REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)



Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

REVISTA DE DERECHO 247 (enero - junio) 2020: 83-116 ISSN 0303-9986

DOI: 10.29393/RD247-3IMLS10003

LEX SPECIALIS: SOBRE EL ARTÍCULO 2º BIS DE LA LEY 19.496

LEX SPECIALIS: ABOUT THE ARTICLE 2° BIS, ACT N° 19.496

IÑIGO DE LA MAZA GAZMURI* **

RESUMEN

La existencia de un numeroso grupo de leyes especiales que, eventualmente, entran en conflicto con la Ley de Protección al Consumidor, ha determinado un significativo número de sentencias en las que se plantea la cuestión de su compatibilidad con otros cuerpos normativos aplicables al caso en particular. El objetivo de este artículo consiste en mostrar que, al abrigo de su artículo 2º bis, la aplicación de la Ley Nº 19.496 dependerá de la extensión de la regulación específica (sustantiva o procedimental) en las normas en conflicto, debiendo preferirse la regulación de protección al consumidor en todo aquello que no se encuentre suficientemente disciplinado.

Palabras clave: Consumidores, derecho del consumo, artículo 2º bis, Ley Nº 19.496, leyes especiales, principio de especialidad normativa.

*Abogado, Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad Diego Portales. Master of the Science of Law, The Leland Stanford Junior University. Doctor en Derecho, Universidad Autónoma de Madrid. Profesor titular de Derecho Civil, Universidad Diego Portales, Santiago, Chile. Correo electrónico: inigo.delamaza@udp.cl. ORCID: https://orcid.org/0000-0001-6239-2837.

**Agradezco la ayuda y comentarios de Hernán Cortez López en la edición de este trabajo.
Este trabajo forma parte del Proyecto FONDECYT Regular N°1180608, "Ámbito de aplicación: Diagnóstico, desafíos y perspectivas", del que el autor es el Investigador Responsable.

Artículo recibido para su evaluación el 14 de agosto de 2019, y aceptado para su publicación el 15 de junio de 2020.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

ABSTRACT

The existence of a large group of special laws that, eventually, conflict with the Consumer Protection Law, has led to a significant number of judgments that raise the question of its compatibility with other regulations applicable to the particular case. The objective of this article is to show that, considering its article 2 bis, the application of Law 19.496 will depend on the extent of the specific regulation (substantive or procedural) in the conflicting norms, preferring the protection of consumer regulation in everything that is not disciplined enough.

Keywords: Consumers, consumer law, article 2º bis, act Nº 19.496, special rules, Lex specialis principle.

I. INTRODUCCIÓN

Nada sencillo hay en la forma en que la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPC) establece su ámbito de aplicación. Se trata de normas innecesariamente complejas, que han generado un enorme caudal de litigación.

Como resulta suficientemente sabido, una de las cuestiones que determina el ámbito objetivo de aplicación de la LPC es su relación con leyes especiales, disciplinada especialmente en los artículos 2º d), e) y f) y 2º bis. Este es un trabajo acerca de esta última norma, cuya redacción enrevesada, a primera vista, parece sugerir que las leyes especiales prefieren en su aplicación a la LPC. Sin embargo, una lectura más cuidadosa enseña que no sería así, salvo que la ley especial contenga reglas sustantivas o procedimentales inconsistentes con la LPC.

Esta sencilla constatación origina tres preguntas. La primera de ellas es qué leyes son especiales respecto de la LPC. La segunda consiste en determinar la relación entre la existencia de una ley especial y lo que suele denominarse el "principio de especialidad normativa". En fin, la tercera se refiere a cómo se encuentra plasmado el principio de especialidad normativa en el artículo 2º bis.

La idea central de este trabajo es la siguiente: la LPC es una ley especial respecto del derecho común, pero general respecto de otras que el artículo 2º bis denomina "leyes especiales". A continuación, no obstante ser

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

general respecto de estas leyes especiales, la LPC no es derogada por ellas en determinadas cuestiones sustantivas y otras procedimentales.

El orden que se seguirá para revisar estas cuestiones es el siguiente. En primer lugar, se muestra el abundante uso que los tribunales han hecho del artículo 2º bis. A continuación, en segundo lugar, se procura advertir por qué las leyes especiales lo son respecto de la LPC. En tercer lugar, se presta atención al principio de especialidad normativa con la intención de mostrar que la existencia de una ley especial no determina sin más su aplicación preferente. En cuarto lugar, se expone cómo opera el principio de especialidad normativa en el artículo 2º bis y se procura ilustrar algunas cuestiones a las que ha dado lugar.

Una prevención antes de continuar: para ilustrar la idea que me propongo trabajar resulta necesario considerar diversos escenarios en que los tribunales han empleado el artículo 2º bis; sin embargo, me sirvo de ellos a título ilustrativo, sin pretensiones de resolver –sino de exhibir– los problemas que allí se suscitan.

II. UN USO ABUNDANTE Y CONFLICTIVO DEL ARTÍCULO 2º BIS

Según se sabe, el artículo 2º bis de la LPC dispone lo siguiente:
"No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;

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

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

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Los ejemplos para ilustrar el abundante uso de esta norma ante tribunales superiores de justicia son múltiples. En efecto, el artículo 2º bis ha sido empleado para administrar la relación de la LPC, con la Ley Nº 19.628 sobre Protección de la Vida Privada,[1] con la Ley Nº 18.101 que fija normas sobre Arrendamientos de Predios Urbanos,[2] con la Ley Nº 18.290 sobre Ley de Tránsito,[3] con la Ley General de Educación Nº 20.370,[4] con la Ley Nº 20.609 sobre actos de discriminación arbitraria,[5] con el Código Aeronáutico,[6] con el Decreto Ley 3.500 que regula las AFP,[7] con la Ley de la Superintendencia de Servicios Sanitarios,[8] con el Código Civil,[9] con la Ley Nº 20.009, que Limita la Responsabilidad de los Usuarios de Tarjetas de créditos por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas,[10] con la Ley General de Bancos,[11] con la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques DFL 707,[12] con la Ley Nº 18.833 sobre cajas de compensaciones,[13] con el Código Penal,[14] con la Ley de Concesiones,[15] con la Ley General Urbanismo y Construcción,[16] con el Decreto Supremo 1.507,[17] con la Ley Nº 20.724 Ley de Fármacos,[18] con la Ley General de Servicios eléctricos,[19] con la Ley Nº 20.584 sobre los derechos y deberes que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención

[1] Ver, por ejemplo, Corte de Apelaciones de Santiago, 19 de mayo de 2010, Rol N° 234-2010, id Vlex VLEX-233674099.

[2] Ver, por ejemplo, Corte de Apelaciones de Coyhaique, 20 de noviembre de 2006, Rol N° 10-2006.

[3] Corte de Apelaciones de Valdivia, 5 de noviembre de 2013, Rol N° 146-2013.

[4] Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 6 de diciembre de 2011, Rol N° 169-2011.

[5] Corte de Apelaciones de San Miguel, 9 de octubre de 2015, Rol N° 1207-2015.

[6] Corte de Apelaciones de Valdivia, 7 de julio de 2014, Rol N° 51-2014.

[7] Corte de Apelaciones de Santiago, 20 de julio de 2018, Rol N° 5083-2017.

[8] Corte Suprema, 23 de julio de 2014, Rol N° 9025-2013.

[9] Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de noviembre de 2015, Rol N° 79-2015. Voto de minoría.

[10] Corte de Apelaciones de Coyhaique, 28 de febrero de 2008, Rol N° 2-2008.

[11] Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de noviembre de 2005, Rol N° 79-2005.

[12] Corte de Apelaciones de Valdivia, 13 de septiembre de 2013, Rol N° 165-2013.

[13] Corte de Apelaciones de Santiago, 30 de septiembre de 2013, Rol N° 378-2013.

[14] Corte de Apelaciones de Antofagasta, 5 de agosto de 2016, Rol N° 75-2016.

[15] Corte de Apelaciones de Santiago, 30 de junio de 2017, Rol N° 8-2017.

[16] Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de octubre de 2010, Rol N° 12187-2017.

[17] Corte de Apelaciones de Arica, 18 de abril de 2011, Rol N° 14-2011.

[18] Corte de Apelaciones de Coyhaique, 2 de febrero de 2017, Rol N° 33-2016.

[19] Corte de Apelaciones de Santiago, 6 de mayo de 2008, Rol N° 1658-2005.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

en Salud,[20] con el Código de Comercio, con el Decreto con Fuerza de Ley 251/31 sobre Compañía de Seguros, Sociedades anónimas y Bolsas de Comercio, con la Ley General de Comunicaciones,[21] Decreto Supremo Nº 910,[22] y, en fin, con la Ley General de Ferrocarriles.[23]

Por otra parte, al considerar las leyes especiales que se presentan con mayor frecuencia, resulta sencillo advertir que, respecto de algunas de ellas, la regla general es que, igualmente, se aplique la LPC y, respecto de otras, lo contrario, primando la ley especial. Una mirada a las decisiones judiciales alrededor del precepto muestra que su uso plantea, al menos, tres preguntas cuya respuesta me interesa considerar en este trabajo. La primera de ellas se refiere a la especialidad de las leyes en los términos del artículo 2º bis. La segunda corresponde a la relación entre la existencia de una ley especial y el principio de especialidad normativa. En fin, la tercera pregunta consiste en determinar cómo se encuentra establecido el principio de especialidad normativa en el artículo 2º bis.

III. LEYES ESPECIALES Y LA LPC COMO NORMA GENERAL[24]

Una mirada a las múltiples sentencias que ha originado el texto del artículo 2º bis enseña que, la mayoría de las veces, lo que se discute es si se encuentran o no satisfechos los requisitos que, de forma algo oblicua según se verá, establece dicha norma para excepcionar la aplicación de la LPC.

En cambio, menos frecuentes parecen ser los casos en los que se discute si una ley tiene o no el carácter de especial respecto de la LPC. Ahora bien, el tema presta interés porque esta última también tiene un carácter

[20] Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de agosto de 2016, Rol N° 783-2016.

[21] Corte de Apelaciones de Antofagasta, 19 de marzo de 2012, Rol N° 9-2012.

[22] Corte de Apelaciones de Santiago, 10 de noviembre de 2006, Rol N° 2894-2006.

[23] Corte de Apelaciones de Arica, 30 de marzo de 2011, Rol N° 68-2010.

[24] Sobre el tema puede consultarse Momberg, Rodrigo, "Ámbito de aplicación de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores", *Revista de Derecho (Valdivia)*, 2004, V. 17, pp. 54-55; Jara, Rony, "Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: aplicación de la Ley 19.496 y modificaciones de la Ley 19.955", *Cuadernos de Extensión Jurídica de la Universidad de Los Andes*, 2006, Nº 12, pp. 30 y ss.; Isler, Erika, "La relación de consumo como criterio de aplicabilidad del Derecho de protección del Consumidor, *Revista de Derecho de la Empresa*, 2010, Nº 23, p. 123; Tapia, Mauricio, *Protección de consumidores,* Rubicón, Santiago, 2017, pp. 95-97; y Momberg, Rodrigo, "Leyes especiales y aplicación de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Análisis de casos", en: Morales, M (Dir.). *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*, DER ediciones, Santiago, 2019, pp. 25-46.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

especial, por ejemplo, respecto del derecho común de contratos contenido en el Código Civil.

¿Qué es lo que la hace a la LPC una ley especial en materia de derecho de contratos respecto de la regulación respectiva del Código Civil? La respuesta, en términos generales al menos,[25] tendría que ser que la especialidad viene determinada por la existencia de una relación entre proveedores y consumidores, según lo dispuesto en el artículo 1º de la LPC. Siendo así, es sencillo entender por qué se trata de una ley especial respecto del Código Civil, ya que, en términos generales al menos, las normas del derecho de contratos del Código Civil fueron diseñadas para aplicarse a todas las personas, y no a las partes de una relación de consumo.

Como sea que fuere, en Chile parece aceptarse que la LPC es una ley especial (la de los consumidores) respecto del Código Civil (el derecho común de todas las personas). Sin embargo, por así decirlo, el Código Civil no es la única frontera de la LPC. En efecto, así como deslinda con el derecho común, también lo hace con otras leyes que, como lo muestra la lectura del artículo 2º bis, se consideran especiales respecto de ella, y aquí la regulación puede ser muy frondosa.[26] Se trata de aquellas leyes que

[25] Digo en términos generales porque, en ocasiones, la LPC extiende su alcance a situaciones en las que no existen proveedores y consumidores. Sobre el tema puede consultarse Tapia, cit. (n. 24); y De La Maza, Iñigo, "La integración publicitaria en la LGUC: proteger la confianza", en: Morales, M (Dir.), *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*, DER ediciones, Santiago, 2019.

[26] Así, por ejemplo, una sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta, 20 de julio de 2007, Rol N° 67-2007, conoce una denuncia en contra de TNT Correos de Chile. La Corte identifica la siguiente regulación especial:

"1.- DFL N° 10 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de 30 de enero de 1982, que creó la Empresa de Correos de Chile;

2.- Decreto Supremo N° 5.037, Ministerio del Interior, de 6 de octubre de 1960, publicado en el Diario Oficial de 4 de noviembre de 1960;

3.- Decreto Supremo N° 394, Ministerio del Interior de 22 de enero de 1957, reglamento para el Servicio de Correspondencia, publicado en el Diario Oficial de 14 de febrero de 1957;

4.- Decreto Supremo N° 1.057, Ministerio del Interior, de 12 de noviembre de 1968, publicado en el Diario Oficial de 25 de noviembre de 1968, sobre Reglamento para el Servicio de Encomiendas y Certificados, modificado por el Decreto Supremo N° 1.101 de 16 de agosto de 1973, publicado en el Diario Oficial de 5 de septiembre de 1973 y por el Decreto Supremo N° 1.589, de 10 de noviembre de 1973, publicado en el Diario Oficial de 5 de diciembre de 1973, ambos del Ministerio del Interior;

5.- Resolución Exenta N° 67 de 30 de noviembre de 2005, publicada en el Diario Oficial el 12 de enero de 2006;

6.- Decreto N° 2.062 de 20 de noviembre de 1997 que promulga Actas Adoptadas en el XXI Congreso de la Unión Postal Universal en 1994."

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

regulan sectorialmente actividades especializadas que pueden o no originar relaciones de consumo.[27]

Un ejemplo de estas leyes, cuyo carácter especial no se ha debatido al aplicar el artículo 2º bis de la LPC, es la Ley Nº 19.628 sobre Protección de Datos Personales.[28] Con todo, conviene preguntarse en qué sentido esta resulta especial.

En lo que es de interés aquí, el artículo 1º de la Ley 19.628 dispone que: "El tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o por particulares se sujetará a las disposiciones de esta ley (…)".

Como se advierte, la especialidad de la Ley Nº 19.628 parece quedar determinada por una actividad: "el tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos", con independencia de qué persona sea la titular de los datos y quién los esté tratando o, para decirlo más contextualizadamente al tema que importa aquí, con independencia de si un consumidor es el titular de los datos y un proveedor quien los trata.

De esta manera, como sucedía con el Código Civil, la Ley Nº 19.628 puede aplicarse a todas las personas, con tal que se vean involucradas en un caso de tratamiento de datos. La constatación anterior tiene interés en la medida en que demuestra que la respuesta a la pregunta acerca de qué es lo que hace que una ley sea especial respecto de la LPC no resulta, como se verá de inmediato, perfectamente obvia.

Es posible mencionar otro ejemplo, esta vez respecto a la Ley General de Urbanismo y Construcción (LGUC), cuyo ámbito de aplicación queda determinado por un particular tipo de compraventa de inmuebles. Ahora bien, quien vende puede o no tener la calidad de proveedor, y quien compra puede o no ser consumidor, por lo mismo ¿Cuál es la ley general y cuál la especial?

El punto, entonces, es que, en casos como estos, parece posible formular el carácter especial de la ley de dos formas incompatibles.

Al disciplinar la LPC todas las relaciones de consumo, esta sería el

[27] Jara, cit. (n. 24), p. 30.

[28] Ver, por ejemplo: Corte de Apelaciones de Santiago, 19 de mayo de 2010, Rol Nº 234-2010; Corte de Apelaciones de Chillán, 4 de julio de 2011, Rol Nº 34-2011; Corte de Apelaciones de Santiago, 28 de septiembre de 2012, Rol Nº 3279-2012; Corte de Apelaciones de Santiago, 30 de noviembre de 2012, Rol Nº 162-2012; Corte de Apelaciones de Santiago, 28 de junio de 2013, Rol Nº 1538-2012; Corte Suprema, 11 de octubre de 2016, Rol Nº 4903-2015; Corte Suprema, 6 de diciembre de 2016, Rol Nº 26932-2015.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

derecho común respecto de aquellas que involucran el tratamiento de datos o el tipo de ventas propias de la LGUC, en cuyo caso la LPC es ley general y la Ley Nº 19.628 y la LGUC son especiales.

Con todo, el mismo argumento puede ser presentado de forma inversa, pudiendo afirmarse que, toda vez que la Ley Nº 19.628 disciplina el tratamiento de datos y la LGUC disciplina un tipo de ventas, pero que no en todo tratamiento de datos ni en todas esas ventas participan consumidores, la Ley Nº 19.628 es la normativa general del tratamiento de información y la LGUC lo es respecto a este tipo de ventas, mientras que la LPC es la ley que se aplica especialmente cuando participan consumidores.

Como se advierte, el problema parece encontrarse en la relación género-especie.[29] Puede afirmarse que el derecho de contratos del Código Civil es general tanto respecto de la LPC como de la LGUC en lo relativo a la compraventa. Sin embargo, en términos de género-especie ni puede decirse que la LPC sea general respecto de la LGUC ni que la LGUC es general respecto de la LPC.

Se trata de supuestos de lo que Alf Ross ha denominado "inconsistencia del tipo parcial-parcial".[30] Una situación en la que cada una de las leyes en conflicto, por una parte, tiene un campo de aplicación que se superpone con el de otra y otro propio, de manera que gráficamente se puede representar las leyes como dos círculos en los cuales aparece un área en la que se superponen y otra en la que no; en otras palabras, se trata de dos círculos secantes.

Una sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel de 9 de octubre de 2015[31] servirá para ilustrar la situación.

SERNAC deduce demanda contra *Energy Fitness Clubs S.A.*, por ciertos hechos calificados como una discriminación arbitraria en contra de uno de sus clientes. La demandada opone excepción de incompetencia absoluta, alegando que la denuncia infraccional se funda en una ley especial, la Nº 20.609 y que las cuestiones a que dé lugar la aplicación de esa ley son de competencia de los tribunales ordinarios.

Tanto el Juzgado de policía local como la Corte de Apelaciones de San Miguel rechazan la incompetencia, sin embargo, la argumentación que interesa es aquella vertida en el considerando séptimo de la sentencia de la

[29] Convendrá recordar aquí D.50,17.80: "*in toto jure generi per speciem derogatur, et illud potissimum habetur, quod ad speciem directum est*".

[30] Ross, Alf, *On law and justice*, The Lawbook Exchange, New Jersey, 2004, pp. 128-129.

[31] Corte de Apelaciones de San Miguel, 9 de octubre de 2015, Rol Nº 1207-2015.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Corte de San Miguel. Su tenor es el siguiente:

> "Que en cuanto a la declaración de incompetencia para conocer de la denuncia infraccional pronunciada de oficio por el *a quo,* fundada en la existencia de una ley especial –N° 20.609–, que otorga competencia a los tribunales ordinarios en lo civil, resulta pertinente destacar que, si bien la demanda de fojas 28 es posterior a la interposición de la acción emanada de la ley N° 20.608 -5 de marzo de 2015 y 24 de noviembre de 2014, respectivamente-, se trata de acciones de naturaleza diversa, reconocidas en textos legales que tienen ámbitos de aplicación también diversos.
>
> En efecto, la ley N° 20.609, en el su artículo 1°, preceptúa que *"(...) tiene por objetivo fundamental instaurar un mecanismo judicial que permita restablecer eficazmente el imperio del derecho toda vez que se cometa un acto de discriminación arbitraria"*. Por su parte, la ley N° 19.496, en su artículo 1°, estatuye que *"(...) tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias"*.
>
> Así las cosas, de la sola lectura de las normas recién transcritas se colige que los referidos cuerpos normativos tienen ámbitos de aplicación distintos, siendo la ley 20.609 de aplicación general frente a cualquier acto de discriminación arbitraria, mientras que la ley 19.496 es específica, atingente a las relaciones que se susciten entre proveedores y consumidores.
>
> Por lo demás, de acogerse la tesis del sentenciador de primera instancia, en cuanto a hacer primar, en virtud del principio de especialidad, la ley N° 20.609, tendríamos que concluir, necesariamente, que las normas de la ley de protección de los derechos de los consumidores que permiten su aplicación en caso de discriminación arbitraria por parte de proveedores de bienes y servicios, se encontrarían tácitamente derogadas por aquélla, conclusión que no es atendible, habida cuenta de lo razonado. Por lo demás, contrariamente a lo señalado por el sentenciador de primer grado, es posible concluir que la ley especial es, precisamente, la 19.496, por cuanto se aplica a las discriminaciones arbitrarias en el ámbito de las relaciones de consumo, mientras que la otra es aplicable frente a actos discriminatorios en general.
>
> A mayor abundamiento, es del caso señalar que la historia fidedigna del establecimiento de la ley N° 20.609 denota que durante su

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

> tramitación se tuvo en consideración el texto de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, sin que se pretendiera, con su dictación, derogar las normas que esta última contempla en caso de discriminación arbitraria de consumidores por parte de proveedores de bienes y servicios, las cuales, por ende, mantienen su vigencia."

En opinión de la Corte de Apelaciones de San Miguel, la Ley Nº 20.609 sería general respecto de la LPC; sin embargo, también podría decirse que la misma ley es general respecto de materias relativas a la discriminación y la LPC, en cambio, resulta general respecto de las relaciones de consumo.

El problema que provoca considerar las cosas de esta manera es que no resulta claro qué ley debe aplicarse preferentemente y cuál de manera supletoria.

Ahora bien, que la relación género-especie no permita calificar a una ley como especial o general respecto de otra no significa que esto sea imposible, sino que debe encontrarse una manera diversa.

En el caso de la LPC, esa manera aparece al considerar la Historia de la Ley 19.955 de 14 de julio de 2004, que introdujo el artículo 2º bis a la LPC. Si se presta atención al Mensaje que encabezó el proyecto, se descubre que uno de los temas que se aborda corresponde a la ampliación de su ámbito. Al respecto se señala:

> "El proyecto del consumidor amplía el ámbito de aplicación de la ley, convirtiéndola en norma general aplicable a todos los actos de consumo y supletoria de las leyes especiales relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, entregando facultades al Servicio Nacional del Consumidor para asumir su defensa, independiente de si el acto de consumo está regido por la Ley 19.496 u otro cuerpo normativo".[32]

Por otra parte, en el Primer Informe de la Comisión de Economía se lee que uno de los principios orientadores de las modificaciones propuestas corresponde a:

> "Ampliación del alcance de la ley, convirtiéndose en la ley general

[32] Cámara de Diputados, "Mensaje del Proyecto de Ley que Modifica la ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Boletin N°2787-03", en: Biblioteca del Congreso Nacional (ed.), *Historia de la Ley N°19.955*, 2018, p. 4. Disponible en: https://www.bcn.cl/historiadelaley/fileadmin/file_ley/5671/HLD_5671_749a0d2dec7072ac83d52ebf0f2ff393.pdf Consultada: 9 de junio de 2020.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

> de todos los actos de consumo y supletoria de las leyes especiales, así como dotar de facultades al Servicio Nacional del Consumidor para defender a los consumidores invocando todas las leyes a su alcance.
> La ampliación de la competencia se logra eliminando la exigencia del carácter mixto del acto de consumo, vale decir, civiles para el consumidor y mercantiles para el proveedor. Por su parte, el mantener la vigencia de las leyes especiales da cuenta de la especificidad de cada una de ellas, pero en ningún caso le resta validez a la ley N 19.496 en las áreas que la legislación especial no contempla".[33]

Más adelante, en ese mismo Informe, se señala que "Se propone convertir la ley en norma general aplicable a todos los actos de consumo con carácter supletorio de leyes especiales relacionadas".[34] La idea de una ley general y supletoria sigue repitiéndose a lo largo de la tramitación de la Ley Nº 19.955.

De esta manera, debe entenderse que cualquier ley que, como la Ley Nº 19.628 o la LGUC, discipline actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios que puedan ser objeto de actos de consumo, es ley especial respecto de la 19.496, que vendría a ser algo así como el derecho común del consumo.

Esta conclusión puede aceptarse en términos generales -es decir, para la mayoría de los casos- sin embargo, por supuesto, llevada más allá precisa, al menos, un par de cualificaciones.

En primer lugar, por supuesto no se trata de "cualquier ley"; el Código Civil es una ley y resultaría realmente curioso[35] afirmar que la LPC es

[33] Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, "Informe de Comisión de Economía, Cámara de Diputados, 9 de mayo, 2003", en: Biblioteca del Congreso Nacional (ed.), *Historia de la Ley N°19.955*, 2018, p. 12. Disponible en: https://www.bcn.cl/historiadelaley/fileadmin/file_ley/5671/HLD_5671_4724757d40d27bd27502b49ccbc72230.pdf Consultada: 9 de junio de 2020.

[34] Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, cit. (n.33), p.14.

[35] Aunque en un voto disidente parece haberse estimado así. Se trata de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de diciembre de 2005, Rol Nº 4590-2005. Se trata de un incumplimiento contractual de un proveedor de servicios eléctricos, quien alega la existencia de una ley especial. El voto de mayoría descarta la defensa, sin embargo, el de minoría lo acoge por considerar que la existencia de la ley especial basta para derogar en el caso a la LPC. Lo más sorprendente es que considera que a mayor abundamiento, las normas sobre contratos están en el Código Civil y que este es, también, un argumento para no aplicar la LPC.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

"general" respecto de él.[36] Por otra parte, ha de advertirse que la cuestión de la jerarquía es relevante.[37] Para que se trate de una "ley especial" debe ser una ley en el sentido del artículo 1 del Código Civil.[38] En fin, una tercera cuestión que ha de señalarse es que, por diversas razones, el legislador puede considerar que, aunque en abstracto pueda estimarse que una relación es de consumo, decida no aplicar respecto de ella la LPC, ya sea total o parcialmente. La cuestión se encuentra, al menos parcialmente, tratada, de manera defectuosa, en fragmentos del artículo 2 de la LPC.[39]

Pues bien, establecido que la LPC debe, salvo lo que puede considerarse como el derecho común, entenderse como general respecto de la regulación de las relaciones de consumo, conviene advertir la importancia de la cuestión. Y es que, bajo ciertas condiciones, la ley especial deroga a la general. Por lo mismo, descontados, si es que procedieren, otros criterios de solución de antinomias (el jerárquico o el cronológico), y existiendo divergencia, la ley especial va a preferir a la LPC.

Conviene, sin embargo, dar una mirada más detenida a esta última cuestión.

[36] ¿Y qué sucede con el Código de Comercio? La respuesta, en mi opinión, es bastante evidente, aunque la relación de consumo involucre comerciantes se aplica -sin duda alguna- la LPC en primer lugar y, con carácter supletorio, el Código Civil. La relación de desigualdad que asume la LPC entre proveedores y consumidores determinada por un cierto tipo de experticia de los primeros, debería tornarnos especialmente suspicaces frente a la posibilidad de emplear un código que regula relaciones entre expertos (el de Comercio) a una relación en la que uno solo lo es.

[37] Así, por ejemplo, en respecto de las recopilaciones actualizadas de normas (RAN) de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Sobre el tema puede consultarse la sentencia de Cencosud de la Corte Suprema. Corte Suprema, 24 de abril de 2013, Rol N° 12.355-2011.

[38] La cuestión, como acaba de verse en la nota anterior, determinó la no aplicación de una RAN en un caso que involucraba a una emisora de tarjetas de crédito. Sin embargo, tratándose de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta, 8 de marzo de 2013, Rol N° 262-2012, no sucede así. Un consumidor de la empresa de correos TNT demanda indemnización según las reglas de la LPC. La sentencia estima que existe regulación especial en el sentido del artículo 2° bis y que la materia se encuentra disciplinada por esa "ley especial" que, en este caso, correspondería al Reglamento de Indemnizaciones para el Servicio de Encomiendas y Certificados de fecha 12 de noviembre de 1968 y la Resolución exenta N° 67 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de 30 de noviembre de 2005.

[39] Sobre el tema ver Momberg, Rodrigo, "Comentario al artículo 2°", en: De La Maza, I; Pizarro, C. (Dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Thomson Reuters, Santiago, 2012.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

IV. PRINCIPIO DE ESPECIALIDAD NORMATIVA Y LEYES ESPECIALES

Con cita a Bobbio, Tardío Pato ha sugerido que el principio de especialidad normativa se refiere a "la preferencia aplicativa de la norma reguladora de una especie de cierto género sobre la norma reguladora de tal género en su totalidad".[40]

Sucede, entonces, que dicho principio exige la concurrencia de dos condiciones para su aplicación. La primera, consiste en la existencia de dos normas o conjuntos de normas, en términos que se pueda predicar la relación de general a particular entre ellas. La segunda, es que exista preferencia aplicativa de la regla particular sobre la general.

De esta manera, el principio de especialidad normativa exige la existencia de una ley especial, pero la existencia de una ley especial no determina, necesariamente, la aplicación de dicho principio. En efecto, puede ser el caso que, existiendo dos normas, una de las cuales regule la materia de forma más específica que otra, no exista contradicción entre ellas, de manera que pueden aplicarse complementariamente.

Así, por ejemplo, si se considera el artículo 4 del Código Civil, se advierte que: "Las disposiciones contenidas en los Códigos de Comercio, de Minería, del Ejército y Armada, y demás especiales, se aplicarán con preferencia a las de este Código". Se trata, entonces, de "leyes especiales" respecto del Código Civil, sin embargo, de allí no se sigue, necesariamente, que su empleo excluya el del Código Civil.

La cuestión es evidente, pero acaso tenga algún interés mostrarla en un supuesto especialmente conspicuo, la relación entre el Código Civil y el Código de Comercio; en particular, la que establece el artículo 2º de este último: "En los casos que no estén especialmente resueltos por este Código, se aplicarán las disposiciones del Código Civil".[41] O, en otras palabras:

> "(…) se aplicará la norma general, a menos que, en el supuesto de hecho de la vida real, se den las circunstancias más específicas y en

[40] Tardío, José Antonio, "El principio de especialidad normativa (Lex specialis) y sus aplicaciones jurisprudenciales", *Revista de Administración Pública*, 2003, nº 162, sept.-dic., p. 191.

[41] Sobre la aplicación de ese artículo en el sentido en que aquí se viene comentando, puede consultarse la sentencia de la Corte Suprema, 18 de agosto de 2010, Rol N° 6255-2008. La Corte entendió en dicho caso que no se aplicaban entre comerciantes el artículo 125 del Código de Comercio, toda vez que los hechos no configuraban las condiciones de aplicación de dicho precepto, por lo mismo, recibía aplicación el Código Civil

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

> parte divergentes del supuesto de hecho de la norma especial, en cuyo caso se aplicará esta última".[42]

Tres sentencias relativas a la LPC pueden contribuir a ilustrar la diferencia entre que exista una ley especial y que se aplique el principio de especialidad normativa.

En la primera de ellas, existe una ley especial, pero para el caso particular no deroga a la general. Se trata de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, de fecha 21 de agosto de 2002,[43] en la cual se denuncia en sede de consumo un error de rotulación. La demandada alega incompetencia absoluta del Juzgado de Policía Local, señalando la existencia de una norma especial: el Reglamento Sanitario de los Alimentos,[44] según el cual sería competente para conocer de la denuncia el Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente, de conformidad al artículo 534º de dicho Reglamento. La Corte señala lo siguiente:

> "Que la infracción que ha sido materia de estos autos se ha hecho consistir en una rotulación engañosa, materia que no queda comprendida en la norma que invoca la incidentista, por cuanto ésta, sólo se refiere a la información que debe contener la rotulación o etiqueta de todos los productos alimenticios, motivo por el cual dicha excepción deberá ser desestimada por corresponder la competencia a los tribunales que han intervenido en ella, conforme a lo dispuesto en el artículo 2º de la Ley 19.496".[45]

[42] Tardío, cit. (n. 40), p. 192.

[43] Corte de Apelaciones de Santiago, 21 de agosto de 2002, Rol N° 5793-1999.

[44] Con todo debe advertirse que, tratándose de un reglamento, por jerarquía normativa igualmente debe primar la LPC.

[45] En el mismo sentido, la sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción, 6 de enero de 2015, Rol N° 271-2013, en materia de seguros:
"Que efectivamente, como alega el apelante el artículo 2° bis de la ley del consumidor no hace aplicable las disposiciones de la misma, a la prestación de servicios regulada por leyes especiales; empero el propio precepto contiene una contraexcepción al establecer que la ley si es aplicable (letra a) 'en las materias que estas últimas no prevean'. Pues bien, ni en el Código de Comercio, ni en el Decreto con Fuerza de Ley N° 251, sobre Compañías de Seguros, ni en el Decreto Supremo N° 863, de 1989 (Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros), se establecen normas concernientes a la infracción especifica materia de la querella de autos y, desde esa perspectiva, siendo una materia no prevista en leyes especiales, resulta aplicable, en virtud de la contraexcepción apuntada, la normativa de la aludida Ley 19.496, según la cual la competencia para conocer de estas infracciones le corresponde al Juzgado de Policía Local." Sobre algunas de las cuestiones que suscita el contrato de seguros puede consultarse Nasser, Marcelo, *Los seguros de personas,* Thomson Reuters, Santiago, 2018.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Como se ve, existe una regulación especial respecto de la LPC -o, al menos, las partes no lo discuten- pero no se aplica el principio de especialidad normativa, pues la normativa especial no trata la precisa cuestión que se estaba discutiendo.

La segunda sentencia corresponde a un caso en el que existe una ley especial y se aplica el principio de especialidad normativa. Se trata de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, de 12 de abril de 2012,[46] donde se demanda la responsabilidad de LAN Airlines S.A., alegando esta última que la situación se encuentra regulada por el Código Aeronáutico. La Corte señala lo siguiente:

> "Que conforme a lo analizado precedentemente, el Código Aeronáutico, que regula el contrato de pasaje aéreo y el transporte internacional de personas se ha puesto precisamente en la situación descrita por el demandante, por lo que la primera excepción, contemplada en la letra a) del Artículo 2° bis de la ley 189.946 (sic), estaría descartada; luego no se ha invocado la existencia de un interés colectivo o difuso, por lo que la segunda excepción, contemplada en la letra b) del artículo 2° bis de la ley del 19.946, también debe desecharse; y finalmente el propio Código Aeronáutico, en su artículo 147, contempla un procedimiento indemnizatorio, reparatorio y compensatorio para la situación planteada por el demandante, por lo que la excepción de la letra c) del Artículo 2° bis, ya citada, también debe desecharse".

En este segundo caso, de una parte, existe una ley que se considera como especial –el Código Aeronáutico– y, de otra, la ley especial trata exactamente la materia respecto de la cual se quiere emplear la LPC –el procedimiento indemnizatorio–, siendo procedente la aplicación del principio de especialidad normativa.

La tercera sentencia es de la Corte Suprema, de 6 de diciembre de 2016.[47] A diferencia de las dos anteriores, aquí se desatiende, al menos en mi opinión, la diferencia entre la existencia de una ley especial y la aplicación del principio de especialidad normativa.[48]

En este caso, sirviéndose del procedimiento de las acciones de interés colectivo o difuso, el SERNAC demanda a *Ticketek Co SpA*, alegando que

[46] Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de abril de 2012, Rol N° 1570-2011.

[47] Corte Suprema, 6 de diciembre de 2016, Rol N° 26932-2015.

[48] Una opinión semejante en MOMBERG, cit. (n. 24), pp. 35-36.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

un contrato de adhesión ofrecido por ésta contenía políticas de privacidad que autorizaban a la demandada a tratar los datos de los consumidores, importando una cláusula abusiva. Sobre esto señala la Corte:

> "Que, en cuanto a la cláusula octava de los contratos, en los que los consumidores consienten en transmitir, comunicar y poner a disposición de filiales y otras sociedades, los datos personales e información que hubiesen entregado a la demandada o ésta hubiese obtenido por sus canales de transmisión, permitiendo su automatización y uso en servicios que pueda desarrollar la proveedora, el debate se ha centrado en la legitimación que tiene la actora al efecto, aspecto que debe dilucidarse a la luz de lo previsto en los artículos 12 y siguientes de la Ley 19.628, que consagran los derechos de los titulares de datos personales, estableciendo un procedimiento directo ante el poseedor del banco de datos, ya sea para obtener información sobre el contenido y uso de tales datos, su eliminación o modificación, el que puede dar origen a una reclamación judicial en caso de que sea rechazado o no se obtenga respuesta al requerimiento. Importa también tener en cuenta que los datos de carácter personal o datos personales, son definidos por el artículo 2 letra f) de la citada ley, como los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.
>
> De las normas antes referidas es posible extraer que la ley de datos de carácter personal regula una cuestión esencialmente individual, desde que protege a cada persona cuya información pueda estar en poder y ser administrada por los titulares de bancos de datos, quien asume una posición propia sobre su tenencia y uso, que puede motivar la necesidad que sean modificados o eliminados, o no merecer reparos. Por tal motivo es que la ley regula un procedimiento que nace del interés individual, que inicialmente se manifiesta en el requerimiento hecho al poseedor de los datos y que no necesariamente derivará en un pleito de carácter judicial. Esto deja en evidencia que no es posible asumir que la ley especial pueda ceder ante la general, aún en el caso de procedimientos de interés colectivo o difuso de los consumidores, puesto que la naturaleza de los asuntos regulados por la Ley 19.628 es esencialmente individual, sin que tengan cabida los procesos colectivos.
>
> De este modo, únicamente puede aplicarse la ley especial en los casos en que puedan verse afectados los datos de carácter personal de un individuo y, por lo mismo, los sentenciadores no han incurrido

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

> en un error de derecho al desechar el reclamo de abusividad de la cláusula octava del contrato de adhesión por carecer el SERNAC de legitimación en este aspecto, de manera que este apartado del recurso de casación en el fondo será rechazado."

Pues bien, en primer lugar, comenzaré asumiendo que la Ley Nº 19.628 es especial respecto de la LPC en el sentido del artículo 2º bis.[49] A continuación, lo que se trata de considerar es si la Corte aplica correctamente el principio de especialidad normativa en caso mencionado.

Para que así suceda, tiene que ser el caso que la Ley Nº 19.628 regule una materia de manera más específica y en parte divergente respecto de la LPC. Sobre esto, estima la Corte que esa materia corresponde a los derechos de los titulares de los datos respecto al tratamiento que se haga de ellos.

Sin embargo, esto no parece ser así, toda vez que el SERNAC demanda el carácter abusivo de la cláusula que permite al proveedor tratar los datos, siendo posible declarar dicha estipulación como abusiva aun cuando en la práctica el proveedor no trate ningún dato y ni siquiera acceda a ellos.

Como se ve, entonces, en este caso puede hablarse de una ley especial, pero, en la materia que interesa a la Corte, no debe aplicarse el principio de especialidad normativa.[50]

V. LAS CONDICIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA ESPECIAL POR SOBRE LA LEY 19.496

La sentencia con que concluye el número anterior muestra la necesidad de distinguir entre la existencia de una ley especial y el principio de especialidad normativa pues, como ya ha quedado dicho, del hecho que pueda predicarse la especialidad de una ley respecto de otra (que ha de considerarse como general respecto de la primera), no se sigue la aplicación del principio de especialidad normativa.

Para que así suceda, tiene que ser el caso que "se den las circunstancias más específicas y en parte divergentes del supuesto de hecho de la norma

[49] En la siguiente sección, me detengo sobre el carácter especial de leyes como esa respecto de la LPC.

[50] De forma algo sorprendente, la Corte Suprema lo entendió así en otra sentencia, esta vez en Corte Suprema, 11 de octubre de 2016, Rol Nº 4903-2015.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

especial".[51] ¿Cómo ocurre esto en el artículo 2º bis? La respuesta parece ser de una forma innecesariamente enrevesada.

Para entenderlo es conveniente recordar que la aplicación del principio de especialidad normativa exige, en el lenguaje del artículo 13º del Código Civil, "oposición" entre las disposiciones de la ley general y especial.[52] Siendo de esa manera, habría que decir lo siguiente: tratándose de actos de consumo, se aplican las disposiciones de la LPC a todo aquello que no se encuentre regulado de manera divergente por una ley especial.

Sin embargo, el camino del artículo 2º bis es distinto. Después de un defectuoso artículo 2º,[53] del cual el legislador pareciere extraer el carácter general de la LPC ("No obstante lo prescrito en el artículo anterior…"), dispone que dicha ley no se aplicará cuando existan otras especiales. A continuación, añade que, sin embargo, se aplicará respecto de tres cuestiones. Es decir, excepciones y contra excepciones.

Frente a ese escenario, conviene preguntarse si no se podía optar por una fórmula más sencilla como la del artículo 2º del Código de Comercio que, *mutatis mutandis,* dispondría: "En los casos que no estén especialmente resueltos por la ley especial, se aplicarán las disposiciones de esta Ley." Después de todo ¿no es eso lo que, más enrevesadamente, disponen los tres literales del artículo 2º bis?

El primero de ellos ("En las materias que estas últimas no prevean"), sin duda: no obstante, la existencia de leyes especiales, la LPC se aplicará en las materias que estas últimas no prevean. El segundo y el tercero de los numerales son, nada más, manifestaciones particulares del primero.

En el segundo supuesto, el procedimiento de las acciones de interés colectivo o difuso para solicitar indemnización de perjuicios es propio de la LPC, por lo mismo se trata de algo no previsto en las leyes especiales.[54]

En fin, el tercer supuesto, se refiere a lo mismo, pero, esta vez, respecto del procedimiento correspondiente a acciones individuales, siempre que en la ley especial no exista uno.

Al plantear las cosas de esta manera, es posible llegar a la siguiente

[51] Tardío, cit. (n. 40), p. 192

[52] Aunque me sirva aquí del texto del artículo 13º, convendrá recordar que su aplicación tiene lugar al interior de una misma ley. Sobre el tema ver Carrasco, Edison, "El concepto 'especial' en el Código Civil: diferencias de significación entre el artículo 4º y el artículo 13", *Ius et Praxis*, 2014, vol 20, n. 1.

[53] Momberg, cit. (n. 39), pp. 67-68.

[54] Con alguna excepción en la LGUC, pero coordinada con la LPC.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

conclusión. La LPC es, por así decirlo, el derecho común y supletorio de las relaciones de consumo;[55] por lo mismo, frente a un acto de consumo, se aplicará, salvo que exista una ley diversa que resuelva las cosas de otra manera.

Para advertir la importancia de lo anterior, convendrá considerar una sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago de 8 de agosto de 2012[56] en la que se demanda a un banco, que se defiende alegando la especialidad de la Ley de Bancos. De la sentencia interesa el siguiente extracto:

> "(…) solo en los casos de los artículos 37 e), 39 A y 39 B se debe aplicar la Ley 19.496 a las relaciones entre un Banco y sus clientes y en las situaciones que las disposiciones citadas establecen (…)".

En verdad, el tribunal entiende las cosas al revés. Porque la LPC es general y supletoria se aplica su normativa a las relaciones entre el banco y los consumidores, salvo que la ley especial trate la materia de forma diversa, ya sea en lo relativo a cuestiones sustantivas o al procedimiento para pedir la indemnización.[57]

Adoptada la conclusión anterior, es tiempo de considerar cómo ha de utilizarse el artículo 2º bis para administrar situaciones de concurrencia de la LPC y otras leyes especiales.

5.1. La existencia de una relación de consumo

La primera cuestión ha de ser si existe (o no) una relación de consumo. Si la respuesta es negativa, como si el contrato de seguro ha sido pactado entre dos grandes empresas, la indagación ha terminado. En otras palabras, el problema de la concurrencia de leyes no llega a presentarse pues una de ellas, la LPC, no se aplica.

Así, por ejemplo, una sentencia de la Corte de Apelaciones de Arica, de 22 de octubre de 2010,[58] resuelve una excepción de incompetencia presentada por el Banco de Chile señalando que el titular de la cuenta

[55] Con mayor razón desde la entrada en vigencia de la Ley 20.416. Sobre el tema ver Momberg, Rodrigo, "La transformación de la ley de protección de los derechos de los consumidores en la norma común de derecho de los contratos chileno, en Elorriaga, F. (Ed.), *Estudios de Derecho Civil VII,* Thomson Reuters, Santiago, 2012, pp. 377-392.

[56] Corte de Apelaciones de Santiago, 8 de agosto de 2012, Rol N° 2006-2011.

[57] Por supuesto, todo esto requiere mayores reflexiones, pero no es el objeto de este trabajo.

[58] Corte de Apelaciones de Arica, 22 de octubre de 2010, Rol N° 54-2010.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

corriente era el cónyuge de la demandante y rechaza la demanda, agregando:

> "De lo dicho, se colige que la denunciante no tiene la calidad de consumidora ni usuaria de la denunciada, no resultando por tanto aplicable a los hechos que relata, la ley Nº 19.496."

Igualmente, en un caso de responsabilidad de concesionarias de autopistas, con fecha 19 de noviembre de 2015,[59] falló lo siguiente:

> "Que, en dicho contexto, las obligaciones que contrae la concesionaria de la ruta concesionada respecto del usuario del servicio, encuentran su fuente y origen en el acto o contrato de concesión convenido con el Ministerio de Obras Públicas.
>
> Que, en consecuencia, no son aplicables a los hechos materia de la querella infraccional, y subsiguiente demanda civil, la Ley de Protección al Consumidor, al no tener la tarifa un carácter contractual, es decir, producto de un acuerdo de voluntades entre las partes".[60]

5.2. La regulación sobre la materia o el procedimiento en la ley especial

Si, en cambio, la respuesta es positiva, si existe una relación de consumo, la siguiente pregunta es si esta se desenvuelve en un ámbito en que la actividad de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios se encuentra disciplinada por una ley especial.

Por lo que toca a esta segunda pregunta, ya se ha dicho que, aunque teóricamente el problema puede resultar interesante, este no suele discutirse, sino que se asume que la ley es especial respecto de la LPC, y se litiga en torno a su preferencia en el caso concreto.

Asumiendo la existencia de una ley especial, lo siguiente consiste en determinar si existe una inconsistencia entre la ley especial y lo dispuesto por la LPC. De esa manera, si aquello sobre que discuten las partes ha sido tratado por la ley especial, entonces ésta prefiere a la LPC.

[59] Corte de Apelaciones de Valdivia, 19 de noviembre de 2015, Rol N° 179-2015.

[60] En el mismo sentido la sentencia de la Corte de Apelaciones de Valdivia, 3 de septiembre de 2013, Rol N° 110-2013; y de 19 de noviembre de 2015, Rol 179-2015, y de la Corte de Apelaciones de Talca, 6 de noviembre de 2015, Rol N° 272-2015. De manera algo sorprendente en la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, 28 de octubre de 2015, Rol N° 663-2015, se falla exactamente lo contrario. En el mismo sentido la sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaiso, 2 de octubre de 2014, Rol N° 424-2014.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Ahora bien: ¿Qué es, exactamente lo que tiene que haber tratado la ley especial? Al abrigo del lenguaje del artículo 2º bis puede consistir en "materias" o "procedimientos" para solicitar la indemnización de daños.

De esta manera, las preguntas que determinan la aplicación del principio de especialidad normativa son dos. La primera es: ¿Trata la ley especial la materia sobre la que se discute? Y dicha materia corresponde a los aspectos sustantivos de la discusión, que pueden ser civiles o infraccionales. La segunda pregunta puede formularse en los siguientes términos: ¿Establece la ley especial un procedimiento para solicitar la indemnización de daños?

Esas, y no otras, son las preguntas que deben formularse para determinar si la ley especial prefiere –y respecto de qué– a la LPC. De esta manera, debe mirarse con desaprobación la formulación de preguntas diversas a éstas cuando se trata de determinar si la ley especial prefiere a la LPC.[61]

[61] Así sucede con algunas sentencias sobre incumplimientos en la provisión de servicios de energía eléctrica. Un buen ejemplo de ellas se encuentra en la sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, de 22 de septiembre de 2004, Rol N°11557-2003, en la que se demanda alegando que una interrupción de energía eléctrica le causó perjuicios al denunciante. La empresa denunciada se defiende alegando la existencia de una ley especial –la 18.410-, por su parte, la Corte estimó lo siguiente: "2º. Que las actividades desarrolladas por las empresas distribuidoras de energía eléctrica están sujetas a dos tipos de regulaciones, no excluyentes entre sí: por una parte, las que rigen las actividades inherentes a las concesiones de servicio público de distribución de energía eléctrica, cuyo cumplimiento es fiscalizado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y, por otro, las que regulan las relaciones entre proveedores y consumidores y los derechos de éstos. En el caso de autos, Chilquinta Energía S.A. está sujeta a ambos tipos de regulaciones: como concesionaria de servicio público de distribución eléctrica, se rige por las normas de la Ley General de Servicios Eléctricos (D.F.L. 1, de Minería, de 1982), su reglamento y normas complementarias, y está sujeta a las atribuciones fiscalizadores y sancionatorias que otorga a la Superintendencia del ramo su ley orgánica Nº 18.410, y, por su carácter de proveedor, en los términos definidos por el art. 1 Nº 2 de la ley 19.496, y de empresa de suministros comprendida en el Nº 7 del art. 3º del Código de Comercio, queda regida en sus relaciones con los consumidores por las disposiciones de dicha Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores". "3º. Que, en consecuencia, cuando se pretende hacer efectiva una responsabilidad como proveedora que se imputa a la referida empresa, por sus relaciones con un particular regidas por la ley 19.496, como ocurre en el caso de autos, el tribunal competente para conocer de tal materia es el Juez de Policía Local correspondiente, según ordena el art. 50 de ese texto legal, por lo que procede desestimar la alegación de incompetencia en examen".
En otras sentencias, se indica que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles es "un ente administrativo que revisa cuestiones técnicas y no jurisdiccionales (…) o que carece de imperio y potestad (…). Algo semejante se ha resuelto respecto de la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras para reconocer la aplicación de la LPC (…)". Puede ser cierto que dichas Superintendencias son órganos administrativos, privados de imperio, pero resulta jurídicamente irrelevante para efectos del artículo 2º bis. Asumiendo que se trata de leyes especiales, lo determinante no es si las aplica una autoridad administrativa o no, sino si lo que se está discutiendo ha sido previsto especialmente por ellas o si disponen de procedimientos especiales para solicitar la indemnización de daños y perjuicios.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

a) Dificultades para determinar la regulación especial sobre la materia

Como acaba de quedar dicho, la primera pregunta es si lo sustantivo, ya sea en su dimensión civil o infraccional, ha sido tratado por la ley especial. Si es el caso, habrá que concluir que ese tratamiento desplaza al de la LPC.

Con respecto a esta cuestión, existen ámbitos en los cuales la tendencia de los tribunales ha consistido en afirmar que la ley especial no deroga a la general. Así sucede, por ejemplo, tratándose de prestación de servicios financieros[62] y de electricidad.[63] En otros ámbitos, la tendencia es la contraria, es decir, en los que suele asumirse que la ley especial trata la materia, así, por ejemplo, en materia de servicios de correos[64] y a propósito de la LGUC.[65]

En los supuestos en que la ley especial no desplaza a la LPC sucede que la materia sobre la que se litiga no ha sido tratada por la ley especial. En cambio, en aquellos en que la ley especial desplaza a la LPC, sucede

[62] Así, por ejemplo: Servicios financieros ley especial no deroga general: Corte de Apelaciones de Santiago, 23 de marzo de 2005, Rol N° 6175-2003; Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de noviembre de 2005, Rol N° 79-2005; Corte de Apelaciones de Santiago, 16 de junio de 2006, Rol N° 6360-2003; Corte de Apelaciones de Coyhaique, 20 de noviembre de 2006, Rol N° 22-2006; Corte de Apelaciones de Coyhaique, 28 de febrero de 2008, Rol N° 2-2008; Corte de Apelaciones de Santiago, 30 de noviembre de 2012, Rol N° 162-2012; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 7 de mayo de 2013, Rol N° 253-2012; Corte de Apelaciones de Valdivia, 13 de septiembre de 2012, Rol N° 165-2013; Corte de Apelaciones de Valdivia, 5 de noviembre de 2013, Rol N° 206-2013; Corte de Apelaciones de Coyhaique, 4 de diciembre de 2014, Rol N° 17-2011; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 17 de noviembre de 2017, Rol N° 158-2017; Corte de Apelaciones de Valdivia, 26 de enero de 2018, Rol N° 306-2015.

[63] De esta manera puede advertirse en: Electricidad ley especial no deroga general: Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de diciembre de 2005, Rol N° 4590-2005; Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de diciembre de 2005, Rol N° 4592-2005; Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de diciembre de 2005, Rol N° 4593-2005; Corte de Apelaciones de Santiago, 11 de enero de 2006, Rol N° 4588-2005; Corte de Apelaciones de Santiago, 7 de abril de 2006, Rol N° 4792-2005; Corte de Apelaciones de San Miguel, 13 de julio de 2006, Rol N° 1757-2004; Corte de Apelaciones de Santiago, 11 de octubre de 2012, Rol N° 2611-2011.

[64] Así, por ejemplo, en las siguientes sentencias: Correos ley especial deroga general: Corte de Apelaciones de Antofagasta, 20 de julio de 2007, Rol N° 67-2007; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 29 de marzo de 2008, Rol N° 126-2011; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 10 de marzo de 2009, Rol N° 172-2008; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 3 de marzo de 2009, Rol N° 192-2008; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 29 de marzo de 2012, Rol N° 126-2011; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 8 de marzo de 2013, Rol N° 262-2012; Corte de Apelaciones de Valdivia, 27 de abril de 2015, Rol N° 46-2015.

[65] De esta manera en: Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de octubre de 2010, Rol N° 1287-2010; 25° Juzgado Civil de Santiago, 21 de diciembre de 2012, Rol N° 1572-2012; 3° Juzgado de Letras Civil de Antofagasta, 4 de enero de 2013, Rol N° 5392-2011; Corte de Apelaciones de Valdivia, 26 de enero de 2016, Rol N° 236-2015; Corte de Apelaciones de Santiago, 1 de julio de 2016, Rol N° 480-2016.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

lo contrario. Sin embargo, como se verá de inmediato, en los dos ámbitos –correos y LGUC– en que la ley especial deroga a la LPC la cuestión de la determinación de la materia puede presentarse de una manera excesivamente sutil.

Tratándose del mercado de correos, generalmente, se discute acerca de la indemnización y, con frecuencia, las sentencias indican que la norma especial prefiere a la general.[66] Sin embargo, no necesariamente es así. De esta manera, por ejemplo, en la sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta de 10 de junio de 2011,[67] se indica que la LPC resulta aplicable, pues la regulación especial se refiere a casos de extravío, averías o despojo de una encomienda, pero no al retraso en la entrega de la misma.

En otra ocasión, sin embargo, la Corte de Apelaciones de Valparaíso, a través de una sentencia de 7 de octubre de 2014 señaló lo siguiente:

> "En el caso de autos la normativa especial si bien cubre ampliamente los aspectos de la relación de prestación de servicios, en el caso que interesa, el de 'carta prioritaria internacional', no alcanza a ser completa, dado que ella sólo prevé respecto de los daños materiales, en la especie, el daño emergente, limitándolo a una suma determinada de dinero; empero guarda silencio respecto de una partida del daño por incumplimiento del proveedor, la del daño moral. Quiere decir que la regulación guarda silencio respecto de una de las partidas de daño indemnizable en sede de protección de los derechos del consumidor, la del daño moral.
>
> Y, conforme el mismo artículo 2 bis, de la tantas veces citada ley, su aplicación queda excluida salvo respecto de aquellas materias no reguladas especialmente. Y nada dice la normativa aplicable a la prestación de los servicios de la denunciada y demandada sobre el daño moral que se siga del incumplimiento de sus obligaciones. De modo que en lo que concierne a esta naturaleza de daño procede aplicar la ley de protección a los derechos del consumidor. Más aún cuando su artículo 3°. Letra e) reconoce el derecho a una indemnización

[66] Corte de Apelaciones de Antofagasta, 20 de julio de 2007, Rol N° 67-2007; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 29 de marzo de 2008, Rol N° 126-2011; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 10 de marzo de 2009, Rol N° 172-2008; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 3 de marzo de 2009, Rol N° 192-2008; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 29 de marzo de 2012, Rol N° 126-2011; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 8 de marzo de 2013, Rol N° 262-2012.

[67] Corte de Apelaciones de Antofagasta, 10 de junio de 2011, Rol N° 63-2011.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

> integral del daño, tanto material, como moral. Se trata de un derecho irrenunciable establecido a favor del consumidor".[68]

Lo que puede criticarse a esta sentencia, y a otras semejantes,[69] es lo siguiente: la regulación especial disciplina y limita el monto de la indemnización de perjuicios, determinando que, a este respecto, esta norma prefiera a la LPC. Ahora bien, es cierto que no se refiere al daño moral, pero, muy probablemente no lo hace porque la técnica legislativa consiste en identificar el único tipo de daño por el que se responde, entendiéndose los demás excluidos.

La segunda cuestión a la que quiero prestar atención se relaciona con la LGUC. Los tribunales están de acuerdo en que, según lo dispuesto en la letra e) del artículo 2 de la LPC, las fallas o defectos en la calidad de los inmuebles no pueden ser objeto de reclamo a través de la disciplina de la Ley N° 19.496.[70] Sin embargo, más allá de esas materias sí que aplica.

De esta manera, por ejemplo, se ha aplicado la LGUC si es que la cuestión debatida se refiere a la información y la publicidad, y la diferencia con la cuestión de la calidad puede llegar a ser muy sutil. Así, por ejemplo, una sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta, de 22 de julio de 2005, en que se demanda a una inmobiliaria pues el inmueble presentaba fallas en la construcción. La constructora alega la incompetencia absoluta del juzgado de policía local, la Corte estima lo siguiente:

> "Que como puede apreciarse, si bien es cierto, el actor menciona la existencia de fallas estructurales, lo que pretende es que se le indemnice no en razón de dichas fallas, sino por la falta, la defectuosa o la fraudulenta información que los demandados habrían proporcionado. Y, desde esta perspectiva, parece evidente que, frente al cumplimiento obligacional, la tendencia moderna, tanto en materia de consumidor, como en el régimen común o especial de responsabilidad, es ofrecer estas distintas vías al acreedor, para que éste satisfaga de mejor manera su interés".

[68] Corte de Apelaciones de Valparaíso, 7 de octubre de 2014, Rol N° 451-2014.

[69] Ver, por ejemplo, Sentencia de la Corte de Apelaciones de Valdivia, 27 de abril de 2015, Rol N° 46-2015.

[70] Ver, por ejemplo, 3° Juzgado de Letras Civil de Antofagasta, 4 de enero de 2013, Rol N° 5392-2011; Corte de Apelaciones de Valdivia, 26 de enero de 2016, Rol N° 236-2015; Corte de Apelaciones de Santiago, 1 de julio de 2016, Rol N° 480-2016.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Ante todo, habrá que descartar la última parte, pues lo que resulta relevante no es la tendencia moderna, sino lo que dispone la LPC, y lo que hace la LPC cuando existe una ley especial es, precisamente, no ofrecer distintas vías. A continuación, habrá que advertir que la diferencia entre el daño que provoca la información defectuosa y las fallas, puede distinguirse en teoría, pero en la práctica se torna extremadamente sutil.[71] En otras palabras, la dificultad está dada por determinar cuál sería el daño exclusivo de la información que no es causado por las fallas y que, por lo tanto, es daño de la falla, ya que en ese caso la materia está regulada por la LGUC.

Siempre respecto de la LGUC y la cuestión de la materia, la sentencia de la Corte Suprema de 9 de julio de 2018[72] resuelve un caso en el que SERNAC demanda a una constructora, la que alega que no se le aplicaría la LPC. Entiende la Corte que, desde luego, existe una ley especial –la LGUC–, sin embargo, dicha ley se refiere a la calidad de los inmuebles, SERNAC, en cambio, demandó colectivamente pues se habría infringido un derecho a la seguridad de los consumidores que compraron los inmuebles. Según la sentencia:

> "Que a la luz de lo expuesto en los razonamientos que anteceden no resulta posible desvincular la infracción de la correspondiente indemnización, ya que la existencia de una conducta que da lugar a la indemnización necesariamente tiene su origen en la existencia de una infracción, en este caso, a la Ley de Protección al Consumidor, de manera que no hay razón alguna para no aplicar la responsabilidad infraccional en aquellos casos en que sí está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores.
>
> En efecto, la indemnización solicitada se vincula con la contravención al deber de seguridad, al de indemnizar en forma adecuada y oportuna, y al de profesionalidad, los que se encuentran contemplados en la Ley N° 19.496. Consecuencialmente, establecido el incumplimiento con ocasión de una infracción a la ley y reuniéndose los requisitos necesarios para acceder a la reparación pecuniaria, corresponde aplicar la sanción que contempla esta normativa.
>
> Por lo demás, si bien las fallas o defectos que presentó el Edificio Don

[71] La razón es que el daño, si bien se produce directamente por la falla, podría haber sido evitado si la información entregada hubiera sido correcta. En este sentido, el daño derivado de la falla y el daño derivado de la información incorrecta tienden a confundirse.

[72] Corte Suprema, 9 de julio de 2018, Rol N° 4065-2018.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

> Luis se vinculan con el incumplimiento de normas sobre la calidad de la construcción contenidas en la Ley N° 19.472, el inmueble adquirido por los consumidores presentó defectos que lo transforman en un bien inseguro que puso en peligro la integridad física de sus habitantes y los bienes que se encontraban en él y, si en tal contexto se accedió a la indemnización solicitada bajo el amparo de la Ley de Protección al Consumidor, la infracción en que se basa tal reparación necesariamente conlleva la aplicación de la sanción que este último cuerpo normativo contempla".

Se trata de un fallo desafiante, en cuanto reconoce que existe ley especial y, aun así, no pone en duda la procedencia del procedimiento colectivo. En lo que toca a la materia, parece asumir que la calidad y la seguridad son cosas distintas. Sin embargo, parece difícil escapar a la conclusión de que se encuentran indisolublemente asociadas y que un defecto de seguridad es, a la vez, uno de calidad. Por lo mismo, al menos bajo estas circunstancias, debiese ser el caso que se entienda que la materia se encuentra regulada por una ley especial ¿Qué sucede ahora con la responsabilidad infraccional a que se refiere la Corte? Pues lo cierto es que el artículo 20º de la LGUC contiene una norma sobre dicho tipo de responsabilidad y, de esta manera, resulta difícil compaginar la sentencia de la Corte con la forma en que se manifiesta el principio de especialidad normativa en este caso.

b) La aplicación de las normas procedimentales de la LPC ante la insuficiencia de la Ley especial

Pues bien, aún si la ley especial regula la materia, puede ser que carezca de normas acerca de procedimientos indemnizatorios, y si es así, recibe aplicación el procedimiento de la LPC.

Así, por ejemplo, en una sentencia de la Corte de Apelaciones de Coyhaique de 20 de noviembre de 2006, se lee lo siguiente:

> "Que, en relación con la Ley General de Bancos que, según el señor Juez de Policía Local impediría su intervención, en razón que ésta es una ley especial que contiene la fiscalización sobre los bancos y además sanciona las infracciones correspondientes, cabe indicar que el artículo 2° de dicha ley expresa que corresponde a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras la fiscalización de las empresas bancarias, cualquiera que sea su naturaleza y de las entidades financieras,

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

> cuyo control no esté encomendado por la ley a otra institución y luego, el artículo 12, preceptúa que corresponderá al superintendente velar porque las instituciones fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan y ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones y negocios.
> Que, por su parte, el artículo 19 de la Ley de Bancos establece que las instituciones sometidas a la fiscalización de la Superintendencia que incurrieren en alguna infracción a la ley que la rige, a sus leyes orgánicas, a sus estatutos o a las órdenes legalmente impartidas por el Superintendente, que no tenga señalada una sanción especial, podrán ser amonestadas, censuradas o penadas con multa hasta por una cantidad equivalente a cinco mil unidades de fomento.
> Sin embargo, en la mencionada ley especial, no se encuentra establecido ningún tipo de procedimiento indemnizatorio que permita declarar y reparar los eventuales daños o perjuicios que se originen con ocasión de los actos que son objeto de fiscalización y posterior sanción y, por ende, la denuncia infraccional y consecuente demanda civil, debe ser conocida y tramitada por el señor juez de policía local en atención a que la ley 19.496, específicamente en su artículo 2° letra c) y artículo 50 A, expresamente le entregan competencia para ello".

En esta sentencia se señala que en la Ley de bancos no existe ningún procedimiento para solicitar la indemnización, lo cual es correcto, sin embargo, no se pronuncia acerca de las cuestiones sustantivas. ¿Se trata de materias que se encuentran tratadas en la ley de bancos y en la LPC? Y si es así, parece claro que se pueden aplicar las normas sobre procedimiento de la LPC, pero ¿Qué sucede con las sustantivas? ¿Cuáles debe aplicar el Juez de Policía Local, las de la Ley de bancos o las de la LPC?

El tema fue considerado en una sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago de 5 de noviembre de 2007.[73] En esta, la agencia de viajes demandada alegó la incompetencia absoluta del Juzgado de Policía Local. Tanto el tribunal como la Corte de Apelaciones acogieron la excepción, sin embargo, en lo que aquí interesa, señalaron *obiter dicta,* lo siguiente:

> "Que, al no contemplarse mecanismos especiales de procedimiento para hacer efectivas las normas de responsabilidad contenidas en dicho cuerpo legal, resulta procedente la aplicación del procedimiento

[73] Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de noviembre de 2007, Rol N° 4205-2007.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

> contemplado en la ley 19.946, para perseguir la responsabilidad del transportador, sin perjuicio que, en ese caso, el juez de Policía Local deba resolver el asunto conforme a las normas sustantivas o de fondo contempladas en el Código Aeronáutico.
> Que, eso implica que la regla de supletoriedad contemplada en la letra c) del artículo 2º bis ya citado, ha de circunscribirse, como dice la norma, a las reglas que dicen relación con el procedimiento que esta ley (19.496) establece, ante el tribunal correspondiente (Juzgado de Policía Local) , sin que pueda extenderse a normas de fondo de la ley sobre Protección a los Derechos del Consumidor, como son las de los artículos 12, 23 y 43, invocadas por el apelante, por cuanto éstas establecen reglas relativas a la responsabilidad del proveedor o del intermediario, las que han de ceder ante las especiales contempladas en el Código Aeronáutico".

Otra sentencia, esta vez por responsabilidad de la aerolínea, de la Corte de Apelaciones de Valdivia de 7 de julio de 2014[74] parece encaminarse en el mismo sentido:

> "Ciertamente el texto del artículo 2° bis de la Ley 19.946 no se presta a interpretaciones diversas. En la actualidad es claro que el juez de Policía Local es competente y debe aplicar los procedimientos establecidos en la Ley 19.496, con las supletoriedades dispuestas en el artículo 50 B de la misma ley, en los casos de leyes especiales que regulen las materias propias de la Ley del Consumidor solamente en lo sustantivo, debiendo sí aplicar dichas normas sustantivas".

De esta manera, sería el caso que se aplican únicamente las reglas procedimentales, no las sustantivas, de la LPC; por lo que toca a las sustantivas, según parecen haberlo entendido los tribunales, se aplicarían las normas de la ley especial.

VI. CONCLUSIONES

En el orden que este trabajo ha presentado las cosas, las conclusiones que pueden extraerse son las siguientes.

[74] Corte de Apelaciones de Valdivia, 7 de julio de 2014, Rol N° 51-2014.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

En primer lugar, la relación entre la LPC y las leyes especiales ha dado lugar a un número relevante de sentencias en que, explícita o implícitamente, se discute sobre la coexistencia de la LPC con otras normas especiales.

En segundo lugar, debe estimarse a la LPC como general respecto de las leyes que disciplinan de manera particular ciertos ámbitos de la producción y distribución de bienes y servicios.

En tercer lugar, resulta necesario distinguir la existencia de una ley especial de su uso preferente respecto de la LPC. Una cosa es el carácter especial de la ley, otra que respecto de ello se aplique el principio de especialidad normativa.

En cuarto lugar –y en términos generales–, no obstante la existencia de una ley especial, la LPC se sigue aplicando respecto de todo lo que esta última no discipline.

En quinto lugar, el artículo 2º bis de la LPC plasma esta idea a través de la materia y el procedimiento. De manera tal que la ley especial prefiere a la LPC en términos sustantivos únicamente cuando la materia sobre la cual se litiga se encuentra disciplinada en la ley especial y, como muestran los ejemplos de correos y la LGUC, los tribunales no siempre consideran con claridad qué debe entenderse por la materia tratada en la ley especial.

En sexto lugar, aún si la materia fue tratada por una normativa específica, es posible que se apliquen las normas procedimentales de la LPC si es que la ley especial no disciplina el aspecto procesal de la indemnización de perjuicios, ya sea tratándose de acciones de interés individual o de interés colectivo o difuso. Pero, en estos casos, la aplicación de la LPC se limita a la cuestión procedimental; así al menos lo han entendido los tribunales.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

a) Doctrina y documentos citados

Cámara de Diputados, "Mensaje del Proyecto de Ley que Modifica la ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Boletín N°2787-03", en: Biblioteca del Congreso Nacional (ed.), *Historia de la Ley N°19.955*, 2018, p. 4. Disponible en: https://www.bcn.cl/historiadelaley/fileadmin/file_ley/5671/HLD_5671_749a0d2dec7072ac83d52ebf0f2ff393.pdf Consultada: 9 de junio de 2020.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Carrasco, Edison, "El concepto 'especial' en el Código Civil: diferencias de significación entre el artículo 4º y el artículo 13", *Ius et Praxis,* 2014, vol 20, n. 1.

Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, "Informe de Comisión de Economía, Cámara de Diputados, 9 de mayo, 2003", en: Biblioteca del Congreso Nacional (ed.), *Historia de la Ley N°19.955*, 2018, p. 12. Disponible en: https://www.bcn.cl/historiadelaley/fileadmin/file_ley/5671/HLD_5671_4724757d40d27bd27502b49ccbc72230.pdf Consultada: 9 de junio de 2020.

De la Maza, Iñigo, "La integración publicitaria en la LGUC: proteger la confianza", en: Morales, M (Dir.), *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*, DER ediciones, Santiago, 2019.

Isler, Erika, "La relación de consumo como criterio de aplicabilidad del Derecho de protección del Consumidor", *Revista de Derecho de la Empresa*, 2010, Nº 23, Santiago.

Jara, Rony, "Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: aplicación de la Ley 19.496 y modificaciones de la Ley 19.955", *Cuadernos de Extensión Jurídica de la Universidad de Los Andes*, 2006, Nº 12, Santiago.

Momberg, Rodrigo, "Ámbito de aplicación de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores", *Revista de Derecho (Valdivia)*, 2004, V. 17.

Momberg, Rodrigo, "Comentario al artículo 2°", en: de la Maza, I; Pizarro, C. (Dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Thomson Reuters, Santiago, 2012.

Momberg, Rodrigo, "La transformación de la ley de protección de los derechos de los consumidores en la norma común de derecho de los contratos chileno, en: Elorriaga, F. (Ed.), *Estudios de Derecho Civil VII,* Thomson Reuters, Santiago, 2012.

Momberg, Rodrigo, "Leyes especiales y aplicación de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Análisis de casos", en: Morales, M (Dir.), *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*, DER ediciones, Santiago, 2019.

Nasser, Marcelo, *Los seguros de personas*, Thomson Reuters, Santiago, 2018.

Ross, Alf, *On law and justice*, The Lawbook Exchange, New Jersey, 2004.

Tapia, Mauricio, *Protección de consumidores,* Rubicón, Santiago, 2017.

Tardío, José Antonio, "El principio de especialidad normativa *(Lex specialis)* y sus aplicaciones jurisprudenciales", *Revista de Administración Pública,* 2003, nº 162, septiembre-diciembre.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

b) Jurisprudencia

Corte de Apelaciones de Santiago, 21 de agosto de 2002, Rol N° 5793-1999.
Corte de Apelaciones de Valparaíso, 22 de septiembre de 2004, Rol N° 11557-2003.
Corte de Apelaciones de Santiago, 23 de marzo de 2005, Rol N° 6175-2003.
Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de noviembre de 2005, Rol N° 79-2005.
Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de diciembre de 2005, Rol N° 4590-2005.
Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de diciembre de 2005, Rol N° 4592-2005.
Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de diciembre de 2005, Rol N° 4593-2005.
Corte de Apelaciones de Santiago, 11 de enero de 2006, Rol N° 4588-2005.
Corte de Apelaciones de Santiago, 7 de abril de 2006, Rol N° 4792-2005.
Corte de Apelaciones de Santiago, 16 de junio de 2006, Rol N° 6360-2003.
Corte de Apelaciones de San Miguel, 13 de julio de 2006, Rol N° 1757-2004
Corte de Apelaciones de Santiago, 10 de noviembre de 2006, Rol N° 2894-2006.
Corte de Apelaciones de Coyhaique, 20 de noviembre de 2006, Rol N° 10-2006.
Corte de Apelaciones de Coyhaique, 20 de noviembre de 2006, Rol N° 22-2006.
Corte de Apelaciones de Antofagasta, 20 de julio de 2007, Rol N° 67-2007.
Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de noviembre de 2007, Rol N° 4205-2007.
Corte de Apelaciones de Coyhaique, 28 de febrero de 2008, Rol N° 2-2008.
Corte de Apelaciones de Antofagasta, 29 de marzo de 2008, Rol N° 126-2011.
Corte de Apelaciones de Santiago, 6 de mayo de 2008, Rol N° 1658-2005.
Corte de Apelaciones de Antofagasta, 3 de marzo de 2009, Rol N° 192-2008.
Corte de Apelaciones de Antofagasta, 10 de marzo de 2009, Rol N° 172-2008.
Corte de Apelaciones de Santiago, 19 de mayo de 2010, Rol N° 234-2010.
Corte Suprema, 18 de agosto de 2010, Rol N° 6255-2008.
Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de octubre de 2010, Rol N° 1287-2010.
Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de octubre de 2010, Rol N° 12187-2017.
Corte de Apelaciones de Arica, 22 de octubre de 2010, Rol N° 54-2010.
Corte de Apelaciones de Arica, 30 de marzo de 2011, Rol N° 68-2010.
Corte de Apelaciones de Arica, 18 de abril de 2011, Rol N° 14-2011.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Corte de Apelaciones de Antofagasta, 10 de junio de 2011, Rol N° 63-2011.
Corte de Apelaciones de Chillán, 4 de julio de 2011, Rol N° 34-2011.
Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 6 de diciembre de 2011, Rol N° 169-2011.
Corte de Apelaciones de Antofagasta, 19 de marzo de 2012, Rol N° 9-2012.
Corte de Apelaciones de Antofagasta, 29 de marzo de 2012, Rol N° 126-2011.
Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de abril de 2012, Rol N° 1570-2011.
Corte de Apelaciones de Santiago, 8 de agosto de 2012, Rol N° 2006-2011.
Corte de Apelaciones de Valdivia, 13 de septiembre de 2012, Rol N° 165-2013.
Corte de Apelaciones de Santiago, 28 de septiembre de 2012, Rol N° 3279-2012.
Corte de Apelaciones de Santiago, 11 de octubre de 2012, Rol N° 2611-2011.
Corte de Apelaciones de Santiago, 30 de noviembre de 2012, Rol N° 162-2012.
25º Juzgado Civil de Santiago, 21 de diciembre de 2012, Rol N° 1572-2012.
Corte de Apelaciones de Antofagasta, 8 de marzo de 2013, Rol N° 262-2012.
Corte de Apelaciones de Antofagasta, 7 de mayo de 2013, Rol N° 253-2012.
Corte Suprema, 24 de abril de 2013, Rol N° 12.355-2011.
Corte de Apelaciones de Santiago, 28 de junio de 2013, Rol N° 1538-2012.
Corte de Apelaciones de Valdivia, 3 de septiembre de 2013, Rol N° 110-2013.
Corte de Apelaciones de Santiago, 30 de septiembre de 2013, Rol N° 378-2013.
Corte de Apelaciones de Valdivia, 5 de noviembre de 2013, Rol N° 146-2013.
Corte de Apelaciones de Valdivia, 5 de noviembre de 2013, Rol N° 206-2013.
Corte de Apelaciones de Valdivia, 7 de julio de 2014, Rol N° 51-2014.
Corte Suprema, 23 de julio de 2014, Rol N° 9025-2013.
Corte de Apelaciones de Valparaíso, 2 de octubre de 2014, Rol N° 424-2014.
Corte de Apelaciones de Valparaíso, 7 de octubre de 2014, Rol N° 451-2014.
Corte de Apelaciones de Coyhaique, 4 de diciembre de 2014, Rol N° 17-2011.
Corte de Apelaciones de Concepción, 6 de enero de 2015, Rol N° 271-2013.
Corte de Apelaciones de Valdivia, 27 de abril de 2015, Rol N° 46-2015.
Corte de Apelaciones de San Miguel, 9 de octubre de 2015, Rol N° 1207-2015.
Corte de Apelaciones de Santiago, 28 de octubre de 2015, Rol N° 663-2015
Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de noviembre de 2015, Rol N° 79-2015.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Corte de Apelaciones de Talca, 6 de noviembre de 2015, Rol N° 272-2015.
Corte de Apelaciones de Valdivia, 19 de noviembre de 2015, Rol N° 179-2015.
Corte de Apelaciones de Valdivia, 26 de enero de 2016, Rol N° 236-2015.
Corte de Apelaciones de Santiago, 1 de julio de 2016, Rol N° 480-2016.
Corte de Apelaciones de Antofagasta, 5 de agosto de 2016, Rol N° 75-2016.
Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de agosto de 2016, Rol N° 783-2016.
Corte Suprema, 11 de octubre de 2016, Rol N° 4903-2015.
Corte Suprema, 6 de diciembre de 2016, Rol N° 26932-2015.
Corte de Apelaciones de Santiago, 30 de junio de 2017, Rol N° 8-2017.
Corte de Apelaciones de Antofagasta, 17 de noviembre de 2017, Rol N° 158-2017.
Corte de Apelaciones de Valdivia, 26 de enero de 2018, Rol N° 306-2015.
Corte Suprema, 9 de julio de 2018, Rol N° 4065-2018.
Corte de Apelaciones de Santiago, 20 de julio de 2018, Rol N° 5083-2017.

c) Normativa consultada

Código Aeronáutico
Código Civil
Código de Comercio
Código Penal
Decreto Ley Nº 3.500, Establece Nuevo Sistema de Pensiones, 1980.
Decreto Nº 1157, Fija Texto Definitivo Ley General de Ferrocarriles, 1931.
Decreto Nº 900, Ley De Concesiones de Obras Públicas, 1996.
Decreto Supremo Nº 1.507, Reglamento de Indemnizaciones para el Servicio de Encomiendas y Certificados, 1968.
Decreto Supremo Nº 910, Aprueba Reglamento para El Transporte y Tránsito de Personas en Red de Metro, 1975.
DFL 707, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, 1982.
DFL Nº 3, Fija Texto Refundido, Sistematizado y Concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican, 1997.
DFL Nº 458, Aprueba Nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones, 1976.
DFL Nº 251, Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas De Comercio, 1931.
DFL Nº 4, Fija Texto Refundido, Coordinado Y Sistematizado Del Decreto con Fuerza De Ley Nº 1, De Minería, De 1982, Ley General de Servicios Eléctricos, en Materia De Energía Eléctrica, 2007.

Artículo: Lex specialis: sobre el artículo 2º bis de la Ley 19.496
Revista: Nº247, año LXXXVIII (Ene-Jun, 2020)
Autor: Iñigo De la Maza Gazmuri

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Ley N° 19.496, Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,1997.

Ley Nº 18.010, Fija Normas Especiales Sobre Arrendamiento de Predios Urbanos, 1982.

Ley Nº 18.168, Ley General de Telecomunicaciones, 1982.

Ley Nº 18.290, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley de Tránsito. 2009.

Ley Nº 18.833, Establece un Nuevo Estatuto General para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, 1989.

Ley Nº 18.902, Crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios, 1990.

Ley Nº 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada, 1999.

Ley Nº 20.009, Establece un Régimen de Limitación de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Tarjetas de Pago y Transacciones Electrónicas en Caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude, 2005.

Ley Nº 20.370, Establece la Ley General de Educación, 2009.

Ley Nº 20.584, Regula los Derechos y Deberes que Tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a Su Atención en Salud, 2012.

Ley Nº 20.609, Establece Medidas Contra la Discriminación, 2012.

Ley Nº 20.724, Modifica el Código Sanitario en Materia de Regulación de Farmacias y Medicamentos, 2014.