Recepción: 7.4.25. Aceptación: 11.6.25
DOI: 10.7764/R.522.6

LA COMPRENSIÓN JUDICIAL DEL PRINCIPIO *NON BIS IN IDEM* POR INFRACCIONES A DISTINTAS NORMAS DE LA LEY DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

JUDICIAL UNDERSTANDING OF THE DOUBLE JEOPARDY PRINCIPLE FOR INFRINGING DIFFERENT RULES OF THE PROTECTION OF CONSUMERS' RIGHTS ACT

María Paz Gatica Rodríguez[*]
Pablo Soto Delgado[**]

RESUMEN: El artículo plantea que la jurisprudencia acerca del principio *non bis in idem* en el derecho sancionatorio del consumo se encuentra generalmente desvinculada del análisis de la identidad de sujetos, de hechos y de fundamento jurídico al evaluar la procedencia de la imposición de más de una multa por distintas infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. El trabajo sostiene, asimismo, que esa práctica jurisdiccional emplea criterios inconsistentes al resolver los casos que pueden tener como consecuencia la aplicación de múltiples sanciones por diversos incumplimientos a aquella regulación.

Palabras clave: Principio *non bis in* ídem, multas, derecho sancionatorio del consumo, derecho del consumidor, derecho administrativo sancionador.

ABSTRACT: The paper argues that case law on the double jeopardy principle in consumer sanctioning law is generally dissociated from the analysis of subjective, factual and legal ground identity when assessing whether more than one monetary penalty can be imposed for different infringements of the Protection of Consumers' Rights Act. Additionally, it claims that this judicial practice uses inconsistent criteria to solve cases that can lead to the application of multiple sanctions for diverse infringements of such regulations.

Keywords: Double jeopardy, monetary penalties, consumer sanctioning law, consumer law, administrative sanctioning law.

[*] Doctora en Derecho, Universidad de Edimburgo. Profesora auxiliar de derecho civil, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile. Dirección postal: Calle Santiago s/n, Balneario Pelluco, Puerto Montt. Correo electrónico: maria.gatica01@uach.cl. 0000-0002-4535-6268.

[**] Doctor en Derecho, Universidad Diego Portales. Profesor auxiliar de derecho administrativo, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile. Dirección postal: Calle Santiago s/n, Balneario Pelluco, Puerto Montt. Correo electrónico: pablo.soto@uach.cl. 0000-0003-3406-4451.

I. INTRODUCCIÓN

En Chile, la aplicación de multas por el incumplimiento a la regulación que protege los derechos del consumidor está a cargo de los tribunales[1]. Aunque las sanciones impuestas a los proveedores no son estrictamente administrativas, porque no las aplica un órgano de la Administración, puede afirmarse que las infracciones al derecho del consumo tienen carácter administrativo[2]. Esto obedece a que el monitoreo y la promoción del cumplimiento regulatorio en esta materia se ha encargado a una agencia administrativa: el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, Sernac), respecto de unas disposiciones que constituyen, por ello, derecho administrativo[3]. Esto concuerda con el reconocimiento del derecho administrativo sancionador como un régimen que, sin acudir al derecho penal, refuerza mediante sanciones la regulación de actividades de afectación general[4].

A este respecto, el derecho sancionatorio del consumo debe comprenderse bajo la lógica del derecho administrativo sancionador, lo que se confirma en Chile por la práctica jurisdiccional que acoge la teoría de que rigen en el primero las garantías constitucionales matizadas del derecho penal[5]. Este planteamiento sintoniza con la jurisprudencia constitucional que sujeta el derecho administrativo sancionador al estatuto del artículo 19 numeral 3º de la Constitución, referido a los principios procedimentales y sustantivos que rigen la intervención penal del Estado. La razón para ello se encuentra en que ambas actividades pertenecerían al mismo poder punitivo estatal[6].

Entre los principios aplicables en materia sancionatoria se encuentra el *non bis in idem*, cuya importancia en el derecho sancionatorio del consumo se explica, primero, por los casos en que simultáneamente se infringen la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores[7] (en adelante, LPDC[8]) y otras leyes especiales o regulaciones sectoriales; y, segundo, cuando ocurren varias infracciones a las normas de la LPDC ante los mismos hechos. Precisamente, este trabajo estudia el desarrollo judicial del *non bis in idem* en el derecho sancionatorio del consumo en esta última línea, lo que es de especial relevancia, porque constituye

[1] Para Gómez (2021a) p. 3, es característico el fraccionamiento del régimen sancionador en Chile.

[2] Véase Soto y Durán (2019) pp. 244-245; y Guerrero (2024a) pp. 673-677.

[3] Soto (2021) pp. 38-39. Debe indicarse, con todo, que la acción para perseguir la responsabilidad infraccional puede presentarse por el Sernac, el consumidor o por las asociaciones de consumidores.

[4] Mañalich (2017) p. 459. Este es un concepto amplio de sanción administrativa, como explica Escobar (2023) p. 60.

[5] Por ejemplo, Corte Suprema, 04/01/2016 (considerando 8º); Corte Suprema, 18/04/2016 (considerando 10º); Corte Suprema, 23/10/2020 (considerando 7º sentencia de casación); y Corte Suprema, 21/02/2022 (considerando 8º).

[6] Clásicamente, Tribunal Constitucional, 26/08/1996 y Tribunal Constitucional, 27/07/2006.

[7] Chile, Decreto con Fuerza de Ley 3.

[8] Salvo que se indique otra cosa, todas las referencias legales aluden a la LPDC.

una cuestión no explorada por la doctrina, que se ha ocupado preferentemente de la superposición infraccional entre la LPDC y otros sectores regulados.

Este estudio se vincula también con el artículo 50 G-30 propuesto por el proyecto de reforma a la LPDC, conocido como "Sernac te protege": "En ningún caso se podrá aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos o fines jurídicos"[9]. De aprobarse la iniciativa, este trabajo servirá para interpretar esa disposición.

La hipótesis de este trabajo consiste en que la jurisprudencia acerca del principio *non bis in idem* en el derecho sancionatorio del consumo (i) se encuentra generalmente desvinculada del tratamiento doctrinario sobre la materia y (ii) no es consistente en el empleo de criterios de resolución de los casos en que los tribunales consideran que se encuentra en cuestión la posibilidad de aplicar sanciones múltiples ante distintas infracciones a la LPDC.

La investigación es metodológicamente dogmática, porque busca determinar el contenido del derecho positivo en la aplicación del principio *non bis in idem* al derecho sancionador del consumo chileno, que se encuentra en los enunciados normativos vigentes y en "las máximas de decisión contenidas en las sentencias de los tribunales"[10]. Para ello, se emplea la doctrina nacional[11] y, en particular, pronunciamientos de tribunales con competencia en materias de consumo. Las sentencias se seleccionaron luego de una búsqueda de las expresiones "*non bis in idem*" o "*ne bis in idem*" combinadas con los términos "consumo" o "consumidor" en la Base Jurisprudencial del Poder Judicial y en las bases de datos vLex y Westlaw[12]. Se escogieron los casos en que se persiguiera la responsabilidad por infringir más de una norma de la LPDC, lo que arrojó un total de treintaiún casos, la mayoría de los cuales cuenta con sentencias de tribunales superiores, como se explicita en el texto. En algunos, el tribunal afirma resolver conforme al principio en cuestión, mientras que en otros el proveedor lo invoca en sus defensas.

A continuación, se explica el contenido del principio *non bis in idem* en el derecho administrativo sancionador y se aborda su tratamiento en el derecho sancionador del consumo (II); enseguida, se revisan los pronunciamientos judiciales en casos en los cuales se denuncia la infracción de la norma que consagra los derechos básicos de los consumidores (artículo 3 inciso 1º) en conjunto con alguna otra nor-

[9] Presidente de la República (2023) p. 56.

[10] Larenz (1980) p. 183.

[11] Una referencia obligada en esta materia es la doctrina española, a causa de su capital influencia en el derecho administrativo sancionador chileno. Un panorama actual de la aplicación del *non bis in idem* en el ejercicio de la potestad sancionadora en el derecho del consumo español en Bonachera (2024) pp. 95-111.

[12] Todas las sentencias seleccionadas pueden localizarse mediante su rol o el nombre del proveedor en la sección Consulta de Causas del sitio web del Poder Judicial (https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php) o en el Registro Público de Sentencias del Sernac (https://www.sernac.cl/sentencias/app/public/), ambos sitios de acceso abierto, por lo que se ha omitido la inclusión de localizadores propios de las bases de datos consultadas.

ma de la LPDC (III), para luego reiterar el ejercicio en casos en los cuales se denuncia la infracción de más de una norma de la LPDC sin que una de ellas sea la que consagra los derechos básicos señalados (IV). Por último, se apuntan las conclusiones relevantes del estudio (V).

II. EL *NON BIS IN IDEM* EN EL DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR Y EN EL DERECHO SANCIONADOR DEL CONSUMO

En cuanto puede entenderse el derecho sancionador del consumo bajo la lógica del derecho administrativo sancionador, resulta apropiado acudir al marco analítico del que este último ha proveído al principio *non bis in idem*. Esta investigación no se refiere al eventual problema de la coexistencia del derecho penal y del derecho administrativo sancionador ante los mismos hechos[13], puesto que excede su alcance. En cambio, se analiza aquí la compatibilidad o incompatibilidad entre distintas infracciones administrativas y, en consecuencia, la aplicación de más de una sanción. Luego de ello, se examina la literatura jurídica que ha estudiado el *non bis in idem* en el derecho sancionador del consumo.

1. El principio *non bis in idem* en el derecho administrativo sancionador

El administrativismo defiende desde hace décadas el principio *non bis in idem*. A fines de los años ochenta del siglo pasado, Aróstica apoyaba la prohibición de que una persona fuera castigada dos veces por el mismo hecho ilícito, criticando la legislación que admitía la compatibilidad entre sanciones administrativas como una "irrefutable transgresión" al *non bis in idem*[14]. En línea con esta "imposibilidad de doble sanción"[15], se ha dicho que aquella máxima no requiere explicitación constitucional para regir en el derecho administrativo sancionador[16], y que, como principio general que deriva de la legalidad y de la tipicidad[17], "impide […] que un mismo hecho personal sea considerado a la vez objeto de dos sanciones de tipo administrativo; por ejemplo, que de un mismo hecho se deriven dos o más multas"[18]. Sin embargo, no es una prohibición que rija *a priori*[19].

[13] Véanse, Hernández (2014) pp. 568-576; Mañalich (2014) pp. 556-561. Sobre el funcionamiento del principio en clave procesal, Bordalí (2023) pp. 58-61.

[14] Aróstica (1988) p. 50, reiterado en Aróstica (1991) p. 175.

[15] Bermúdez (1998) p. 329, n. 21.

[16] Alcalde (2002) pp. 177-178; Alcalde (2005) p. 31.

[17] En Gómez (2021b) pp. 449-450 se explica que, entre los fundamentos del principio, se encuentran la cosa juzgada, la litispendencia, la seguridad jurídica y la proporcionalidad.

[18] Vergara (2004) p. 144.

[19] Salinas (2019) p. 307, aunque refiriéndose a la superposición de competencias sancionatorias entre órganos.

El *non bis in idem* en el derecho administrativo sancionador se ha fundado en la jurisprudencia de la Corte Suprema[20] y ha sido tratado como un principio sustantivo que impone una prohibición material, consistente en que "una determinada circunstancia o un hecho no pueda ser objeto de una doble valoración para la determinación de la sanción"[21]. Como resultado, no es posible volver a sancionar por un mismo hecho ni reiterar su consideración para agravar la sanción[22].

Se ha afirmado que el legislador es el destinatario preferente del principio. De este modo, se incorpora un estándar de control de constitucionalidad en la materia, que exige detectar en el caso una triple identidad de sujetos, de hechos y de fundamentos jurídicos[23]. Ahora bien, según Mañalich, el principio vincula al adjudicador, cuya función es "evitar las consecuencias de una eventual redundancia legislativa circunstancial, asociada a la superposición de los supuestos de hecho de dos o más normas de sanción en relación con un mismo objeto de subsunción"[24]. Ese autor es escéptico respecto del fundamento constitucional de la máxima y, en cambio, afirma una amplia competencia legislativa para su configuración en el derecho administrativo sancionador[25]; esto se confirma porque el Código Penal, que establece alguna regulación sobre el *non bis in idem*, puede ser superado por la ley administrativa[26].

En general existe poca regulación que indique cómo debe resolverse la valoración múltiple en el derecho administrativo sancionador[27], sin que necesariamente deban regir aquí la mismas reglas del derecho penal[28]; de ahí que en la práctica haya "dobles o triples tipificaciones"[29]. En este supuesto, debe regir también la doctrina de la triple identidad. Así, será necesario evaluar si en el caso concurre la identidad de sujeto, hecho y fundamento jurídico, lo que impone la dificultad de determinar cuándo se está ante "lo mismo"[30].

La sanción administrativa múltiple procede cuando se presentan distintos intereses o bienes jurídicos protegidos por las infracciones, lo que equivale a constatar

[20] Navarro (2010) p. 261, citando Corte Suprema, 24/03/2009.

[21] Cordero (2023) p. 852.

[22] Cordero (2023) p. 852.

[23] Cordero (2014) p. 428. En Cordero (2023) p. 850 se ha afirmado que el destinatario es el legislador, la Administración y el juez.

[24] Mañalich (2017) p. 470.

[25] Mañalich (2017) pp. 502-503.

[26] Bermúdez (2014) p. 345.

[27] Entre las pocas excepciones: el artículo 60 de Chile, Ley Nº 20.417, analizado por Gómez (2017) pp. 132-133.

[28] Letelier (2017) p. 633. Según la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, la transferencia alude a los *principios* constitucionales referidos al derecho penal y no a las *reglas* que rigen en esta rama. Sobre el particular, Vallejo (2016) p. 287.

[29] Bermúdez (2014) p. 345.

[30] Gómez (2017) p. 114.

que existen fundamentos jurídicos diversos[31]. Bajo esta hipótesis, se ha afirmado que existe un concurso ideal de infracciones: la presencia de un hecho que da lugar a una pluralidad de infracciones, lo que debe resolverse con arreglo al principio de proporcionalidad, puesto que no existe una norma de derecho administrativo que regule la materia ni que remita a la solución contenida en el Código Penal, lo que haría razonable utilizar "una regla de absorción a la sanción de la infracción más grave"[32].

En una posición muy estricta, se ha señalado que, para prohibir la imposición de distintas sanciones administrativas, debe entenderse que la identidad de la norma alude no a fundamentos jurídicos distintos, sino que "al ordenamiento jurídico administrativo general"[33]. Sobre esta materia, hay quien ha sostenido la improcedencia de la sanción administrativa múltiple por los mismos hechos cuando el bien jurídico protegido es el mismo y cuando la sanción se encuentra en una misma ley[34], aun cuando hay opinión contraria: "[N]ada impide que la asignación de más de una sanción a una conducta se haga en un mismo cuerpo legal"[35]. Todas estas cuestiones son de alta dificultad, como lo reconoce Gómez, quien explica la falta de mecanismos claros para otorgarle operatividad y certeza al principio[36]. Estas dificultades se aprecian también cuando se revisa la forma en que se ha comprendido y aplicado el principio en materia de consumo.

En contraste con la escasez regulatoria del derecho administrativo sancionador, y sin que sea pacífico el vínculo con el *non bis in idem*[37], el derecho penal ha desarrollado, desde sus normas positivas (los artículos 74 y 75 del Código Penal), un lenguaje especializado para analizar algunas de las cuestiones revisadas en este artículo, clasificando la pluralidad de delitos en dos formas básicas. La primera: el concurso real o material (un sujeto ejecuta o participa en dos o más hechos punibles jurídica y fácticamente independientes), lo que constituye técnicamente una reiteración. La solución a este concurso se encuentra en la asperación (aplicación de las penas asociadas a las diversas infracciones, aumentadas en uno, dos o grados) o en la absorción de la pena (imposición de la pena mayor asignada al delito más grave). La segunda forma en que se presenta la pluralidad de delitos corresponde al concurso ideal: un solo hecho satisface dos o más tipos delictivos o el mismo tipo varias veces. La solución en este caso consiste en emplear la absorción de las penas, es decir, se impone la pena mayor asignada al delito más grave (artículo 75 del Código Penal)[38].

---

31 Entonces, si hay identidad en los bienes o intereses públicos tutelados típicamente, no procede la variedad de sanciones administrativas: Camacho (2010) p. 233.

32 Cordero (2020) p. 61.

33 Osorio (2017) p. 466.

34 Bermúdez (2014) p. 346.

35 Cordero (2023) p. 851.

36 Gómez (2017) p. 135.

37 Ossandón (2018) pp. 965-973.

38 Cury (2009) pp. 659-667; Couso (2011a) pp. 666-668; Couso (2011b) pp. 669 y ss.

Finalmente, la doctrina penal alude al concurso aparente para describir la situación que se presenta si un hecho aparenta satisfacer las exigencias de dos o más tipos aun cuando solo una disposición regulará el caso, desplazando otras normas por razones lógicas o valorativas. Para resolver esta cuestión, operan los principios de (i) especialidad: la ley especial desplaza a la general; de (ii) consunción o absorción: el disvalor delictivo de un delito contiene a los otros, que son desplazados; (iii) de subsidiariedad: la ley ordena desplazar uno de los ilícitos, explicitándose así la relación de género a especie; y (iv) de alternatividad, que corresponde a un caso especial de subsunción[39].

2. El principio *non bis in idem* en materia de consumo

El principio *non bis in idem* en el derecho sancionatorio del consumo ha sido escasamente explorado, y su tratamiento se concentra en su aplicación cuando la conducta infractora de la LPDC configura, al mismo tiempo, una infracción a otras normativas sectoriales.

La materia ha sido abordada por Isler a partir del concurso de infracciones, acudiendo a las categorías proporcionadas por el derecho penal para su resolución: por regla general, se acumulan las sanciones y por excepción ha de aplicarse "la pena mayor asignada al delito más grave"[40]. Esta autora proporciona también ejemplos de "concurso de sanciones" que pueden surgir en la aplicación conjunta de la LPDC y, por ejemplo, la regulación eléctrica, de alimentos o de servicios sanitarios[41]. Asimismo, a propósito del deber de los organismos sectoriales de fiscalización de remitir al Sernac las resoluciones que imponen sanciones, se ha afirmado que esta entidad no puede perseguir la aplicación de una sanción por los mismos hechos cuyo conocimiento ha adquirido en virtud de la resolución recibida, pues ello infringiría el principio *non bis in idem*[42]. Otros autores se han pronunciado sobre el principio respecto de regulaciones sectoriales a partir de casos con alto impacto público, como los de cortes de suministro de electricidad[43] o agua potable[44], sin perjuicio de breves comentarios sobre regulaciones particulares en contratos de educación[45], seguros[46], rotulación de productos[47], cobro de intereses[48] y competencia desleal[49].

[39] Cury (2009) pp. 667-671; Couso (2011c) pp. 656-664.
[40] Isler (2017) p. 224.
[41] Isler (2015a) pp. 40-42.
[42] Guzmán y Tremolini (2024) p. 1052.
[43] Tapia (2023) pp. 631-639.
[44] Guerrero (2024b) p. 717.
[45] Rosso (2024) p. 289.
[46] Barrientos y Martínez (2024) p. 142.
[47] Contreras y Gatica (2023) p. 264; Isler (2024b) p. 902.
[48] Del Villar (2024) pp. 1181-1182; Barrientos y Goldenberg (2024) p. 1193.
[49] Guerrero (2024c) pp. 874-875.

La literatura sobre la posibilidad de infringir el *non bis in idem* por aplicación de sanciones basadas en infracciones a más de una norma de la misma LPDC es escasísima. El único trabajo que reconoce el problema es el de Soto y Durán, quienes, luego de comentar dos casos en los cuales se presentó el problema, destacan que, a falta de reglas legales sobre la materia, queda entregada a los tribunales la determinación de la infracción que se sancionará y cuál será la multa aplicable en caso de concurrir la triple identidad[50].

El principio ha sido mencionado por algunos autores a propósito de ámbitos específicos. Así, Corral cuestiona que pueda aplicarse la agravante del artículo 24 inciso 5º d) ("haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores") a las multas impuestas por la transgresión a las normas sobre productos peligrosos (artículos 44 a 49 bis) sin vulnerar el *non bis in idem*, pues la agravante ya está comprendida en el tipo infraccional. Asimismo, menciona que el Sernac suele denunciar el incumplimiento del artículo 3 inciso 1º d) (derecho del consumidor a la seguridad en el consumo) en conjunto con el artículo 49[51], que contiene una cláusula general de acumulación de responsabilidades de distinta naturaleza, pero no analiza los efectos de esta circunstancia.

Por su parte, Depolo y Fernández afirman que la multa prevista en el artículo 17 K para el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J (especificaciones en los contratos de adhesión de productos financieros, y obligaciones y prohibiciones impuestas a sus proveedores) puede imponerse en conjunto con la nulidad de las cláusulas abusivas sin infringir el *non bis in idem*[52].

Finalmente, Bravo descarta la infracción al principio si se sanciona el incumplimiento de un acuerdo alcanzado en un procedimiento voluntario colectivo (artículo 54 Q) y, al mismo tiempo, las conductas infractoras que dieron origen al procedimiento[53].

La exigua literatura contrasta con la gran cantidad de casos en que los tribunales deben pronunciarse sobre la posible infracción al *non bis in idem* cuando, por los mismos hechos, se incumplen distintas normas de la LPDC. En dichos casos, usualmente se denuncia la infracción a varias normas de la LPDC y se persigue la aplicación de una multa separada por cada una de ellas. Ante esto, los proveedores suelen invocar el *non bis in idem* para que se les aplique una sola multa si se acredita la infracción. El punto es crítico en el caso de infracciones cometidas desde la entrada en vigencia de la reforma a la LPDC, que aumentó considerablemente los topes de las multas aplicables[54].

[50] Soto y Durán (2019) pp. 256-258.
[51] Corral (2024) p. 47.
[52] Depolo y Fernández (2024) pp. 452-453.
[53] Bravo (2024) p. 617.
[54] Chile, Ley Nº 21.081.

En lo que sigue, se analizará y evaluará la forma en que la jurisprudencia ha aplicado el principio en materia de consumo cuando se denuncia la infracción a más de una norma de la LPDC.

III. INFRACCIÓN A LA NORMA QUE CONSAGRA LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES (ARTÍCULO 3 INCISO 1º) EN CONJUNTO CON OTRAS NORMAS DE LA LPDC

En el caso más común en el cual se invoca el *non bis in idem*, se denuncia la infracción de alguno de los literales del artículo 3 inciso 1º, que consagra los derechos básicos del consumidor, en conjunto con otras normas de la LPDC. Si bien alguna doctrina cuestiona que esta norma pueda servir de base a una condena infraccional[55], los tribunales suelen imponer multas por su infracción, aunque en ocasiones se invoca el carácter no infraccional de la norma para resolver la pregunta por la doble sanción.

1. Libertad de elección (artículo 3 inciso 1º a)

Conforme al artículo 3 inciso 1º a), "[l]a libre elección del bien o servicio" es un derecho básico del consumidor; la norma precisa que "[e]l silencio no constituye aceptación en los actos de consumo". La posible infracción al *non bis in idem* a propósito de la concurrencia de esta y otras normas de la LPDC se discutió en dos casos.

(i) En el primer caso, una inmobiliaria cambió un material que, según la información proporcionada a los consumidores, se utilizaría en la construcción de los inmuebles, recurriendo a una cláusula contractual que autorizaba la alteración de ciertas especificaciones técnicas. En lo que aquí interesa, el tribunal estimó que había faltado información oportuna y veraz sobre las modificaciones que podían sufrir las especificaciones, lo que transgredía el artículo 3 inciso 1º b), pero no al punto de vulnerar la libertad de elección, descartando el incumplimiento del artículo 3 inciso 1º a)[56]. La Corte de Apelaciones revocó la sentencia en este último punto, considerando que esta falta de transparencia lesionaba la libertad de elección, agregando una multa por la infracción a esta disposición[57]. Recurriendo de casación en el fondo, el proveedor invocó el *non bis in idem* por considerar que se le estaba castigando más de una vez por el cambio de material constructivo, pero la Corte Suprema descartó este argumento, afirmando que las infracciones se causaban por hechos diversos[58]. En el lenguaje penal, habría aquí un concurso real de infracciones, pero no se aspera ni absorbe la sanción. Nada de esto se menciona en el fallo.

---

[55] Isler expone el problema, refiriendo a las opiniones de Contardo (sobre la letra e), Espada (sobre la letra f) y Corral (en general): Isler (2024a) pp. 369-370.

[56] 23º Juzgado Civil de Santiago, 13/09/2013 (considerandos 37º, 40º, 43º y 45º).

[57] Corte de Apelaciones de Santiago, 03/06/2014 (considerandos 12º, 13º, 15º y 17º).

[58] Corte Suprema, 09/11/2015 (considerando 12º).

(ii) En el segundo caso, algunos empleados del proveedor tenían como práctica "contratar" para los consumidores, sin su consentimiento expreso, una garantía extendida para ciertos productos[59]. El Sernac denunció la infracción de diversas normas, solicitando la imposición de una multa por cada una: el artículo 3 inciso 1º literales a) y b) ya mencionados; el artículo 3 inciso 2º a), que establece el derecho del consumidor a recibir información del costo total del producto o servicio financiero; el artículo 23 inciso 1º, que tipifica la infracción de causar menoscabo al consumidor, con negligencia, debido a fallas o deficiencias en el producto o servicio; y el artículo 30, que establece el deber del proveedor de informar el precio de los bienes o servicios que ofrece.

La Corte de Apelaciones confirmó lo resuelto en primera instancia, que impuso solo una multa por infracción al artículo 3 inciso 1º a), por referencia al principio *non bis in idem*. Así, en cuanto al artículo 3 inciso 1º b), la Corte concordó con el tribunal civil, que consideró que la infracción estaba configurada por la misma conducta que transgredía el literal a) y, por ende, se subsumía bajo esta última, de modo que "no se genera en el caso una infracción que pueda declararse de forma independiente". Si no se solicitaba a los consumidores el consentimiento para la contratación de un servicio, tampoco se les podía proporcionar información sobre el mismo[60]. En este punto, la sentencia de la Corte desarrolla el fundamento normativo y el contenido del *non bis in idem*, y declara que en el caso se produce la triple identidad[61]. Similares argumentos se sostuvieron respecto de las infracciones a las demás normas[62]. En particular, a propósito de la posible infracción del artículo 23 inciso 1º, la Corte agregó que "en base al principio *non bis in idem* no procede que aquella sea tipificada nuevamente"[63].

Esta decisión contiene una versión poco sofisticada del *non bis in idem*, que se distancia del análisis dogmático de la materia, porque la formulación que puede extraerse de ese principio consiste en que en ningún caso es posible subsumir una conducta en más de un tipo infraccional. Esto resulta problemático frente al análisis explicado más arriba según el cual, para desvincularse de alguna de las infracciones y de su consecuente sanción en un caso determinado, debe evaluarse la existencia de los mismos hechos y el mismo fundamento jurídico respecto de un mismo proveedor. En contraste, el planteamiento del juzgado civil, confirmado por los tribunales superiores, es un criterio restrictivo que conduce a prohibir, a todo evento,

[59] Corte de Apelaciones de Santiago, 04/01/2021 (considerando 13º); confirmada por Corte Suprema, 10/04/2023.

[60] 5º Juzgado Civil de Santiago, 10/08/2020 (considerando 22º).

[61] Corte de Apelaciones de Santiago, 04/01/2021 (considerando 14º); confirmada por Corte Suprema, 10/04/2023.

[62] Corte de Apelaciones de Santiago, 04/01/2021 (considerandos 15º y 18º); confirmada por Corte Suprema, 10/04/2023.

[63] Corte de Apelaciones de Santiago, 04/01/2021 (considerando 18º); confirmada por Corte Suprema, 10/04/2023.

la sanción plural ante los mismos hechos incluso si existen fundamentos jurídicos diversos, aun cuando ello pueda ser un fin legítimo perseguido por el legislador. El caso tampoco responde a la solución del concurso ideal, que admite la subsunción de un mismo hecho en más de un tipo infraccional, aunque absorbiendo una de las sanciones.

2. Derecho a la información (artículo 3 inciso 1º b)

Conforme al artículo 3 inciso 1º b), es un derecho básico del consumidor "[e]l derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos".

Esta constituye una de las normas cuyo incumplimiento se denuncia con mayor frecuencia, habitualmente en conjunto con otras normas de la LPDC, y sobre ella existe un número importante de pronunciamientos judiciales. En la mayoría de los casos, los tribunales concluyen que se vulnera el *non bis in idem* si se condena por la infracción del artículo 3 inciso 1º b) y, separadamente, de normas que particularizan deberes de información de los proveedores.

A. Infracción al artículo 3 inciso 1º b) en conjunto con los artículos 3 inciso 2º a), 17, 17 B y 17 C

En este caso, el proveedor otorgaba mutuos de dinero sin escriturarlos, y no entregaba copias de los contratos de hipoteca y mandato ni del pagaré accesorios al préstamo. Se denunció la infracción al artículo 3 inciso 1º b) en conjunto con varias normas que regulan la entrega de información: el artículo 3 inciso 2º a), que consagra el derecho del consumidor a recibir información sobre el costo total de los productos o servicios financieros; el artículo 17, que establece las exigencias formales y el deber del proveedor de entregar copia de los contratos por adhesión; el artículo 17 B, que especifica deberes de información para los contratos por adhesión sobre servicios financieros; y el artículo 17 C, que consagra el deber de incorporar una hoja de resumen en los contratos por adhesión sobre servicios financieros. Adicionalmente, se denunció la infracción de otras normas no vinculadas a deberes de información, por la inclusión de cláusulas abusivas y el cobro de intereses excesivos.

En primera instancia, se agruparon las conductas por referencia al *non bis in idem*[64], y se sancionaron conjuntamente todos los incumplimientos de obligaciones informativas: el proveedor no extendía por escrito los mutuos –por lo que no incorporaba los contenidos mínimos exigidos, no entregaba la hoja resumen ni otorgaba copia– y tampoco entregaba copia de los contratos anexos. Se aplicó la multa prevista en el artículo 17 K, bajo el argumento de que las conductas tenían "una multa específica en la LPDC"[65]. La Corte de Apelaciones consideró adecuada

[64] Juzgado de Letras de Castro, 27/05/2020 (considerando 200º).

[65] Juzgado de Letras de Castro, 27/05/2020 (considerandos 206º-207º).

la agrupación de conductas y confirmó la sentencia[66], y los recursos de casación fueron rechazados[67].

El tribunal de primera instancia parece identificar un bien jurídico común a todas las normas infringidas –el derecho a la información– y resuelve aplicar una sola sanción. Sin embargo, es llamativo que el tribunal no mencione el artículo 3 incisos 1º b) y 2º a), pese a que se denunció su infracción, sino que se limite a indicar que los artículos 17 B y 17 C concretan el derecho a la información y, más genéricamente, que las conductas desplegadas vulneraban este derecho[68]. No es claro si consideró o no transgredidas las normas del artículo 3 y, en caso afirmativo, si descartó sancionar esas infracciones en virtud del *non bis in idem*, por la especialidad de las normas cuyo incumplimiento sí sancionó, en cuyo caso podría haber señalado que existía un concurso aparente, u otra razón, por ejemplo, porque consideró que existía un concurso ideal. Asimismo, el tribunal aplicó la multa del artículo 17 K, cuyo tope es sustancialmente mayor al fijado en la norma general del artículo 24. Con todo, la multa del artículo 17 K solo era aplicable a las infracciones de los artículos 17 B y 17 C, y no a la del artículo 17, que queda sin sanción pese al reconocimiento de su comisión, sin que el tribunal lo justifique[69].

B. Infracción al artículo 3 inciso 1º b) en conjunto con el artículo 23 inciso 1º

En este caso, una aerolínea no tenía en su mostrador, a disposición del público, la información sobre los derechos de los pasajeros, conforme lo ordena la regulación administrativa. Se denunció la infracción a los artículos 3 inciso 1º b) y 23 inciso 1º. El proveedor, entre otras alegaciones, invocó el *non bis in idem* por tratarse de "un mismo hecho", y el tribunal consideró que la conducta debía sancionarse solamente por transgredir la primera norma, pues "la infracción descrita en el artículo 23 de la misma ley queda sin duda subsumida en aquella", sin argumentos adicionales[70].

La operación argumentativa de indicar que una infracción debe subsumirse en otra representa un desafío técnico mayor para aplicar la ley cuando se trata de resolver sobre el *non bis in idem*, puesto que no es posible defender la subsunción de una disposición en otra, sino que solo pueden subsumirse *hechos* ("situaciones de hecho concretas") en una proposición jurídica[71]. Considerando este aserto, el adjudicador simplemente ha optado por valorar una infracción (la del artículo 3 inciso 1º b) y ha dejado de lado la otra (artículo 23 inciso 1º) sin un razonamiento persuasivo. De este modo, se presenta algo similar a lo que ocurría en el caso de la

66 Corte de Apelaciones de Puerto Montt, 27/08/2020 (considerando 12º).

67 Corte Suprema, 10/04/2023.

68 Juzgado de Letras de Castro, 27/05/2020 (considerandos 153º y 160º respectivamente).

69 La versión del artículo 17 K vigente en la resolución del caso ordenaba considerar las distintas infracciones que un proveedor cometiera a los artículos 17 B a 17 K, que afectaran a uno o más consumidores, "como una sola infracción".

70 1º Juzgado de Policía Local de Pudahuel, 23/08/2013 (considerando 5º).

71 Engisch (1967) pp. 57-58.

contratación de la garantía extendida: parece asumirse que una conducta no puede nunca configurar infracciones múltiples. La sentencia no analiza si concurren los presupuestos descritos en el artículo 23 inciso 1º ni discute si entre ambas infracciones hay coincidencia en cuanto al bien jurídico, lo que tampoco coincide con el tratamiento del concurso infraccional.

C. Infracción al artículo 3 inciso 1º b) en conjunto con el artículo 28

En este caso, la publicidad del álbum de un mundial de fútbol, difundida por medios de prensa, no informaba claramente que las láminas de la selección chilena –de formato distinto al tradicional– no eran adicionales, sino que reemplazaban a las tradicionales. Se denunció la infracción a los artículos 3 inciso 1º b); 28 –que tipifica la emisión de publicidad engañosa– y 33 –que fija exigencias a la información contenida en la publicidad y en los rotulados de los productos–[72]. La Corte Suprema estimó que el artículo 28 era una manifestación especialmente reglada del derecho a la información consagrado en el artículo 3 inciso 1º b), por lo que sancionar la misma conducta dos veces, "primero subsumiéndola en la formulación general del deber de información del proveedor y luego en formulaciones particulares", vulneraba el *non bis in idem*[73]. Sobre el artículo 33, si bien reitera el argumento, descarta que sea aplicable a la conducta denunciada. Así, la Corte Suprema confirmó la resolución de la Corte de Apelaciones[74], la cual, a su vez, confirmó en lo infraccional lo resuelto en primera instancia, que sancionó la conducta únicamente como incumplimiento del artículo 3 inciso 1º b)[75].

Como puede apreciarse, la Corte sugiere que la cuestión podría resolverse por vía de especialidad, como si se tratase de un concurso aparente de infracciones, y así evitar la doble sanción. Sin embargo, el fallo confirmado sanciona el incumplimiento de la norma general y no el de la especial. Más aún, la sentencia de primera instancia derechamente descarta que se haya configurado la infracción al artículo 28[76]. En consecuencia, el recurso al *non bis in idem* permite a la Corte evitar pronunciarse sobre la configuración de la publicidad engañosa pues, en cualquier caso, no podría aplicar una sanción adicional a la ya aplicada por la transgresión al artículo 3 inciso 1º b). Podría pensarse que el camino seguido es irrelevante para el resultado: aun si se configura la publicidad engañosa, solo puede aplicarse una sanción y, entonces, la elección de la norma en que se funda es intrascendente. Sin embargo, ello no es así, porque la norma especial tiene una sanción agravada en el artículo 24 inciso 2º cuando, como acontece en la especie, se concreta a través de medios de comunicación social.

---

72 Adicionalmente, se denunció y sancionó la infracción al artículo 35, pero por hechos diversos.

73 Corte Suprema, 18/04/2016 (considerando 10º, citando Corte Suprema, 04/01/2016).

74 Corte de Apelaciones de Santiago, 27/02/2015.

75 3º Juzgado Civil de Santiago, 27/10/2014.

76 3º Juzgado Civil de Santiago, 27/10/2014 (considerando 34º).

D. Infracción al artículo 3 inciso 1º b) en conjunto con el artículo 30

En cuatro casos se denunció la infracción al artículo 3 inciso 1º b) en conjunto con el artículo 30, que regula el deber del proveedor de dar a conocer el precio de los bienes o servicios:

i) En el primer caso, se exhibían automóviles sin sus respectivos precios. El tribunal, acogiendo la alegación de *non bis in idem* del denunciado, precisó que los hechos configuraban la infracción al artículo 30, lo que naturalmente infringía el derecho del artículo 3 inciso 1º b), pero ello no significaba que podía considerarse como una infracción distinta[77]. Sin indicarlo, pareciera tratarse de un concurso aparente resuelto por especialidad, desplazándose así una de las disposiciones.

ii) En el segundo caso, el precio publicitado de las entradas a ciertos espectáculos no correspondía al precio total, pues no incluía cargos de servicio. La Corte de Apelaciones estimó que ello configuraba una infracción al artículo 3 inciso 1º b)[78]. En cuanto al artículo 30, afirmó que los hechos que configuraban su infracción eran "los mismos que servían de base para configurar la del artículo 3 letra b)", por lo que, en virtud del *non bis in idem*, debía imponerse una sola multa por las dos infracciones[79]. En lo resolutivo, la multa se funda en la infracción a ambas normas. El fallo fue revocado por la Corte Suprema, pero mantuvo la condena única considerando que ambas disposiciones se referían al mismo hecho, aunque sin referencia al principio ni a un posible concurso[80].

iii) En el tercer caso, se exhibían productos en las vitrinas de un local comercial sin sus respectivos precios. El *non bis in idem* fue invocado por el denunciado para impugnar el monto de la multa aplicada por la infracción de ambas normas, pero la Corte de Apelaciones, sin mencionar el principio, aclaró que se sancionaba únicamente la infracción al artículo 30, mientras que el artículo 3 inciso 1º b) solo fue mencionado entre las normas que ratifican la relevancia de la información sobre el precio para el ejercicio de la libre elección[81].

iv) En el cuarto caso, se ofrecían bienes con un porcentaje de descuento en su precio, pero sin indicar el valor de referencia. La Corte precisó que, si bien el artículo 3 inciso 1º b) consagra un derecho del consumidor, esta norma no contiene una conducta cuyo incumplimiento deba sancionarse. El artículo 30 constituía el "correlato infraccional" de ese derecho, y no se podía sancionar por la infracción a una norma "que no es preceptiva, sino declarativa". Así, rechazó la pretensión de

[77] 1º Juzgado de Policía Local de Temuco, 05/01/2015 (considerando 8º). En el mismo sentido, pero sin acoger expresamente la alegación: 1º Juzgado de Policía Local de Temuco, 07/11/2014.

[78] Corte de Apelaciones de Santiago, 25/07/2016 (considerando 17º).

[79] Corte de Apelaciones de Santiago, 25/07/2016 (considerando 22º).

[80] Corte Suprema, 09/04/2018 (considerando 2º sentencia de reemplazo).

[81] Corte de Apelaciones de Concepción, 22/06/2018 (considerandos 14º-17º). En similar sentido: 2º Juzgado de Policía Local de Providencia, 27/12/2013.

que se sancionara sobre la base de dos normas distintas[82], lo que había ya calificado como una infracción al *non bis in idem*[83].

Los casos expuestos evidencian aproximaciones divergentes a la posibilidad de que una misma conducta configure la infracción a ambas normas. El caso (i) sugiere la solución de la especialidad, al afirmar que la infracción al artículo 30 "naturalmente" vulnera el derecho del artículo 3 inciso 1º b), pero no se configura una infracción separada, mientras que en el caso (ii) el tribunal entiende que se configuran dos infracciones, pero el *non bis in idem* impide que se aplique dos sanciones. En esta solución, ninguna norma es desplazada y se invocan ambas como fundamento de la multa.

Por su parte, en los casos (iii) y (iv) la solución es descartar, implícita o explícitamente, que el artículo 3 inciso 1º b) contenga un tipo infraccional. Sin embargo, para el primer tribunal, ello parece hacer innecesario el *non bis in idem*, mientras que, para el segundo, es precisamente este principio el que impide sancionar por ambas normas. El razonamiento del último tribunal es contradictorio: si no puede configurarse una infracción al artículo 3 inciso 1º b), no concurren los presupuestos de aplicación del principio. Ninguno de los casos emplea la terminología penal de los concursos.

E. Infracción al artículo 3 inciso 1º b) en conjunto con el artículo 35

En cuatro casos se denunció la infracción al artículo 3 inciso 1º b) en conjunto con el artículo 35, que establece los deberes del proveedor en las promociones y ofertas.

i) En el primer caso, un establecimiento comercial exhibía en sus vitrinas productos que se encontraban en oferta sin indicar sus bases ni duración, y se denunció la infracción a los artículos 3 inciso 1º b), 23 y 35. El tribunal descartó la aplicación de una multa por cada norma infringida, pues ello suponía sancionar con tres multas distintas "un mismo hecho", lo que era contrario al *non bis in idem*. No es enteramente claro cuál disposición sirvió de fundamento a la única multa impuesta, pero parece ser el artículo 35, al indicarse que se aplicaba "sólo en relación con una infracción cual es la falta de datos que debe consignar la oferta"[84].

ii) El mismo tribunal resolvió el segundo caso de similares características, en el cual se denunció la infracción a las mismas normas: se exhibían ofertas y promociones en carteles al interior de una multitienda sin informar su plazo o duración. La denunciada invocó el *non bis in idem*, pero el tribunal no se pronunció expresamente sobre el principio e impuso una multa única por la infracción a los artículos 3 inciso 1º b), 23 y 35[85].

iii) En el tercer caso, un aviso publicitario incluía la frase "hasta agotar stock", sin indicar cuál era ese *stock* ni la duración de la promoción. La Corte de Apelacio-

[82] Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 01/03/2023 (considerando 7º).

[83] Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 01/03/2023 (considerando 6º).

[84] 2º Juzgado de Policía Local de Arica, 24/03/2014 (considerando 19º).

[85] 2º Juzgado de Policía Local de Arica, 14/10/2014.

nes estimó que la promoción infringía los artículos 3 inciso 1º b) y 35, pero explicó que, en virtud del *non bis in idem*, "un mismo hecho no puede dar lugar a distintas infracciones, al margen de los distintos preceptos legales que se estimen vulnerados con la conducta reprochada"[86], imponiendo una multa única.

iv) En el cuarto caso, se produjo un quiebre de inventario de productos que aparecían disponibles en el sitio web del proveedor y fueron adquiridos por los consumidores en el *Cyber Monday*. El tribunal de primera instancia estimó que se configuraba la infracción al artículo 3 inciso 1º b) y luego, al pronunciarse sobre la incumplimiento del artículo 35, constató que se fundaba en los mismos supuestos de hecho que se subsumían en la infracción anterior, por la cual el proveedor sería sancionado, y descartó sancionar nuevamente en virtud del *non bis in idem*[87].

Como se advierte, en estos casos se verifica nuevamente una divergencia de aproximaciones, aunque aquí no tenemos casos que descarten el reconocimiento de un tipo infraccional en el artículo 3 inciso 1º b). En todos se reconoce que la conducta puede transgredir ambas normas y se invoca el *non bis in idem* para no aplicar dos sanciones. Sin embargo, en los casos (i) y (iv) los tribunales resuelven sancionar por la infracción a una sola de las normas, descartando la otra, mientras que en los casos (ii) y (iii) la multa se funda en el incumplimiento de ambas normas –y una tercera en el caso (ii)–. Ahora bien, es interesante que en los casos (i) y (iv) la norma cuya infracción se sanciona no es la misma: en el caso (i) se prioriza el artículo 35, mientras que en el caso (iv) se prioriza el artículo 3 inciso 1º b). La primera decisión puede explicarse por el criterio de la especialidad, pero en la segunda se replica el problema detectado en el caso del álbum del mundial: aunque existe una norma especial, se sanciona por la infracción a la norma general. No obstante, el artículo 35 no lleva asociada una sanción especial, por tanto el resultado es el mismo si se sanciona por la infracción a una norma o a la otra.

Los tribunales han considerado, en ciertos casos, que puede sancionarse separadamente por ambas infracciones sin quebrantar el *non bis in idem*. Así ocurrió con un aviso publicitario de venta de automóviles que incurría en dos omisiones: no se informaba el *stock* de automóviles en oferta, lo cual infringía el artículo 35, ni las condiciones de otorgamiento de un bono que se ofrecía para su adquisición, omisión que contravenía el artículo 3 inciso 1º b). La Corte de Apelaciones estimó que se trataba de hechos distintos, aunque ocurrieran en un mismo aviso[88], lo que equivale al empleo implícito del concurso real, acumulando materialmente las sanciones.

[86] Corte de Apelaciones de Santiago, 18/11/2016 (considerandos 6º y 7º).

[87] 16º Juzgado Civil de Santiago, 29/05/2020 (considerandos 29º-31º); confirmada en lo infraccional por Corte de Apelaciones de Santiago, 09/10/2020. La Corte aclara que no se infringe el *non bis in idem* al sancionar separadamente los retrasos en la entrega de productos que estaban en *stock*, en virtud del artículo 12 (considerando 6º). El recurso de casación en el fondo fue rechazado (Corte Suprema, 07/03/2022), pero no se reclamó el punto.

[88] Corte de Apelaciones de San Miguel, 03/06/2014 (considerando 5º).

Así también se razonó en un caso en el cual se aplicaron tres multas a una multitienda por exhibir productos sin precio (infringiendo los artículos 1 Nº 3, 3 inciso 1º b) y 30); difundir promociones y ofertas de productos sin indicar su vigencia (infringiendo el artículo 35); y limitar el ejercicio de la garantía legal para productos comprados por internet (infringiendo los artículos 19 y 20). El proveedor alegó que la imposición de tres multas era contrario al *non bis in idem*, pues las infracciones se habían detectado en un mismo acto de fiscalización y todas se vinculaban a la información en el consumo. Sin embargo, la Corte de Apelaciones descartó la relevancia de su detección simultánea y de que existiera coincidencia en el bien jurídico protegido, pues se trataba "de conductas diversas y constituidas por hechos distintos"[89].

Estos casos destacan la importancia de revisar cada uno de los elementos de la triple identidad para invocar el *non bis in idem*, pues, aun cuando se reconozca un mismo bien jurídico en las distintas normas infringidas, ello puede conducir a múltiples sanciones si se identifican distintas conductas infractoras.

F. Infracción al artículo 3 inciso 1º b) en conjunto con el artículo 39

En este caso, el proveedor de una tarjeta de crédito cobró un cargo que denominaba "administración por uso", cuya naturaleza real –no informada al consumidor– era la de un interés, y cuya tasa superaba el límite máximo convencional. Se denunció la infracción al artículo 3 inciso 1º b) en conjunto con el artículo 39, que tipifica el cobro de intereses excesivos. La Corte de Apelaciones tuvo por configurada la infracción a la primera norma, pero sobre la segunda estimó que se trataba de una "idéntica situación fáctica", por lo que no procedía imponer una nueva sanción a la misma conducta en virtud del *non bis in idem*[90]. Sin perjuicio de lo anterior, en lo resolutivo del fallo la Corte indica que se impone la multa por infringir ambas normas.

Como puede apreciarse, se reitera aquí la aproximación que se advertía a propósito de los casos de la contratación de la garantía extendida y de la aerolínea que no tenía disponible la información obligatoria: una misma conducta simplemente no puede acarrear dos sanciones, sin detenerse a analizar si existe identidad de fundamentos, en lo que parece un caso implícito de absorción de la sanción ante un concurso no declarado. En cuanto a la justificación normativa de la sanción, este caso se asemeja al de la aerolínea: no se da prioridad a ninguna norma, sancionando por la infracción a ambas.

G. Infracción al artículo 1 Nº 3 en conjunto con el artículo 32

Finalmente, cabe mencionar un pronunciamiento que no se refiere al artículo 3 inciso 1º b), pero se vincula con el derecho a la información. En el caso en que se exhibían productos en vitrinas sin sus respectivos precios[91], se alegó separadamente

[89] Corte de Apelaciones de Santiago, 03/05/2023 (considerando 7º).

[90] Corte de Apelaciones de Santiago, 24/11/2015 (considerando 12º).

[91] Sección D), caso (iii).

la falta de entrega de información, en español, sobre advertencias y condiciones de uso de algunos productos. Se denunció la infracción al artículo 1 Nº 3, que define la información básica comercial, y al artículo 32, que ordena la forma en que debe proporcionarse dicha información al consumidor. La Corte de Apelaciones estimó que solo la segunda de las disposiciones citadas describía una conducta que podía ser infringida y sancionada, de modo que aplicar una sanción adicional en virtud de la primera implicaba "una especie" de *non bis in idem*[92].

La resolución de la Corte indica que el artículo 1 Nº 3 no contiene un tipo infraccional, tal como lo hizo respecto del artículo 3 inciso 1º b) por la no exhibición de los precios. Como ya se afirmó, esta conclusión es contradictoria, pues si no puede configurarse propiamente una infracción, no se verifican las condiciones que hacen necesario el recurso al *non bis in idem*.

3. Derecho a la seguridad (artículo 3 inciso 1º d)

Conforme al artículo 3 inciso 1º d), el consumidor tiene derecho "a la seguridad en el consumo de bienes o servicios" y a "la protección de la salud y el medioambiente". Esta norma se suele denunciar como infringida en conjunto con dos normas adicionales: el artículo 12 y el artículo 23 inciso 1º. Sin embargo, también se ha discutido la posibilidad de sancionar la infracción al artículo 3 inciso 1º d) aplicando la agravante del artículo 24 inciso 5º d).

A. Infracción al artículo 3 inciso 1º d) en conjunto con los artículos 12 y 23 inciso 1º

Como se dijo, se suele denunciar la infracción al artículo 3 inciso 1º d) en conjunto con los artículos 12 y 23 inciso 1º. En estos casos, los tribunales suelen imponer una sola multa fundándose en el principio *non bis in idem*.

(i) En el primer caso, se sustrajeron especies del interior de un vehículo que se encontraba en el estacionamiento administrado por la denunciada. Se solicitó la imposición de una multa por cada una de las tres normas infringidas, y la denunciada invocó el *non bis in idem*. La Corte de Apelaciones concluyó que los artículos 3 inciso 1º d) y 12 "establecen los derechos y obligaciones generales entre los contratantes en relación al consumo de bienes y servicios", mientras que solo el artículo 23 inciso 1º "es la que señala la infracción"[93], e impuso una única multa por la infracción a esta última norma.

Nuevamente, se sugiere que las dos primeras disposiciones no contienen tipos infraccionales, pero en este caso no se incurre en la contradicción que se detectó en algunos casos previos, pues no se invoca el *non bis in idem* para justificar la multa única, sino que simplemente se descarta la multiplicidad de infracciones.

(ii) En el segundo caso, se sustrajo un vehículo que se encontraba en el estacionamiento de un supermercado, y se solicitó también que se impusiera una sanción por cada norma infringida. Sin embargo, la misma Corte de Apelaciones

[92] Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 01/03/2023 (considerando 6º).

[93] Corte de Apelaciones de Santiago, 15/07/2013 (considerando 14º).

dio por configurada la infracción al artículo 3 inciso 1º d) "por sobre las restantes invocadas", pues estimó que los hechos se subsumían de mejor manera bajo aquella, "evitando de esta forma una doble sanción, en respeto al principio non bis in ídem dado que por unos mismos hechos, que emanan de una conducta única infraccional, no resulta procedente aplicar doble o triple sanción como se pretende"[94].

Aquí, la Corte cambia la aproximación: no descarta que algunas normas contengan tipos infraccionales, sino que una conducta pueda configurar infracciones múltiples, invocando el *non bis in idem*. Como en casos anteriores, se omite analizar si se configuran las demás infracciones y si en ellas se compromete el mismo bien jurídico. Tampoco se explicita un razonamiento en torno a los concursos.

(iii) En el tercer caso, se produjo la sustracción de un vehículo del estacionamiento de un centro comercial. Aquí se presentó una variante: además de las tres normas citadas, se denunció la infracción al artículo 15 A Nº 5.

La Corte de Apelaciones consideró que se había violado la seguridad del consumidor y se configuraba la infracción al artículo 3 inciso 1º d). Luego, estimó que no era procedente sancionar separadamente la infracción al artículo 12 sin transgredir el *non bis in idem*, pues la obligación contractual era precisamente otorgar seguridad a los vehículos. Respecto de los artículos 15 A Nº 5 y 23 inciso 1º, consideró que no habían sido infringidos, pues el primero solo consagraba la responsabilidad civil sin perjuicio de la infraccional, y el segundo "precisamente tipifica lo que se entiende por infracción". Así, concluye que solo se ha infringido el deber de seguridad, consagrado en el artículo 3 inciso 1º d) y sancionado en el artículo 23 inciso 1º[95]. Se condena al proveedor únicamente por la infracción al artículo 3 inciso 1º d) y se le absuelve de las demás infracciones.

La sentencia contiene dos razonamientos de diverso orden. Primero, respecto de los artículos 3 inciso 1º d) y 12, la razón para invocar el *non bis in idem* sugiere una identidad del bien jurídico protegido, en atención al contenido del contrato, y por eso se sanciona solo la infracción a una de las normas, aunque no es explícita la razón de la elección.

Luego, en cuanto a los artículos 15 A Nº 5 y 23 inciso 1º, se sugiere nuevamente que estas disposiciones no contienen un tipo infraccional, lo cual hace innecesario invocar el *non bis in idem*. Esto es lógico respecto del artículo 15 A Nº 5, pero es llamativo respecto del artículo 23 inciso 1º, pues esta es una de las pocas disposiciones de la LPDC que contiene lo que paradigmáticamente reconocemos como un tipo[96], y la misma Corte afirma que esta disposición "tipifica lo que se entiende por infracción". Inexplicablemente, el tribunal entiende que el artículo 23 inciso 1º no se *infringe*, porque la conducta no contradice la norma, sino que está descrita en ella. Hacia el final, la Corte indica que la infracción al derecho a la se-

[94] Corte de Apelaciones de Santiago, 27/07/2016 (considerando 9º).

[95] Corte de Apelaciones de Concepción, 10/05/2018 (considerando 13º).

[96] Porque describe una determinada forma de comportamiento infraccional, como explica Mañalich (2017) p. 485.

guridad está "sancionada" en el artículo 23 inciso 1º, pero esta disposición tampoco contempla la sanción, pues ella se encuentra en el artículo 24.

(iv) Por último, en un caso de venta y despacho de un arma de fuego que no fue entregada al consumidor, se denunció la infracción a las tres normas, agregando la del artículo 3 inciso 1º e), que consagra el derecho a la reparación e indemnización. En primera instancia, el tribunal condenó a la empresa vendedora y a la transportista con cuatro multas, una por cada norma infringida. En su apelación, la transportista invocó el *non bis in idem*, sosteniendo que se le estaban aplicando cuatro multas por un solo hecho. La Corte estimó que la multa aplicada a las proveedoras era excesiva, y que habían sido autoras de "una sola infracción". Así, aunque no se refiere al *non bis in idem*, aplicó una sola multa a cada empresa: a la vendedora por infringir los artículos 3 inciso 1º d), 12 y 23, y a la transportista por infringir las mismas tres normas y el artículo 3 inciso 1º e)[97].

Se advierte aquí la concepción ya presente en varios casos previos: una conducta no puede configurar más de una infracción, aun cuando esa conducta vulnere más de una norma de la LPDC. En este caso, sin embargo, el tribunal no recurre explícitamente al *non bis in idem*, aunque la referencia al monto excesivo de la multa puede leerse como un recurso a la proporcionalidad, lo que hace operar una especie de absorción de la sanción[98].

B. Infracción al artículo 3 inciso 1º d) y aplicación de la agravante del artículo 24 inciso 5º d)

En el último caso, no se denunció la infracción de normas diversas, sino de una sola con la aplicación de una agravante. Se trató de la venta de un aserradero cuyos defectos lo volvían inapto e inseguro. Se denunció la infracción al artículo 3 inciso 1º d) y la aplicación de la agravante del artículo 24 inciso 5º d), referida a "haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño". La Corte de Apelaciones estimó que no se habían acreditado los presupuestos de la agravante, aunque de aplicarse, "bien pudiera transgredirse el principio del *non bis in idem*"[99].

Este pronunciamiento es el único que se refiere a la posibilidad de una doble valoración que no se materializa mediante la configuración de dos infracciones, sino mediante la aplicación de agravantes, como lo advertía Corral[100]. El argumento es razonable: si lo que se sanciona es la infracción a la seguridad, el mismo riesgo a la seguridad no debiera, a su vez, agravar la sanción, y esta evaluación podría ser pertinente respecto de otros tipos agravados.

---

97 Corte de Apelaciones de Concepción, 02/10/2024 (considerandos 13º y 14º).

98 Defiende esta solución Cordero (2020) pp. 52 y ss.

99 Corte de Apelaciones de Puerto Montt, 16/08/2024 (considerando 6º).

100 Corral (2024) p. 47.

4. Multiplicidad de derechos básicos

Para cerrar esta sección, se hará referencia a un caso en que se denunció la infracción de tres derechos básicos, además de otras disposiciones. Se trató del retraso, reprogramación y cancelación de vuelos por parte de una aerolínea antes de suspender definitivamente sus operaciones. Se denunció la infracción a los artículos 3 inciso 1º a), b) y e), 12 y 23.

En primera instancia, el tribunal dio por configurada la infracción al artículo 12[101] y descartó la infracción a los derechos básicos de las letras a) y b), pues "se trata de normas programáticas y descriptivas de derechos que ceden cuando se configuran algunas de las infracciones particulares que se reglan en los artículos 12 y siguientes"[102]. Como se advierte, no es claro si las infracciones se descartan porque se considera que las normas no contienen tipos infraccionales o por razones de especialidad. En cuanto al derecho consagrado en la letra e), en un argumento algo críptico, desestima su infracción indicando que "sólo tiene sentido si se establece alguna infracción a la ley y si ésta le causa perjuicio a los consumidores, por lo cual invocación (sic) en forma autónoma es del todo impertinente"[103]. Finalmente, descarta que se configure la infracción al artículo 23 inciso 1º, por no verificarse sus supuestos[104], y sanciona únicamente la infracción al artículo 12.

El tribunal de primera instancia no invoca el *non bis in idem*. Sin embargo, en segunda instancia, la Corte de Apelaciones de Santiago introdujo el principio en apoyo de la resolución apelada. Así, ante la pretensión de que se sancionara la infracción a las disposiciones restantes, la Corte afirma concordar con lo resuelto, toda vez que en el artículo 12 se "subsume[n] de mejor forma los hechos acreditados, evitando de esta forma una doble sanción, en respeto al principio non bis in ídem dado por unos mismos hechos, que emanan de una conducta única infraccional"[105]. Tampoco es claro si el argumento de la Corte es uno de especialidad o de otra naturaleza, pero parece subyacer a él una comprensión reiterativa del *non bis in idem* como un impedimento absoluto para que una conducta pueda configurar más de una infracción, evitando así el análisis de la posible verificación de los demás incumplimientos.

5. Síntesis

Como se aprecia, es disímil el tratamiento que proporciona la jurisprudencia a aquellos casos en los que invoca el *non bis in idem* por infracción a las disposiciones que consagran los derechos básicos del consumidor en conjunto con otras disposiciones de la LPDC. Así, en los casos en que se trata de sancionar una sola

[101] 11º Juzgado Civil de Santiago, 19/05/2021 (considerando 8º).
[102] 11º Juzgado Civil de Santiago, 19/05/2021 (considerando 9º).
[103] 11º Juzgado Civil de Santiago, 19/05/2021 (considerando 9º).
[104] 11º Juzgado Civil de Santiago, 19/05/2021 (considerando 9º).
[105] Corte de Apelaciones de Santiago, 04/10/2021 (considerando 4º). La casación fue rechazada sin discutirse este punto: Corte Suprema, 06/03/2023.

conducta, se recurre a diversos argumentos con el objeto de descartar la imposición de más de una sanción.

En varias oportunidades, el argumento apunta simplemente a la imposibilidad de que una conducta pueda configurar más de una infracción, y se selecciona una de las normas como aquella en la que se subsume la conducta de mejor manera sin una explicación clara. En otros casos, la selección de la norma parece explicarse por razones de especialidad, aunque ello no siempre conduce a la aplicación de la norma especial, o por descartarse que la(s) otra(s) disposiciones contengan un tipo infraccional. Finalmente, en algunos casos lo que se descarta es la doble sanción, mas no la doble infracción, imponiendo una sola multa fundada en el incumplimiento de más de una norma. No es claro el rol del *non bis in idem* para cada una de estas soluciones, pues un mismo argumento aparece a veces fundado en el principio, mientras que en otras hace innecesaria su invocación. Sin perjuicio de ello, se advierten dos rasgos consistentes en la jurisprudencia: un casi inexistente análisis sobre los bienes jurídicos protegidos en cada caso, y la ausencia total de razonamientos basados en la lógica de los concursos de infracciones.

IV. INFRACCIÓN A MÚLTIPLES NORMAS DE LA LPDC, DISTINTAS DE LA QUE CONSAGRA LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES

Si bien los casos más frecuentes en los cuales se invoca el *non bis in idem* suelen incluir, dentro de las normas cuya infracción se denuncia, alguno de los literales del artículo 3 inciso 1º, es posible también identificar casos en que la denuncia recae sobre otras normas. Ello ocurre en dos grupos de casos: en el primero, se denuncian infringidos conjuntamente los artículos 12 y 23; en el segundo, se denuncian infringidas dos o más normas contenidas en el párrafo 4º del título II, que agrupa las "normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión".

1. Artículos 12 y 23 inciso 1º

La denuncia de la infracción conjunta a los artículos 12 y 23 inciso 1º es frecuente en los procedimientos sancionatorios[106]. Como hemos indicado, el artículo 12 obliga a los proveedores a respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidas o convenidas con el consumidor, mientras que el artículo 23 tipifica la infracción de causar menoscabo al consumidor con negligencia, debido a fallas o deficiencias en el producto o servicio. Pese a la frecuencia con que ocurre la denuncia conjunta, son escasos los pronunciamientos sobre la posible infracción al *non bis in idem* si se imponen multas separadas por cada una de las disposiciones. Como se verá, la conclusión mayoritaria, pero no absoluta, es que se infringe el principio.

[106] Prado (2018) p. 70.

A. Casos en que la imposición de multas separadas infringe el non bis in idem

(i) En un primer caso, una agencia de viajes reservó un hotel distinto del pactado con la consumidora, aunque de similares características, y compensó a la consumidora por el error. La Corte de Apelaciones de Santiago, pese a considerar que no se configuraba infracción alguna, estimó que el artículo 12 "es una [norma] de carácter general que abarca […] la contenida en el artículo 23", por tanto, sancionar dos veces, una vez por la norma general y otra por la norma específica, vulneraba el *non bis in idem*[107].

(ii) En idéntico sentido se pronunció la misma Corte en un segundo caso, en el cual se reclamó por los daños sufridos por el vehículo de una consumidora en el estacionamiento de un supermercado[108].

(iii) En este punto, cabe recordar el caso de la aerolínea que suspendió sus operaciones, discutido más arriba, en el cual la Corte de Apelaciones de Santiago confirmó lo resuelto por el tribunal de primera instancia al condenar únicamente por la infracción al artículo 12, descartando las demás normas, entre ellas el artículo 23 inciso 1º. Si bien el tribunal de primera instancia simplemente consideró que la infracción del artículo 23 inciso 1º no se había configurado[109], la Corte agregó que los hechos se ajustaban de mejor manera a lo previsto en el artículo 12 y que se evitaba así infringir el *non bis in idem* por tratarse de una conducta infraccional única[110]. Valen aquí los comentarios ya formulados a propósito de esta decisión[111].

(iv) En un último caso, se produjo la inundación de unas tumbas, impidiendo que sus dueños utilizaran un tercio de su capacidad. Se denunció la transgresión a los artículos 3 inciso 1º b), 12 y 23, y el tribunal dio por configurada la infracción a la primera norma, puesto que la proveedora no informó a los consumidores la situación que afectaba a las criptas, de la cual estaba en conocimiento[112]. Ahora bien, respecto de las infracciones a los artículos 12 y 23, las que también tuvo por configuradas[113], el tribunal estimó que, en función del principio *non bis in idem*, debía aplicarse una sola sanción, porque las infracciones derivaban de los mismos hechos: el incumplimiento del contrato, por negligencia de la proveedora, con el consiguiente menoscabo[114]. En este caso, no se dio primacía a alguna de las normas,

---

107 Corte de Apelaciones de Santiago, 24/04/2015 (considerando 7º); confirmada por Corte Suprema, 30/06/2015.

108 Corte de Apelaciones de Santiago, 09/06/2020 (considerando 6º).

109 11º Juzgado Civil de Santiago, 19/05/2021 (considerando 9º).

110 Corte de Apelaciones de Santiago, 04/10/2021 (considerando 4º). La casación fue rechazada sin discutirse este punto: Corte Suprema, 06/03/2023.

111 Véase sección III.4.

112 1º Juzgado de Letras de Punta Arenas, 22/12/2014 (considerando 25º); confirmada por Corte Suprema, 16/05/2019 (sentencia de reemplazo).

113 1º Juzgado de Letras de Punta Arenas, 22/12/2014 (considerando 24º); confirmada por Corte Suprema, 16/05/2019 (sentencia de reemplazo).

114 1º Juzgado de Letras de Punta Arenas, 22/12/2014 (considerando 33º); confirmada por Corte Suprema, 16/05/2019 (sentencia de reemplazo).

sino que se declaró que ambas habían sido infringidas y se aplicó una multa común, lo que pareciera constituir un concurso ideal, aunque sin explicitarlo.

B. Caso en que la imposición de multas separadas no infringe el non bis in idem

El único caso en que se estimó que la imposición de multas separadas no infringía el principio *non bis in idem* es uno de suspensión del suministro eléctrico. Se denunció la infracción a los artículos 12 y 23, a lo que se añadió la transgresión del artículo 25, que tipifica la suspensión, paralización o no prestación de un servicio previamente contratado y por el cual se paga un derecho de conexión, instalación, incorporación o mantención, infracción para la cual se prevé una sanción agravada respecto de la regla general del artículo 24 inciso 1º, y luego una sanción doblemente agravada cuando se trata de servicios básicos[115].

El tribunal de primera instancia consideró infringida únicamente la norma del artículo 25, pues se trataba de una norma específica relativa a la suspensión del suministro de electricidad, que debía preferirse respecto de las otras normas para "no vulnerar el principio del non bis in idem, pues se estaría aplicando en la práctica tres multas por el mismo hecho"[116]. La Corte de Apelaciones de Concepción revocó en esta parte la decisión, pues consideró que no se infringía el *non bis in idem* al aplicar una sanción por cada disposición infringida. Explicó que "lo que cautela el referido principio es que no se sancionen dos o más veces infracciones al mismo bien jurídico protegido, lo cual en la especie no ocurre"[117].

Como se advierte, para el tribunal de primera instancia parece concurrir la triple identidad y resuelve recurriendo al criterio de la especialidad para aplicar una sola multa; no obstante, la Corte descarta la identidad de bienes jurídicos protegidos y, en definitiva, impone multas separadas por la infracción a los artículos 12 y 23 inciso 1º, además de la infracción del artículo 25. Sin embargo, ninguno de los tribunales identifica cuáles serían esos bienes jurídicos para justificar una u otra decisión.

2. Normas de equidad aplicables a las cláusulas de un contrato por adhesión

En el caso de las cláusulas consideradas abusivas por no superar los controles de contenido o de incorporación en contratos por adhesión, previstos en los artículos 12 A, 16 y 17[118], la doctrina ha debatido si procede imponer una multa además de declarar la nulidad de la cláusula[119], y la jurisprudencia no ha sido unánime en

[115] Se denunció también la infracción al artículo 3 inciso 1º literales b) y e), pero respecto de ninguno de ellos se invocó el *non bis in idem*, por lo que se excluyen del análisis.

[116] Juzgado de Letras y Garantía de Cabrero, 29/04/2020 (considerando 19º).

[117] Corte de Apelaciones de Concepción, 30/05/2022 (considerando 12º); confirmada por Corte Suprema, 19/05/2024.

[118] Sobre el control de contenido y de incorporación, véase Morales (2018) pp. 85-89 y Campos (2020) pp. 792-801.

[119] El problema es planteado por Isler (2015b) pp. 80-81. A favor de la procedencia se pronuncian Guerrero (2008) pp. 444-447 y Hernández y Campos (2020), pp. 342-346; en contra, Barrientos (2014) p. 298 y Momberg (2025).

este punto[120]. Sin embargo, es frecuente que los tribunales impongan multas por la infracción a estas normas y, en estos casos, ha surgido la pregunta por la posible vulneración al *non bis in idem*, pues una cláusula puede ser abusiva por aplicación de diversas normas, o bien pueden existir varias cláusulas abusivas en un mismo contrato. En coincidencia con lo observado anteriormente, los pronunciamientos judiciales son inconsistentes.

A. Casos en que la imposición de multas separadas infringe el non bis in idem

(i) En un primer caso se declaró la abusividad de cuatro cláusulas de los "Términos y Condiciones" publicados por el proveedor en su sitio web, por referencia al artículo 16: la primera, en virtud de los literales c) y g); la segunda, en virtud de los literales c), e) y g); y la tercera y la cuarta, en virtud del literal e). El tribunal estimó que todas las infracciones se materializaron "mediante un acto único": la redacción de los "Términos y Condiciones", acto consumado mediante su publicación en el sitio web del proveedor, por lo que en virtud del *non bis in idem* correspondía aplicar una sanción única[121]. Implícitamente, el tribunal pareciera aplicar la tesis del concurso ideal.

(ii) En un segundo caso se declaró la abusividad de cuatro cláusulas pertenecientes a un contrato de tarjeta de crédito, también por referencia al artículo 16: la primera, en virtud del literal a); la segunda y la tercera, en virtud de los literales d) y e); y la cuarta, en virtud del literal a); sin perjuicio de la declaración de abusividad de varias otras cláusulas por infringir normas diversas de la LPDC y de otras leyes. Aquí el tribunal reconoció una unidad de acción en la redacción del contrato por adhesión, configurando una sola infracción, tesis reforzada por la aplicación del *non bis in idem*. Según el tribunal, este principio impedía la imposición de una sanción por cada contrato celebrado, pues "al tratarse de un solo contrato y un solo formato, el cual fue entregado a varios consumidores, no se trata de distintos actos prohibidos, sino de un solo acto"[122], condenando en definitiva a una multa única. Valga aquí el mismo comentario en torno al concurso ideal que en el caso previo.

B. Casos en que la imposición de multas separadas no infringe el non bis in idem

(i) En el caso en que la inmobiliaria cambió el material constructivo antes referido[123], se declararon abusivas cinco cláusulas del contrato de "oferta de compra"

[120] Por la improcedencia de la multa, véase Corte Suprema, 27 diciembre 2019 (considerandos 17º sentencia de casación y 4º sentencia de reemplazo). En sentido similar: 28º Juzgado Civil de Santiago, 02/10/2018; confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 07/05/2020. La Corte Suprema acogió la casación, pero sin alterar el punto de la multa: Corte Suprema, 20/03/2023. También Corte de Apelaciones de Santiago, 06/05/2019; confirmada por Corte Suprema 27/11/2019; y Corte de Apelaciones de Santiago, 04/01/2021; confirmada por Corte Suprema, 10/04/2023.

[121] 24º Juzgado Civil de Santiago, 18/01/2019; confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 22/07/2019; y rechazado el recurso de casación en el fondo por Corte Suprema, 10/09/2021.

[122] 3º Juzgado de Letras de Iquique, 05/11/2022 (considerando 29º); confirmado por Corte de Apelaciones de Iquique, 15.06.2023, aunque rebajando la multa única a la mitad.

[123] Véase el caso (i) de la sección III.1, a propósito del artículo 3 inciso 1º a) y b).

por referencia al artículo 16: la primera, en virtud del inciso final del literal g), por no incluirse en la cláusula arbitral el derecho a recusar al árbitro, y las cuatro restantes en virtud del inciso 1º del literal g), entre ellas, una que contenía las especificaciones técnicas y autorizaba a cambiar el material constructivo. En la sentencia de segunda instancia, se había condenado a la inmobiliaria a siete multas, una por cada disposición infringida: dos a propósito de la cláusula arbitral (artículos 3 inciso 1º e) y 16 g) inciso final), y cinco a propósito del cambio de material y la cláusula que lo autorizaba (artículos 3 inciso 1º a) y b), 12, 16 g) inciso 1º y 23 inciso 1º)[124]. En su recurso de casación en el fondo, el proveedor reclamó la vulneración al *non bis in idem*, porque se le había sancionado dos veces por la cláusula arbitral y cuatro veces por el cambio de material constructivo (dejando fuera el artículo 23). Sin embargo, la Corte Suprema descartó que existiera un doble castigo, afirmando que las infracciones se causaban por hechos diversos y generaban, por tanto, sanciones distintas[125]. Esta resolución se aleja de la tesis del acto único para aplicar multas diferenciadas por infracciones a diversos incisos del mismo literal del artículo 16 e impone multas adicionales por otras normas que serían infringidas por esas mismas cláusulas, incluyendo derechos básicos. Se aleja también de la idea de absorber o asperar la sanción, conforme a la tesis del concurso real.

(ii) Algo similar ocurrió en un caso en que se declaró la abusividad de cinco cláusulas contenidas en las "Políticas" de una ticketera por referencia al artículo 16: la primera, en virtud de los literales a) y g); la segunda, la tercera y la cuarta, en virtud del literal e); y la quinta, en virtud del literal g). Adicionalmente, se acreditó que el contrato no cumplía con la exigencia mínima del tamaño de letra contenida en el artículo 17. La Corte de Apelaciones de Santiago descartó que se infringiera el *non bis in idem* al imponerse una multa por cada una de las disposiciones mencionadas, es decir, cuatro multas[126]. En consecuencia, desechó también la tesis del acto único para aplicar multas diferenciadas, esta vez por cada literal del artículo 16 infringido, pero además agregó una multa por infracción a la norma de control de incorporación del artículo 17. Tampoco se aplicó en la especie la tesis del concurso real.

Como se advierte, en el caso de la sanción por incorporación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, el razonamiento de los tribunales para afirmar o descartar la vulneración del *non bis in idem* se concentra en determinar si se trata de una sola conducta o de varias. Nuevamente, llama la atención la ausencia del análisis sobre el bien jurídico involucrado en la infracción y la inexistencia de un planteamiento explícito sobre los concursos infraccionales.

[124] Corte de Apelaciones de Santiago, 03/06/2013 (considerandos 12º-17º).

[125] Corte Suprema, 09/11/2015 (considerando 12º).

[126] Corte de Apelaciones de Santiago, 08/09/2015 (considerando 8º); confirmado por Corte Suprema, 06/12/2016.

3. Síntesis

Como puede apreciarse, son pocos los casos en que se hace referencia al *non bis in idem* y en los que no se denuncia la infracción al art. 3 inc. 1° LPDC. Sin embargo, en estos casos se reiteran algunas soluciones ya detectadas en la sección anterior. Así, se mantiene la tendencia a evitar la imposición de más de una multa cuando se estima que la conducta infractora es una sola, aun cuando pudiera infringir más de una norma, y se mantiene también la diversidad de aproximaciones en cuanto a la justificación de la aplicación de la multa única. Igualmente, permanece el rol ambivalente del *non bis in idem* y la ausencia de razonamientos basados en la lógica de los concursos.

No obstante lo anterior, es posible detectar dos variaciones respecto de los hallazgos de la sección anterior. La primera es que no existe en estos casos el argumento que descarta la presencia de un tipo infraccional para escoger la norma aplicable. La segunda es que surge por primera vez un razonamiento explícitamente basado en la diversidad de intereses jurídicos comprometidos para justificar la sanción múltiple, aunque se trata de un razonamiento incompleto pues no indica cuáles son esos intereses.

V. CONCLUSIONES

Esta investigación planteó la hipótesis de que la jurisprudencia referida al *non bis in idem* en el derecho sancionatorio del consumo tiene dos características: (i) no existe mayor vinculación entre la propuesta de solución presentada por la doctrina en la materia –que exige evaluar en cada tipificación múltiple la triple identidad de hechos, infractor y fundamento jurídico– y los fallos estudiados, y (ii) la jurisprudencia emplea criterios inconsistentes al resolver los casos en los cuales podría aplicarse más de una sanción por múltiples infracciones a la LPDC.

Conforme con los resultados obtenidos, la forma en que los tribunales han aplicado el *non bis in idem* por infracción a múltiples disposiciones a la LPDC puede sintetizarse como sigue:

a) Salvo alusiones genéricas, ninguno de los casos realiza el análisis de la triple identidad como estándar jurídicamente obligatorio o útil para elucidar la procedencia de una sanción múltiple ante diversos incumplimientos a la LPDC.

b) Ante la presencia de una sola conducta, los tribunales suelen concluir que, en virtud del *non bis in idem*, no es posible configurar infracciones múltiples que acarreen más de una sanción, aun cuando se estime que esa conducta podría vulnerar más de una norma de la LPDC. Esta conclusión suele alcanzarse sin un análisis completo de las condiciones de aplicación del principio, especialmente respecto del bien jurídico comprometido. Este mecanismo permite a los tribunales omitir la determinación de si, realmente, la conducta infringe todas las normas cuya vulneración se denuncia, porque –según esta perspectiva– en todo caso solo puede imponerse una multa única.

c) Excepcionalmente se advierte una apertura a aplicar sanciones múltiples cuando los tribunales consideran que los hechos configuran más de una conducta

infractora. No obstante, la determinación de si se ha verificado una o más conductas ha sido especialmente inconsistente cuando se trata de sancionar la incorporación de cláusulas abusivas en un contrato por adhesión.

d) La ausencia de un análisis sobre el bien jurídico comprometido en la infracción arroja algunos resultados cuestionables en los cuales no se advierte con claridad que exista identidad de bienes jurídicos. Así ocurre cuando las normas cuya infracción se denuncia consagran derechos básicos distintos (por ejemplo, artículo 3 inciso 1º a) y b); cuando se denuncia la infracción a un derecho básico y a una norma que no se vincula directamente con ese derecho (por ejemplo, artículos 3 inciso 1º b) y 39); y, en ocasiones, cuando se denuncia la transgresión de normas que, al menos en apariencia, tienen fundamentos diversos (por ejemplo, los artículos 12 y 23). Descartar la configuración de infracciones múltiples que puedan ser sancionadas separadamente demanda un esfuerzo argumentativo adicional a los desplegados por las sentencias analizadas.

e) En otros casos se detecta de manera más clara la identidad de bienes jurídicos, aunque los tribunales no lo expliciten. Ello es patente, por ejemplo, cuando se denuncia la infracción al artículo 3 inciso 1º b) en conjunto con alguna norma que regule la forma en que debe entregarse información a los consumidores. Sin embargo, en estos casos, los tribunales adoptan varias aproximaciones para resolver la concurrencia:

(i) Una primera aproximación es recurrir, expresa o implícitamente, al criterio de la especialidad, detectando que el artículo 3 inciso 1º es la norma general (en la medida que consagra derechos básicos), mientras la otra norma denunciada como infringida es especial, de modo que no puede sancionarse por ambas. Sin embargo, no en todos los casos ello lleva al tribunal a sancionar la infracción a la norma especial, lo cual puede ser problemático si la norma especial contiene un tipo que lleva asociada una sanción agravada que, por lo tanto, no se aplica.

(ii) Una segunda aproximación es hacer referencia genérica al *non bis in idem* para justificar la imposición de una sola multa, pero ninguna de las normas es desplazada, sino que se declaran todas infringidas. Ello, a diferencia de lo descrito en la letra a), supone aceptar que una conducta puede configurar múltiples infracciones y efectivamente verificar que ello ocurre en el caso, pero descartando que se puedan aplicar múltiples sanciones.

(iii) La tercera aproximación es reconocer que alguna de las disposiciones cuya infracción se denuncia no contiene un tipo infraccional que pueda acarrear una sanción, lo cual evita la sanción múltiple. Ahora bien, este camino muestra ciertas inconsistencias. Por una parte, los tribunales no siempre coinciden en cuanto a las normas que descartan por esta razón. Por otra parte, las consecuencias que se siguen de esta solución son divergentes: para algunos tribunales, descartar que una de las disposiciones cuya infracción se denuncia contenga un tipo infraccional torna innecesaria la invocación del *non bis in idem*, mientras que, para otros tribunales, la sanción única se funda de todos modos en el principio, solución que, como se ha dicho, es contradictoria con los presupuestos de aplicación del mismo.

f) Ninguno de los casos revisados contiene un razonamiento explícito ni estructurado respecto a los concursos de infracciones.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

Alcalde Rodríguez, Enrique (2002): "Algunas consideraciones sobre el principio 'non bis in idem' ante el derecho administrativo sancionador", *Ius Publicum*, vol. 5, Nº 9: pp. 175-180.

Alcalde Rodríguez, Enrique (2005): "Relaciones entre la pena administrativa y la sanción penal", *Revista de Derecho Administrativo Económico*, Nº 14: pp. 29-33.

Aróstica Maldonado, Iván (1988): "Algunos problemas del derecho administrativo penal", *Revista de Derecho y Jurisprudencia y Gaceta de los Tribunales*, Tomo LXXXV, Nº 1: pp. 41-51.

Aróstica Maldonado, Iván (1991): "Un lustro de sanciones administrativas (1988-1992)", *Revista de Derecho Público*, Nº 50: pp. 173-195.

Barrientos Camus, Francisca (2014): "El fracaso del control judicial de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión", en Barrientos Camus, Francisca (coord.), *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas* (Santiago, Ediciones Universidad Diego Portales) pp. 295-310.

Barrientos Camus, Francisca y Goldenberg Serrano, Juan Luis (2024): "Comentarios al artículo 39", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo II (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 1186-1195.

Barrientos Camus, Francisca y Martínez Santibáñez, Diego (2024): "Comentarios al artículo 17", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo II (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 122-147.

Bermúdez Soto, Jorge (1998): "Elementos para definir las sanciones administrativas", *Revista Chilena de Derecho*, Nº especial: pp. 324-334.

Bermúdez Soto, Jorge (2014): *Derecho administrativo general* (Santiago, LegalPublishing, tercera edición).

Bonachera Villegas, Raquel (2024): *La potestad sancionadora en la protección de los consumidores* (Madrid, Aranzadi).

Bordalí Salamanca, Andrés (2023): "El debido procedimiento administrativo sancionador", *Revista de Derecho Administrativo Económico*, Nº 37: pp. 33-66.

Bravo Alliende, Felipe (2024): "Comentario al artículo 54 Q inciso final", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo III (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 609-621.

Camacho Cepeda, Gladys (2010): *Tratado de derecho administrativo. La actividad sustancial de la Administración del Estado*, Tomo IV (Santiago, LegalPublishing).

Campos Micin, Sebastián (2020): "Sobre el modelo de apreciación de abusividad en la Ley Nº 19.496, con especial referencia a su artículo 16 letra g). Bases para una diferencia-

ción entre el control de contenido y el de sorpresividad", *Revista Chilena de Derecho*, vol. 47, Nº 3: pp. 785-808.

Contreras Chaimovich, Lautaro y Gatica Rodríguez, María Paz (2023): "El deber de rotulación", en Isler Soto, Erika y Fernández Ortega, Felipe (dirs.), *GPS Consumo* (Santiago, Tirant lo Blanch) pp. 247-268.

Cordero Quinzacara, Eduardo (2014): "Los principios que rigen la potestad sancionadora de la Administración en el derecho chileno", *Revista de Derecho (Valparaíso)*, Nº 42, pp. 399-439.

Cordero Quinzacara, Eduardo (2020): "Los concursos infraccionales en el Derecho administrativo sancionador chileno", *Revista de Derecho Administrativo Económico*, Nº 31, pp. 33-65.

Cordero Quinzacara, Eduardo (2023): *Curso de Derecho Administrativo* (Santiago, Libromar).

Corral Talciani, Hernán (2024): "Comentarios al artículo 49", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo III (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 45-53.

Couso Salas, Jaime (2011a): "Comentario [al artículo 74]", en Couso Salas, Jaime y Hernández Basualto, Héctor (dirs.) *Código penal comentado* (Santiago, Legal Publishing), pp. 666-668.

Couso Salas, Jaime (2011b): "Comentario [al artículo 75]", en Couso Salas, Jaime y Hernández Basualto, Héctor (dirs.) *Código penal comentado* (Santiago, Legal Publishing), pp. 669-681.

Couso Salas, Jaime (2011c): "Comentario previo a los arts. 74 y 75. El régimen concursal en el derecho chileno. Tratamiento doctrinario y jurisprudencial", en Couso Salas, Jaime y Hernández Basualto, Héctor (dirs.) *Código penal comentado* (Santiago, Legal Publishing), pp. 625-666.

Cury Urzúa, Enrique (2009): *Derecho penal. Parte general* (Santiago, Ediciones Universidad Católica).

Del Villar Montt, Lucas (2024): "Comentarios al artículo 39", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo II (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 1169-1185.

Depolo, Radoslav y Fernández Acevedo, Fernando (2024): "Comentarios al artículo 17 K", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo II (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 449-454.

Engisch, Karl (1967): *Introducción al pensamiento jurídico* (Madrid, Guadarrama).

Escobar Veas, Javier (2023): "¿Por qué los legisladores establecen sistemas sancionatorios de vía múltiple? Análisis sobre el fundamento, justificación y formas de organización de los sistemas sancionatorios de vía múltiple", *Revista de Derecho Administrativo Económico*, Nº 38: pp. 59-87.

Gómez González, Rosa (2017): "El *non bis in idem* en el derecho administrativo sancionador. Revisión de sus alcances en la jurisprudencia administrativa", *Revista de Derecho (Valparaíso)*, Nº 49: pp. 101-138.

Gómez González, Rosa (2021a): *Infracciones y sanciones administrativas* (Santiago, DER).

Gómez González, Rosa (2021b): "Non bis in idem: tendencias actuales en materia de sanciones administrativas", en Lovera Parmo, Domingo (ed.), *Anuario de derecho público 2021* (Santiago, Universidad Diego Portales) pp. 447-469.

Guerrero Becar, José Luis (2008): "La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual o contravención civil en materia de protección de los derechos del consumidor", en Guzmán Brito, Alejandro (ed.), *Colección de estudios de derecho civil en homenaje a la profesora Inés Pardo de Carvallo* (Valparaíso, Ediciones Universitarias de Valparaíso) pp. 433-453.

Guerrero Becar, José Luis (2024a): "Comentarios al artículo 24", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo III (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 670-693.

Guerrero Becar, José Luis (2024b): "Comentarios al artículo 25", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo II (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 710-719.

Guerrero Becar, José Luis (2024c): "Comentarios al artículo 28 A", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo II (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 872-878.

Guzmán Paz, Guillermo y Tremolini Pedrero, María Alejandra (2024): "Comentarios al artículo 58 bis inciso segundo", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo III (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 1049-1062.

Hernández Basualto, Héctor (2014): "Actividad administrativa, procedimiento sancionatorio-administrativo y proceso penal: algunas necesidades de coordinación legal", en Arancibia Mattar, Jaime y Alarcón Jaña, Pablo (coords.), *Sanciones administrativas* (Santiago, LegalPublishing) pp. 567-586.

Hernández Paulsen, Gabriel y Campos Micin, Sebastián (2020): "Abusividad por falta de transparencia, nulidad de cláusulas no incorporadas e improcedencia de la responsabilidad infraccional" , *Revista Chilena de Derecho Privado*, Nº 34: pp. 335-349.

Isler Soto, Erika (2015a): "Ius puniendi estatal y concurso de sanciones en la Ley 19.496", *Ius Publicum*, Nº 35: pp. 91-103.

Isler Soto, Erika (2015b): "Las normas que dan origen a la responsabilidad civil y a la responsabilidad infraccional en la Ley 19.496", *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, vol. 6, Nº 2: pp. 75-92.

Isler Soto, Erika (2017): *Prescripción extintiva en el derecho del consumo* (Santiago, Rubicón).

Isler Soto, Erika (2018): "La contraposición entre la especialidad y la jerarquía en el derecho del consumo: aproximación a una antinomia real", *Latin American Legal Studies*, vol. 3: pp. 29-48.

Isler Soto, Erika (2024a): "Comentario al encabezado del artículo 3º", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo I (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 365-374.

Isler Soto, Erika (2024b): "Comentarios al artículo 29", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo II (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 894-912.

Larenz, Karl (1980): *Metodología de la ciencia del derecho* (trad. Marcelino Rodríguez Molinero, Barcelona, Ariel, segunda edición).

Letelier Wartenberg, Raúl (2017): Garantías penales y sanciones administrativas, *Política Criminal*, vol. 12, Nº 24: pp. 622-689.

Mañalich Raffo, Juan Pablo (2014): "El principio *ne bis in idem* frente a la superposición del derecho penal y el derecho administrativo sancionatorio", *Política Criminal*, vol. 9, Nº 18: pp. 543-563.

Mañalich Raffo, Juan Pablo (2017): "El principio *Ne Bis In Idem* en el derecho sancionatorio chileno", en Ybar Abad, Mario y Castro Quiroz, Sebastián (coord.), *Reflexiones sobre el derecho de la libre competencia (2010-2017)* (Santiago, Fiscalía Nacional Económica) pp. 457-527.

Momberg Uribe, Rodrigo (2025): "La nulidad como sanción única a las cláusulas abusivas", *El Mercurio Legal*. Disponible en: https://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Opinion/2025/04/22/914957/sancion-clausulas-abusivas.aspx. Fecha de consulta: 14/05/2025.

Morales Ortíz, María Elisa (2018): *Control preventivo de cláusulas abusivas* (Santiago, DER Ediciones).

Navarro Beltrán, Enrique (2010): "Principios que rigen en materia de derecho administrativo sancionador reconocidos por la jurisprudencia constitucional chilena", en Schweitzer Walters, Miguel (coord.), *Nullum crimen, nulla poena sine lege: homenaje a grandes penalistas chilenos* (Santiago, Universidad Finis Terrae) pp. 241-265.

Ossandón Widow, Magdalena (2018): "El legislador y el principio *ne bis in idem*", *Política criminal*, vol. 13, Nº 6: pp. 952-1002.

Osorio Vargas, Cristóbal (2017): *Manual de procedimiento administrativo sancionador. Parte general* (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición).

Prado López, Pamela (2018): "Comentario de jurisprudencia sobre el artículo 12 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores", *Revista de Derecho y Consumo*, Nº 1: pp. 69-75.

Presidente de la República (2023): "Mensaje de S.E. el Presidente de la República con el que inicia un proyecto de ley para mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica", Mensaje Nº 159-371.

Disponible en: https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=16826&prmBOLETIN=16271-03. Fecha de consulta: 17/02/2025.

Rosso Elorriaga, Gian Franco (2024): "Comentarios al artículo 2º letra d)", en Barrientos Camus, Francisca, De la Maza Gazmuri, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo I (Santiago, Thomson Reuters, segunda edición) pp. 256-296.

Salinas Bruzzone, Carlos (2019): *Análisis crítico de las prerrogativas sancionatorias del Estado* (Santiago, Thomson Reuters).

Soto Delgado, Pablo (2021): *El reproche personal en el derecho administrativo sancionador* (Valencia, Tirant lo Blanch).

Soto Delgado, Pablo y Durán Nicomán, Carolina (2019): "El ámbito infraccional en el derecho del consumo: práctica jurisdiccional y modificaciones introducidas por la Ley Nº 21.081", en Contardo González, Juan Ignacio, Fernández Ortega, Felipe y Fuentes Maureira, Claudio (coords.), *Litigación en materia de consumidores* (Santiago, Thomson Reuters) pp. 241-282.

Tapia Rodríguez, Mauricio (2023): *Derecho de protección de consumidores* (Santiago, Rubicón).

Vergara Blanco, Alejandro (2004): "Esquema de los principios del Derecho Administrativo Sancionador", *Revista de Derecho (Coquimbo)*, año 11, Nº 2: pp. 137-147.

Vallejo Garretón, Rodrigo (2016): "Acerca del régimen supletorio de prescripción aplicable a las infracciones y sanciones administrativas", *Revista de Derecho (Valparaíso)*, Nº 47: pp. 281-301.

NORMAS CITADAS

Chile, Ley Nº 20.417 (26/01/2010): *Crea el Ministerio, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente*.

Chile, Ley Nº 21.081 (13/09/2018): *Modifica Ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.*

Chile, Decreto con Fuerza de Ley Nº 3 (31/05/2021): *Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 19.496, que establece las normas sobre protección de los derechos de los consumidores*.

JURISPRUDENCIA CITADA

Corte Suprema, 24/03/2009, rol 196-2009, casación en el fondo.

Corte Suprema, 30/06/2015, rol 5840-2015, queja.

Corte Suprema, 09/11/2015, rol 23092-2014, casación en la forma y en el fondo.

Corte Suprema, 04/01/2016, rol 24902-2014, casación en el fondo.

Corte Suprema, 18/04/2016, rol 5017-2015, casación en la forma y en el fondo.

Corte Suprema, 06/12/2016, rol 26932-2015, casación en el fondo.

Corte Suprema, 09/04/2018, rol 62158-2016, casación en el fondo.

Corte Suprema, 16/05/2019, rol 47564-2016, casación en la forma y en el fondo.
Corte Suprema, 27/11/2019, rol 25739-2019, casación en el fondo.
Corte Suprema, 27/12/2019, rol 114-2019, casación en el fondo.
Corte Suprema, 23/10/2020, rol 12127-2019, casación en el fondo.
Corte Suprema, 10/09/2021, rol 28972-2019, casación en el fondo.
Corte Suprema, 21/02/2022, rol 85317-2020, casación en el fondo.
Corte Suprema, 07/03/2022, rol 138358-2020, casación en el fondo.
Corte Suprema, 16/05/2022, rol 134225-2020, casación en el fondo.
Corte Suprema, 01/07/2022, rol 119104-2022, casación en el fondo.
Corte Suprema, 20/03/2023, rol 79406-2020, casación en el fondo.
Corte Suprema, 06/03/2023, rol 85756-2021, casación en el fondo.
Corte Suprema, 10/04/2023, rol 14563-2021, casación en la forma y en el fondo.
Corte Suprema, 19/05/2024, rol 32484-2022, casación en la forma y en el fondo.
Corte de Apelaciones de Concepción, 10/05/2018, rol 31-2018, apelación.
Corte de Apelaciones de Concepción, 22/06/2018, rol 58-2016, apelación.
Corte de Apelaciones de Concepción, 30/05/2022, rol 1465-2020, casación en la forma y apelación.
Corte de Apelaciones de Concepción, 02/10/2024, rol 237-2023, apelación.
Corte de Apelaciones de Iquique, 15/06/2023, rol 249-2023, apelación.
Corte de Apelaciones de Puerto Montt, 27/08/2020, rol 468-2020, apelación.
Corte de Apelaciones de Puerto Montt, 16/08/2024, rol 111-2024, apelación.
Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 01/03/2023, rol 4-2023, apelación.
Corte de Apelaciones de San Miguel, 03/06/2014, rol 188-2014, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 15/07/2013, rol 1779-2012, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 03/06/2014, rol 8281-2013, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 27/02/2015, rol 9828-2014, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 24/04/2015, rol 1078-2014, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 08/09/2015, rol 663-2015, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 24/11/2015, rol 1179-2015, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 25/07/2016, rol 778-2016, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 27/07/2016, rol 476-2016, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 18/11/2016, rol 1231-2016, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 06/05/2019, rol 12758-2018, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 22/07/2019, rol rol 2588-2019, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 07/05/2020, rol 16087-2018, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 09/06/2020, rol 284-2019, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 09/10/2020, rol 8086-2020, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 04/01/2021, rol 11016-2020, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 04/10/2021, rol 7043-2021, apelación.
Corte de Apelaciones de Santiago, 03/05/2023, rol 1610-2021, apelación.
Juzgado de Letras de Castro, 27/05/2020, rol C-1357-2016, acción para la defensa del interés colectivo de los consumidores.

Juzgado de Letras y Garantía de Cabrero, 29/04/2020, rol C-220-2017, acción para la defensa del interés colectivo de los consumidores.

1º Juzgado de Letras de Punta Arenas, 22/12/2014, rol C-726-2011, acción para la defensa del interés colectivo de los consumidores.

3º Juzgado de Letras de Iquique, 05/11/2022, rol C-4412-2018, acción para la defensa del interés colectivo de los consumidores.

3º Juzgado Civil de Santiago, 27/10/2014, rol C-6730-2010, acción para la defensa del interés colectivo de los consumidores.

5º Juzgado Civil de Santiago, 10/08/2020, rol C-34039-2017, acción para la defensa del interés colectivo de los consumidores.

11º Juzgado Civil de Santiago, 19/05/2021, rol C-2713-2021, acción para la defensa del interés colectivo de los consumidores.

16º Juzgado Civil de Santiago, 29/05/2020, rol C-11830-2018, acción para la defensa del interés colectivo de los consumidores.

24º Juzgado Civil de Santiago, 18/01/2019, rol C-14616-2013, acción para la defensa del interés colectivo de los consumidores.

28º Juzgado Civil de Santiago, 02/10/2018, rol C-1333-2014, acción para la defensa del interés colectivo de los consumidores.

1º Juzgado de Policía Local de Temuco, 07/11/2014, rol 230201-2014, denuncia por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (*Sernac con Medina y Ballart S.A.*) *Registro Público de Sentencias del Servicio Nacional del Consumidor*.

1º Juzgado de Policía Local de Temuco, 05/01/2015, rol 230202-2014, denuncia por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (*Sernac con Salinas y Fabres S.A.*) *Registro Público de Sentencias del Servicio Nacional del Consumidor*.

1º Juzgado de Policía Local de Pudahuel, 23/08/2013, rol 13362-9-2012, denuncia por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (*Sernac con Copa Airlines S.A.*) *Registro Público de Sentencias del Servicio Nacional del Consumidor*.

2º Juzgado de Policía Local de Arica, 24/03/2014, rol 36254-2014, denuncia por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (*Sernac con Comercial Basurto*) *Registro Público de Sentencias del Servicio Nacional del Consumidor*.

2º Juzgado de Policía Local de Arica, 14/10/2014, rol 1436-2014, denuncia por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (*Sernac con Multitiendas Corona*) *Registro Público de Sentencias del Servicio Nacional del Consumidor*.

2º Juzgado de Policía Local de Providencia, 27/12/2013, rol 8961-F-2013, denuncia por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (*Sernac con Fundación Arturo López Pérez*) *Registro Público de Sentencias del Servicio Nacional del Consumidor*.

Tribunal Constitucional, 26/08/1996, rol 244, control preventivo de constitucionalidad.

Tribunal Constitucional, 27/07/2006, rol 480, inaplicabilidad por inconstitucionalidad.