





El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el derecho del consumo: un comentario a la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel de 15 de marzo de 2019 (Rol N° 484-2018).

The duty of professionalism as a defining element of the standard of care in consumer law: a comment on the judgement by San Miguel's Appeal Court, 15 March 2019 (Rol N° 484-2018)

María Paz Gatica Rodríguez¹  <https://orcid.org/0000-0002-4535-6268>

María Elisa Morales Ortiz²  <https://orcid.org/0000-0003-1200-7253>

¹Universidad Austral de Chile, Puerto Montt, Chile. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Profesora de Derecho Civil. Doctora en Derecho, University of Edinburgh, Scotland, UK.  maria.gatica01@uach.cl

²Universidad Austral de Chile, Valdivia, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Profesora de Derecho Civil. Doctora en Derecho, Universidad de Chile.  maria.morales@uach.cl



Resumen:

La sentencia seleccionada refiere al denominado “deber de profesionalidad” como elemento a considerar para determinar la responsabilidad del proveedor. El presente comentario intenta delinear los parámetros objetivos del deber de profesionalidad y sus consecuencias en lo relativo al estándar de diligencia exigible al proveedor.

Palabras clave: responsabilidad de los proveedores; consumidor; parámetros objetivos.

Abstract:

The selected judgement refers to the so-called “duty of professionalism” as an element to take into account in determining providers’ liability. The comment intends to delineate the duty’s objective parameters and its consequences with regard to the standard of diligence due by providers.

Keywords: providers’ liability; consumer; remedies for buyer; objective parameters

Fecha de recepción: 07 de septiembre de 2020 | Fecha de aceptación: 12 de julio de 2021

Introducción.

A partir del fallo dictado por la Corte de Apelaciones de San Miguel con fecha 15 de marzo de 2019 en un recurso de apelación (Rol N° 484-2018) —La misma sentencia, haciéndose cargo de otros aspectos como son los relativos al ámbito de aplicación, obligatoriedad de la oferta e indemnización del daño moral, ha sido comentada por Isler Soto (2020, pp. 51 y ss—, el presente comentario se propone revisar los parámetros objetivos que determinan del deber de profesionalidad que compete a los proveedores de bienes y servicios en la relación de consumo, así como las consecuencias que de dicho deber se siguen.

En un primer apartado, explicaremos los hechos del caso y el razonamiento de la Corte al resolver el recurso de apelación. A continuación, nos referiremos a la construcción del deber de profesionalidad a partir de las normas pertinentes del ordenamiento jurídico chileno. En el tercer apartado, ofrecemos una visión sobre los que consideramos los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad y sus materializaciones – con especial énfasis en su influencia en el estándar de diligencia exigible a los proveedores de productos y servicios –, para concluir con una propuesta de concepto del referido deber. Finalmente, explicaremos cómo se vinculan estas propuestas con lo resuelto en el fallo comentado.

1. Los hechos del caso y el razonamiento de la Corte.

Los denunciados, demandantes civiles y recurridos en la causa, Jocelyn Elianne Alexandra Amtmann Neiman y Ricardo Alberto Lores Weason, contrataron los servicios de Agrícola Ganadera Matilde S.A., denunciada, demandada civil y recurrente, para la realización de su celebración de matrimonio. Celebrado inicialmente solo un contrato de arrendamiento entre las partes, la denunciada ofreció y se comprometió a prestar los demás servicios asociados a la celebración: servicio de alimentación y bebidas, organización y decoración del recinto, música, entre otros.

De la prueba rendida, el tribunal de primera instancia concluyó que la denunciada alentó un determinado nivel de expectativas respecto del evento, las que fueron defraudadas: la organización fue deficiente, el cocktail fue pobre, faltó comida y bebidas en el almuerzo, el lugar era inhóspito y los baños estaban sucios.

Sobre dicha base, el tribunal condenó a la denunciada al pago de una multa de 3 UTM por infracción a lo previsto en la Ley N° 19.496 (1997, arts. 12 y 23), y acogió la demanda de

indemnización de perjuicios condenándolo al pago de una indemnización de \$2.000.000 por concepto de daño emergente y de \$1.200.000 por concepto de daño moral.

En su recurso de apelación, el denunciado indicó que:

- a) La sentencia no cumpliría con el requisito de expresar las alegaciones de la defensa, entre las cuales, y en lo que interesa a este comentario, se encontraba el no haberse establecido los parámetros objetivos del deber de profesionalidad.
- b) La sentencia no habría analizado la prueba de la defensa en igualdad de condiciones.

La Corte de Apelaciones confirmó la sentencia apelada. Respecto de las alegaciones antedichas, la Corte se hizo cargo de ellas en los siguientes términos:

- a) En cuanto a la ausencia de parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, cuestionó dicha ausencia al haberse verificado que el servicio prestado se alejaba de lo pactado de manera tal que afectaba la esencia del mismo (*Jocelyn Amtmann Neiman y otro con Agrícola Ganadera de Matilde S.A*, 2019, cons. quinto)
- b) En cuanto a la prueba de la defensa, indicó que ella era insuficiente para desvirtuar lo reclamado por los denunciantes, agregando que no se acreditó en autos que los hechos ocurridos se hayan debido a una fuerza mayor o caso fortuito, sino que obedecieron a un incumplimiento de los términos, condiciones y modalidades del servicio contratado. (*Jocelyn Amtmann Neiman y otro con Agrícola Ganadera de Matilde S.A*, 2019, cons. octavo)

2. El deber de profesionalidad del proveedor en la normativa nacional.

Como hemos sostenido recientemente en Morales Ortiz y Gatica Rodríguez (2020), el deber de profesionalidad se deriva de un principio más amplio en el ámbito del Derecho Privado según el cual “el lego que negocia con un experto debe ser igualado” (Barros Bourie, 2020, p. 1113). Ello tiene plena cabida en el específico ámbito del Derecho del Consumo, lo que se afirma en base a una serie de disposiciones de cuya interpretación se desprende la vigencia de este deber especial en las relaciones de consumo.

Así, según el Servicio Nacional del Consumidor (Resolución Exenta N°190, 2019), en este ámbito el deber suele construirse a partir de una serie de normas contenidas en la Ley N° 19.496 de 1997, el Código de Comercio (1865) y la Ley N° 20.416 (2010).

El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el...

En primer lugar, la Ley N° 19.496 (1997) define a los proveedores como "...las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa" (art.1, no. 2). El elemento de habitualidad, se replica en el Código de Comercio (1865) en la definición de comerciantes como "...los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual" (art. 7). Como veremos, este elemento es determinante en la construcción del deber de profesionalidad. Luego, la Ley N° 19.496 (1997) indica que los proveedores se encuentran vedados de "...negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas" (art. 13).

La referencia expresa al deber señalado la encontramos en la Ley N° 19.496 (1997), relativa a la multa que puede imponer el tribunal a los proveedores en virtud de la infracción a lo dispuesto en la misma ley. Además de la ponderación de las circunstancias atenuantes y agravantes que ahí se listan, la disposición prevé que para la determinación del monto de la multa

...se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor. (Ley N° 19.496, 1997, art. 24)

Encontramos también referencia expresa al deber en análisis en la Ley N° 20.416 (2010) que, igualmente en lo referido a la determinación de la multa, dispone lo siguiente:

Deber de Profesionalidad. Si las infracciones a lo dispuesto en este artículo se refieren a la adquisición o contratación de bienes o servicios *que se relacionan directamente con el giro principal de la micro o pequeña empresa, el tribunal deberá considerar* en la aplicación de la multa que proceda, *que el deber de profesionalidad de la micro o pequeña empresa es equivalente al del proveedor que cometió la infracción.* (Ley N° 20.416, 2010, art. noveno, no. 6)

En este caso, el deber de profesionalidad parece cumplir el rol atenuante de la responsabilidad infraccional del proveedor que contrata con una micro o pequeña empresa. Esto parece bastante razonable porque, si la empresa de menor tamaño actúa dentro de su ámbito, es muy poco probable que sufra abusos o desventajas en su posición comercial pues, en principio, estaría obrando dentro del ámbito de su experticia. Cosa distinta ocurre, cuando el micro o pequeño empresario celebra contratos relativos a bienes y servicios que servirán de apoyo a ese giro principal.

De la lectura conjunta de estas normas, puede concluirse claramente el reconocimiento legal expreso del deber de profesionalidad de los proveedores. Asimismo, pareciera este deber estar definido por ciertos parámetros objetivos y, al mismo tiempo, vincularse directamente con el giro del proveedor. Sin embargo, la ley no señala expresamente cuál es el contenido del deber de profesionalidad ni cuáles son esos parámetros objetivos. Una revisión a la Historia de la Ley N° 20.416 (2018), que modificó el artículo 24 de la Ley N° 19.496 (1997) para introducir, entre otros elementos, el deber de profesionalidad, tampoco nos entrega información suficiente para dilucidar estas cuestiones.

En consecuencia, intentaremos en las próximas líneas delinear preliminarmente algunas respuestas a estas preguntas.

3. Deber de profesionalidad: Concepto y parámetros objetivos que lo definen.

3.1. Elementos y materialización del deber de profesionalidad en nuestras fuentes normativas.

En el medio nacional, es posible encontrar dos clases de fuentes que nos aportan elementos para delinear este deber de profesionalidad. Por una parte, contamos con algunas circulares interpretativas emitidas por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)¹; y por otra parte, algunas (escasas) sentencias de nuestros tribunales se han referido al deber en cuestión.

En cuanto a las primeras, cabe destacar las circulares interpretativas sobre aerolíneas y agencias de viaje y sobre el derecho a la calidad e idoneidad. El primero de estos documentos indica que "...se puede considerar que existe un deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la pericia o experiencia que representa" (*Guía de alcances jurídicos*, s.f., p. 1). A continuación, vincula este deber de profesionalidad con la existencia de la regla de responsabilidad infraccional contenida en la Ley N° 19.496 (1997, art. 23), precisando que el deber de cuidado exigible al proveedor deriva de las normas de protección al consumidor y "...encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del cono-

¹ Cabe tener en cuenta que estas interpretaciones del SERNAC tienen efectos jurídicos bastante limitados, ya que estas circulares sólo son obligatorias para los funcionarios del SERNAC. Sin embargo, muestran claramente el criterio del órgano y dan luces respecto de su estrategia judicial futura pudiendo, de esta manera, influir en el comportamiento de los proveedores y las estrategias de los demás operadores jurídicos.

El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el...

cimiento que requiere para poder desarrollar su giro comercial..." (*Guía de alcances jurídicos*, s.f., p. 1)

La segunda circular citada, al referirse al deber de profesionalidad, reitera la relevancia de la habitualidad y su vinculación con la responsabilidad infraccional. Complementando esta última idea, indica que, como consecuencia del deber de profesionalidad, el nivel de diligencia exigible al proveedor y aquel exigible respecto del consumidor no puede ser el mismo: el consumidor,

...un hombre promedio, generalmente responderá por culpa leve, como un buen padre de familia. En cambio, el nivel de diligencia exigible al proveedor, es mayor. Y lo es, justamente, porque es un profesional que se encuentra en una posición de ventaja en relación al consumidor, quien no tiene los mismos conocimientos y pericia..." (Resolución Exenta N°190, 2019, p.11).

Finalmente, concluye que este deber se traduce en que al proveedor, en tanto profesional, le es exigible entregar un producto de calidad adecuada e idóneo para su propósito, y ante el incumplimiento de esta exigencia, le es exigible respetar la triple opción que otorga la garantía legal consagrada en la Ley N° 19.496 (1997, art. 20) (Resolución Exenta N°190, 2019, p.11).

En cuanto a las sentencias de nuestros tribunales, debe advertirse que muchas de ellas, aunque refieren o mencionan el deber de profesionalidad y/o su infracción, no profundizan mayormente en el concepto ni los elementos del mismo. Sin embargo, algunas sentencias de nuestros tribunales superiores aportan ciertas luces que merece la pena mencionar. Así, por ejemplo, se ha sostenido que se encuentra implícito en el deber de profesionalidad el deber de entregar la información necesaria para que el consumidor pueda tomar una decisión informada (Rol N°18-2017, 2017, cons. quinto), y que el deber de profesionalidad se traduce en la obligación de adoptar las medidas necesarias y razonables para asegurar la seguridad de los consumidores (Rol N° 545-2016, 2016, cons. cuarto). Se ha fallado también que constituyen incumplimientos al deber de profesionalidad: el no responder por la calidad y eficiencia normal de un producto invocando el origen del mismo (Rol N° 251-2012, 2013, cons. décimo), el no indagar con seriedad ciertas irregularidades en la prestación de un servicio (Rol N° 1253-2015, 2016, cons. sexto), y el no mantener mínimamente resguardados los datos de los consumidores, estableciendo los parámetros y procedimientos necesarios para su seguridad (Rol N° 33-2013, 2013, cons. segundo). De manera más genérica, la Corte de Apelaciones de Santiago ha sostenido que en virtud del deber de profesionalidad el proveedor "...debe actuar con mayor diligencia a aquel comportamiento esperado en un profesional competente

y habitual de su actividad, conocedor, por tanto, de los riesgos asociados al mismo [sic]...” (Rol N° 792-2013, 2014, cons. décimo tercero).

De lo afirmado en estas fuentes, es posible concluir dos cuestiones diversas. Por una parte, y principalmente a partir de lo sostenido en las circulares interpretativas del SERNAC, pareciera que los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad a que alude la Ley N° 19.496 (1997, art. 24) son simplemente los elementos de los cuales deriva ese deber. Por otra parte, de lo afirmado en ambos grupos de fuentes se concluye que este deber se materializa en variadas consecuencias.

3.2. Los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad.

Hasta aquí, se concluye que es posible identificar dos elementos de los que se deriva el deber de profesionalidad: la experticia y la habitualidad del proveedor.

La experticia, como elemento del deber de profesionalidad del proveedor, supone un nivel de conocimientos y experiencia propia de su posición, del cual el consumidor carece. Ello determina la asimetría técnica característica de las relaciones de consumo. En consecuencia, el proveedor se encuentra en una posición privilegiada en relación a todos los aspectos relevantes del producto o servicio que ofrece; no solo maneja gran parte de la información que a ellos se vincula, elemento al que también hace referencia la Ley N° 19.496 (1997, art. 24) como determinante para fijar la multa frente a las infracciones en que puede incurrir el proveedor, sino que tiene la capacidad técnica de comprender dicha información y actuar en consecuencia. En un sentido similar ha sido incorporado en la Ley N° 20.416 (2010, art. noveno, no. 6), y aunque la técnica legislativa parece algo imprecisa, se puede interpretar, de conformidad al espíritu de esa ley, que la experticia de la micro o pequeña empresa protegida debe ser tenida en cuenta al momento de fijar multas.

La habitualidad, por su parte, y como se desprende de las normas transcritas en el segundo apartado de este comentario, es un elemento esencial del concepto mismo de proveedor y destaca también en el concepto de comerciante. El proveedor, en el giro que desarrolla, realiza reiteradas operaciones de la misma naturaleza, de forma más o menos masiva y de manera sostenida en el tiempo, mientras que el consumidor normalmente realizará esas operaciones de manera ocasional. Esta habitualidad permite al proveedor adquirir nuevos conocimientos y aumentar su experticia, no solo desde un punto de vista técnico, sino debido a lo que le aporta la experiencia explotando su giro.

El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el...

Si estamos en lo correcto, es posible identificar los “parámetros objetivos” a los que refiere la Ley N° 19.496 (1997, art. 24). En consecuencia, al fijar el monto de la multa, podría el tribunal evaluar el nivel de experticia del proveedor. Asumiendo que el proveedor es un experto en contraste con el consumidor, su nivel de experticia puede ser mayor o menor. Asimismo, podría ser relevante para el tribunal la cantidad de tiempo en que el proveedor ha ofrecido sus productos y servicios, o incluso el tratarse de un producto o servicio enteramente nuevo en el mercado. Así, por ejemplo, el deber de profesionalidad exigible respecto de una gran empresa de retail, con treinta años de operación en el rubro y presencia a nivel nacional, podría traducirse en mayores exigencias que el mismo deber respecto de una PyME de alcance local y que inició sus actividades recientemente.

3.3. La materialización del deber de profesionalidad en la diligencia exigible al proveedor.

Como se advierte de las circulares interpretativas del SERNAC y las sentencias citadas, el deber de profesionalidad se materializa en una variedad de deberes particulares. Algunos de estos aspectos se encuentran reconocidos explícitamente en la Ley N° 19.496 (1997), como son el deber de informar veraz y oportunamente al consumidor, el deber de velar por la seguridad del mismo, y el deber de respetar la garantía legal. Asimismo, y como expresamente lo señala la ley, el deber de profesionalidad tiene incidencia directa en el monto de la multa que se impone al proveedor que infringe las disposiciones de la Ley N° 19.496 (1997).

Sin embargo, resulta especialmente interesante la manifestación del deber de profesionalidad a través de un estándar de diligencia particular para efectos de su responsabilidad.

En el medio nacional, y a diferencia de lo que ocurre en el contexto europeo (véase por ejemplo; Directiva 85/374/CEE, 1985, art. 4), el régimen general de responsabilidad del proveedor es uno fundado en la culpa. En nuestro ordenamiento jurídico, los regímenes de responsabilidad estricta se encuentran establecidos de manera expresa por el legislador y son de derecho estricto (Barros Bourie, 2020). En consecuencia, y a falta de una norma que así lo establezca, debe concluirse necesariamente que la responsabilidad del proveedor se alinea con el régimen general de responsabilidad civil contenido en nuestro Código Civil (2000), esto es, el de responsabilidad por culpa.

Refuerza la conclusión anterior la interpretación que se ha dado la Ley N° 19.496 (1997, art. 23), que contiene el supuesto genérico de la responsabilidad infraccional del proveedor y que indica de manera expresa que la comisión de una infracción a la Ley N° 19.496 (1997)

requiere de la negligencia del proveedor. Para explicar el punto, debe recordarse que en la Ley N° 19.496 (1997) conviven tres clases de responsabilidad: infraccional, contractual y extracontractual, aunque con contornos bastante difusos (Mendoza Alonzo, 2019, p.80). En efecto, se ha sostenido incluso que estas tres clases de responsabilidad conviven en el mismo artículo 23 y que, a falta de norma expresa que las delimite claramente, se configuraría un supuesto de concurso de responsabilidades. En este sentido, Barrientos Camus (2009) ha entendido que se debe aceptar que la Ley N° 19.496 (1997, art. 23) sirve tanto para justificar normativamente la responsabilidad contractual como extracontractual. Así, como lo señala Corral Talciani (2013), cuando la infracción a una norma produce un daño, “...el tipo infraccional funcionará a la vez como tipo de la responsabilidad sancionatoria y de la responsabilidad civil” (p. 121).

En consecuencia, si se atribuye al artículo 23 (Ley N° 19.496, 1997) el ser también la fuente de la responsabilidad civil del proveedor por productos y servicios defectuosos, ello resulta en una necesaria extensión del requerimiento de culpa ahí señalado a la responsabilidad civil. Solo excepcionalmente en materia de consumo, en particular, en materia de productos sanitarios defectuosos, el legislador ha introducido recientemente un régimen de responsabilidad estricta mediante la incorporación del artículo 111 J al Código Sanitario en 2015, introducido por la Ley N° 20.850 (2015, art. 34), creando un sistema de protección financiera para diagnósticos y tratamientos de alto costo y rinde homenaje póstumo a Don Luis Ricarte Soto Gallegos².

Como sabemos, un sistema moderno de responsabilidad basado en la culpa descansa en una noción de culpa objetiva, es decir, la culpa o negligencia supone una divergencia entre la diligencia efectivamente empleada por el actor y la diligencia debida en las circunstancias. La definición de ese estándar de diligencia o cuidado, se realiza en dos etapas: la primera, caracterizada por la abstracción; la segunda, caracterizada por la consideración de las circunstancias concretas del caso.

En cuanto a la primera etapa, como señala Barros Bourie (2020), en materia civil la culpa establece el umbral que permite distinguir entre el actual lícito y el ilícito. Este umbral, consiste en un parámetro abstracto que permite definir la culpa de acuerdo con un modelo genérico que es suficientemente flexible para precisar en cada caso la conducta debida y compararla con la conducta concreta.

² Luis Ricarte Soto Gallegos (1952-2013), fue un periodista chileno, que luego de ser diagnosticado de cáncer de Pulmón, se transformó en un activista en la lucha contra el alto valor de la salud en Chile. (N. del. E.)

El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el...

Sobre la segunda etapa del juicio acerca de la negligencia, el estándar o modelo abstracto antes referido requiere ser precisado respecto de la conducta concreta dañosa, lo que solo puede ser determinado en base al contexto real y efectivo de la conducta, que implica ponderar todas las circunstancias externas que se puede esperar que sean consideradas por una persona razonable tales como el lugar, los medios, los costos, etc. Entre ellas, son de relevancia las "*circunstancias personales típicas del autor del daño*" (Barros Bourie, 2020, pp. 91-94).

Ahora, de las fuentes citadas más arriba, una conclusión es clara: el deber de profesionalidad tiene una fuerte influencia en la evaluación de la culpa del proveedor, al imponer sobre él un estándar más exigente. Lo que no es enteramente claro es en qué etapa de la determinación del estándar se produce esta influencia.

En efecto, la circular interpretativa (Resolución Exenta N°190, 2019) sobre el derecho a la calidad e idoneidad, sugiere que el deber de profesionalidad se traduce en una exigencia de diligencia superior a aquella que corresponde a la culpa leve. Si ello es así, la incidencia del deber de profesionalidad se verificaría en la primera etapa del juicio de evaluación de la culpa, su determinación en abstracto, exigiéndose un estándar de cuidado superior al general, posiblemente – aunque no se dice expresamente – el de la culpa levísima.

Sin embargo, pareciera que la aproximación más correcta es la preservación del estándar de la culpa leve. Debemos tener presente que la relación de consumo es una de tipo oneroso. Otras relaciones de esta naturaleza en que se verifica un desequilibrio en la posición de las partes - como, por ejemplo, la relación médico-paciente –, también preservan el estándar de la culpa leve. Asimismo, tratándose de responsabilidad extracontractual, la mayoría de la doctrina concuerda en que se exige este mismo estándar de cuidado. Véase, por ejemplo, Alessandri Rodríguez (1943, p.172); y Barros Bourie (2020, p. 86).

En consecuencia, la influencia del deber de profesionalidad se materializa más bien en la segunda etapa del juicio de evaluación de la culpa, esto es, en su determinación en concreto. La calidad de proveedor, es una de aquellas circunstancias personales típicas que son relevantes para determinar si el autor del daño actuó con la diligencia exigible. Este es el sentido en que, creemos, debe comprenderse la "mayor" exigencia a que aluden la circular interpretativa del SERNAC y, aunque de manera algo confusa, la Corte de Apelaciones de Santiago. Ello significa, por tanto, que el proveedor debe emplear la diligencia que el *proveedor* razonable habría empleado, conforme a su experticia y habitualidad, y no la que cualquier *persona* habría empleado.

En contextos de crisis como los que hemos enfrentado en Chile en los últimos meses, ello es de suma relevancia. Si la irresistibilidad del caso fortuito se evalúa conforme a la diligencia exigible al deudor particular (Brantt Zumarán, 2011, p.740), entonces la calidad de proveedor del deudor incide directamente en ese nivel de diligencia debida, determinando que respecto de él no se configure un caso fortuito que sí se configuraría para quien no se encuentra sujeto a este deber de profesionalidad.

3.4. El concepto del deber de profesionalidad.

A partir de lo hasta aquí expuesto, es posible delinear un concepto del deber de profesionalidad del proveedor.

En efecto, es posible sostener que, conceptualmente, no se aleja sustancialmente de la definición de “diligencia profesional” contenida en la Directiva Europea sobre prácticas comerciales desleales. Conforme a esta disposición, se entiende por diligencia profesional “...el nivel de competencia y cuidado especiales que cabe razonablemente esperar del comerciante en sus relaciones con los consumidores, acorde con las prácticas honradas del mercado o con el principio general de buena fe en el ámbito de actividad del comerciante” (Directiva 2005/29/CE, 2005, art. 2, h).

Si tomamos como insumo esta definición, y la adaptamos incorporando lo razonado en este apartado, una interpretación a partir de las normas que configuran el deber de profesionalidad en nuestro ordenamiento – Ley N° 19.496 (1997, art. N° 1, 2, 13, 23 y 24); Código de Comercio (1865, art. 7); Ley N° 20.416 (2010, art. noveno, no. 6)–, podríamos sostener que este deber en el contexto de la relación de consumo puede ser entendido como *el nivel de competencia y cuidado especial que se puede exigir razonablemente, de acuerdo con la buena fe, a un proveedor en sus relaciones con los consumidores en el ámbito de su actividad o negocio, en razón de la experticia y habitualidad con las que desempeña su giro.*

El contenido específico del deber en cuestión – si es que lo tiene – y las funciones que desempeña en vinculación con otros deberes y obligaciones del proveedor, son cuestiones que escapan, de momento, a este comentario, pero que sin duda merecen un estudio particular acabado.

4. El problema del cúmulo de acciones del comprador.

La sentencia escogida merece, a nuestro juicio, dos comentarios a propósito del deber de profesionalidad.

4.1. Sobre los parámetros objetivos del deber de profesionalidad.

En primer lugar, recordemos que el denunciado reclamó que la sentencia recurrida no se habría hecho cargo de todas sus defensas, en particular, la de no haber el tribunal establecido los parámetros objetivos del deber de profesionalidad al momento de condenarlo infraccional y civilmente.

La Corte, al hacerse cargo de este específico reclamo, sostuvo que el deber de profesionalidad "...se pone en cuestión severamente, cuando el servicio que se presta en la celebración de un matrimonio se aleja como sucedió en la especie de aquello pactado, que termina por afectar la esencia del servicio que había sido contratado" (*Jocelyn Amtmann Neiman y otro con Agrícola Ganadera de Matilde S.A.*, 2019, cons. quinto).

Evidentemente, la Corte optó por no hacerse cargo directamente del reclamo del denunciado ni profundizar en los referidos parámetros objetivos. Por el contrario, el razonamiento de la Corte apunta a considerar incumplido este deber por el hecho de haberse prestado un servicio defectuoso — expresión utilizada como "la anomalía del producto o servicio que [...] puede atentar contra su idoneidad para satisfacer ciertas funcionalidades (calidad)". (Isler Soto, 2019, p. 87) —, a tal punto que terminó por afectar la esencia de dicho servicio. Sin perjuicio de que ello puede ser efectivo, pareciera que lo que subyace a la afirmación es una confusión o identificación de los parámetros objetivos del deber de profesionalidad, con los elementos objetivos que determinan el incumplimiento de la obligación a que se comprometió el proveedor.

Este fallo demuestra la falta de claridad que existe respecto del contenido preciso del elemento que la Ley N° 19.496 (1997, art. 24) ordena considerar, al momento de fijar la multa que se impone al proveedor que ha infringido las disposiciones de la Ley N° 19.496 (1997). La forma de razonar de la Corte, pareciera indicar que lo relevante al momento de fijar la multa, y al momento de tomar en cuenta los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad, es la gravedad del incumplimiento, esto es, la medida en que el producto entregado o el servicio prestado se alejan de aquel comprometido por el proveedor.

Si estamos en lo correcto en cuanto a cuáles son los tantas veces referidos parámetros objetivos, la Corte debiese haber atendido a si el fallo recurrido evaluó adecuadamente la habitualidad y experticia de Agrícola Ganadera Matilde S.A., en la prestación de servicios como el que en el caso se ofreció y prestó. Sólo se refirió la Corte a la habitualidad brevemente para verificar la satisfacción de las exigencias necesarias para encontrarnos en presencia de un proveedor y, por tanto, de una relación de consumo.

En este punto, podría haber sido relevante la defensa del denunciado en cuanto a que inicialmente se celebró únicamente un contrato de arrendamiento y, que los demás servicios asociados a la celebración no hayan sido parte de su giro habitual. Sin embargo, y como quedó establecido en la sentencia de primera instancia y así lo reproduce la Corte, fue el mismo proveedor quien se anunció como prestador del servicio de *celebración de matrimonios* y "...se relacionó permanentemente con los querellantes ofreciéndoles y comprometiéndose con el resto de los servicios..." (*Jocelyn Amtmann Neiman y otro con Agrícola Ganadera de Matilde S.A*, 2019, cons. séptimo). En consecuencia, parece haber sido el mismo proveedor quien fomentó en los consumidores la creencia de una habitualidad y experticia mayor de la que en el juicio alegó tener.

4.2. Sobre la influencia del deber de profesionalidad en el estándar de diligencia.

En segundo lugar, en el fallo comentado se advierte la influencia del deber de profesionalidad en el estándar de diligencia exigido al proveedor del servicio.

Frente al reclamo del denunciado de que no se analizó la prueba de la defensa en igualdad de condiciones, la Corte responde que

...la prueba de la defensa es insuficiente para desvirtuar lo reclamado por los querellantes, primero, porque la prueba documental aportada el contrato de arriendo [sic], el anuncio en un sitio web, entre otros no permiten desacreditar lo sucedido el día del matrimonio en referencia, y, también, porque efectivamente la prueba testimonial aparece como parcial, en los términos en que se acogió la tacha; pero, además, tampoco se ha acreditado en autos por la querellada que el hecho descrito se haya debido a una fuerza mayor o caso fortuito, sino que obedece a un incumplimiento en cuanto a los términos, condiciones y modalidades del servicio contratado, lo que importa la infracción de los artículos 12 y 23 de la Ley N°19.496, como lo determinó el juez de mérito, analizando la prueba conforme a la sana crítica. (*Jocelyn Amtmann Neiman y otro con Agrícola Ganadera de Matilde S.A*, 2019, cons. octavo)

Por una parte, la Corte indica que la prueba rendida por el denunciado no logra desacreditar lo que aconteció el día en que se prestó el servicio. No es claro, en consecuencia, si lo que el denunciado no pudo demostrar fue el cumplimiento de la obligación o su diligencia, o ambos. Pero, por otra parte, la Corte destaca que el denunciado no alegó ni demostró la concurrencia de una fuerza mayor o caso fortuito. No es posible concluir de esta sola afirmación que el caso fortuito o fuerza mayor habrían sido la única defensa efectiva para el denunciado, pero la referencia sugiere que el estándar de diligencia exigible al proveedor es elevado y no es sencillo demostrar que él se ha cumplido, elevándose el caso fortuito o la fuerza mayor como la defensa más efectiva.

El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el...

La cuestión se vincula con una tendencia más amplia que se advierte en la jurisprudencia sobre responsabilidad por productos y servicios defectuosos: pese a que la responsabilidad aparentemente se basa en la culpa probada, los tribunales no son particularmente exigentes al momento de darla por acreditada (Gatica Rodríguez y Hernández Paulsen, 2019, p.36). Inversamente, el deber de profesionalidad impone al proveedor una muy elevada carga para desvirtuar esa culpa. Así, la responsabilidad de los proveedores se mueve a los límites de la responsabilidad estricta, contexto en que evidentemente la defensa del caso fortuito o fuerza mayor cobra un rol fundamental.

En definitiva, los razonamientos de la Corte ponen en evidencia la necesidad de aclarar el concepto, parámetros objetivos, contenido e implicancias o manifestaciones del deber de profesionalidad. En este sentido, el presente comentario pretende ser una contribución preliminar a la resolución de algunas de estas cuestiones.

Referencias Bibliográficas.

Alessandri Rodríguez, A. (1943). *De la Responsabilidad Extracontractual en el Derecho Civil Chileno*. Imprenta Universitaria.

Barrientos Camus, F. (2009). Función del artículo 23 como fuente ambigua de responsabilidad en la Ley de Protección al Consumidor. Alguna jurisprudencia reciente. En C. Pizarro Wilson (Coord.), *Estudios de Derecho Civil* (Vol. 4, pp. 625–642). Legal Publishing.

Barros Bourie, E. (2020). *Tratado de responsabilidad extracontractual* (2a ed.). Jurídica de Chile.

Brantt Zumarán, M. G. (2011). La irresistibilidad del caso fortuito y el deber de actuación del deudor como condición para su exoneración. En M. Paz Gatica (Ed.), *Estudios de Derecho Civil* (Vol. 6, pp. 737-749). Legal Publishing. <https://bit.ly/37YrUcY>

Código Civil. DFL 1 fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Código Civil; de la Ley N°4.808, sobre registro civil, de la Ley N°17.344, que autoriza cambio de nombres y apellidos, de la Ley N° 16.618, ley de menores, de la Ley N° 14.908, sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, y de la Ley N°16.271, de impuesto a las herencias, asignaciones y donaciones. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 30 de mayo de 2000. <http://bcn.cl/2f6t3>

Código Comercio. (1865). Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 23 de noviembre de 1865. <http://bcn.cl/2g7d1>

Corral Talciani, H. (2013). *Lecciones de responsabilidad civil extracontractual* (2a ed.). Thomson Reuters.

Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. Relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado

interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) no 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»). Diario Oficial de la Unión Europea, Luxemburgo, 11 de mayo de 2005. <https://bit.ly/3GveXTV>

Directiva 85/374/CEE del Consejo del 25 de julio de 1985, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados Miembros en materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Diario Oficial de las Comunidades Europeas, Luxemburgo, 7 de agosto de 1985. <https://bit.ly/3seURbs>

Gatica Rodríguez, M. P. y Hernández Paulsen, G. (2019). Protección del consumidor y responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso. *Revista Estudios de la Justicia*, (31), 17-43. <https://bit.ly/3OY0zrN>

Guía de alcances jurídicos, Ley 19.496 referente a empresas productoras de eventos. Servicio Nacional del Consumidor, Santiago. <https://bit.ly/39rkUpl>

Historia de la Ley N°20.416. Fija normas especiales para empresas de menor tamaño. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Valparaíso, 24 de mayo de 2018. <http://s.bcn.cl/22yl3>

Isler Soto, E. (2019) La responsabilidad por productos en Chile: panoramas y desafíos. En M. E. Morales (Dir.), *Derecho del Consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*. DER.

Isler Soto, E. (2020). *Jurisprudencia de Derecho del Consumo Comentada*. Rubicon.

Jocelyn Amtmann Neiman y otro con Agrícola Ganadera de Matilde S.A., Rol N° 484-2018 (Corte de Apelaciones de San Miguel 15 de marzo de 2019). <https://westlawchile.cl:icl/JUR/1351/2019>

Ley N° 19.496. Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 07 de marzo de 1997. <http://bcn.cl/30ety>

Ley N° 20.416. Fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 03 de febrero de 2010. <http://bcn.cl/2rdmz>

Ley N° 20.850. Crea un sistema de protección financiera para diagnósticos y tratamientos de alto costo y rinde homenaje póstumo a Don Luis Ricarte Soto Gallegos, Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 6 de junio de 2015. <http://bcn.cl/2qa5c>

Mendoza Alonzo, P. (2019). Introducción al estatuto de responsabilidad del proveedor. En M.E. Morales (Dir.), *Derecho del Consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*. DER.

Morales, M. E. y Gatica M. P. (14 de julio de 2020). Caso fortuito, protección al consumidor y deber de profesionalidad. *Idealex Press*. <https://bit.ly/3KMQbQt>

El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el...

Resolución Exenta N°190. Circular Interpretativa sobre el Derecho a la calidad e idoneidad: Régimen de garantías. Servicio Nacional del Consumidor, Santiago, Chile, 21 de marzo de 2019. <https://bit.ly/3KNTuqH>

Resolución N° 5918, Rol N° 251-2012 (Corte de Apelaciones de Antofagasta 20 de marzo de 2013). <https://vlex.cl id: 634701293>

Resolución N° 50464, Rol N° 1253-2015 (Corte de Apelaciones de Santiago 20 de enero de 2016). <https://vlex.cl id: 644266329>

Resolución N° 29851, Rol N° 18-2017 (Corte de Apelaciones de Antofagasta 04 de abril de 2017). <https://vlex.cl id: 676136905>

Resolución N° 11379, Rol N° 33-2013 (Corte de Apelaciones de Puerto Montt 19 de junio de 2013). <https://vlex.cl id: 586491482>

Resolución N° 671408, Rol N° 545-2016 (Corte de Apelaciones de Santiago 13 de julio de 2016). <https://vlex.cl id: 645601129>

Resolución N° 367745, Rol N° 792-2013 (Corte de Apelaciones de Santiago 15 de abril de 2014). <https://vlex.cl id: 590013666>

Para citar este artículo bajo Norma APA 7a ed.

Gatica Rodríguez, M. P. y Morales Ortiz, M. E. (2022). El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el derecho del consumo: un comentario a la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel de 15 de marzo de 2019 (Rol N° 484-2018). *Revista de Derecho (Coquimbo. En línea)*, 29, e4445. <https://doi.org/10.22199/issn.0718-9753-4445>



Copyright del artículo: ©2022 M. Gatica y M. Morales



Este es un documento de acceso abierto, bajo licencia Creative Commons BY 4.0.



Universidad Católica del Norte

MAGISTER EN DERECHO

Sube de nivel

ADMISIÓN 2022