

INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS A CONSUMIDORES FINANCIEROS EN JUICIOS DE INTERÉS COLECTIVO. EL OLVIDO DEL CASO SERNAC CON CENCOSUD

COMPENSATION FOR DAMAGES TO FINANCIAL CONSUMERS IN CLASS ACTIONS. THE OBLIVION OF THE CASE SERNAC V. CENCOSUD

MATÍAS PONCE MÁRQUEZ*

RESUMEN: En el presente trabajo se comenta la sentencia de la Corte Suprema de fecha 21 de enero de 2019, en causa rol N° 34.507-2017, en la que el máximo tribunal, siguiendo lo resuelto por los tribunales inferiores, declaró abusivas una serie de cláusulas de los instrumentos de adhesión del proveedor, pero rechazó la indemnización de los perjuicios provocados a los consumidores por el aumento de la comisión de mantención del crédito, declarando que no existía prueba del daño. Se sostendrá que lo último no es acertado, sobre la base de la comparación del presente caso con la sentencia en Sernac con Cencosud y de la idea de que el rechazo de la indemnización de perjuicios no obedece a una falta de prueba del daño sino a la dificultad de su cuantificación.

Palabras clave: juicio colectivo, daño, indemnización, consumidor, productos financieros.

ABSTRACT: The present work comments the sentence dictated by the Supreme Court with date January 21st, 2019, in case N° 34.507-2017, in which the Court, following the decision of the lower courts, declared unfair some of the terms in the standard form contract issued by the supplier. However, the Supreme Court rejected the compensation for damages caused to consumers because of the increase in the credit maintenance fee, stating that there was no proof of the damage. It will be argued that the latter is not accurate, based on the comparison of the present case with the ruling of Sernac v. Cencosud's case and the idea that the rejection of the compensation for damages is not linked to a lack of proof of the damage but to the difficulty of quantifying it.

Keywords: class action, harm, compensation, consumer, financial products.

INTRODUCCIÓN

La asimetría entre contratantes propia del derecho del consumo se ve extremada en el mercado de servicios financieros¹. La elevada complejidad técnica de los contratos y con-

* Abogado. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales y Magíster (c) en Derecho Privado, Universidad de Chile. Dirección postal: Rafael Cañas 71, Providencia. Correo electrónico: matias.ponce@ug.uchile.cl. Número Orcid: 0000-0003-2720-8007. Agradezco sus valiosos comentarios al profesor Hugo Cárdenas, los cuales me ayudaron a determinar la orientación final que siguió este trabajo; y a José Luis Pismante, con quien discutí inicialmente la sentencia objeto del presente comentario.

¹ LORENZINI (2012) p. 268.

diciones generales de la contratación en tal ámbito dificulta su comprensión por parte del consumidor, propiciando un escenario fértil para prácticas vulneradoras de sus derechos².

Atendidas la masificación y diversificación del mercado financiero, las prácticas abusivas en esta esfera comúnmente afectan a un número importante de consumidores; desde ahí que sean reclamadas mediante acciones de interés colectivo. Estas persiguen, por regla general, que se declaren como abusivas ciertas cláusulas del respectivo contrato y que se indemnizen los perjuicios provocados a los consumidores. Un caso paradigmático en la materia es Sernac con Cencosud³, pronunciamiento que suscitó un gran interés jurídico por abordarse en él diversos e importantes temas⁴, varios de los cuales se presentan también en el caso objeto del presente comentario.

El objetivo de este trabajo es analizar críticamente una sentencia de la Corte Suprema en la que resolvió rechazar la acción indemnizatoria por el aumento del costo de la comisión de administración asociada a la tarjeta de crédito, comparando tal decisión con el pronunciamiento del mismo tribunal en el caso Sernac con Cencosud. A partir de ello, y de la revisión de la normativa y doctrina atingente, se busca aportar lineamientos que permitan arribar a una solución distinta a la del rechazo de la reparación para los consumidores. Se trabajará en base a las hipótesis de que la Corte Suprema observa un retroceso respecto de la forma en que falló en Sernac con Cencosud y de que el rechazo de la pretensión resarcitoria representa una respuesta errada ante la dificultad de cuantificar el daño.

Con tal propósito, primero se presentará una síntesis del caso que se comenta (I); luego, se expondrán las similitudes entre este y el caso Sernac con Cencosud y se revisarán las particularidades de la prueba y del cálculo del daño en el derecho del consumo y en acciones de interés colectivo (II) y; finalmente, en base a lo anterior, se ofrecerá un análisis respecto de la forma en que se resolvió el caso objeto del comentario (III).

I. EL CASO Y LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA ROL N° 34.507-2017, DE 21 DE ENERO DE 2019

1. HECHOS RELEVANTES Y DEMANDA

El caso que se analiza se inició por una demanda interpuesta por el Sernac en contra del proveedor Financiera La Elegante S.A.C. Ltda. (Sernac con La Elegante)⁵, en la que, entre otras cuestiones, se solicitó se declararan abusivas y consecuentemente nulas una serie de cláusulas del Contrato de Afiliación al Sistema de Crédito La Elegante y del Reglamento del Contrato de Afiliación al Sistema de Crédito La Elegante, además de la indemnización de los perjuicios causados a los consumidores.

Por lo que respecta al objeto de este comentario, la cláusula 12° del reglamento permitía a la empresa modificar unilateralmente las condiciones de uso y/o beneficios o limitaciones del sistema de crédito, pudiendo el proveedor alterar, entre otras cosas, el valor

² SAN MARTÍN (2013) p. 144.

³ SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. (2013).

⁴ BARRIENTOS (2014); TAPIA (2014); PINOCHET (2013); CORRAL (2013b); BARRIENTOS (2013); CAPRILE (2013).

⁵ SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON FINANCIERA LA ELEGANTE S.A.C. LTDA. (2019).

de la comisión por administración del crédito, la que fue aumentada desde \$370 en 2004, hasta \$790 en 2009. Tal alza, en atención al contenido de la cláusula comentada, debía ser informada mediante los servicios de atención al cliente y se entendía aceptada por el consumidor por el hecho de ocupar la tarjeta de crédito y/o la línea de crédito, e incluso, sin ocuparla, por el acto de pagar la cuota mensual.

2. SENTENCIAS DE 1º Y 2º INSTANCIA

El 3º Juzgado Civil de Coquimbo dictó sentencia condenatoria en contra del proveedor, declarando abusivas y consecuentemente nulas y de ningún valor las cláusulas impugnadas, tanto del contrato como del reglamento, aplicando además una multa de 120 UTM a la demandada. Con todo, rechazó la indemnización de perjuicios.

Dedicó a aquel último asunto una breve reflexión –considerando 21º– sosteniendo, en definitiva, que no se acreditó la existencia de perjuicios ni se probó el monto del daño causado a los consumidores, no existiendo a su juicio prueba alguna que diera cuenta del cobro excesivo que se demandaba. De este modo, se desestima como antecedente relevante el reporte compensatorio, elaborado por el Sernac, en el que se detallaba el aumento de las comisión por mantención, con indicación del periodo de aplicación y monto del alza –objetado por la demandada solo en atención a la parte de la que emanó el informe–; tampoco se tuvo en cuenta los 53 formularios de atención al público acompañados –algunos con las respectivas cartolas de los clientes reclamantes que mostraban el cambio del valor de la comisión de administración–, ni los testimonios de los consumidores que se presentaron a declarar, pruebas que estima el tribunal son demostrativas solamente de un malestar de los consumidores hacia el proveedor. Adiciona como argumento para negar la acción reparatoria el hecho de que ningún consumidor había concurrido dentro del plazo legal a hacerse parte de la demanda o a hacer reserva de sus derechos.

Contra dicha sentencia, el Sernac interpuso recurso de apelación, siendo este rechazado, confirmándose el fallo impugnado en todas sus partes por la Corte de Apelaciones de La Serena.

3. RECURSO DE CASACIÓN EN EL FONDO Y SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA

El Sernac interpuso recurso de casación en el fondo en contra de la sentencia del tribunal de segunda instancia. Como antecedentes y fundamentos del recurso se señala la prueba del daño sufrido por los consumidores rendida en el juicio, esto es, los 53 formularios de atención al público y sus anexos con las respectivas cartolas de los clientes afectados, la prueba testimonial y el reporte de compensación elaborado por el Sernac.

La Corte Suprema, en lo que atañe a la acción indemnizatoria, sostiene que los presupuestos fácticos de su rechazo fueron establecidos por los jueces del fondo, por lo que la pretensión anulatoria solo resulta viable en la medida en que se demuestre que ellos han sido erróneamente establecidos –párrafo final del considerando 16º–. Seguidamente dedica varias líneas a explicar el sistema de valoración de la prueba conforme la sana crítica –considerandos 18º y 19º–, para concluir escuetamente –considerando 20º– que el recurrente, sin perjuicio de acusar tal sistema infringido, no precisó de qué manera se habían vulnera-

do las leyes de la lógica, las máximas de la experiencia y el conocimiento científicamente afianzado; indicando en definitiva que esta circunstancia obligaba a desestimar el recurso.

Sin perjuicio de que en principio el rechazo del recurso se sustente en aquel fundamento de carácter procesal, el máximo tribunal, en el considerando 16° ya aludido, revela los razonamientos que subyacen a su decisión. Ello, por cuanto sostiene que "[l]a posibilidad de dirigirse contra el proveedor y pedirle una reparación o indemnización por los daños materiales y morales derivados de dicho incumplimiento impone al sujeto activo la necesidad de acreditar la concurrencia de los requisitos que hacen procedente tal reparación, exigencias que deben ser satisfechas considerando las prescripciones que el Derecho Común establece"⁶.

De tal suerte, el máximo tribunal persiste en el rechazo de la pretensión reparatoria argumentando que los perjuicios debían probarse conforme las reglas del derecho común, dejando firmes y reproduciendo latamente los razonamientos de los tribunales de instancia, consistentes en considerar la prueba aportada como evidencia solo de un descontento de los consumidores, en la no comparecencia de estos en el procedimiento y en la falta de prueba precisa y pormenorizada del perjuicio concreto experimentado por ellos.

II. SIMILITUD ENTRE CASOS Y PROBLEMAS DE LA INDEMNIZACIÓN DEL DAÑO EN JUICIOS DE INTERÉS COLECTIVO

1. ASPECTOS COMUNES EN SERNAC CON CENCOSUD Y SERNAC CON LA ELEGANTE

Como se sabe, Sernac con Cencosud constituye un caso de especial relevancia en materia de juicios colectivos de consumo financiero⁷. Este trató sobre la declaración como abusivas de dos cláusulas de los instrumentos de adhesión para el uso de la tarjeta de crédito del proveedor. Una de ellas, por autorizar la modificación unilateral del contrato, otorgando valor al silencio; la otra, por permitir la suscripción de mandatos irrevocables en blanco para facilitar el cobro por parte del proveedor. Como resultado del procedimiento, además de la declaración de las cláusulas indicadas como abusivas, el proveedor fue obligado a restituir los pagos realizados por los consumidores a consecuencia del alza unilateral del costo de la comisión mensual de la tarjeta de crédito, de \$490 a \$990, con reajustes e intereses⁸. La Corte Suprema resolvió que habían sido afectados por tal aumento todos los adherentes que tenían la tarjeta Jumbo Más, sin perjuicio de que no se rindiera prueba específica respecto de ningún consumidor en particular de los más de 600.000 involucrados.

Por su parte, en Sernac con La Elegante el proveedor también incluyó en sus instrumentos de adhesión cláusulas que le permitían la modificación unilateral de las condiciones de uso del crédito y la suscripción de mandatos irrevocables para facilitar el cobro de las

⁶ *SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON FINANCIERA LA ELEGANTE S.A.C. LTDA.* (2019), considerando 16°.

⁷ BARRIENTOS (2019) p. 127.

⁸ El fallo es confuso respecto de si la indemnización comprende, a título de daño emergente podría entenderse, la devolución de lo pagado de más o si se ordenó la restitución como efecto de la nulidad declarada, consistiendo la indemnización de perjuicios en el establecimiento del reajuste y de los intereses. En esta última posición, TAPIA (2014) p. 62; BARAONA (2020) p. 422. Se abordará seguidamente la materia, de manera breve, atendida la extensión de este trabajo.

deudas de los clientes; asimismo, la comisión de administración del crédito fue aumentada desde \$370 en 2004, hasta \$790 en 2009.

En lo que importa al presente comentario, se debe destacar que en ambos casos los proveedores fueron demandados por el aumento de comisiones a los consumidores y por la presencia en sus instrumentos contractuales de cláusulas que los autorizaban para tal modificación unilateral; las que, además, son especialmente similares⁹. En efecto, en aquellas se autorizaba al proveedor a modificar las condiciones del servicio, la que se entendía aceptada por el consumidor a partir de su uso con posterioridad a tal alteración. La principal diferencia radica en la forma de comunicación de la modificación realizada por el proveedor; mientras en el primer caso debía notificarse por escrito, en el segundo se debía informar mediante el servicio de atención al cliente. Así, en *Sernac con La Elegante* los consumidores quedaban en una situación incluso más desmejorada que en *Sernac con Cencosud*, pues mientras en este caso el proveedor al menos debía dejar registro escrito de la modificación ejecutada, en aquel el mecanismo de notificación era vago y no especificaba un soporte a través del cual se realizaría (la alusión al servicio de atención al cliente permite, por ejemplo, realizar la notificación por llamada telefónica, publicación de avisos en las sucursales, entre otros mecanismos que no dejan registro para el consumidor)¹⁰.

Visto lo anterior, corresponde apuntar que en *Sernac con Cencosud* la Corte Suprema concedió la acción indemnizatoria, la que fue rechazada en *Sernac con La Elegante*. La pregunta que surge entonces es cómo se llegó a soluciones tan distintas en lo relativo a la reparación hacia los consumidores en casos con tal grado de similitud. Con el propósito de responder tal interrogante, en lo sucesivo se contrastará la forma en que dicho tribunal resolvió la pretensión reparatoria en uno y en otro fallo. Para realizar tal comparación, conviene previamente referirse a los problemas que presenta la prueba y evaluación del daño en el derecho del consumidor en general y, en especial, en las acciones colectivas (2) y la prueba y evaluación del daño en materia de consumo financiero (3).

⁹ La cláusula 12° del Reglamento del Contrato de afiliación al Sistema de Crédito de La Elegante disponía: “Toda variación que afecte las condiciones de uso y/o beneficios o limitaciones del Sistema de Crédito La Elegante a través de sus formas, será informada al cliente a través de los Servicios de Atención al Cliente; con todo, si efectuada una modificación al sistema de crédito como asimismo a las condiciones que se contienen en este Reglamento se entenderán de derecho aceptadas por el cliente, si después de efectuada esa modificación, este hace uso del sistema de crédito, de su tarjeta de crédito y/o cualquiera otra forma de empleo de la línea de crédito otorgada por La Elegante S.A.C. Ltda. como asimismo si efectúa cualquier pago de cuotas”. Por su parte, la cláusula 16° del Reglamento del Contrato de Tarjeta Jumbo MAS rezaba como sigue: “Cualquier cambio de las condiciones de uso y privilegios de la tarjeta deberá ser informado por escrito al usuario, entendiéndose que éste acepta si mantiene o utiliza la tarjeta después de 30 días de expedida la comunicación respectiva. Si el usuario decidiera no aceptar las variaciones podrá poner término de inmediato al contrato mediante el aviso a la empresa y haciéndole entrega material de las tarjetas que hubiere recibido”.

¹⁰ En este sentido, la cláusula puede ser también analizada desde el punto de vista de su no incorporación por falta de transparencia. Al respecto, HERNÁNDEZ y CAMPOS (2020).

2. PRUEBA Y AVALUACIÓN DEL DAÑO EN EL DERECHO DEL CONSUMIDOR Y, EN ESPECIAL, EN LAS ACCIONES COLECTIVAS

Para ser indemnizado, el daño y su cuantía deben ser probados en el juicio¹¹. Dicha comprobación recae comúnmente en el demandante, a quien corresponde aportar los antecedentes que permiten acreditar la certidumbre y la relación directa del daño con el hecho ilícito, en aplicación de la regla general del artículo 1698 del Código Civil¹².

Lo indicado resulta acertado y adecuado en el esquema tradicional de la acción individual de responsabilidad civil. Sin embargo, deben hacerse algunas precisiones en lo que concierne al derecho del consumidor y a la acción de protección de intereses colectivos.

En primer lugar, corresponde indicar que en el derecho del consumidor se suelen utilizar reglas probatorias especiales, teniendo en cuenta la asimetría existente entre proveedor y consumidor¹³. En lo tocante a la carga de la prueba, como se indicó, esta corresponde por regla general al demandante; no obstante, en el ámbito del consumo se distribuye de una forma distinta, pudiendo radicarse en el proveedor la obligación de proporcionar antecedentes que sirvan para precisar los hechos alegados, por razones de justicia –no desproteger al consumidor ante la negativa injustificada del proveedor de colaborar cuando tiene en su poder los antecedentes que permiten acreditar un hecho– y de eficiencia –los costos de producción de la prueba son menores cuando quien la tiene se ve obligado a aportarla–¹⁴.

En juicios de interés individual, la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC), en el inciso quinto del artículo 50 H –regla incorporada por la ley N° 21.081– contiene una importante norma en el sentido expuesto, que permite al juez distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad que posea cada una de las partes, quienes asumen las consecuencias que pueda generar la ausencia o insuficiencia del material probatorio. A partir de tal disposición y del artículo 16 de la ley N° 18.287, que otorga al juez la facultad de decretar las diligencias probatorias que estime pertinentes, se puede notar que el principio de aportación de parte se ve afectado en esta área del derecho, otorgándose iniciativa en materia probatoria al sentenciador¹⁵.

En segundo lugar, corresponde detenerse en las acciones de interés colectivo. Estas acciones son una herramienta que mejora las posibilidades para el consumidor de obtener una reparación¹⁶. En efecto, ellas posibilitan la defensa de casos que de otra manera no serían factibles¹⁷, ya que las demandas que se ejercen por tal vía no suelen ejercitarse de manera individual, atendido a que, por regla general, los daños demandados son menores que los costos que involucra entrar al proceso y obtener o producir las pruebas¹⁸; al mismo tiempo, constituyen mecanismos de disuasión de acciones ilícitas por la vía de la aplicación

¹¹ CORRAL (2013a) p. 148.

¹² BARROS (2020) Tomo I, p. 274.

¹³ LARROUCAU (2019) p. 224.

¹⁴ LARROUCAU (2019) p. 219.

¹⁵ CORTEZ (2013) p. 990.

¹⁶ CARTWRIGHT (2004) p. 60.

¹⁷ HENSLER y otros (2000) pp. 58-59.

¹⁸ BARRIENTOS y FUENTES (2019) p. 327.

privada del derecho (*private enforcement*)¹⁹. En tal contexto, el matiz del derecho del consumo en relación con las reglas generales de la prueba se acentúa, especialmente en lo que dice relación con la acreditación y cuantificación del daño.

Conforme a lo indicado, en principio, los casos de muchos demandantes constituyen un ejemplo paradigmático en que se entiende que la regla tradicional, de un elevado estándar de exigencia para dar por establecido un hecho, presenta problemas de error y de incentivos indebidos hacia los infractores pues, bajo ella, las víctimas verán muy dificultada su pretensión²⁰. De tal suerte, las acciones colectivas presentan reglas especiales de estándar de prueba –prefiriéndose uno de estimación razonable– y de distribución de la carga de la prueba entre las partes, además de exigir una actividad más intensa a los jueces encargados de sustanciarlas²¹, esencialmente en la facilitación del material probatorio a los consumidores, con el objeto de cautelar el rol protector de la regulación del consumo²²⁻²³.

En nuestro medio, la acción de protección del interés colectivo de los consumidores es definida en el artículo 50 de la LPDC como aquella que se promueve en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores. La normativa en la materia permite concluir que el procedimiento de protección del interés colectivo puede dividirse en dos etapas: la primera, declarativa de la infracción y de la responsabilidad y, la segunda, eventual, de determinación de los perjudicados²⁴. Ambas presentan reglas especiales en cuanto a la cuantificación del daño.

Desde el inicio de la primera etapa indicada –dicho de otro modo, desde el comienzo del procedimiento– puede verse que la ley aborda la dificultad de la evaluación de los perjuicios, al establecerse en el artículo 51 N° 2 de la LPDC que, en la demanda, basta con señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine conforme el mérito del proceso. Esta singularidad del procedimiento guarda relación con la particularidad de la cuantificación del daño cuando los afectados son numerosos, lo que naturalmente impacta en una mayor dificultad para su cálculo atendidas las distintas situaciones en que estos pueden estar. Con aquella norma se busca una regla de sentido práctico y de economía, con el objeto de evitar que el procedimiento se convierta en una confusión de pretensiones que supriman la eficacia del proceso²⁵.

¹⁹ MACNEIL (2015) p. 293; SHERMAN (2004) p. 233.

²⁰ LEVMORE (1990) p. 679

²¹ PLANCHADELL (2014) p. 414.

²² BARRIENTOS y FUENTES (2019) p. 327; PORZIO (2014) p. 104.

²³ El derecho comparado y los instrumentos de armonización son coherentes con lo comentado, recogiendo tales lineamientos en lo que dice relación con la distribución de la carga de la prueba bajo criterios de justicia y eficiencia y con la necesidad de una labor activa del juez en materia probatoria. Es el caso del artículo 53 inciso 3° de la ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor de Argentina; del artículo 373 del Código Procesal Civil de Brasil, aplicable a juicios colectivos por disposición del artículo 22 de la misma ley; del artículo 217 N° 7 de la Ley de Enjuiciamiento Civil Española, aplicable a juicios colectivos por disposición de su artículo 11 y del artículo 54 N° 3 a Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; y del artículo 12, parte 1° del Código Modelo de Procesos Colectivos para Iberoamérica (con excepción de esta última norma, las reglas revisadas reciben aplicación también a juicios individuales de consumo).

²⁴ CORTEZ (2004) p. 20.

²⁵ AGUIRREZABAL (2019) p. 87.

Lo anterior lleva a reconocer que, en el contexto del juicio de interés colectivo, se mira positivamente que, en ciertos casos, tanto la demanda como la sentencia presenten un cierto grado de indeterminación en lo que dice relación con el monto de la indemnización, cuya concreción definitiva se realiza en la etapa de ejecución²⁶.

Por lo que respecta a la segunda etapa, destinada a la comparecencia de los consumidores a acreditar su calidad de miembros del grupo afectado, la LPDC, en atención a lo señalado en su artículo 53 C, autoriza a evitarla cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizar a los consumidores y para proceder al pago de las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones²⁷.

Junto con lo anterior, luego de la reforma a la LPDC introducida por la ley N° 21.081, se incorporó a aquella ley una herramienta procesal importante, que refuerza lo que se viene comentando. Se trata del inciso final del artículo 51, en virtud del cual los proveedores están obligados a entregar al tribunal todos los instrumentos que este ordene, de oficio o a petición de parte, pudiendo darse por probado lo alegado por la parte demandante en caso de negativa infundada e injustificada. Esto constituye una manifestación de la institución del *pre-trial Discovery* del derecho estadounidense²⁸.

Lo expuesto demuestra que, en el derecho del consumidor, en general, y en las acciones de interés colectivo, en especial, se aplican reglas especiales en materia probatoria, en lo que dice relación con la carga de la prueba, con el estándar de prueba exigido y con la labor del juez, que impactan en la forma de cuantificar el daño, favoreciendo en definitiva a los afectados²⁹.

Finalmente, ante casos de difícil acreditación de los perjuicios, la determinación de la obligación de restituir las ganancias ilícitamente obtenidas puede representar una alternativa útil para reparar a los afectados, al ofrecer un parámetro más cierto para ello³⁰, además de desarticular el enriquecimiento injusto del infractor³¹. Ciertamente, la naturaleza y requisitos de la acción restitutoria son distintos a los de la indemnización de perjuicios. En efecto, a diferencia de esta última, aquella tiene una naturaleza restitutoria y no compensatoria, además de prescindirse del daño y su prueba para su procedencia, teniendo lugar cuando se produce un enriquecimiento injustificado o injusto³².

Por lo que respecta al tema de este trabajo, una primera alternativa es entender dicha acción restitutoria como una consecuencia de la nulidad –como podría entenderse, aunque no de manera categórica, ocurrió en Sernac con Cencosud–. Junto con ello, admitido que

²⁶ LARROCAU (2019) p. 213; GARNICA (2000) p. 864.

²⁷ AGUIRREZABAL (2019) p. 135.

²⁸ HERNÁNDEZ y TAPIA (2019) pp. 5759.

²⁹ HERNÁNDEZ y TAPIA (2019) p. 59

³⁰ MOMBERG (2017) pp. 431-432.

³¹ La reparación obtenida por acción indemnizatoria y por acción restitutoria pueden incluso coincidir, LEVMORE (1990) pp. 709-710. De hecho, en el caso comentado, la acción restitutoria coincide con la indemnización del daño emergente.

³² PINO (2019) p. 376; MOMBERG y PIZARRO (2018) p. 348; BARROS (2020) Tomo I, p. 24. Sobre la aptitud del enriquecimiento sin causa para fundar acciones restitutorias, además de la acción *in rem verso*, LETELIER (2020), pp. 93-121.

nuestro sistema repugna las ganancias obtenidas ilícitamente³³, la acción restitutoria puede también tener origen en el incumplimiento del contrato. En efecto, se ha sostenido que no existe razón para restringir la aplicación del principio de prohibición del enriquecimiento ilícito al ámbito extracontractual o al caso del provecho del dolo ajeno, siendo plenamente aplicable para el ámbito contractual, dado que es incompatible con nuestro ordenamiento permitir al contratante incumplidor retener las ganancias que ha obtenido en razón de tal incumplimiento³⁴. En este caso, a diferencia del derivado de la nulidad, en el que no se requiere imputación subjetiva³⁵, se ha entendido que es necesario que el incumplimiento sea doloso. Ahora bien, tal exigencia debe entenderse en el contexto de una comprensión moderna del dolo, es decir, que este no supone la intención positiva de inferir daño, sino que está representado más bien por un incumplimiento intencional³⁶.

Como sea, el ordenamiento de protección al consumidor contempla expresamente una hipótesis de restituciones en caso de cobros indebidos, en contexto de juicios colectivos, según se desprende del artículo 53 C letra d) LPDC. Sumado a ello, en el ámbito del consumo financiero, el artículo 8° de la ley N° 18.010 establece igualmente una acción restitutoria en caso de cobro de intereses por sobre los máximos legales, disposición de marcado carácter proteccionista.

3. EL PROBLEMA DEL DAÑO EN ACCIONES COLECTIVAS DE CONSUMIDORES FINANCIEROS

Las acciones de responsabilidad civil, en materia de consumo de productos financieros, se pueden relacionar con el incumplimiento de deberes precontractuales de información o de obligaciones contractuales y abusos por parte del proveedor, una vez que el contrato está en ejecución³⁷. En el primer caso, el daño consiste en el fracaso del contrato pretendido o en la vinculación a uno cuyas condiciones difieren de las contempladas al momento de su celebración³⁸; en el segundo, los perjuicios se vinculan con la alteración de las condiciones inicialmente pactadas, con el propósito de aumentar el valor de la prestación para el consumidor. En este trabajo se abordan estos últimos.

Los perjuicios en casos de alzas unilaterales e irregulares de comisiones, cargos y cobros no autorizados y de intereses por sobre los legales, corresponden a hipótesis de daño emergente. En tal sentido, en principio, la evaluación de tales perjuicios no reviste mayor dificultad y se realiza comparando el estado patrimonial de la víctima anterior y posterior al hecho del demandado³⁹. No obstante, debe hacerse precisiones para el ámbito analizado.

Como se sabe, las asimetrías de información entre proveedor y consumidor se acrecientan en el ámbito del mercado financiero⁴⁰, cuestión que complejiza la efectiva constata-

³³ BARROS (2020) Tomo I, p. 24-25. El autor alude al enriquecimiento sin causa o injusto como una de las fuentes generales de las obligaciones.

³⁴ MOMBERG (2017) p. 423.

³⁵ MOMBERG y PIZARRO (2018) p. 348

³⁶ BANFI (2000) p. 291; BARAONA (1997) p. 155.

³⁷ VALDERRAMA (2013) p. 375.

³⁸ HERNÁNDEZ (2014a) p. 379.

³⁹ BARROS (2020) Tomo I, p. 270.

⁴⁰ LORENZINI (2012) p. 268

tación por parte del afectado de las eventuales alzas o cobros irregulares que se le apliquen. Sumado a ello, el monto de los perjuicios frecuentemente es de una entidad menor a los costos que implica entrar en juicio.

Atendida la situación expuesta, las acciones colectivas son una vía apropiada para la reparación de los daños a consumidores en industrias como la bancaria, de instituciones financieras y de compañías de tarjetas de crédito⁴¹; incluso, en otros países han jugado un rol importante en casos especialmente sensibles, como los relacionados con las causas y las consecuencias de la crisis *subprime*⁴².

Sin embargo, en el procedimiento de interés colectivo por daño a consumidores financieros se presentan dificultades vinculadas con la prueba de la cuantificación de los perjuicios. En principio, en este ámbito, los medios de prueba usualmente se encuentran en poder del infractor⁴³. Asimismo, algunos consumidores tendrán un nivel mayor de rigurosidad en la forma de documentar sus pagos y otros uno menor, lo que acarrea que unos cuenten con la documentación de respaldo respectiva y otros no. De tal suerte, el número de potenciales afectados constituye en sí mismo una circunstancia problemática, pues es complejo y costoso recopilar antecedentes de todos los involucrados. Junto con ello, los afectados pueden estar en diversas situaciones, tanto en lo relativo al alza unilateral de algún concepto asociado al producto financiero, como en cuanto al tiempo en que han sufrido tal alza.

De tal manera, es claro que se presenta una importante dificultad para el agente que ejerce la acción indemnizatoria en defensa del interés colectivo en lo que respecta a la labor probatoria. Con todo, corresponde precisar que tal dificultad se refiere a la prueba de la cuantía del daño y no a su existencia, pues en la mayoría de los casos el daño es una consecuencia natural de la infracción normativa reclamada contra el proveedor.

III. ANÁLISIS DEL FALLO

1. EL OLVIDO DEL CASO SERNAC CON CENCOSUD: UN RETROCESO JURISPRUDENCIAL

La relevancia del caso Sernac con Cencosud, atendida las materias en él resueltas y la cuantía de las indemnizaciones concedidas, justificó que se sostuviera que a partir de aquella sentencia las condiciones de operación del retail financiero y de la banca cambiarían en el sentido resuelto en ella⁴⁴. No obstante, tal predicción no fue efectiva. Encima de ello, la Corte Suprema ha venido resolviendo de forma distinta a como lo hizo en dicho caso, en lo que respecta a la acción reparatoria⁴⁵.

⁴¹ SHERMAN (2004) p. 233

⁴² KLEIN y KAVANAGH (2010) p. 164.

⁴³ HERNÁNDEZ Y TAPIA (2019) p. 52. Si bien los autores abordan el problema de los daños a consumidores por ilícitos anticompetitivos, lo dicho respecto del problema probatorio es aplicable al caso que se revisa en este trabajo.

⁴⁴ DIARIO FINANCIERO (25/4/2015), citado en: PINOCHET (2013) p. 365; EL MERCURIO (26/4/2015) p. B2, citado en: CORRAL (2013) p. 223.

⁴⁵ Corresponde precisar que el retroceso jurisprudencial que se expone dice relación con la reparación a los consumidores. En lo relativo al tipo de cláusulas declaradas abusivas en Sernac con Cencosud, parece seguirse un comportamiento similar en la actualidad. Con todo, en Sernac con BBVA, si bien se declaró abusiva una

En efecto, en *Sernac con Cencosud* la Corte Suprema comienza declarando, en el considerando 2° de la sentencia de reemplazo, que, para resolver las controversias que se susciten en el marco de las relaciones reguladas por la LPDC, debe atenderse a la peculiaridad de sus principios. Seguidamente, se refiere al monto de los perjuicios, desestimando la determinación hecha por el tribunal de instancia, que la había fijado en 1 UTM por adherente, reemplazándola a partir del segundo párrafo por la que se lee a continuación: “[l]a justa indemnización que corresponde conceder, conforme con las normas generales (sic) del Código Civil y las especiales de la Ley 19.496, aparte de la restitución de los dineros mal cobrados, debidamente reajustados conforme con el artículo 27 de la Ley 19.496, es el pago de una tasa de interés, que corresponde al valor por el dinero que los perjudicados debieron pagar ilegalmente a Cencosud, y que tienen derecho a percibir en restitución. Este monto representa la legítima ganancia que habrían podido obtener al depositar el dinero en ahorro, y que se concederá a favor de los clientes perjudicados desde la notificación de la demanda a Cencosud”⁴⁶.

A continuación, en el considerando 16°, determina el universo de consumidores afectados que tenían derecho a ser indemnizados, estableciendo que este no podía ser menor al número total de clientes sujetos a la Tarjeta Jumbo Mas. Todo lo anterior, dicho sea de paso, sin que en el juicio se rindiera prueba respecto de ningún consumidor en particular, según da cuenta el considerando 17° de la sentencia de primera instancia⁴⁷.

Por su parte, en *Sernac con La Elegante*, la Corte Suprema rechaza la acción indemnizatoria, tras señalar en el considerando 5° de su fallo que tal pretensión se debe sujetar a las exigencias que el derecho común prescribe. Luego, por la vía de rechazar el recurso de casación en el fondo, deja firme el siguiente razonamiento del tribunal de primera instancia:

“[n]o se ha acompañado prueba alguna que de cuenta del cobro excesivo de las prestaciones en ellos contenidas, ni el monto de los mismos, así como tampoco los conceptos comprendidos en los montos presuntamente cobrados. En efecto, los 53 reclamos, no resultan suficientes para establecer el exceso de los cobros, ni para acreditar la efectividad de los pagos efectuados por parte de los consumidores. En el mismo sentido, la prueba testimonial resulta insuficiente para acreditar esta circunstancia, en atención a la generalidad de sus términos, al no precisarse fecha y número de contrato, monto de lo adeudado y a qué conceptos corresponden, ni tampoco se individualizó los efectivos montos pagados, prueba que en su conjunto refleja el malestar de los consumidores para con la demandada, pero no

cláusula que autorizaba la modificación de las condiciones de uso del servicio de crédito, la que se entendía aceptada mediante el uso de la tarjeta, *obiter dictum*, la Corte Suprema, en el considerando 13° sostuvo que “La conducta idónea e inequívoca para revelar la aceptación debió ser el pago de las comisiones modificadas, puesto que sólo la ejecución libre y voluntaria del contrato ilumina sobre la voluntad de los contratantes, como lo demuestra la regla de interpretación contractual del artículo 1564 inciso 3° del Código Civil”, *SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA* (2018). Tal razonamiento es preocupante, pues abre la puerta a la legitimación de estas cláusulas, lo que resultaría errado, dado que el pago no puede entenderse realizado con la intención de generar nuevas obligaciones, *BARRIENTOS* (2019) pp. 132-133.

⁴⁶ *SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.* (2013), considerando 15°.

⁴⁷ *SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.* (2010). Sin ir más lejos, la prueba respecto del daño es especialmente cercana al caso objeto del presente comentario.

brindan información suficientemente precisa y pormenorizada para poder establecer el perjuicio concreto de manera específica.

Suma a lo anterior, que habiéndose efectuado las publicaciones ordenadas en el artículo 53 de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor (sic) no concurrió ningún consumidor a hacerse parte ni a realizar reserva de sus derechos dentro del plazo de 20 días hábiles desde la publicación del aviso, razón por la cual se rechaza la solicitud de indemnización de perjuicios [...]”⁴⁸.

Con base en lo anotado, se desestiman enteramente las cartolas que expresaban diferencias al alza en el monto cobrado por comisión de administración del crédito y el informe elaborado por el Sernac al respecto, cuestión que resulta desacertada.

De tal suerte, se ve como en el primero de los fallos aludidos, la Corte Suprema, por un lado, reconoce las particularidades del derecho del consumidor, lo que la lleva a prescindir de una prueba exhaustiva respecto de cada consumidor afectado, concediendo la acción indemnizatoria aún en ausencia de esta, lo que resulta adecuado si se tiene en cuenta la necesidad de ponderar y balancear las exigencias del derecho civil común con el objeto de asegurar los fines y funciones básicas de protección del derecho del consumidor⁴⁹; y, por el otro lado, atendidas las dificultades de la determinación de la cuantía del daño, se decide por ordenar la restitución de los montos ilegítimamente percibidos, con los reajustes e intereses respectivos, a modo de indemnización de perjuicios.

En contraste con ello, en *Sernac con La Elegante*, el mismo tribunal, primero, esgrime la necesidad de probar los requisitos de la acción indemnizatoria conforme las reglas del derecho común, ignorando las particularidades del derecho del consumo y, luego, deja firme el razonamiento de los sentenciadores de instancias inferiores según el cual se debía rendir prueba particularizada respecto de cada consumidor, quienes además debían concurrir al juicio a hacerse parte. Así, la explicación de la diferencia en lo resuelto en uno y otro caso parece hallarse en la desatención por parte del máximo tribunal en *Sernac con La Elegante* de las reglas especiales que norman la prueba del daño y su cuantía en el ámbito de las acciones colectivas de consumo.

Apuntado lo anterior, corresponde precisar que el fallo que se comenta en el presente trabajo no representa una sentencia aislada, sino que se enmarca dentro de lo que puede entenderse como un cambio jurisprudencial en la materia, que se observa de la revisión de otros procedimientos similares.

En efecto, tal forma de fallar se aprecia también en la sentencia de la Corte Suprema de 8 de octubre de 2015⁵⁰, en la que resolviendo un caso en que se acreditó el cobro de intereses por sobre el máximo legal por parte del proveedor, ocultos en la denominación de comisión, el máximo tribunal rechazó la indemnización de perjuicios sin mayor reflexión, indicando lo siguiente: “Que, no obstante lo consignado, no se procederá a ordenar indem-

⁴⁸ *SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON FINANCIERA LA ELEGANTE S.A.C. LTDA.* (2011), considerando 20°.

⁴⁹ BARAONA (2020) p. 445.

⁵⁰ *SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON CRÉDITOS, ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A.* (2015).

nizaciones, reparaciones o devoluciones, por no haberse rendido prueba respecto de consumidores en particular”⁵¹.

Una forma similar de resolver se presentó en la sentencia de 18 de octubre de 2017⁵², en la que la Corte Suprema declaró falto de fundamento los recursos de casación en el fondo presentados por el demandante y el demandado, confirmando la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago de 4 de abril de 2017⁵³, en la que se lee que “[e]stos sentenciadores concuerdan en que no se ha acreditado caso a caso el cobro mensual de la comisión, estándose en términos generales a la cláusula del contrato”⁵⁴.

En los casos indicados se aprecia también que la Corte Suprema, ya sea directamente o confirmando lo resuelto por el tribunal de segunda instancia, sostiene como argumento para rechazar la indemnización de perjuicios el hecho de que los consumidores no concurrieron a hacerse parte al juicio, lo que representa una errónea aplicación de lo dispuesto en el artículo 51 N° 3 LPDC, en tanto este no establece una carga para el consumidor afectado, sino que le faculta para comparecer para a hacer reserva de sus derechos, de estimarlo necesario.

En contraste con lo revisado, cuando la cuantificación del daño resulta ser más sencilla y determinada a un monto en específico, y no a comisiones o cobros variables en el tiempo y por cada consumidor, la Corte Suprema sí otorga la indemnización en juicios colectivos. Es el caso, por ejemplo, de demandas por incumplimiento en eventos masivos, en los que el monto del daño corresponde las más de las veces al valor de la entrada. En efecto, en sentencia de 19 de mayo de 2016, la Corte Suprema condenó a una productora a indemnizar a los consumidores con el pago del precio de las entradas y de los cargos por servicio⁵⁵.

Así, se puede notar que la Corte Suprema, en los casos de daños a consumidores financieros, en los que la cuantificación del daño es compleja, sigue la lógica de exigir un elevado estándar de prueba, requiriendo al demandante que acredite los perjuicios sufridos por cada consumidor. Esto representa un error, en atención a que el objeto del juicio colectivo no puede ser la prueba de los perjuicios soportados por cada cliente afectado. Tal exigencia, propia del derecho común, resulta excesivamente compleja de satisfacer en el ámbito de las acciones colectivas y repercute, en definitiva, en que el daño quede sin ser indemnizado. En conclusión, se rechaza la indemnización no por falta de acreditación del daño, el que se resulta una consecuencia necesaria de la infracción verificada –como ocurre de manera evidente en el caso de cobro de interés por sobre el máximo legal–, sino por la

⁵¹ SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON CRÉDITOS, ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A. (2015), considerando 21°.

⁵² SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON HITES INVERSIONES LIMITADA (2017).

⁵³ SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON HITES INVERSIONES LIMITADA (2017a).

⁵⁴ SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON HITES INVERSIONES LIMITADA (2017b), considerando 9°. Tal razonamiento, proveniente de la primera instancia, sirvió para desechar la pretensión indemnizatoria y establecer el momento de inicio del computo del plazo de prescripción.

⁵⁵ SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON TIME FOR FUN (2016). En el mismo sentido: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON PAOLO VERGARA (2020); SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON AGN DE PUBLICIDAD Y PRODUCTORA R&C LTDA. (2016); SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON TICKET FÁCIL (2014); SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON CARLOS LÓPEZ VEGA PRODUCTORA DE EVENTOS E.I.R.L. (2016). Lo dicho es sin perjuicios de los comentarios que pueda realizarse a la forma en que se forman los grupos, BARRIENTOS Y FUENTES (2019) pp. 2501001 341-344.

complejidad de su evaluación, derivada de los problemas para obtener la prueba, del número de consumidores involucrados y de la distinta situación en que se encuentran estos.

2. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL. RECHAZO DESACERTADO DE LA ACCIÓN INDEMNIZATORIA

Como se ha dicho, en el caso analizado la Corte Suprema rechazó la indemnización, en atención a que, en su comprensión, no se rindió prueba tendiente a acreditar el daño ni su cuantía y que correspondía al actor la carga de acreditar la concurrencia de los requisitos de la reparación conforme al derecho común. Lo anterior resulta doblemente desacertado. En primer lugar, al procedimiento se acompañaron antecedentes que permitieron dar por establecido el cobro de comisiones superiores a las pactadas, consistentes en las cartolas agregadas por los consumidores a sus reclamos presentados ante el Sernac y en un documento consolidado de compensación preparado en base a dichas cartolas. Luego, la exigencia de probar el daño conforme a las reglas del derecho común es igualmente errada, pues impone a los afectados la obligación de aportar una prueba que obra en poder del proveedor y les aplica un estándar elevado de acreditación de la cuantía del daño, que lleva al sentenciador a exigir la prueba de los perjuicios experimentados por cada consumidor.

Seguidamente, tratándose el presente caso de cláusulas declaradas abusivas y, por lo tanto, nulas, debe señalarse que el efecto propio de dicha declaración es la restitución de los montos pagados en aplicación de aquellas, a consecuencia de los efectos de la nulidad declarada⁵⁶. Al respecto, la Corte Suprema, siguiendo el razonamiento de los jueces de instancia, arribó a la conclusión de que no existía evidencia de la aplicación de dichas cláusulas. Corresponde entonces precisar que, en los hechos, la prueba de la aplicación de la cláusula de modificación de las condiciones de uso del crédito resultaba especialmente compleja, por cuanto la misma no exigía comunicación por escrito, sino solo que se informara al consumidor mediante el servicio de atención al cliente, sin antecedentes del soporte mediante el cual ello se haría. Con todo, resulta forzoso señalar que la restitución de los pagos por cobros indebidos no es procedente solo en caso de aplicación de las cláusulas declaradas abusivas, sino que también en la hipótesis de que el aumento de la comisión se realice sin ejecución de aquellas.

En efecto, aún en el caso de que el contrato no contuviera tales estipulaciones, de verificarse un aumento de comisiones, los montos pagados deben ser devueltos a los afectados. Esto debido a que tal acción constituye una infracción a los artículos 3 letra a) y 12 LPDC, que causan un perjuicio al consumidor⁵⁷, además de contravenir el artículo 1545 del Código Civil⁵⁸. Se trata, en definitiva, de la responsabilidad civil por el incumplimiento contractual del proveedor que altera unilateralmente los términos bajo los cuales las partes convinieron la prestación del servicio.

⁵⁶ Un fallo que retrotrae los hechos al estado previo a la aplicación de una cláusula abusiva para la repactación irregular de una deuda en: *PÉREZ CON CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.* (2017).

⁵⁷ BARRIENTOS (2013) p. 257.

⁵⁸ ISLER (2015) p. 141.

De tal suerte, la acción indemnizatoria no exigía la prueba de la aplicación de la respectiva cláusula –la que, por lo ya precisado, resultaba altamente compleja–, sino que tan solo la existencia de un cambio en el monto cobrado por concepto de comisión de administración. De allí la relevancia de que la Corte Suprema, siguiendo a los tribunales inferiores, haya desestimado como prueba de las alzas de comisiones de administración los 53 reclamos de consumidores acompañados por el Sernac, con las respectivas cartolas demostrativas del cobro reclamado, sosteniendo al respecto que con dichos antecedentes solamente se ponía de relieve el malestar de los consumidores con el proveedor.

De tal manera, atender al hecho de que no era necesario probar la efectiva aplicación de las cláusulas declaradas nulas y a que el Sernac acompañó antecedentes que daban cuenta de la existencia de aumentos en el costo de la comisión cobrada a los consumidores por la administración de la tarjeta de crédito, permite reforzar la conclusión en orden a que la Corte Suprema rechazó la acción indemnizatoria erradamente, producto de una desatención de las reglas especiales en la materia y recurriendo a un estándar exhaustivo de prueba para la evaluación y prueba del daño que resulta inadecuado para el caso que se revisa.

3. HERRAMIENTAS PARA LA ADECUADA RESOLUCIÓN DEL CASO

Como cuestión previa, corresponde indicar que para resolver adecuadamente casos como el revisado, debe tenerse en vista que la LPDC constituye una ley de protección que disciplina una serie de estándares especiales para cautelar a la parte más débil de la relación de consumo⁵⁹. De sus preceptos emana el principio pro consumidor, que orienta la aplicación de la ley por parte de todos los poderes del Estado hacia la efectiva protección de los derechos de los consumidores⁶⁰.

Dicho lo anterior, como primer asunto, debe tenerse presente que las medidas correctivas de la carga de la prueba representan una cuestión de utilidad para una adecuada solución del caso. Las presunciones, como tipo de prueba indirecta, reconocida por el legislador, permiten dar por probado un hecho sin alterar la regla de que el daño debe ser acreditado por todos los medios legales⁶¹ y pueden contribuir a probar el daño y su cuantía, al tener el efecto práctico de invertir la carga de la prueba en beneficio del consumidor⁶². Esto es de gran utilidad en casos como el comentado, en los que la prueba necesaria para tales efectos está en manos del proveedor. Adicionalmente, aunque no estaba vigente al tiempo del caso en revisión, la regla del inciso final del artículo 51 LPCD constituye un avance importante para mejorar la posición de los consumidores afectados en procedimientos como el analizado, pues faculta al juez para ordenar al proveedor la entrega de antecedentes, dándose por probados los hechos que justifican la solicitud en caso de su negativa injustificada.

En segundo lugar, y en estrecha relación con lo anterior, los juicios colectivos exigen una posición más activa por parte de los jueces que los tramitan. Las normas enunciadas previamente reflejan la necesidad de que el sentenciador asuma una posición de facilitador

⁵⁹ BARRIENTOS y FUENTES (2019) p. 325.

⁶⁰ HERNÁNDEZ (2014b) p. 336.

⁶¹ CORRAL (2013a) pp. 158-159.

⁶² HERNÁNDEZ y TAPIA (2019) p. 55

ante la desigualdad procesal existente entre proveedores y consumidores, cuestión que se extiende fundamentalmente al acceso al material probatorio⁶³.

En tercer lugar, debe reconocerse que, en los juicios colectivos de responsabilidad civil por daños a consumidores financieros, no corresponde la exigencia de una prueba exhaustiva de la cuantía del daño. En contraste con ello, debe aceptarse como estándar para la evaluación de los perjuicios el de una estimación razonable, teniendo en cuenta que los problemas para el cálculo de los daños no deben impedir su reparación⁶⁴. En efecto, tal como se reconoce en sistemas de importante tradición en acciones colectivas, en ellas se busca una solución adecuada que será la misma para todo el grupo, sin distinguirse de manera fina las situaciones particulares de cada afectado⁶⁵. En consecuencia, el tribunal debe cuantificar los daños a partir de los antecedentes de que disponga, buscando una solución estimativa y razonable para la determinación de la reparación al colectivo de consumidores. Sin perjuicio de que este razonamiento no ha tenido últimamente aplicación en juicios colectivos de consumo financiero, una reciente sentencia en materia sanitaria sí lo hace. En esta, la Corte Suprema, siguiendo el razonamiento del tribunal de primera instancia, calculó el monto de la indemnización en base al establecimiento de supuestos generales aplicados a todo el grupo de consumidores afectados, más allá de la situación particular de cada uno⁶⁶.

Junto con lo indicado, ante la dificultad de determinar el daño en los juicios colectivos, una solución aceptada a efectos de reparar a los consumidores es la de ordenar la restitución de los ingresos obtenidos de manera ilegítima por el proveedor con ocasión del incumplimiento contractual⁶⁷, alternativa que, como se dijo, contribuye a fijar la reparación en torno a un parámetro más cierto, y traslada al proveedor, de forma insoslayable, la carga de precisar en qué medida aquello ha ocurrido. Ciertamente, esto exige probar un incumplimiento contractual intencional, pero ha de estimarse que ello no reviste un problema importante pues resulta indudable que el alza de comisiones representa una vulneración deliberada al contrato.

⁶³ BARRIENTOS y FUENTES (2019) p. 347.

⁶⁴ HERNÁNDEZ y TAPIA (2019) p. 54; HERNÁNDEZ (2018), p. 116. La idea expuesta ha sido expresamente reconocida en el derecho comunitario de la Unión Europea, en materia de ilícitos anticompetitivos. Al respecto, el artículo 17 de la Directiva 2014/104/UE del Parlamento Europeo y del Consejo establece lo siguiente: Artículo 17. 1. Los Estados miembros velarán por que ni la carga de la prueba ni los estándares de prueba necesarios para la cuantificación del perjuicio hagan prácticamente imposible o excesivamente difícil el ejercicio del derecho al resarcimiento de daños y perjuicios. Los Estados miembros velarán por que los órganos jurisdiccionales nacionales estén facultados, con arreglo a los procedimientos nacionales, para estimar el importe de los daños y perjuicios si se acreditara que el demandante sufrió daños y perjuicios pero resultara prácticamente imposible o excesivamente difícil cuantificar con precisión los daños y perjuicios sufridos sobre la base de las pruebas disponibles. 2. Se presumirá que las infracciones de cárteles causan daños y perjuicios. Al infractor le asistirá el derecho a rebatir esa presunción. 3. Los Estados miembros velarán por que, en los procedimientos relativos a reclamaciones de daños y perjuicios, una autoridad nacional de la competencia pueda ofrecer, previa petición de un órgano jurisdiccional nacional, asesoramiento a este en el tema de la determinación de la cuantía de los daños y perjuicios, si dicha autoridad nacional de la competencia considera adecuado tal asesoramiento". Énfasis agregado.

⁶⁵ HENSLER (2010) p. 534.

⁶⁶ *SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON AGUAS DEL VALLE S.A.* (2020).

⁶⁷ LEVMORE (1990) pp. 709-710.

Sobre tal particular, si bien se ha discutido la procedencia de la acción indemnizatoria y restitutoria conjuntamente, no existen motivos para negar esta posibilidad en el caso analizado, atendido que el artículo 53 C LPDC establece expresamente que la sentencia en un juicio colectivo puede referirse a ambos conceptos, además de lo dispuesto por el artículo 3 letra e) de la misma ley. Naturalmente, la prevención respecto de dobles pagos⁶⁸ es atendible, pero debe permitirse que la restitución opere con ciertas medidas compensatorias, como por ejemplo, el otorgamiento de intereses, como –podría decirse– ocurrió en Sernac con Cencosud.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el recurso a la restitución por parte del proveedor de los montos percibidos de manera ilícita puede generar problemas de disuasión del comportamiento ilícito, dado que, si este solo tiene que devolver lo obtenido de manera irregular, no hay incentivos para disminuir el comportamiento⁶⁹. Por ende, el cobro del interés corriente sobre el monto restituido, a modo de lucro cesante, contribuye a ampliar la responsabilidad del proveedor y a reforzar así la finalidad disuasoria de las acciones colectivas.

Lo anotado resulta de utilidad para resolver adecuadamente el caso que se comenta. El hecho de que la sentencia analizada trata un conflicto en que el proveedor cuenta con todos los antecedentes necesarios para individualizar a los afectados y calcular el cobro indebido, justifica que sea aquel quien deba proporcionarlos, debiendo el juez propiciar tal circunstancia mediante la exigencia al proveedor de aportar el material probatorio necesario y de la inversión de la carga de la prueba, a partir de las presunciones. Asimismo, la aplicación de un estándar de prueba consistente en una estimación razonable para la determinación de la cuantía del daño habría posibilitado su indemnización mediante el cálculo realizado a partir de los documentos acompañados por el Sernac, o a través de una fórmula que ordenara la restitución de lo percibido de manera irregular, descartándose la exigencia de probar el daño individual de cada miembro del colectivo.

En resumen, existen herramientas que auxilian a nuestros tribunales a la hora de enfrentar casos como el comentado, en los que la determinación de la cuantía del daño es compleja –algunas de las cuales, sin ir más lejos, fueron utilizadas en Sernac con Cencosud–, por lo que resulta errado rechazar la indemnización de perjuicios debido a dicha dificultad. Tal forma de resolver termina por amparar un enriquecimiento ilícito de los proveedores que incurren en conductas que vulneran los derechos de los consumidores, atentando contra la finalidad disuasiva, además de resarcitoria, que tiene la responsabilidad civil en estos casos⁷⁰.

⁶⁸ PINO (2019) pp. 380 y 392.

⁶⁹ LEVMORE (1990) p. 711.

⁷⁰ HERNÁNDEZ y TAPIA (2019) p. 55; HERNÁNDEZ (2018) p. 116.

IV. CONCLUSIONES

1. El ámbito del consumo financiero sigue siendo uno en el que se presentan con regularidad episodios de vulneraciones a los derechos de los consumidores. Dada la expansión de esta área de la economía, un importante número de consumidores puede verse afectado por tales conductas abusivas, lo que transforma a la acción de protección del interés colectivo en una vía de protección importante.
2. Los casos colectivos de consumo financiero presentan una importante dificultad en lo que respecta a la prueba de la cuantía del daño sufrido por los consumidores. Ante esto, nuestra jurisprudencia respondió inicialmente abordando el problema desde las particularidades que presentan el derecho del consumidor y las acciones colectivas, como se ve en Sernac con Cencosud, lo que permitió la debida reparación a los consumidores afectados.
3. Luego de Sernac con Cencosud se aprecia un retroceso jurisprudencial en perjuicio de los consumidores. Este se caracteriza por el tratamiento de los casos como el comentado bajo reglas de derecho común para efectos de la acción indemnizatoria, exigiéndose un estándar elevado de la prueba del daño y su cuantía, la que debe ser proporcionada por el demandante y contener evidencia de consumidores considerados individualmente.
4. Los casos como el que es objeto del presente comentario exigen la aplicación de las herramientas que permiten superar las dificultades que puedan enfrentarse para la debida reparación a los consumidores. En tal sentido, preferir una estimación razonable del daño y su cuantía, invertir la carga de la prueba aplicando presunciones, obligar al proveedor a aportar los instrumentos que sirvan para acreditar los hechos del juicio y recurrir a alternativas ante la dificultad del cálculo de la indemnización, como es la disposición de la restitución de los dineros ilícitamente cobrados por el proveedor, permite arribar a soluciones en las que se repare debidamente a los consumidores afectados por conductas abusivas de los proveedores de productos y servicios financieros.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- AGUIRREZABAL GRÜNSTEIN, Maite (2019): *Defensa de los consumidores y acceso a la justicia. Un análisis del procedimiento colectivo en la legislación chilena* (Santiago, LegalPublishing).
- BANFI DEL RÍO, Cristián (2000): “La asimilación de la culpa grave al dolo en la responsabilidad contractual en Chile”, *Revista Chilena de Derecho*, vol. 27, N° 2: pp. 291-330.
- BARAONA GONZÁLEZ, Jorge (2020): “El diálogo entre el derecho común y el derecho del consumidor”, en BARRÍA, Rodrigo, FERRANTE, Alfredo y SAN MARTÍN, Lilian (edits.), *Presente y futuro del derecho contractual* (Santiago, Thomson Reuters) pp. 421-446.
- BARAONA GONZÁLEZ Jorge (1997): “Responsabilidad contractual y factores de imputación de daños: apuntes para una relectura en clave objetiva”, *Revista Chilena de Derecho*, vol. 24, N° 1: pp. 151-177.

- BARRIENTOS, Francisca y FUENTES, Claudio (2019): “La configuración del rol especial del juez de consumo en los procesos colectivos: Fundamentos y consecuencias”, en CONTARDO, Juan; FERNÁNDEZ, Felipe y FUENTES, Claudio (coord.), *Litigación en materia de consumidores. Dogmática y práctica en la reforma de fortalecimiento al SERNAC* (Santiago, LegalPublishing) pp. 324-351.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2019): *Lecciones de derecho del consumidor* (Santiago, Thomson Reuters).
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2014): “Una mirada al silencio y la aceptación en los contratos por adhesión con consumidores a partir del caso CENCOSUD”, en Pizarro, Carlos (dir.) y ROJAS, Marcelo (edit.), *Cuadernos de Análisis Jurídico. Colección Derecho Privado VIII* (Santiago, Ediciones Universidad Diego Portales) pp. 27-46.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2013): “Silencio y aceptación tácita. Aumento unilateral. Prescripción. Corte Suprema (SERNAC con Cencosud, Tercera Sala de la Corte Suprema, 24 de abril de 2013, rol N° 12.355-11)”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 20: pp. 255-261.
- BARROS BOURIE, Enrique (2020): *Tratado de responsabilidad extracontractual*, Tomo I (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, segunda edición).
- CAPRILE BIERMANN, Bruno (2015): “La modificación unilateral del contrato en el derecho del consumo; la saga: el fallo “Sernac con Cencosud”, los Ds. N° 153, de 19.12.2013 N° 39, de 09.03.2015”, *Revista Actualidad Jurídica*, N° 32, pp. 135-138.
- CARTWRIGHT, Peter (2004): *Consumer Protection and the Criminal Law. Law, Theory, and Policy in the UK* (Cambridge, Cambridge University Press)
- CORRAL TALCIANI, Hernán (2013a): *Lecciones de responsabilidad civil extracontractual* (Santiago, LegalPublishing).
- CORRAL TALCIANI, Hernán (2013b): “Notas sobre el caso “Sernac con Cencosud”: valor del silencio y prescripción de acción de nulidad de cláusulas abusivas”, *Revista de Derecho, Escuela de Postgrado*, N° 3: pp. 221-226.
- CORTEZ MATCOVICH, Gonzalo (2013): “Artículo 50 A”, en PIZARRO, Carlos y DE LA MAZA, Íñigo (dirs.) y BARRIENTOS, Francisca (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores* (Santiago, LegalPublishing) pp. 977-980.
- CORTEZ MATCOVICH, Gonzalo (2004): *El nuevo procedimiento regulado en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores* (Santiago, LexisNexis).
- HENSLER, Deborah (2010): “Using class action to enforce consumer protection law” en HOWELLS, Geraint; RAMSAY, Iain y WILHELMSSON, Thomas (eds.) *Handbook of research on international consumer law* (Northampton, Edward Elgar Publishing), pp. 515-536.
- HENSLER, Deborah, y otros (2000): *Class Action Dilemmas: Pursuing Public Goals for Private Gain* (Santa Mónica, RAND Corporation).
- HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel y CAMPOS MICIN, Sebastián (2020): “Abusividad por falta de transparencia, nulidad de cláusulas no incorporadas e improcedencia de responsabilidad infraccional. 17° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, 27 de enero de 2017, rol N° 15092-2015. Corte de Apelaciones de Santiago, 7 de septiembre de 2018, rol

- N° 8261-2017. Corte Suprema, 27 de diciembre de 2019, rol N° 114-2019”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 34: pp. 335-349.
- HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel y TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio (2019): *Colusión y daños a los consumidores* (Santiago, LegalPublishing).
- HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel (2018): “Colusión y responsabilidad civil por daño colectivo a los consumidores”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 30: pp. 87-126.
- HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel (2014a): *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión* (Barcelona, Marcial Pons).
- HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel (2014b): “Protección constitucional de los derechos de los consumidores” en CHIA, Eduardo y QUEZADA, Flavio (edits.), *Propuestas para una nueva Constitución (originada en democracia)* (Santiago, Friedrich Ebert-Stiftung) pp. 329-342.
- GARNICA MARTÍN, Juan (2000): “Artículo 221. Sentencias dictadas en procesos por asociaciones de consumidores y usuarios” en FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, Miguel y RIFÁ, José (coord.), *Comentarios a la Nueva Ley de Enjuiciamiento Civil* (Barcelona, Iurgium Editores).
- ISLER SOTO, Erika (2015): “Cargos en tarjeta de crédito no autorizados por el consumidor. Comentario de sentencia”, *Revista Ars Boni Et Aequi*, año 11, N° 1: pp. 137-153.
- KLEIN, Gary y KAVANAGH, Shennan (2010): “Causes of the Subprime Foreclosure Crisis and the Availability of Class Action Responses”, *Northeastern University Law Journal*, vol. 2, N° 1: pp. 111-166.
- LARROCAU TORRES, Jorge (2019): “La prueba en los procedimientos judiciales de consumo” en MORALES, María (dir.) y MENDOZA, Pamela (coord.), *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia* (Santiago, DER Ediciones).
- LETELIER CIBIÉ, Pablo (2020): “¿Dos diferencias entre las aproximaciones del derecho chileno y francés al enriquecimiento injustificado?”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 34: pp. 93-121.
- LEVMORE, Saul (1990): “Probabilistic recoveries, restitution, and recurring wrongs”, *Journal of Legal Studies*, vol. XIX pp. 691-726.
- LORENZINI BARRÍA, Jaime (2012): “Sernac financiero: Fundamentos y perspectivas”, *Revista de Derecho, Escuela de Postgrado*, N° 2: pp. 267-280.
- MACNEIL, Ian (2015): “Enforcement and Sanctioning” en MALONEY, Niamh, FERRAN, Eilís y PAYNE, Jennifer (edits.), *The Oxford Handbook of financial Regulation* (Oxford, Oxford University Press) pp. 281-303.
- MOMBERG URIBE, Rodrigo y PIZARRO WILSON, Carlos (2018): “Las restituciones consecutivas a la nulidad o resolución en los contratos de bienes muebles”, *Revista Ius et Praxis*, año 24, N° 1: pp. 329-360.
- MOMBERG URIBE, Rodrigo (2017): “Restitución de ganancias por incumplimiento contractual”, en CORRAL, Hernán y MANTEROLA, Pablo (edits.), *Estudios de Derecho Civil XII. Ponencias presentadas en las XIV Jornadas Nacionales de Derecho Civil* (Santiago, Thomson Reuters).
- PINO EMHART, Alberto (2019): “Los supuestos de restitución de ganancias ilícitas en el derecho privado chileno”, *Revista Chilena de Derecho*, vol. 46, N° 2: pp. 373-398.
- PINOCHET OLAVE, Ruperto (2013): “Modificación unilateral del contrato y pacto de autocontratación: dos especies de cláusulas abusivas a la luz del derecho del consumo chileno”

- no. Comentario a la sentencia de la Exma. Corte Suprema de 24 de abril de 2013 recaída en el “Caso Sernac con Cencosud”, *Revista Ius et Praxis*, año 19, N° 1: pp. 365-378.
- PLANCHADELL GARGALLO, Andrea (2014): *Las acciones colectivas en el ordenamiento jurídico español. Un estudio comparado* (Valencia, Tirant lo Blanch).
- PORZIO, Paula (2014): “El juez frente al proceso colectivo. Un nuevo marco para la función jurisdiccional”, en SALGADO, José (dir.), *Procesos colectivos y acciones de clase* (Buenos Aires, Editorial Cathedra Jurídica) pp. 98-121.
- SAN MARTÍN, Lilian (2013): “Artículo 3° Inciso 2°”, en PIZARRO, Carlos y DE LA MAZA, Iñigo (Dirs.) y BARRIENTOS, Francisca (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores* (Santiago, LegalPublishing) pp. 140-150.
- SHERMAN, Edward (2004): “Consumer Class Action: Who are the real winners?”, *Maine Law Review*, vol. 56, N° 2: pp. 223-237.
- TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio (2014): “Silencio y aceptación del consumidor” en PIZARRO, Carlos (Dir.) y ROJAS, Marcelo (edit.), *Cuadernos de Análisis Jurídico. Colección Derecho Privado VIII* (Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales) pp. 47-66.
- VALDERRAMA ROJAS, Ligia (2013): *Perspectivas del derecho del consumo* (Bogotá, Universidad Externado de Colombia).

JURISPRUDENCIA CITADA

- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON AGUAS DEL VALLE S.A.* (2020): Corte Suprema, 9 de junio de 2020, Rol N° 31.780-2019 (acción de protección del interés colectivo).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON PAOLO VERGARA* (2020): Corte Suprema, 25 de marzo de 2020, Rol N° 18.154-2019 (acción de protección del interés colectivo).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON FINANCIERA LA ELEGANTE S.A.C. LTDA.* (2019): Corte Suprema, 21 de enero de 2019, Rol N° 34.507-2017 (acción de protección del interés colectivo).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA* (2018): Corte Suprema, 29 de noviembre de 2018, Rol N° 100.759-2016 (acción de protección del interés colectivo).
- PÉREZ CON CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.* (2017): Corte de Apelaciones de Antofagasta, 11 de enero de 2017, rol N° 169-2016 (acción de protección del interés individual).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON HITES INVERSIONES LIMITADA* (2017a): Corte Suprema, 18 de octubre de 2017, Rol N° 33.848-2017 (acción de protección del interés colectivo).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON HITES INVERSIONES LIMITADA* (2017b): Corte Apelaciones de Santiago, 4 de abril de 2017, Rol N° 1.007-2017 (acción de protección del interés colectivo).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON CARLOS LÓPEZ VEGA PRODUCTORA DE EVENTOS E.I.R.L.* (2016): Corte de Apelaciones de Antofagasta, 20 de julio de 2017, Rol N° 28-2016 (acción de protección del interés colectivo).

- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON AGN DE PUBLICIDAD Y PRODUCTORA R&C LTDA.* (2016): Corte Suprema, 7 de julio de 2016, Rol N° 30.948-2015 (acción de protección del interés colectivo).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON HITES INVERSIONES LIMITADA* (2017b): Corte Apelaciones de Santiago, 4 de abril de 2017, Rol N° 1.007-2017 (acción de protección del interés colectivo).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON TIME FOR FUN* (2016): Corte Suprema, 19 de mayo de 2016, Rol N° 7.002-2015 (acción de protección del interés colectivo).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON CRÉDITOS, ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A.* (2015): Corte Suprema, 8 de octubre de 2015, Rol N° 27.082-2014 (acción de protección del interés colectivo).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON TICKET FÁCIL* (2014): Corte Suprema, 8 de octubre de 2014, Rol N° 21.716-2014 (acción de protección del interés colectivo).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.* (2013): Corte Suprema, 24 de abril de 2013, Rol N° 12.355-2011 (acción de protección del interés colectivo).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON FINANCIERA LA ELEGANTE S.A.C. LTDA.* (2011): 3° Juzgado de Letras de Coquimbo, 30 de noviembre de 2015, Rol N° 2.820-2011 (acción de protección del interés colectivo).
- SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.* (2010): 10° Juzgado Civil de Santiago, 30 de diciembre de 2010, Rol N° 21.910-2006 (acción de protección del interés colectivo).

NORMAS E INSTRUMENTOS CITADOS

- CHILE, Código Civil.
- CHILE, Ley N° 19.496 (7/3/1997), sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.
- CHILE, Ley N° 21.081 (13/9/2018), que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.
- CHILE, Ley N° 18.010 (27/6/1981), que establece normas para operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica.
- ARGENTINA, Ley N° 24.240 (22/9/1993), de Defensa del Consumidor.
- BRASIL, Ley N° 13.105 (16/3/2015) Código del Proceso Civil.
- ESPAÑA, Ley 1/2000 (8/1/2000), de Enjuiciamiento Civil.
- ESPAÑA, Real Decreto Legislativo 1/2007 (30/11/2007), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- UNIÓN EUROPEA, Directiva (UE) 2014/104 del Parlamento Europeo y del Consejo, 26/11/2014, relativa a determinadas normas por las que se rigen las acciones por daños en virtud del Derecho nacional, por infracciones del Derecho de la competencia de los Estados miembros y de la Unión.
- CÓDIGO MODELO DE PROCESOS COLECTIVOS PARA IBEROAMÉRICA (28/10/2004).