servicios en las relaciones de consumo. Aunque podría esperarse que el contenido de estos deberes, con mayor o menor detalle, se encuentre regulado en la misma LPDC, esto no siempre es así. En efecto, se refiere en dicho cuerpo normativo a un deber del proveedor, cuyo contenido no se explica: el deber de profesionalidad. Así, el artículo 24 de la ley menciona “los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor” como uno de los criterios que se deben considerar prudencialmente para determinar ante una infracción a las disposiciones de la LPDC.

Como se verá, este deber no ha sido abordado de manera comprehensiva por la doctrina, pese a que es invocado cada vez con mayor frecuencia en los procedimientos judiciales por infracciones a la LPDC. Este trabajo pretende contribuir a la clarificación del contenido del deber de profesionalidad y los parámetros objetivos que lo definen, elaborando los argumentos basados en la escasa doctrina pertinente, algunos pronunciamientos judiciales y ciertas circulares interpretativas del SERNAC que hacen referencia a este deber.

La hipótesis que defiende este trabajo es que el deber de profesionalidad es un estándar que permite determinar la negligencia que configura la responsabilidad del proveedor, y que los parámetros objetivos que lo definen son la habitualidad y la pericia. La cuestión se abordará en cuatro apartados dirigidos a sostener dicha afirmación.

Luego de exponer la forma en que el deber de profesionalidad se encuentra consagrado en la legislación de consumo (sección I), el trabajo aborda el contenido del deber de profesionalidad (sección II). A continuación se presenta una interpretación respecto de cuáles son sus “parámetros objetivos” (sección III). El artículo finaliza con algunas conclusiones.

### I. LA CONSAGRACIÓN DEL DEBER DE PROFESIONALIDAD EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO NACIONAL

En el derecho del consumo chileno existen dos referencias legales expresas al deber de profesionalidad del proveedor.

La primera se encuentra en el artículo 24 LPDC. La disposición establece que en caso de infracción a lo dispuesto en la referida ley procede la sanción de multa, cuyo monto se determinará considerando prudencialmente, entre otros criterios, “los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor”.

<sup>1</sup> Ley N° 19.496, 1997.

La segunda referencia se encuentra en el artículo noveno N° 6 de la Ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño<sup>2</sup>. Al igual que en la LPDC, el deber se vincula a las consecuencias de las infracciones cometidas por el proveedor. Así, en lo referido a la determinación de la multa, el mencionado artículo dispone lo siguiente:

*“Deber de Profesionalidad. Si las infracciones a lo dispuesto en este artículo se refieren a la adquisición o contratación de bienes o servicios que se relacionan directamente con el giro principal de la micro o pequeña empresa, el tribunal deberá considerar en la aplicación de la multa que proceda, que el deber de profesionalidad de la micro o pequeña empresa es equivalente al del proveedor que cometió la infracción”.*

Ninguna de las disposiciones entrega luces respecto de cuál es el contenido del deber de profesionalidad ni cuáles serían los parámetros objetivos que lo definen. Ambas disposiciones legales fueron incorporadas a la normativa de protección a los consumidores por la misma Ley N° 20.416<sup>3</sup>. Sin embargo, la historia de esta ley no proporciona mayores elementos que ayuden a despejar las interrogantes planteadas.

El mensaje con que se presentó el proyecto de ley refiere a la asimetría que caracteriza a las relaciones de consumo y que justificaría la existencia de un estatuto especial, indicando que el sistema de protección a los consumidores busca atender a este desequilibrio, lo que se logra, entre otros mecanismos, “especificando el deber de profesionalidad de los proveedores”. Luego, agrega que las micro o pequeñas empresas pueden verse afectadas por las mismas clases de asimetrías, “principalmente cuando los bienes o servicios comprados no son parte directa del giro principal de la empresa compradora”<sup>4</sup>.

No obstante, del análisis de la ley se advierte que el deber de profesionalidad no está claramente “especificado” como el mensaje pretende. Se trata, como se ha señalado, de “un concepto indeterminado que requiere de precisión”<sup>5</sup>. Se vuelve entonces necesario recurrir a la actividad interpretativa para delinear su contenido y los parámetros que lo definen.

La doctrina nacional no ha ofrecido una visión completa del deber de profesionalidad. En un comentario de sentencia, Gatica y Morales ofrecen una visión general pero preliminar, definiéndolo como “el nivel de competencia y cuidado especial que se puede exigir razonablemente, de acuerdo con la buena fe, a un proveedor en sus relaciones con los consumidores en el ámbito de su actividad o negocio, en razón de la experticia y habitualidad con las que desempeña su giro”. Esta definición se inspira en la noción de “diligencia profesional” que constituye, en el contexto europeo, uno de los elementos determinantes de las prácticas comerciales desleales ante los consumidores<sup>6</sup>. López, por

<sup>2</sup> Ley N° 20.416, 2010.

<sup>3</sup> Artículos noveno N° 6 y duodécimo N° 4 b) Ley N° 20.416, 2010.

<sup>4</sup> Mensaje N° 1297-355.

<sup>5</sup> LÓPEZ, 2023, p. 686.

<sup>6</sup> GATICA y MORALES, 2022.

su parte, presenta una interpretación enfocada específicamente en la actividad publicitaria<sup>7</sup>. Finalmente, en la más reciente obra colectiva y comprehensiva acerca de derecho del consumo, se advierte alguna discordancia entre las contribuciones: a propósito del artículo 23 LPDC, Barrientos, Contardo y Díaz de Valdés califican al deber como una exigencia de mayor diligencia, que invierte la carga de la prueba de la culpa y que la praxis judicial ha ido “objetivando”<sup>8</sup>; mientras que, en el comentario al artículo 24 LPDC, Guerrero afirma que “no se entiende cómo puede existir un parámetro objetivo de deber de profesionalidad del proveedor, ya que no existe una clasificación de deberes de profesionalidad mayores o menores, esperables de un proveedor”<sup>9</sup>.

En consecuencia, en la tarea de ofrecer una visión más completa, serán de especial asistencia las sentencias de nuestros tribunales superiores de justicia y las circulares interpretativas del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, SERNAC). Respecto de estas circulares, es oportuno advertir que sus interpretaciones son obligatorias únicamente para los funcionarios del SERNAC (artículo 58 b) LPDC). No obstante, su consideración puede tener relevancia porque esas tesis interpretativas orientan la litigación del SERNAC y, por esta razón, los tribunales deben en muchas ocasiones pronunciarse respecto de ellas.

## II. CONTENIDO DEL DEBER DE PROFESIONALIDAD

### 1. Ausencia de regulación del deber de profesionalidad

El primer desafío que se presenta al intentar determinar el contenido del deber de profesionalidad es, como se ha indicado, su falta de regulación. En este sentido, el deber de profesionalidad puede contrastarse con los demás deberes del proveedor consagrados en la LPDC, cuyo contenido es regulado de manera más o menos concreta. Ciertamente, la forma en que la ley regula el contenido de los deberes del proveedor no es idéntica en todas las situaciones: en algunos casos, recurre a reglas que ordenan acciones descritas específicamente, mientras que en otros nos encontramos con estándares cuya concreción dependerá de las circunstancias del caso<sup>10</sup>. Así, por ejemplo, se regula de forma detallada y específica el deber de información<sup>11</sup>, mientras que el deber de seguridad tiene una regulación menos pormenorizada y entrega al juez la determinación de lo que es “seguro”<sup>12</sup>.

El deber de profesionalidad, en cambio, únicamente aparece mencionado en el artículo 24 LPDC a propósito de los elementos que debe el tribunal considerar para

<sup>7</sup> LÓPEZ, 2023.

<sup>8</sup> BARRIENTOS, CONTARDO Y DÍAZ DE VALDÉS, 2024, pp. 637 y 639.

<sup>9</sup> GUERRERO, 2024, p. 690. En sentido similar: PONCE, 2023, p. 668.

<sup>10</sup> Acerca de la distinción, véase KENNEDY, 1976, pp. 1687-1688 y en general SCHLAG, 1985.

<sup>11</sup> Artículos 1º N° 3, 3 inciso 1º b), 3 inciso 2º a), b) y e), 12A, 14, 15 N° 6, 17A-17 D, 17G, 17J, 17L, 28-30, 32, 33, 35-37 (y 39-C, por remisión), 40, 41, 45, 46, y 49 bis LPDC.

<sup>12</sup> Arts. 1º N° 3, 3 inciso 1º d), 15A N° 5, 20 a), 23, 24 inciso 5º d), y 44-49 LPDC.

determinar el monto de la multa impuesta a las infracciones, y en el mismo contexto aparece mencionado en el artículo noveno N° 6 de la Ley N° 20.416. Como se adelantó, no encontramos en estas leyes disposición alguna que entregue elementos para determinar su contenido. Sin perjuicio de ello, algunas sentencias judiciales y circulares interpretativas del SERNAC, como también alguna doctrina reciente, re conducen el deber de profesionalidad al artículo 23 LPDC. Si bien esta disposición no consagra el deber de profesionalidad, el vínculo con ella tiene sentido conforme con lo que se expondrá a continuación.

## 2. *El deber de profesionalidad como estándar de diligencia*

### a) Dos sentidos del deber de profesionalidad

Del análisis de la jurisprudencia de nuestros tribunales superiores y de las circulares interpretativas del SERNAC, se advierte que el deber de profesionalidad, también llamado “principio” de profesionalidad<sup>13</sup>, es comprendido en dos sentidos diversos.

En un primer sentido, el deber de profesionalidad parece simplemente exigir al proveedor el cumplimiento estricto de la normativa vigente y de lo ofrecido o convenido con los consumidores, con fundamento en su habitualidad y pericia en el rubro en que se desempeña. Esta comprensión se desprende, por ejemplo, de algunos fallos que consideran que el proveedor ha incumplido el deber de profesionalidad por el hecho de haber incumplido algún otro deber, típicamente el de respetar los términos y condiciones<sup>14</sup>, el de información<sup>15</sup>, el de seguridad<sup>16</sup>, o el de proporcionar productos o servicios de calidad<sup>17</sup>. En un sentido similar se pronuncian las circulares interpretativas del SERNAC pertinentes a buenas prácticas en comercio electrónico<sup>18</sup>, ticketeras y productoras<sup>19</sup>, continuidad de servicios ante eventos excepcionales<sup>20</sup>, criterios de equidad en las estipulaciones contenidas

<sup>13</sup> Principalmente en las circulares interpretativas del SERNAC. Por ejemplo, Res. Ex. N° 190, sobre derecho a la calidad e idoneidad, de 2019.

<sup>14</sup> Corte de Apelaciones de San Miguel, 15.03.2019, rol 484-2018; Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 14.02.2020, rol 29-2019; Corte de Apelaciones de La Serena, 07.05.2024, rol 60-2023.

<sup>15</sup> Corte de Apelaciones de Antofagasta, 04.04.2017, rol 18-2017.

<sup>16</sup> Corte de Apelaciones de Temuco, 08.07.2014, rol 61-2014; Corte de Apelaciones de Santiago, 16.09.2016, rol 1053-2016; Corte de Apelaciones de Arica, 22.05.2024, rol 99-2023.

<sup>17</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 15.04.2014, rol 792-2013; Corte de Apelaciones de Concepción, 06.06.2019, rol 19-2019; Corte de Apelaciones de Santiago, 11.09.2019, rol 1869-2018.

<sup>18</sup> Res. Ex. N° 184, de 2019, p. 5.

<sup>19</sup> Res. Ex. N° 186 de 2019, pp. 4-5.

<sup>20</sup> Res. Ex. N° 950, de 2019, p. 3.

en contratos de adhesión<sup>21</sup>, publicidad y prácticas comerciales<sup>22</sup>, publicidad nativa e *influencers*<sup>23</sup>, y la obligación de informar la duración de los bienes<sup>24</sup>.

En esta comprensión, el deber de profesionalidad no parece tener un contenido específico, pues se infringiría cada vez que el proveedor incumple cualquier norma que le sea aplicable o cualquier deber que se le asigne en su calidad de proveedor, por no comportarse como un “profesional”. No se advierte, entonces, qué rol cumpliría este deber más allá de una indicación a los proveedores de comportarse con “profesionalismo”, en un sentido no jurídico. Adicionalmente, si se considerara que el artículo 23 LPDC consagra el deber de profesionalidad, en el sentido de que su incumplimiento configura el tipo infraccional que esa disposición contempla, entonces cualquier infracción a la LPDC constituiría, al mismo tiempo, una infracción al artículo 23 LPDC. Así, toda infracción sería siempre una doble infracción.

En consecuencia, parece más razonable comprender el deber de profesionalidad en un segundo sentido: se trata, en realidad, de un estándar de diligencia en sentido jurídico, cuyo incumplimiento configura la negligencia del proveedor. En particular, como ha afirmado parte de la doctrina nacional<sup>25</sup>, impone una exigencia de diligencia especial y más alta que la que se impone a la generalidad de las personas. Así también lo han entendido nuestros tribunales superiores en algunas sentencias, indicando que “el deber de profesionalismo y rigurosidad que se le exige es más elevado”<sup>26</sup>; se les exige un “mayor estándar de conducta”<sup>27</sup>, un “alto estándar de conducta”<sup>28</sup>, o un “elevado deber de cuidado”<sup>29</sup>; y deben “maximizar” las medidas de seguridad<sup>30</sup>. Otras sentencias son más específicas, indicando que el estándar exigible es conforme con su conocimiento, habilidad o capacidad técnica<sup>31</sup>.

Este estándar más elevado se recoge también en varias de las circulares interpretativas del SERNAC. Por ejemplo, su circular referente al interés general de los consumidores señala que, en virtud del deber de profesionalidad, “todo proveedor debe actuar con una diligencia especial, por su rol de experto (profesional) y conocedor de los procesos que realiza”<sup>32</sup>. Asimismo, sus circulares a los supermercados y almacenes, y respecto de calidad

<sup>21</sup> Res. Ex. N° 931, de 2021, p. 56

<sup>22</sup> Res. Ex. N° 176, de 2022, p. 32.

<sup>23</sup> Res. Ex. N° 534, de 2022, p. 16.

<sup>24</sup> Res. Ex. N° 773, de 2022, p. 11.

<sup>25</sup> Notas 6 y 8 *supra*.

<sup>26</sup> Corte de Apelaciones de Concepción, 05.03.2018, rol 279-2017.

<sup>27</sup> Corte de Apelaciones de Arica, 18.08.2021, rol 19-2021.

<sup>28</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 09.06.2023, rol 710-2021.

<sup>29</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 16.06.2023, rol 673-2022.

<sup>30</sup> Corte de Apelaciones de Rancagua, 06.05.2024, rol 94-2023.

<sup>31</sup> Corte de Apelaciones de La Serena, 24.11.2023, rol 18-2023; Corte de Apelaciones de La Serena, 22.04.2024, rol 36-2023; Corte de Apelaciones de La Serena, 07.05.2024, rol 60-2023. Sin embargo, en los dos últimos casos, pese a referir a estos elementos, el resultado se alinea más bien con la primera comprensión del deber.

<sup>32</sup> Res. Ex. N° 932, de 2019, p. 8.

e idoneidad, indican que, como consecuencia de este principio, al proveedor “no se le puede exigir el mismo nivel de diligencia que al consumidor. Este último, un hombre promedio, generalmente responderá por culpa leve, como un buen padre de familia. En cambio, el nivel de diligencia exigible al proveedor, es mayor. Y lo es, justamente, porque es un profesional que se encuentra en una posición de ventaja en relación con el consumidor, quien no tiene los mismos conocimientos y pericia que aquel”<sup>33</sup>.

Así entonces, el deber de profesionalidad corresponde al estándar de diligencia exigible a los proveedores y cuya infracción configura la negligencia cuando sea necesaria para atribuir responsabilidad infraccional o civil (contractual o extracontractual). Y se trata de un estándar más exigente no solamente por la calidad de profesional del proveedor, en contraste con la “vulnerabilidad estructural” del consumidor<sup>34</sup>, sino también por las potenciales consecuencias sistémicas que sus conductas producen en el mercado<sup>35</sup>.

En este sentido, se asemeja a la noción europea de “diligencia profesional”<sup>36</sup>, la que se ha concebido, justamente, como un estándar que entrega a los tribunales la tarea de materializarlo en reglas precisas para el caso concreto<sup>37</sup>, y lo mismo se ha afirmado respecto del deber de profesionalidad en nuestro medio<sup>38</sup>.

Así entonces, es perfectamente comprensible que tanto la jurisprudencia como el SERNAC y alguna doctrina vinculen el deber de profesionalidad con el tipo infraccional del artículo 23 LPDC, pues este exige que el menoscabo causado por el defecto del producto o servicio se deba a la negligencia del proveedor. Pero esta disposición no “consagra” el deber de profesionalidad. En cualquier tipo infraccional cuya configuración requiera negligencia, sea el del artículo 23 LPDC u otro, se debe determinar esa negligencia conforme con el estándar especial aplicable a los proveedores. Y lo mismo se aplica a la responsabilidad civil que pueda caberle al proveedor por los daños causados al consumidor<sup>39</sup>.

b) Dos precisiones respecto del estándar de diligencia aplicable a los proveedores: no se trata de culpa levísima ni de una presunción de culpa

La comprensión del deber de profesionalidad como estándar de diligencia requiere dos precisiones. La primera deriva del lenguaje utilizado por los fallos y circulares citadas: ¿qué significa que el nivel de diligencia del proveedor sea *mayor* o *más exigente*? En este punto la doctrina ha mostrado cierta perplejidad, calificando como “de suyo confuso” al deber de profesionalidad: “¿quiere decir que el proveedor tiene una suerte

<sup>33</sup> Res. Ex. N° 185, de 2019, p. 7 y Res. Ex. N° 190, de 2019, p. 11, respectivamente.

<sup>34</sup> TAPIA, 2023, p. 102.

<sup>35</sup> SOTO, 2021, p. 297.

<sup>36</sup> GATICA y MORALES, 2022.

<sup>37</sup> TJONG TJIN TAI, 2015, p. 10.

<sup>38</sup> BARRIENTOS, CONTARDO y DÍAZ DE VALDÉS, 2024, p. 638.

<sup>39</sup> No nos pronunciamos acerca de la cuestión de si la negligencia es siempre necesaria para configurar la responsabilidad infraccional o civil del proveedor. Simplemente nos referimos a los casos en que sí lo sea.

de responsabilidad objetiva o tiene un grado de culpa más exigente al de la culpa leve? ¿O quiere decir que existen ciertos parámetros de conducta que se esperan de todo proveedor para determinar el nivel de diligencia?”<sup>40</sup>.

Que el proveedor deba observar un estándar de diligencia más elevado no significa que responde hasta de culpa levísima. Este nivel de exigencia es excepcional en nuestra legislación y se indica de manera expresa, para los contratos gratuitos o para situaciones muy particulares<sup>41</sup>. La LPDC no especifica el nivel de diligencia del que responden los proveedores en el cumplimiento de sus deberes, lo que conduciría a la regla general del derecho común, es decir, la culpa leve<sup>42</sup>. Es algo similar a lo que ocurre con la responsabilidad civil extracontractual, en que la ley no especifica el nivel de diligencia exigible y la doctrina en su mayoría ha recurrido a un estándar medio, el de una persona razonable o prudente, pero tomando en consideración la actividad que realiza y las mayores expectativas derivadas de su condición de experta<sup>43</sup>. Asimismo, como se ha sostenido, en otras áreas de responsabilidad en que se verifican relaciones asimétricas, el estándar no se eleva a la culpa levísima<sup>44</sup>, sin perjuicio de que en la determinación del comportamiento esperable de una persona razonable se tenga en cuenta esa asimetría. Finalmente, la posibilidad de que la misma culpa leve sea evaluada de manera más o menos exigente no es desconocida para el legislador, como lo muestra la regulación de la responsabilidad del mandatario (art. 2129 CC).

En este punto, el mismo SERNAC ha afirmado que el proveedor debe adoptar el cuidado “propio de los contratos onerosos” –la culpa leve, conforme con el artículo 1547 CC–, aunque tomando en cuenta la asimetría existente entre proveedor y consumidor<sup>45</sup>. En cuanto a la jurisprudencia, aun en aquellos casos que identifican el deber de profesionalidad con un estándar de diligencia más elevado, no refieren a la culpa levísima. Incluso se ha hecho referencia a la diligencia exigible “a un hombre medio”, pero dedicado al rubro y atendiendo a su experticia<sup>46</sup>.

Así, el estándar es flexible y no se traduce en obligaciones idénticas para todos los proveedores<sup>47</sup>, sino que atiende a las particularidades del caso y la naturaleza de la actividad<sup>48</sup>. Asimismo, puede ser particularmente exigente en ciertas circunstancias o

<sup>40</sup> DEPOLO y FERNÁNDEZ, 2013, p. 501.

<sup>41</sup> Artículos 427, 1547 y 2178 CC y algunas escasas normas fuera del CC.

<sup>42</sup> TAPIA, 2023, p. 98.

<sup>43</sup> E.g. ALESSANDRI, 1943, p. 174; CORRAL, 2013, p. 208; AEDO, 2018, p. 335; BARROS, 2020, pp. 86-87.

<sup>44</sup> GATICA y MORALES, 2022.

<sup>45</sup> Circular interpretativa sobre aerolíneas y agencias de viajes, Res. Ex. N° 189, de 2019, p. 8.

<sup>46</sup> Corte de Apelaciones de Valdivia, 25.06.2020, rol 152-2019.

<sup>47</sup> E.g. Corte de Apelaciones de Santiago, 04.03.2024, rol 3023-2021.

<sup>48</sup> Así, por ejemplo, en el tratamiento de datos debe atenderse al riesgo conforme a su naturaleza (e.g. si son o no datos sensibles): Circular interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión referidas a la recolección y tratamiento de datos personales de los consumidores, Res. Ex. N° 174, de 2022, pp. 21-22

eventos excepcionales<sup>49</sup>, como en el caso de una crisis sanitaria<sup>50</sup>, o ante la presencia de hechos o comportamientos anormales<sup>51</sup>. Puede también exigir del proveedor la adopción de medidas especiales cuando la ocurrencia de un caso fortuito impida el cumplimiento de lo ofrecido o pactado<sup>52</sup>. Incluso se ha sostenido que puede elevarse la exigencia ante consumidores hipervulnerables, respecto de ello, se agrava la asimetría técnica y de información<sup>53</sup> y debe el proveedor adoptar medidas de cuidado adicionales conforme con sus especiales necesidades<sup>54</sup>.

Lo anterior nos lleva a la segunda precisión necesaria, referida a la idea de que el deber de profesionalidad conduce a un régimen que presume la culpa del proveedor<sup>55</sup>, opinión que también encontramos recogida en una sentencia, acerca de la base del principio proconsumidor<sup>56</sup>.

En primer lugar, no es posible realizar afirmaciones categóricas respecto de quién tiene la carga de la prueba en los procedimientos individuales, pues se contempla la “carga dinámica”<sup>57</sup> o “inversión judicial de la carga”<sup>58</sup> de la prueba: el tribunal tiene la facultad de distribuirla conforme con la disponibilidad y facilidad probatoria (artículo 50 H LPDC). Sin embargo, no es claro qué ocurre si el tribunal no ejerce esta facultad, pues para algunos resulta aplicable la regla general del artículo 1698 CC<sup>59</sup>, mientras que, para otros, la carga se determina de todos modos por los criterios de facilidad y disponibilidad probatoria<sup>60</sup>. Asimismo, algunos estiman que la aplicación de la regla

<sup>49</sup> ISLER, 2022, p. 162.

<sup>50</sup> Circular interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones frente a la pandemia provocada por Coronavirus (COVID-19), Res. Ex. N° 371, de 2020, p. 5. Sin embargo, se ha considerado a la pandemia como un elemento relevante en la determinación de la multa: Corte de Apelaciones de Chillán, 30.06.2023, rol 93-2022, reduciendo la multa impuesta en primera instancia.

<sup>51</sup> E.g. Corte de Apelaciones de Chillán, 25.01.2024, rol 47-2023, respecto de las medidas que debió tomar un banco ante movimientos evidentemente anormales en la cuenta corriente de un cliente.

<sup>52</sup> Circular interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales, Res. Ex. N° 950, de 2019, p. 4. Sin embargo, no parece correcta la identificación que hace el SERNAC de esta exigencia con el “deber de mitigación de daños”. En el sentido en que se le comprende en el derecho de la responsabilidad civil, este deber recae en el acreedor (véase, por ejemplo, DOMÍNGUEZ, 2005 y PIZARRO, 2013). Aquí se trata del mismo deber de diligencia exigible al deudor, ya no para evitar que el evento impida el cumplimiento, sino para sobreponerse a sus efectos, aun cuando ello implique una ampliación del contenido de la prestación (BRANNT, 2011, pp. 743-745. En el mismo sentido, TAPIA, 2020, p. 98).

<sup>53</sup> Circular interpretativa sobre noción de consumidor hipervulnerable, Res. Ex. N° 1038, de 2021, p. 25; Circular interpretativa sobre los contratos de prestación de servicios de educación formal y no formal, Res. Ex. N° 1039, de 2021, p. 22.

<sup>54</sup> TAPIA, 2023, p. 128.

<sup>55</sup> Véase nota 8.

<sup>56</sup> Corte de Apelaciones de Concepción, 30.05.2022, rol 1465-2020; confirmada por Corte Suprema, 16.05.2024, rol 32484-2022, sin pronunciarse acerca de la prueba de la culpa.

<sup>57</sup> Véase los comentarios de CARRASCO, 2024 y VARGAS, 2024.

<sup>58</sup> LARROCAU, 2019, p. 221.

<sup>59</sup> CONTRERAS, 2023, p. 802

<sup>60</sup> CARRASCO, 2024, p. 230.

“terminará siendo entendida como una cuestión de derechos de los litigantes”<sup>61</sup>, mientras que para otros su aplicación será más bien excepcional<sup>62</sup>.

Luego, en los procedimientos colectivos se prevé la obligación del proveedor de aportar los documentos que el tribunal ordene, y su negativa infundada autoriza al tribunal para dar por probado lo alegado por la demandante (art. 51 N° 10 LPDC), en lo que se ha descrito como un “deber de colaboración procesal”<sup>63</sup> o incluso una manifestación (restringida) de la carga dinámica<sup>64</sup>.

Estas reglas contribuyen a la superación de las “dificultades probatorias estructurales”<sup>65</sup> que afectan, en este caso, al consumidor, y su aplicación puede conducir a que el proveedor deiba, en el caso concreto, aportar los antecedentes que acrediten su diligencia para eximirse de responsabilidad. Pero ello no equivale a una presunción legal de culpa. Si bien es razonable que, en virtud del principio proconsumidor, la interpretación de la LPDC no debería dejar al consumidor en una posición probatoria más desventajosa que la que tendría por aplicación de las reglas generales<sup>66</sup>, no parece igualmente razonable mejorar la posición del consumidor construyendo una presunción “legal” de culpa del proveedor, de carácter general, sin contar con una disposición legal que le sirva de base. Las presunciones legales, como indica Claro, “tienen su fundamento en una ley expressa”<sup>67</sup>. Luego, que pueda o no recurrirse a alguna presunción de culpa prevista en el Código Civil, ello dependerá del caso y de la posición que se adopte respecto de aplicabilidad de las normas de responsabilidad del Código Civil en materia de consumo, especialmente a la responsabilidad infraccional.

Luego, la LPDC contempla algunas reglas precisas en cuanto a las específicas medidas de diligencia exigidas al proveedor. Asimismo, para ciertas actividades, esas medidas están contempladas en regulación sectorial<sup>68</sup>. En estos casos se puede considerar que su incumplimiento configura culpa infraccional<sup>69</sup>, lo que nuevamente facilita al consumidor la demostración de la negligencia. Pero debe descartarse la configuración de culpa infraccional a partir del artículo 23 LPDC<sup>70</sup>, pues el tipo infraccional ahí descrito exige, precisamente, la concurrencia de negligencia<sup>71</sup>.

En síntesis, puede afirmarse que la elevación del estándar de diligencia derivada del deber de profesionalidad, junto con los mecanismos de facilitación probatoria,

<sup>61</sup> GARCÍA, 2019, p. 216.

<sup>62</sup> CARRASCO, 2024, p. 230.

<sup>63</sup> AGUIRREZÁBAL, 2019, pp. 110-111.

<sup>64</sup> QUIROZ, 2022, pp. 336-337.

<sup>65</sup> GIESEN, 2008, p. 63.

<sup>66</sup> DÍAZ DE VALDÉS y ERBETTA, 2021, p. 139.

<sup>67</sup> CLARO, 1978, § 287.

<sup>68</sup> E.g. en materia eléctrica: Corte de Apelaciones de Santiago, 16.06.2023, rol 673-2022.

<sup>69</sup> BARROS, 2020, p. 104.

<sup>70</sup> DÍAZ DE VALDÉS y ERBETTA, 2021, p. 143, aunque afirman enseguida que la norma “prescinde de la culpa o dolo como factor de imputación”.

<sup>71</sup> HERNÁNDEZ y GATICA, 2019, p. 31.

configuran un régimen de responsabilidad “más estricta”, que difumina el límite entre la responsabilidad por culpa y la responsabilidad estricta<sup>72</sup>, pero que no llega a convertirse propiamente en un régimen de responsabilidad estricta. Y puede reconocerse también que los tribunales han ido “objetivando” la responsabilidad, al menos en el ámbito de los productos o servicios defectuosos, invirtiendo *ad hoc* la carga de la prueba o dando por acreditada la negligencia con relativa facilidad, con escasos elementos probatorios o incluso a partir de la sola existencia del defecto<sup>73</sup>. Pero esta objetivación no se ha justificado, o al menos no expresamente, en el deber de profesionalidad.

### 3. *La sanción de la infracción al deber de profesionalidad*

La conclusión alcanzada es coherente con la forma en que la jurisprudencia ha abordado normalmente la infracción al deber de profesionalidad. En muchas ocasiones los denunciantes o demandantes refieren, entre las infracciones denunciadas, a la infracción al deber de profesionalidad, que entienden consagrado en el artículo 23 LPDC. Sin embargo, en general los tribunales no imponen multas separadas o exclusivamente por infracción a dicho deber. Normalmente, cuando se discute el deber de profesionalidad porque las partes han reclamado su infracción o porque el tribunal lo introduce en la discusión, la multa se asocia a la infracción a otros deberes, y no al deber de profesionalidad<sup>74</sup>. En otras ocasiones, los tribunales sancionan la infracción al artículo 23 LPDC indicando que se han verificado los elementos de ese tipo infraccional, y no únicamente la negligencia por referencia al deber de profesionalidad<sup>75</sup>.

Sin embargo, en algunos fallos más recientes se ha sancionado separadamente la infracción al deber de profesionalidad, refiriendo al artículo 23 LPDC<sup>76</sup>. Lo llamativo en estas sentencias es que los tribunales entienden que el deber de profesionalidad eleva el estándar de diligencia, y que su infracción constituye negligencia, pero luego sancionan esta negligencia por sí sola, y no como elemento del tipo infraccional del artículo 23, omitiendo cualquier análisis de los demás elementos. En efecto, una de estas sentencias afirma que:

<sup>72</sup> ZIMMERMANN, 1998, pp. 1132-1133, refiere a reglas de responsabilidad *stricter-than-normal*, sea porque elevan el grado de cuidado esperado, o porque alivianan la carga probatoria de la víctima aceptando prueba *prima facie*, o porque derechamente invierten la carga de la prueba.

<sup>73</sup> GATICA, 2023, pp. 282-283.

<sup>74</sup> E.g. Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 18.05.2016, rol 129-2015; Corte de Apelaciones de Santiago, 26.11.2014, rol 1086-2014; Corte de Apelaciones de Santiago, 02.03.2018, rol 12132-2017; Corte de Apelaciones de San Miguel, 11.05.2018, rol 101-2018; Corte Suprema, 09.07.2018, rol 4065-2018; Corte de Apelaciones de Arica, 20.01.2020, rol 93-2019; Corte de Apelaciones de San Miguel, 13.03.2020, rol 407-2019; Corte Suprema, 07.03.2022, rol 138358-2020; Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 01.03.2023, rol 4-2023; Corte de Apelaciones de Rancagua, 06.05.2024, rol 94-2023.

<sup>75</sup> Corte de Apelaciones de Copiapó, 17.01.2017, rol 68-2017; Corte de Apelaciones de Arica, 28.12.2023, rol 80-2023.

<sup>76</sup> Corte de Apelaciones de Concepción, 30.05.2020, rol 1465-2020, confirmada por Corte Suprema, 16.05.2024, rol 32484-2022; Corte de Apelaciones de La Serena, 07.05.2024, rol 60-2023.

“es susceptible de ser sancionada a la demandada según el artículo 3 inciso primero, letra b), toda vez existió una vulneración al derecho de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos; el artículo 12, por cuanto se verifican incumplimiento a los términos y condiciones contractuales; el artículo 23, puesto que se ha vulnerado el deber de profesionalidad que envuelve a la negligencia que considera el legislador; y el artículo 25, en el sentido que se ha suspendido injustificadamente el servicio de energía eléctrica debido por la demandada”<sup>77</sup>.

En términos similares se había pronunciado la Corte Suprema en un caso en que sancionó al proveedor por contravenir los deberes de seguridad, de reparación oportuna y de profesionalidad, sobre la base de los artículos 3º inciso 1º d) y e) y 23 LPDC<sup>78</sup>. Sin embargo, la demandante había denunciado la infracción al artículo 23 haciendo referencia a todos los elementos del tipo y sin mencionar el deber de profesionalidad. Fue la Corte la que vinculó esta denuncia con el deber de profesionalidad, por lo que no queda claro si utilizó la expresión para referirse de manera abreviada al tipo del artículo 23, o bien si consideró que la negligencia por sí sola era merecedora de sanción. Asimismo, en la sentencia de reemplazo, y recurriendo a las mismas normas, identifica como infringidos el deber de seguridad y el de reparación, y menciona al deber de profesionalidad únicamente como criterio para determinar la multa.

En este contexto, es relevante insistir en que el deber de profesionalidad fija el estándar de conducta exigible al proveedor para efectos de determinar su negligencia, pero la negligencia, en sí misma, no constituye una infracción a la LPDC, sino que es un elemento que integra (algunos) tipos infraccionales, como el del artículo 23. Lo que se sanciona en esta disposición es que, con negligencia, se cause menoscabo debido al defecto del producto o servicio, y no la negligencia como infracción independiente.

### III. LOS PARÁMETROS OBJETIVOS QUE DEFINEN EL DEBER DE PROFESIONALIDAD

#### 1. *Los parámetros*

Corresponde ahora referirse a los “parámetros objetivos que definen” al deber de profesionalidad, mencionados en artículo 24 LPDC entre los elementos que debe considerar el tribunal para determinar el monto de la multa.

Nuestros tribunales superiores suelen referirse al deber de profesionalidad como uno que deriva de uno de dos elementos (o ambos): la habitualidad de su giro comercial, y la pericia o experticia en el rubro en que se desempeña.

<sup>77</sup> Corte de Apelaciones de Concepción, 30.05.2020, rol 1465-2020, confirmada por Corte Suprema, 16.05.2024, rol 32484-2022.

<sup>78</sup> Corte Suprema, 06.07.2018, rol 4065-2018.

Ello se desprende, por ejemplo, de algunas sentencias pronunciadas en contra de bancos. En un caso de giro fraudulento, se indicó que el banco “tiene un deber de profesionalidad y una especialización con la que no cuentan los consumidores”<sup>79</sup>. Asimismo, ante una infracción del deber de información en la tramitación de un crédito, se consideró relevante que el banco es una “entidad comercial cuya función primordial consiste precisamente en realizar a diario operaciones como la descrita”<sup>80</sup>. Y así también, ante un cobro fraudulento de cheques, se destacó que el banco es “una empresa dedicada al rubro de manejo de dinero”, refiriendo a su experticia para determinar que su actuar no se ajustaba a la profesionalidad exigible<sup>81</sup>.

También se reflejan estos elementos en algunos casos fallados en contra de grandes empresas de *retail*. Así, en un caso de infracción al deber de información, se indicó que la empresa había “faltado al deber de profesionalidad [...] a aquel comportamiento esperado en un profesional competente y habitual, conocedor, por tanto, de los riesgos asociados al mismo”<sup>82</sup>. En otro caso, se elevó el monto de la multa aplicada a la empresa considerando que “atendido el giro, rol y participación en el mercado de la empresa proveedora [se] configura una clara desviación del deber de profesionalidad que le es exigido por ley”<sup>83</sup>. Luego, en un caso en que se entregó un producto en malas condiciones, demorando tanto su retiro como la restitución del precio, se estimó que el actuar del proveedor era negligente, “máxime considerando el deber de profesionalidad de la empresa [...], derivada de la habitualidad de su giro comercial y el prestigio que tiene en el mercado”<sup>84</sup>. Y de manera similar, en un caso en que se detectó, entre otras, ciertas infracciones al deber de seguridad, se afirmó que el proveedor debía maximizar las medidas de seguridad, “lo que guarda directa relación con el deber de profesionalidad que se deriva de la habitualidad en el giro del proveedor”<sup>85</sup>.

Luego, los mismos elementos han sido considerados ante productos inaptos. En un caso de incumplimiento de la garantía legal de un computador, se indicó que para determinar el monto de la multa se debía considerar el deber de profesionalidad del proveedor, “que en este caso es un proveedor especializado en equipos computacionales y tecnológicos”<sup>86</sup>. Asimismo, en un caso de fallas en una lavadora, se indicó que el deber de profesionalidad “deriva de la habitualidad y experiencia en el ejercicio de su giro comercial, lo que le proporciona conocimiento y habilidad para llevar a cabo sus relaciones de consumo”<sup>87</sup>. Expandiendo esta explicación, se pronunció la Corte de Apelaciones de La Serena en un caso de fallas en un vehículo, indicando:

<sup>79</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 16.09.2016, rol 1053-2016.

<sup>80</sup> Corte de Apelaciones de Concepción, 05.03.2018, rol 279-2017.

<sup>81</sup> Corte de Apelaciones de Valdivia, 25.06.2020, rol 152-2019.

<sup>82</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 15.04.2014, rol 792-2013.

<sup>83</sup> Corte de Apelaciones de Talca, 14.03.2023, rol 12-2022.

<sup>84</sup> Corte de Apelaciones de Arica, 28.12.2023, rol 80-2023.

<sup>85</sup> Corte de Apelaciones de Rancagua, 06.05.2024, rol 94-2023.

<sup>86</sup> Corte de Apelaciones de Concepción, 20.05.2020, rol 253-2019.

<sup>87</sup> Corte de Apelaciones de La Serena, 08.04.2022, rol 209-2021.

“Que también puede advertirse una infracción al deber de profesionalidad [...], entendiéndose que se relaciona con la habitualidad del giro comercial, de su pericia o de la experiencia, puesto que era evidente para el consumidor recurrir a quien tiene experiencia en la venta de vehículos y de su reparación como la automotora querellada, conocimientos que el consumidor carece, por lo que el primero se encontraba en una posición de privilegio frente al segundo, tomando en consideración la capacidad técnica que este tiene”<sup>88</sup>.

Razonamientos similares se advierten en otras materias, *e.g.* interrupción del servicio eléctrico<sup>89</sup>; accidente en una autopista por el cruce de un animal<sup>90</sup>; e incumplimiento de un contrato de seguro automotriz<sup>91</sup>.

Varias de las circulares SERNAC conducen a la misma conclusión, afirmando que el deber de profesionalidad deriva de la habitualidad y la pericia: circulares sobre supermercados y almacenes<sup>92</sup>, ticketeras y productoras<sup>93</sup>, aerolíneas y agencias de viaje<sup>94</sup>, derecho a la calidad e idoneidad<sup>95</sup>, y acerca de noción de consumidor hipervulnerable<sup>96</sup>. La más reciente circular pertinente a publicidad y prácticas comerciales<sup>97</sup>, y la circular sobre información de la duración de los bienes<sup>98</sup>, se concentran en el elemento de la pericia.

Sin embargo, la habitualidad adopta un sentido diverso en la circular sobre el interés general de los consumidores y su ejercicio en sede judicial, en que se desarrolla la relevancia de la “infracción al deber de profesionalidad (habitualidad)”. Del análisis de una serie de sentencias, el SERNAC concluye que la infracción del deber de profesionalidad es uno de los presupuestos requeridos para la interposición de la acción de interés general (siendo el otro la “masividad potencial de la infracción”). Luego, indica que la afectación a este deber requiere reiteración o habitualidad, señalando que “[l]a habitualidad ha sido entendida como una reiteración de hechos en el tiempo o, como parte de una política frecuente del proveedor. Esto quiere decir que la infracción no ocurre por una causa puntual, sino que por decisiones o negligencias reiteradas o frecuentes del proveedor, que trascienden el margen de lo tolerable en el derecho”<sup>99</sup>. Pareciera que lo

<sup>88</sup> Corte de Apelaciones de La Serena, 22.04.2024, rol 36-2023.

<sup>89</sup> Corte de Apelaciones de Concepción, 30.05.2022, rol 1465-2020, confirmada por Corte Suprema, 16.05.2024, rol 32484-2022.

<sup>90</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 07.08.2023, rol 3-2021.

<sup>91</sup> Corte de Apelaciones de La Serena, 07.05.2024, rol 60-2023, reiterando el razonamiento formulado a propósito del recién mencionado caso de fallas en un vehículo.

<sup>92</sup> Res. Ex. N° 185, 2019, p. 6.

<sup>93</sup> Res. Ex. N° 186, 2019, p. 4.

<sup>94</sup> Res. Ex. N° 189, de 2019, p. 8.

<sup>95</sup> Res. Ex. N° 190, de 2019, p. 11.

<sup>96</sup> Res. Ex. N° 1038, de 2021, p. 24.

<sup>97</sup> Res. Ex. N° 176, de 2022, p. 32.

<sup>98</sup> Res. Ex. N° 773, de 2022, p. 11.

<sup>99</sup> Res. Ex N° 932, de 2019, p. 7. Refiriendo a esta circular, el SERNAC reitera estas nociónes en su circular interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de

habitual en este contexto no es la provisión de bienes y servicios, sino las infracciones. Sin perjuicio de ello, y alineándose con las circulares sobre publicidad y duración de los bienes ya mencionadas, explica que el deber de profesionalidad “constituye una regla fundamental del derecho del consumidor, en virtud de la cual todo proveedor debe actuar con una diligencia especial, por su rol de experto (profesional) y conocedor de los procesos que realiza”<sup>100</sup>.

En consecuencia, de las sentencias y circulares interpretativas citadas, entendemos que si el deber de profesionalidad deriva de (o se funda en) la habitualidad y la pericia o experticia del proveedor, estos efectivamente han cumplido el rol de los “parámetros objetivos que lo definen” en los términos del artículo 24 LPDC.

## 2. *El significado de los parámetros y su rol en la determinación de la multa*

El análisis que acabamos de presentar indica que el deber de profesionalidad de los proveedores deriva de su habitualidad y pericia en la provisión de bienes y servicios. Como se desprende del fragmento de la sentencia de la Corte de Apelaciones de La Serena reproducido más arriba, estos elementos conducen a una asimetría técnica entre proveedor y consumidor, que demanda del primero un comportamiento más diligente que el que se le exige en relaciones simétricas. Por tanto, si todos los proveedores se encuentran en esta posición, ¿cómo podrían estos elementos cumplir el rol de “parámetros” que deban considerarse para fijar la multa aplicable a la infracción?

En efecto, la habitualidad en la provisión de bienes y servicios ha recibido la atención de la doctrina justamente porque es *requisito de la calidad de proveedor* (artículo 1º N° 2 LPDC). Algunos autores vinculan la habitualidad a la continuidad o periodicidad de la actividad<sup>101</sup>, mientras que otros la entienden “no como una exigencia de actos similares y repetidos a través del tiempo, sino vinculado a la profesionalidad del proveedor en el ejercicio de las actividades mencionadas en la norma, independiente de la periodicidad con que estas se ejercen”<sup>102</sup>. En este sentido, se reconduce la habitualidad al “carácter profesional y organización dirigida a prestar tales servicios o vender esos bienes”, incluso considerando como proveedor a quien lo realiza “de forma esporádica o con una baja periodicidad”, interpretación amplia justificada en el principio proconsumidor<sup>103</sup>. Ello concuerda con la idea, sostenida por alguna doctrina, de que aun cuando un proveedor ofrezca bienes o servicios que no coincidan con su giro habitual, su deber

---

consumo, Res. Ex. N° 931, 2021, pp. 55-56, indicando simplemente que “el establecimiento de estipulaciones contractuales abusivas son incumplimientos por parte del proveedor de su deber de profesionalidad”.

<sup>100</sup> Res. Ex N° 932, de 2019, p. 8.

<sup>101</sup> E.g. BARRIENTOS, 2016, p. 63; BARAONA, 2019, p. 8.

<sup>102</sup> MOMBERG, 2024b, p. 151.

<sup>103</sup> TAPIA, 2023, pp. 251-252. En un sentido similar, enfatizando la relevancia de la organización antes que el intervalo entre actos: CÉSPEDES, 2023, p. 45

de profesionalidad le obliga a asumir los costos del posible incumplimiento en que pueda ocurrir por dicha causa<sup>104</sup>.

Como se advierte, estas explicaciones vinculan el elemento de habitualidad con la profesionalidad del proveedor, pero no contribuyen especialmente a esclarecer en qué sentido la habitualidad puede ser un parámetro que defina el deber de profesionalidad, pues doctrinariamente se describe la habitualidad en función del carácter profesional del proveedor en el ejercicio de su actividad. Por su parte, la habitualidad, en tanto condición necesaria de la calidad de proveedor, parece funcionar como un criterio binario: si hay habitualidad, estamos en presencia de un proveedor; si no la hay, no hay proveedor.

Sin embargo, los parámetros que definen el deber de profesionalidad aparecen en el artículo 24 como criterios que se deben considerar para determinar el monto de la multa. No puede, entonces, operar como parámetro la presencia o ausencia de habitualidad, pues su ausencia descarta la relación de consumo. La única forma de darle sentido es entender que se trata de un elemento que se puede presentar en grados, como todos los demás elementos del artículo 24. Así, podría apreciarse que los proveedores tienen una habitualidad mayor o menor, lo que les otorga niveles variables de experiencia que pueden ponderarse al momento de determinar la multa, agravándola o atenuándola. Todo ello, ciertamente, en la medida en que se verifique el mínimo de habitualidad que permita afirmar que nos encontramos en presencia de un proveedor conforme con la ley.

Algo similar se presenta respecto del elemento de la pericia o experticia. En efecto, se suele aludir al proveedor como la parte fuerte en la relación de consumo justamente en relación con su carácter de experto<sup>105</sup>, y en ese sentido *todo proveedor* tiene pericia o experticia. Pero es sostenible que, conforme con sus diversos grados de especialización, formación, complejidad o presencia y tiempo en el mercado, ciertos proveedores pueden ser considerados como *más* expertos que otros. Ello, nuevamente, puede ser ponderado al momento de determinar en concreto la multa aplicable dentro del rango que fija la ley.

En definitiva, es posible sostener estos parámetros, individualmente considerados o en combinación, sirven para determinar el *grado de asimetría técnica* existente entre proveedor y consumidor.

Como se sabe, la existencia de asimetría es consustancial a la relación de consumo y puede ser de diversas clases. La asimetría técnica se enmarca en las asimetrías de información, referidas generalmente a “situaciones en las que las partes están informadas de manera diferente, teniendo una de ellas acceso a mejor o mayor información que la otra”<sup>106</sup>. La asimetría técnica apunta al tipo de información y la mejor comprensión que los proveedores tienen de ella en relación con la calidad y características de los bienes y servicios que producen y ofrecen, en comparación con un consumidor promedio<sup>107</sup>, y se refiere “al objeto del contrato, su utilidad, beneficios y riesgos, contraponiéndose el

<sup>104</sup> NASSER, 2024, p. 981; BARRIENTOS, CONTARDO y DÍAZ DE VALDÉS, 2024, p. 636.

<sup>105</sup> E.g. TAPIA y HERNÁNDEZ, 2019, p. 121; LLAMAS, 2021, p. 283; PINOCHET, 2024, p. 865; TORRES, 2024, p. 971.

<sup>106</sup> BECHER, 2008, p. 733 (traducción libre). Véase, en general, DE LA MAZA, 2010.

<sup>107</sup> WAGNER y WALKER, 2019, p. 50.

experto al profano, dado que el primero posee conocimientos técnicos que el segundo desconoce”<sup>108</sup>. Por tanto, esta dimensión de la asimetría de información no está causada por un problema de acceso, sino por uno de costos de procesamiento de la información, es decir, de dificultad o falta de competencias para comprenderla, dificultad que se agrava en el caso de consumidores especialmente vulnerables por razones económicas, etarias o incluso circunstanciales<sup>109</sup>.

En consecuencia, un mayor grado de asimetría técnica podría considerarse para aplicar una sanción mayor, de acuerdo con el artículo 24 de la ley. Esto permitiría diferenciar, por ejemplo, una empresa con décadas de presencia y experiencia en el mercado y con personal altamente calificado, de una empresa que se ha insertado más recientemente en el mercado o no cuenta aún con el mismo nivel de experticia en el rubro en que se desempeña.

### *3. El deber de profesionalidad en el estatuto de micro y pequeñas empresas*

Esta última afirmación nos conduce al rol del deber de profesionalidad en el estatuto de las micro y pequeñas empresas. Como se indicó en la introducción, el deber de profesionalidad no se menciona únicamente en el artículo 24 LPDC, sino también en el artículo noveno de la ley que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño<sup>110</sup>. El objeto de las reglas contenidas en el artículo noveno es reconocer el carácter de consumidoras de las micro y pequeñas empresas respecto de sus proveedores y, como consecuencia, extenderles parte de la protección que contempla la LPDC, pero sin que ello incida en la responsabilidad que tienen ante sus propios consumidores. La razón de esta extensión es su posición de desventaja frente a sus proveedores: ante ellos, es la “parte débil” de la relación<sup>111</sup>.

El deber de profesionalidad aparece en la regla N° 6 de la disposición. El objeto de esta regla es equiparar el deber de profesionalidad de la micro o pequeña empresa con el de la empresa proveedora cuando aquella adquiera bienes o contrate servicios que se relacionan directamente con su giro principal. Se dice que “el deber de profesionalidad de la micro o pequeña empresa es equivalente al del proveedor que cometió la infracción”. Por tanto, pareciera que la disposición advierte al tribunal acerca de la inexistencia de una asimetría técnica entre las partes, asumiendo que es improbable que la empresa que realiza actos de consumo vinculados con su giro “sufra abusos o desventajas en su posición negocial, pues, en principio, estaría obrando dentro de su ámbito de experticia”<sup>112</sup>. Sin embargo, esta asunción del legislador es criticable, pues es perfectamente posible que exista asimetría técnica aun cuando el producto adquirido o el servicio contratado se

<sup>108</sup> LÓPEZ, 2022, p. 129.

<sup>109</sup> RAMSAY, 1985, p. 364

<sup>110</sup> Ley N° 20.416, de 2010.

<sup>111</sup> MOMBERG, 2024a, p. 137.

<sup>112</sup> GATICA y MORALES, 2022.

vincule a su giro principal, pues bien puede adquirirse o contratarse de un proveedor con mayor experiencia y experticia.

Ahora, es importante destacar el alcance de la equiparación: la norma ordena que el tribunal considere la equivalencia en el deber de profesionalidad “en la aplicación de la multa”. Las infracciones, por expresa disposición del artículo noveno N° 3, deben sancionarse de acuerdo con lo previsto en el artículo 24 LPDC. Así, una interpretación posible es que la equiparación pretenda excluir los parámetros que definen el deber de profesionalidad como criterio para fijar el monto de la multa. Lo llamativo es que los demás criterios del artículo 24 LPDC quedan vigentes, entre los que encontramos otros indicativos de asimetría (de información y económica). En consecuencia, sería más razonable entregar al juez la posibilidad de verificar la existencia de asimetría técnica en el caso concreto, y de ponderarla para la determinación de la multa.

## CONCLUSIONES

En síntesis, podemos afirmar que a pesar de que la metodología utilizada permitió una revisión exhaustiva de las fuentes, los resultados obtenidos reflejaron las limitaciones inherentes a este análisis. Sin embargo, estas fuentes entregan algunos elementos que, analizados a la luz de las demás normas y los principios del derecho del consumo, nos permiten formular la siguiente propuesta interpretativa:

1. El deber de profesionalidad corresponde al estándar de diligencia exigible al proveedor en las relaciones de consumo, y su incumplimiento constituye negligencia cuando esta es necesaria para imponer responsabilidad infraccional o civil, contractual o extracontractual.
2. Se trata de un estándar más exigente que el aplicable a quien no es proveedor, pero no alcanza al de la culpa levísima.
3. Por su parte, no se traduce en una presunción de culpa, sin perjuicio de que la mayor exigencia de cuidado, en combinación con los mecanismos de facilitación probatoria que contempla la LPDC, pueda conducir a que sea el proveedor quien deba, en el caso concreto, demostrar su diligencia para eximirse de responsabilidad.
4. Los parámetros objetivos que definen este deber, y que pueden ser ponderados por el tribunal para determinar la multa aplicable a la infracción conforme con el artículo 24 LPDC, son la habitualidad y la experticia del proveedor. Ello permite evaluar el grado de asimetría técnica entre el proveedor y el consumidor, para ser considerado en la justificación del monto de la sanción.

## BIBLIOGRAFÍA

- AEDO, Cristián, 2018: *Culpa aquiliana. Una conjunción de aspectos históricos y dogmáticos*, Santiago, Thomson Reuters.
- AGUIRREZÁBAL, Maite, 2019: *Defensa de los consumidores y acceso a la justicia*, 2<sup>a</sup> ed., Santiago, Thomson Reuters.
- ALESSANDRI, Auturo, 1943: *De la responsabilidad extracontractual en el derecho civil chileno*, Santiago, Imprenta Universitaria.
- 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, pp. 1-24.
- BARRIENTOS, Francisca, 2016: *La garantía legal*, Santiago, Thomson Reuters.
- BARRIENTOS, Francisca, CONTARDO, Juan Ignacio y DÍAZ DE VALDÉS, Macarena, 2024: "Comentarios al artículo 23 inciso primero", en Francisca Barrientos, Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, 2<sup>a</sup> ed., Santiago, Thomson Reuters, tomo II, pp. 594-646.
- BARROS, Enrique, 2020: *Tratado de responsabilidad extracontractual*, 2<sup>a</sup> ed., Santiago, Editorial Jurídica de Chile.
- BECHER, Shmuel I., 2008, "Asymmetric Information in Consumer Contracts: The Challenge that is Yet to be Met", *American Business Law Journal*, Vol. 45, Nº 4, pp. 723-774.
- BRANTT, María Graciela, 2011: "La irresistibilidad en el caso fortuito y el deber de actuación del deudor como condición para su exoneración", en Gonzalo Figueroa Yáñez, Enrique Barros Bourie y Mauricio Tapia Rodríguez (coords.), *Estudios de Derecho Civil VI*, Santiago, LegalPublishing, pp. 737-749.
- CARRASCO, Jaime, 2024: "Comentarios al artículo 50 H inciso quinto", en Francisca Barrientos, Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, 2<sup>a</sup> ed., Santiago, Thomson Reuters, tomo III, pp. 218-241.
- CÉSPEDES, Carlos, 2023: "Ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496", en Erika Isler y Felipe Fernández (dirs.), *GPS Consumo*, Valencia, Tirant lo Blanch, pp. 35-59.
- CLARO, Luis, 1978: *Explicaciones de derecho civil chileno y comparado*, ed. facsimilar (reimp. 2019), Santiago, Editorial Jurídica de Chile.
- CONTRERAS, Cristián, 2023: "La carga de la prueba", en Erika Isler y Felipe Fernández (dirs.), *GPS Consumo*, Valencia, Tirant lo Blanch, pp. 787-808.
- CORRAL, Hernán, 2013: *Lecciones de responsabilidad civil extracontractual*, 2<sup>a</sup> ed., Santiago, LegalPublishing.
- DE LA MAZA, Íñigo, 2010: "El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: los deberes precontractuales de información", *Revista de Derecho (Coquimbo)*, Vol. 17, Nº 2, pp. 21-52.
- DEPOLO, Radoslav y FERNÁNDEZ, Fernando, 2013: "Artículo 17 K", en Carlos Pizarro e Íñigo de la Maza (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Santiago, Thomson Reuters, pp. 499-503.
- DÍAZ DE VALDÉS, Macarena y ERBETTA, Andrés, 2021: "La regla del art. 1698 y su engarce con la facultad de dinamizar la carga de la prueba consagrada en la Ley N° 19.496", en Francisca Barrientos y Lucas del Villar (dirs.), *Interés general, las negociaciones extrajudiciales y juicios colectivos en el derecho del consumo*, Santiago, Thomson Reuters, pp. 125-149.
- DOMÍNGUEZ, Ramón, 2005: "Notas sobre el deber de minimizar el daño", *Revista Chilena de Derecho Privado*, Nº 5, pp. 73-95.
- GARCÍA, Ramón, 2019: "El procedimiento individual de la Ley de protección de los derechos de los consumidores a partir de las modificaciones de la Ley N° 21.081: otra pieza de un

- rompecabezas que no termina de encajar”, en Juan Ignacio Contardo, Felipe Fernández y Claudio Fuentes (coords.), *Litigación en materia de consumidores*. Santiago, Thomson Reuters, pp. 199-240.
- GATICA, María Paz, 2023: “La negligencia en la responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos: una brecha entre la teoría y la práctica”, en Nathalie Walker y Carolina Schiele (eds.), *Estudios de derecho del consumidor IV*, Valencia, Tirant lo Blanch, pp. 277-286.
- GATICA, María Paz y MORALES, María Elisa, 2022: “El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el derecho del consumo: un comentario a la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel de 15 de marzo de 2019 (Rol N° 484-2018)”, *Revista de derecho (Coquimbo)*, Vol. 29, e4445.
- GIESEN, Ivo, 2008: “The burden of proof and other procedural devices in tort law”, en Helmut Koziol y Barbara C. Steininger (eds.), *European Tort Law 2008*, Viena, Springer, pp. 49-67.
- GUERRERO, José Luis, 2024: “Comentarios al artículo 24”, en Francisca Barrientos, Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, 2<sup>a</sup> ed., Santiago, Thomson Reuters, tomo II, pp. 672-694.
- HERNÁNDEZ, Gabriel y GATICA, María Paz, 2019: “Protección del consumidor y responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso”, *Revista de Estudios de la Justicia*, N° 31, pp. 17-43.
- ISLER, Erika, 2022: *La relación de consumo frente a eventos excepcionales*, Valencia, Tirant lo Blanch.
- KENNEDY, Duncan, 1976: “Form and substance in private law adjudication”, *Harvard Law Review*, Vol. 89, N° 8, pp. 1685-1778.
- LARROUCAU, Jorge, 2019: “La prueba en los procedimientos judiciales de consumo”, en María Elisa Morales (dir.), *Derecho del consumo: ley, doctrina y jurisprudencia*, Santiago, DER, pp. 209-232.
- LLAMAS, Eugenio, 2021: “La falta de conformidad en la venta de consumo”, en Erika Isler (ed.), *Seguridad y conformidad en el derecho del consumo: reflexiones actuales*, Valencia, Tirant lo Blanch, pp. 279-322.
- LÓPEZ, Patricia, 2023: “El débil jurídico en el derecho privado chileno: noción, configuración y tipología”, *Ius et Praxis*, Vol. 29, N° 1, pp.124-144.
- LÓPEZ, Patricia, 2023: “El deber de profesionalidad y la responsabilidad por las declaraciones publicitarias: una aproximación desde el derecho chileno”, en Ruperto Pinochet (dir.), *Estudios de Derecho Civil XVI*, Santiago, Thomson Reuters, pp. 683-701.
- MOMBERG, Rodrigo, 2024a: “Comentarios al artículo 1º N° 1”, en Francisca Barrientos, Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, 2<sup>a</sup> ed., Santiago, Thomson Reuters, tomo I, pp. 121-146.
- MOMBERG, Rodrigo, 2024b: “Comentarios al artículo 1º N° 2”, en Francisca Barrientos, Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, 2<sup>a</sup> ed., Santiago, Thomson Reuters, tomo I, pp. 147-158.
- NASSER, Marcelo, 2024: “Comentarios al artículo 13”, en Francisca Barrientos, Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, 2<sup>a</sup> ed., Santiago, Thomson Reuters, tomo I, pp. 976-983.
- PINOCHET, Ruperto, 2024: “Comentarios al artículo 12 A”, en Francisca Barrientos, Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, 2<sup>a</sup> ed., Santiago, Thomson Reuters, tomo I, pp. 860-887.
- PIZARRO, Carlos, 2013: “Contra el fatalismo del perjuicio. A propósito del deber de mitigar el daño”, *Revista de Derecho (Valparaíso)*, vol. 41, pp. 69-82.
- PONCE, Ivonne, 2023: “Responsabilidad infraccional: determinación del *quantum infraccional*”, en Erika Isler y Felipe Fernández (dirs.), *GPS Consumo*, Valencia, Tirant lo Blanch, pp. 653-672.
- QUIROZ, Hernán, 2022: *Asociaciones de consumidores y litigación colectiva*, Santiago, Thomson Reuters.

- RAMSAY, Iain, 1985: "Framework for regulation of the consumer", *Journal of Consumer Policy*, Vol. 8, pp. 353-372.
- SCHLAG, Pierre, 1985: "Rules and standards", *UCLA Law Review*, Vol. 33, N° 2, pp. 379-430.
- SOTO, Pablo, 2021: *El reproche personal en el derecho administrativo sancionador*, Valencia, Tirant lo Blanch.
- TAPIA, Mauricio, 2020: *Caso fortuito o fuerza mayor*, 3<sup>a</sup> ed., Santiago, Thomson Reuters.
- TAPIA, Mauricio, 2023: *Derecho de protección de consumidores. Principio pro consumidor y extensión de su protección*, Santiago, Rubicón.
- TAPIA, Mauricio y HERNÁNDEZ, Gabriel, 2019: *Colusión y daños a los consumidores*, Santiago, Thomson Reuters.
- TJONG TJIN TAI, Eric, 2015: "Professional Diligence as a Standard in European Private Law", Tilburg Private Law Working Paper Series N° 01/2015, disponible en: <https://ssrn.com/abstract=2565877>.
- TORRES, Ricardo, 2024: "Comentarios al artículo 12 C incisos segundo y tercero", en Francisca Barrientos, Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, 2<sup>a</sup> ed., Santiago, Thomson Reuters, tomo I, pp. 957-975.
- VARGAS, Macarena, 2024: "Comentarios al artículo 50 H inciso quinto", en Francisca Barrientos, Íñigo de la Maza y Carlos Pizarro (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, 2<sup>a</sup> ed., Santiago, Thomson Reuters, tomo III, pp. 242-245.
- WAGNER, Wendy E. y WALKER, Will, 2019: *Incomprehensible!: A study of how our legal system encourages incomprehensibility, why it matters, and what we can do about it*, Cambridge, Cambridge University Press.
- ZIMMERMANN, Reinhard, 1996: *The law of obligations: Roman foundations of the Civilian tradition*, Oxford, Oxford University Press.

### *Normas jurídicas citadas*

- LEY N° 19.496, Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, publicada el 7 de marzo de 1997 (cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL N° 3 de 13 de septiembre de 2019).
- LEY N° 20.416, Fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, publicada el 3 de febrero de 2010.

### *Sentencias citadas*

- CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia de 15 de abril de 2014, rol 792-2013.
- CORTE de Apelaciones de Temuco, sentencia de 8 de julio de 2014, rol 61-2014.
- CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia de 26 de noviembre de 2014, rol 1086-2014.
- CORTE de Apelaciones de Punta Arenas, sentencia de 18 de mayo de 2016, rol 129-2015.
- CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia de 16 de septiembre de 2016, rol 1053-2016.
- CORTE de Apelaciones de Copiapó, sentencia de 17 de enero de 2017, rol 68-2016.
- CORTE de Apelaciones de Antofagasta, sentencia de 4 de abril de 2017, rol 18-2017.
- CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia de 2 de marzo de 2018, rol 12132-2017.
- CORTE de Apelaciones de Concepción, sentencia de 5 de marzo de 2018, rol 279-2017.
- CORTE de Apelaciones de San Miguel, sentencia de 11 de mayo de 2018, rol 101-2018.
- CORTE de Apelaciones de San Miguel, sentencia de 15 de marzo de 2019, rol 484-2018.
- CORTE de Apelaciones de Concepción, sentencia de 6 de junio de 2019, rol 19-2019.

CORTE Suprema, sentencia de 9 de julio de 2018, rol 4065-2018.

CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia de 11 de septiembre de 2019, rol 1869-2018.

CORTE de Apelaciones de Arica, sentencia de 20 de enero de 2020, rol 93-2019.

CORTE de Apelaciones de Punta Arenas, sentencia de 14 de febrero de 2020, rol 29-2019.

CORTE de Apelaciones de San Miguel, sentencia de 13 de marzo de 2020, rol 407-2019.

CORTE de Apelaciones de Concepción, sentencia de 20 de mayo de 2020, rol 253-2019.

CORTE de Apelaciones de Valdivia, sentencia de 25 de junio de 2020, rol 152-2019.

CORTE de Apelaciones de Arica, sentencia de 18 de agosto de 2021, rol 19-2021.

CORTE Suprema, sentencia de 7 marzo de 2022, rol 138358-2020.

CORTE de Apelaciones de La Serena, sentencia de 8 de abril de 2022, rol 209-2021.

CORTE de Apelaciones de Concepción, sentencia de 30 de mayo de 2022, rol 1465-2020; confirmada por Corte Suprema, sentencia de 16 de mayo de 2024, rol 32484-2022.

CORTE de Apelaciones de Punta Arenas, sentencia de 1 de marzo de 2023, rol 4-2023.

CORTE de Apelaciones de Talca, sentencia de 14 de marzo de 2023, rol 12-2022.

CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia de 9 de junio de 2023, rol 710-2021.

CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia de 16 de junio de 2023, rol 673-2022.

CORTE de Apelaciones de Chillán, sentencia de 30 de junio de 2023, rol 93-2022.

CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia de 7 de agosto de 2023, rol 3-2021.

CORTE de Apelaciones de La Serena, sentencia de 24 de noviembre 2023, rol 18-2023.

CORTE de Apelaciones de Arica, sentencia de 28 de diciembre de 2023, rol 80-2023.

CORTE de Apelaciones de Chillán, sentencia de 25 de enero de 2024, rol 47-2023.

CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia de 4 de marzo de 2024, rol 3023-2021.

CORTE de Apelaciones de La Serena, sentencia de 22 de abril 2024, rol 36-2023.

CORTE de Apelaciones de Rancagua, sentencia de 6 de mayo de 2024, rol 94-2023.

CORTE de Apelaciones de La Serena, sentencia de 7 de mayo de 2024, rol 60-2023.

CORTE de Apelaciones de Arica, sentencia de 22 de mayo de 2024, rol 99-2023.

### *Circulares interpretativas del Servicio Nacional del Consumidor*

RESOLUCIÓN Exenta N° 184, sobre buenas prácticas en comercio electrónico, de 21 de marzo de 2019.

RESOLUCIÓN Exenta N° 185, sobre supermercados y almacenes, de fecha 21 de marzo de 2019.

RESOLUCIÓN Exenta N° 186, sobre ticketeras y productoras, de 21 de marzo de 2019.

RESOLUCIÓN Exenta N° 189, sobre aerolíneas y agencias de viaje, de 21 de marzo de 2019.

RESOLUCIÓN Exenta N° 190, sobre derecho a la calidad e idoneidad: régimen de garantías, de 21 de marzo de 2019.

RESOLUCIÓN Exenta N° 932, sobre el interés general de los consumidores y su ejercicio en sede judicial, de 22 de noviembre de 2019.

RESOLUCIÓN Exenta N° 950, sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales, de 29 de noviembre de 2019.

RESOLUCIÓN Exenta N° 371, sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por coronavirus (Covid-19), de 23 de abril de 2020.

RESOLUCIÓN Exenta N° 931, sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo, de 3 de diciembre de 2021.

RESOLUCIÓN Exenta N° 1038, sobre noción de consumidor hipervulnerable, de 31 de diciembre de 2021.

RESOLUCIÓN Exenta N° 1039, sobre los contratos de prestación de servicios de educación formal y no formal, de 31 de diciembre de 2021.

RESOLUCIÓN Exenta N° 174, sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión referidas a la recolección y tratamiento de datos personales de consumidores, de 28 de febrero de 2022.

RESOLUCIÓN Exenta N° 176, sobre publicidad y prácticas comerciales, de 28 de febrero de 2022.

RESOLUCIÓN Exenta N° 534, sobre publicidad nativa e influencers, de 16 de junio de 2022.

RESOLUCIÓN Exenta N° 773, sobre la forma en que los proveedores deben dar cumplimiento a la obligación de informar la duración de los bienes, además del plazo en que dispondrán de repuestos y servicio técnico, de 5 de septiembre de 2022.

