

Mg

Monografías

Protección de los derechos de los
consumidores: comentarios y sentencias
de la Corte Suprema sobre la Ley N° 19.496

Directores

Iñigo de la Maza Gazmuri

Boris Loayza Mosqueira

Coordinadores

María Leticia Salinas Soto

Diego Sanhueza Pérez

ÍNDICE

AUTORES	XV
ABREVIATURAS.....	XVII
PRESENTACIÓN.....	XXI
COMENTARIOS	1
COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON PANINI CHILE S.A.”, ROL Nº 5017-2015, DE 18 DE ABRIL DE 2016	3
RICARDO TORRES URZÚA	
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. EL FALLO Y SUS ANTECEDENTES.....	4
2.1. Los hechos de la causa.....	4
2.2. La pretensión de SERNAC	5
2.3. La resolución de la Corte Suprema.....	6
3. EL MENSAJE PUBLICITARIO Y SU RECTIFICACIÓN.....	7
3.1. La función de la publicidad en la formación del contrato de consumo	7
A) La relación entre la publicidad y la racionalidad limitada de los consumidores.....	7
B) La protección de la confianza razonable	8
3.2. La rectificación de la publicidad.....	10
A) La alteración de las expectativas de los consumidores	11

B) Oportunidad y forma de la rectificación	13
4. REFLEXIONES EN TORNO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA	15
5. A MODO DE CONCLUSIÓN	17
BIBLIOGRAFÍA	17
JURISPRUDENCIA CITADA	19

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON TICKET MASTER CHILE S.A.”, ROL N° 1533-2015, DE 7 DE JULIO DE 2016.....	21
---	----

IÑIGO DE LA MAZA GAZMURI

1. LA SENTENCIA.....	21
2. EL ÁMBITO DE ESTE COMENTARIO.....	24
3. LA CUESTIÓN DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO Y LA AUTORIZACIÓN (EL ARTÍCULO 12 A DE LA LPDC Y EL 4° DE LA LPVP).....	25
4. LA CUESTIÓN DEL CARÁCTER ABUSIVO DE LA CLÁUSULA “POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE TICKETMASTER”	32
5. EL TEST DE LA LEGITIMIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS A TRAVÉS DE CLÁUSULAS CONTRACTUALES	35
BIBLIOGRAFÍA	39
JURISPRUDENCIA CITADA	40

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON T4F CHILE S.A.”, ROL N° 68771-2016, DE 23 DE ENERO DE 2017	41
--	----

MAITE AGUIRREZABAL GRÜNSTEIN

1. INTRODUCCIÓN.....	41
2. HECHOS RELEVANTES QUE MOTIVAN EL FALLO	42
3. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	43
3.1. Criterios de distinción.....	44
3.2. Delimitación del concepto de intereses generales de los consumidores.....	45
4. AUTONOMÍA Y COMPETENCIA EN LAS ACCIONES POR EL INTERÉS GENERAL DE LOS CONSUMIDORES.....	47
4.1. La autonomía de la acción para la protección del interés general de los consumidores	47
4.2. Sobre la competencia para la defensa del interés general de los consumidores	50
5. CONCLUSIONES	55
BIBLIOGRAFÍA	56

JURISPRUDENCIA CITADA	57
NORMATIVA CITADA.....	58

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “L.F.G. CON LATAM AIRLINES GROUP S.A. Y DESPEGAR.COM SPA”, ROL Nº 9816-2019, DE 22 DE AGOSTO DE 2019.....	59
---	----

EDUARDO REVECO SOTO

1. INTRODUCCIÓN.....	59
2. LA UTILIZACIÓN DEL RECURSO DE QUEJA COMO REMEDIO PROCESAL EXTRAORDINARIO PARA QUE LA EXCMA. CORTE SUPREMA CONOZCA DE LOS CONFLICTOS INDIVIDUALES DE CONSUMO	60
3. LA DECLARACIÓN DE ABUSIVIDAD DE LA “CLÁUSULA DE ORDEN CONSECUTIVO” EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO Y SU CONSECUCIONAL DECLARACIÓN DE NULIDAD	63
4. LA NATURALEZA DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD CONTEMPLADO EN LA LPDC (¿OBJETIVO O SUBJETIVO?).....	67
5. LA RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR INTERMEDIARIO Y LA ERRÓNEA ASIMILACIÓN ENTRE LA RESPONSABILIDAD INFRACCIONAL Y CIVIL	72
6. CONCLUSIONES	75
BIBLIOGRAFÍA	76
JURISPRUDENCIA CITADA	77

COMENTARIO A LAS SENTENCIAS DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR LOS LAGOS CON EMPRESA ELÉCTRICA DE AYSÉN S.A.”, ROL Nº 2890-2020, DE 24 DE FEBRERO DE 2022; “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR LOS LAGOS CON EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A.”, ROL Nº 2890-2020, DE 24 DE FEBRERO DE 2022; “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD”, ROL Nº 134255-2020, DE 16 DE MAYO DE 2020, Y “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON COOPERATIVA DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CHILLÁN LTDA.”, ROL Nº 11574-2021, DE 6 DE JUNIO DE 2022.....	81
---	----

RODRIGO MOMBERG URIBE

1. INTRODUCCIÓN.....	81
2. LA CUESTIÓN INFRACCIONAL	83
3. EL PRINCIPIO <i>NON BIS IN IDEM</i>	83
4. EL PROBLEMA DE LA IDENTIDAD DE FUNDAMENTO	85
5. EL PRINCIPIO DE ESPECIALIDAD. ASPECTOS INFRACCIONALES Y CIVILES	90
BIBLIOGRAFÍA	95

NORMATIVA CITADA 96

JURISPRUDENCIA CITADA 96

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.”, ROL Nº 26548-2021, DE 5 DE JULIO DE 2022..... 99

DIEGO SANHUEZA PÉREZ

1. INTRODUCCIÓN..... 99

2. EL CASO “SERNAC CON DIN” 100

3. SISTEMATIZACIÓN DE LAS SENTENCIAS: OTROS CASOS Y LA CONSTRUCCIÓN DE UNA LÍNEA JURISPRUDENCIAL 102

4. OTROS COMENTARIOS 113

5. CONCLUSIONES 120

BIBLIOGRAFÍA 121

JURISPRUDENCIA CITADA 122

OTRAS FUENTES 123

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “GESSWEIN, BERROETA Y ARRAÑO CON INMOBILIARIA VM S.A., EMPRESA RUÍZ-TAGLE VICUÑA ARQUITECTOS LTDA. Y OTROS”, ROL Nº 5330-2021, DE 19 DE JULIO DE 2022..... 125

PATRICIA VERÓNICA LÓPEZ DÍAZ

1. INTRODUCCIÓN..... 125

2. LOS HECHOS: LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA EN LA OFERTA INMOBILIARIA DEL CONDOMINIO PARQUE MONASTERIO II 127

3. EL RAZONAMIENTO DE LA CORTE SUPREMA..... 129

 3.1. Los aciertos parciales de la sentencia 131

 A) El reconocimiento de la opción del consumidor inmobiliario entre el régimen de responsabilidad contractual y el régimen de responsabilidad extracontractual 131

 B) Una noción de publicidad engañosa más correcta (pero no totalmente)..... 134

 3.2. Las omisiones de la sentencia..... 137

 A) La no alusión a la calidad de hipervulnerable del consumidor inmobiliario..... 138

 B) La falta de referencia a la especialidad de la LGUC en relación con la LPDC y el carácter general y supletorio de esta última 140

C) La prescindencia de la integración publicitaria en el razonamiento de la Corte Suprema	147
BIBLIOGRAFÍA	150
JURISPRUDENCIA CITADA	154
 COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON INMOBILIARIA PARQUE CRUZ DE FROWARD S.A.”, ROL N° 14286-2021, DE 27 DE FEBRERO DE 2023.....	157
HERNÁN CORTEZ LÓPEZ	
1. INTRODUCCIÓN.....	157
2. COMERCIALIZACIÓN DE SEPULTURAS EN LA LPDC.....	159
3. LAS PRESTACIONES DE LA COMERCIALIZACIÓN DE SEPULTURAS.....	164
4. CONCLUSIONES	171
BIBLIOGRAFÍA	172
JURISPRUDENCIA CITADA	173
NORMATIVA CITADA.....	174
 COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON INMOBILIARIA SOCOVESA SANTIAGO S.A. Y OTRA”, ROL N° 79406-2020, DE 20 DE MARZO DE 2023.....	175
MARÍA LETICIA SALINAS SOTO	
1. INTRODUCCIÓN.....	175
2. LA EXCLUSIÓN DEL CONTRATO DE RESERVA COMO CONTRATO DE ADHESIÓN.....	176
3. LA ERRÓNEA DECLARACIÓN DE NULIDAD PARCIAL DEL CONTRATO DE PROMESA DE COMPRA-VENTA	182
4. CONSIDERACIONES FINALES	188
BIBLIOGRAFÍA	189
NORMATIVA CITADA.....	190
 COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON SAN SEBASTIÁN INMOBILIARIA”, ROL N° 71686-2021, DE 13 DE ABRIL DE 2023.....	191
SEBASTIÁN NICOLÁS CAMPOS MICIN	
1. INTRODUCCIÓN.....	191
2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL CRITERIO ESGRIMIDO A PROPÓSITO DEL PLAZO PARA PEDIR LA DECLARACIÓN DE NULIDAD DE CLÁUSULAS O ESTIPULACIONES ABUSIVAS	194

3. CRÍTICA..... 196

BIBLIOGRAFÍA..... 201

NORMATIVA CITADA..... 204

JURISPRUDENCIA CITADA 205

 Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea..... 205

 Jurisprudencia chilena 206

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON EMPRESA DE TRANSPORTE VIÑA BUS S.A.”, ROL N° 12376-2022, DE 2 DE FEBRERO DE 2024 209

MARIO GARFIAS GONZÁLEZ

1. LA SENTENCIA..... 209

2. SOBRE LA PÉRDIDA DE LA OPORTUNIDAD COMO DAÑO INDEMNIZABLE EN CHILE 210

3. LA INDEMNIZACIÓN DE LA PÉRDIDA DE LA OPORTUNIDAD DE CONFORMIDAD CON LA LPDC: ÁMBITO DE APLICACIÓN Y REQUISITOS DE PROCEDENCIA..... 212

 3.1. Incidencia del ámbito de aplicación de la LPDC en la indemnización de la pérdida de la oportunidad 213

 A) Responsabilidad profesional de abogados..... 214

 B) Negligencia médica 215

 C) Pérdida de negocio 216

 3.2. Revisión de los requisitos de la indemnización de la pérdida de la oportunidad de conformidad con la LPDC 219

4. LA CUANTIFICACIÓN DE LA PÉRDIDA DE LA OPORTUNIDAD Y SU APLICACIÓN AL CASO COMENTADO 220

5. CONCLUSIONES 223

BIBLIOGRAFÍA..... 223

JURISPRUDENCIA CITADA 225

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON YAHAN VALDIVIA RODRÍGUEZ Y OTROS”, ROL N° 16683-2024, DE 22 DE JULIO DE 2024 227

MACARENA DÍAZ DE VALDÉS HAASE

1. LOS HECHOS 227

2. NORMATIVA APLICABLE AL CASO..... 229

3. APLICACIÓN DEL LEVANTAMIENTO DEL VELO CORPORATIVO..... 232

 3.1. Explicación de la figura 232

 3.2. Razonamientos que permiten concluir que se actuó como una unidad jurídica..... 235

4. EL DAÑO MORAL COLECTIVO	239
5. CONCLUSIÓN.....	242
BIBLIOGRAFÍA	242

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “CO- NADECUS CON CMPC TISSUE Y SCA CHILE”, ROL N° 83994-2023, DE 24 DE JULIO DE 2024.....	245
---	-----

BORIS LOAYZA MOSQUEIRA

1. INTRODUCCIÓN.....	245
2. EL CASO.....	246
3. LA RELACIÓN DE CONSUMO	247
4. ¿QUIÉN ES PROVEEDOR EN LOS TÉRMINOS DE LA LPDC?	249
4.1. Interpretación restringida.....	250
4.2. Interpretación extensiva.....	254
5. ¿COHERENCIA O PROTECCIÓN?.....	258
6. CONCLUSIONES	264
BIBLIOGRAFÍA	266
JURISPRUDENCIA CITADA	269

COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “BANCO SANTANDER CON ASESORÍAS ABARCA, VERDUGO Y COMPAÑÍA”, ROL N° 34713-2023, DE 24 DE OCTUBRE DE 2024.....	271
--	-----

MARÍA ELISA MORALES ORTIZ

1. INTRODUCCIÓN.....	271
2. LOS HECHOS Y EL CONTEXTO.....	273
3. LA CLÁUSULA DE ACELERACIÓN Y EL ARTÍCULO 16 LETRA G) DE LA LPDC	275
3.1. La cláusula de aceleración.....	275
3.2. El artículo 16 letra g).....	278
3.3. Críticas a la exigencia de infracción a la buena fe objetiva.....	280
3.4. Aplicación del requisito de buena fe objetiva en Europa: dos ejemplos	282
A) El caso “Mohamed Aziz contra Caixa d’Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa)”	283
B) Caso “Director General of Fair Trading v. First National Bank”	285
4. EL FALLO DE LA CORTE SUPREMA: LAS RAZONES PARA CONSIDERAR ABUSIVA LA CLÁUSULA DE ACELERACIÓN.....	286
4.1. Determinación de la existencia de un contrato de adhesión	287
4.2. Análisis copulativo de la infracción a la buena fe objetiva y del desequilibrio jurídico importante.....	288

4.3. Evaluación de la buena fe objetiva: parámetro del consumidor razonable.	288
4.4. Análisis del desequilibrio jurídico importante.....	289
4.5. La influencia del derecho europeo	291
4.6. Sanción de nulidad absoluta y nulidad parcial: análisis técnico y relevancia práctica.....	292
5. CONCLUSIONES	294
BIBLIOGRAFÍA	295
JURISPRUDENCIA CITADA	297
NORMATIVA CITADA.....	298
COMENTARIO A LA SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA “YAPO. CL SPA CON DÉCIMO TERCERA SALA I. C. DE APELACIONES DE SANTIAGO”, ROL N° 223035-2023, DE 29 DE OCTUBRE DE 2024.....	299
JUAN IGNACIO CONTARDO GONZÁLEZ	
1. BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO	299
2. EL CONCEPTO DE INTERMEDIARIO EN EL ARTÍCULO 43 DE LA LPDC.....	301
2.1. La casuística.....	301
2.2. La intermediación regulada en la LPDC es en la contratación de servicios, no en la venta de bienes	303
2.3. La clave: seguir la huella del cobro del precio	305
2.4. El servicio de avisaje: ¿quién lo contrata?.....	308
2.5. Páginas web de avisaje versus “marketplace”	310
3. A MODO DE CONCLUSIÓN.....	311
BIBLIOGRAFÍA	311
JURISPRUDENCIA CITADA	312
RESÚMENES DE JURISPRUDENCIA.....	315
PRESENTACIÓN DE LOS RESÚMENES DE JURISPRUDENCIA	317
Ficha N° 1 L.I.H.B. con C.M.R. Falabella S.A.....	319
Ficha N° 2 Asociación de Comunicadores ANADEUS A.C. con VTR Telefonía S.A.	320
Ficha N° 3 S.E.M.R. con Cidef Comercial S.A.	321
Ficha N° 4 Cencosud Supermercados S.A.	322
Ficha N° 5 Universidad de las Ciencias de la Informática.....	324
Ficha N° 6 Universidad Tecnológica Metropolitana	325
Ficha N° 7 Centro de Formación Técnica la Araucana.....	326
Ficha N° 8 M.S.V. y otros	327

Ficha Nº 9 Universidad del Mar Campus Arica.....	328
Ficha Nº 10 Servicio Nacional del Consumidor con Instituto Profesional La Araucana	329
Ficha Nº 11 Fundación Arturo López Pérez con ministros de la Corte de Apelaciones de Santiago	331
Ficha Nº 12 Transportes Expreso Norte AC Limitada	332
Ficha Nº 13 M.T.R.A.	333
Ficha Nº 14 W.A.S.O.	334
Ficha Nº 15 Cencosud Supermercados S.A.....	335
Ficha Nº 16 Cencosud Supermercados S.A.	336
Ficha Nº 17 Instituto Profesional AIEP S.A.	337
Ficha Nº 18 E.B.P.A. y otros con Inmobiliaria Club Oceánico de Antofagasta	338
Ficha Nº 19 Corporación Santo Tomás para el Desarrollo de la Educación y la Cultura ...	339
Ficha Nº 20 Hospital Clínico de la Universidad de Chile.....	341
Ficha Nº 21 Organización de Consumidores y Usuarios de Chile con Banco de Crédito e Inversiones	342
Ficha Nº 22 Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.....	343
Ficha Nº 23 Telefónica Chile S.A.	344
Ficha Nº 24 Comercializadora Ditec S.A.	345
Ficha Nº 25 A.O.R. y otros con Universidad Arturo Prat	347
Ficha Nº 26 Servicio Nacional del Consumidor con Servicio con Administración de Créditos Comerciales Presto S.A.....	348
Ficha Nº 27 Maco Industrial y Comercial S.A.	350
Ficha Nº 28 Servicio Nacional del Consumidor con Banco de Chile.....	351
Ficha Nº 29 Servicio Nacional del Consumidor con Aguas del Altiplano S.A.	352
Ficha Nº 30 L.P.R. y otros con Corporación Santo Tomás para el Desarrollo de la Educación y la Cultura Ltda.	354
Ficha Nº 31 Administradora de Supermercados Hiper (Lider) Ltda.	355
Ficha Nº 32 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria con P.C.C.A	356
Ficha Nº 33 A.M.H. con SOCOFIN S.A.	357
Ficha Nº 34 P.E. con Comercial Valentini e hijos Limitada.....	358
Ficha Nº 35 Banco Itaú Chile con A.D.D.	359
Ficha Nº 36 A.P.C.	361
Ficha Nº 37 Servicio Nacional del Consumidor, Alejandra Cienfuegos A. y otros con Instituto Profesional Santo Tomás	362

Ficha Nº 38 R.E.V.V.....	364
Ficha Nº 39 J.G.S. con Bata	365
Ficha Nº 40 Servicio Nacional del Consumidor con Créditos, Organización y Finanzas	366
Ficha Nº 41 Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén	368
Ficha Nº 42 J.P.C.B. con Servicios Educativos Celta S.A. y otra	369
Ficha Nº 43 H.R.A.M. contra SOCOFIN S.A.	371
Ficha Nº 44 Hipermarcados Tottus S.A. con Integrantes de la Cuarta Sala de la C.A. de San Miguel.....	372
Ficha Nº 45 Metlife Chile Seguros de vida S.A.	373
Ficha Nº 46 Servicio Nacional del Consumidor con Farmacias Ahumada S.A.	374
Ficha Nº 47 Servicio Nacional del Consumidor Panini Chile S.A.	376
Ficha Nº 48 Banco Santander-Chile con C.F.R.	377
Ficha Nº 49 Servicio Nacional del Consumidor con T4F Chile S.A.	378
Ficha Nº 50 Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Master Chile S.A.	379
Ficha Nº 51 Servicio Nacional del Consumidor con AGN de Publicidad y Productora de Eventos R&C Asociados LTDA.	381
Ficha Nº 52 SERNAC con Créditos Organización y Finanzas S.A.....	382
Ficha Nº 53 Servicio Nacional del Consumidor con Ticketek Co. SpA.....	383
Ficha Nº 54 M.I.M.A. con Universidad Andrés Bello.....	385
Ficha Nº 55 Servicio Nacional del Consumidor con T4F Chile S.A.	386
Ficha Nº 56 N.U.K. con CE Inmobiliaria S.A.	387
Ficha Nº 57 Automotora Comercial Costabal y Echenique S.A.	388
Ficha Nº 58 Banco Santander Chile con F.M.G.....	389
Ficha Nº 59 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. con F.M.G.....	391
Ficha Nº 60 Servicio Nacional del Consumidor con Hites Inversiones Ltda.	392
Ficha Nº 61 Asociación de Consumidores de Tarapacá con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	394
Ficha Nº 62 Servicio Nacional del Consumidor	395
Ficha Nº 63 Servicio Nacional del Consumidor con Laboratorio Ballerina Ltda.	396
Ficha Nº 64 C.R.M.E. y otros con Aguas del Valle S.A.	398
Ficha Nº 65 Microgeo S.A.	399
Ficha Nº 66 SKY Airline S.A.	400
Ficha Nº 67 Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Fácil S.A.	401
Ficha Nº 68 Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Master S.A.	403

Ficha N° 69 I.C.E. con Comercial Automotriz Miranda SpA.....	406
Ficha N° 70 Corporación Nacional de Consumidores con CMPC Tissue S.A. y Papeles Industriales Ltda.	407
Ficha N° 71 Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre	409
Ficha N° 72 Servicio Nacional del Consumidor con Banco Bilbao Vizcaya Argentina	410
Ficha N° 73 Servicio Nacional del Consumidor con Financiera La Elegante S.A.C. Ltda.	412
Ficha N° 74 Prospektor SpA Con Consorcio Aeroportuario de Calama S.A.....	413
Ficha N° 75 J.G.C. contra Williamson Balfour Motors S.A.	415
Ficha N° 76 Servicio Nacional del Consumidor con Corporación Educacional Universidad del Mar	416
Ficha N° 77 Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A.....	418
Ficha N° 78 Servicio Nacional del Consumidor con Banco Santander Chile	420
Ficha N° 79 Servicio Nacional del consumidor con Crédito Organización y Finanzas S.A.	422
Ficha N° 80 L.F.G. con LATAM Airlines Group S.A. y Despegar.com SpA	424
Ficha N° 81 Asociación de Consumidores de Tarapacá con Banco Santander Chile	425
Ficha N° 82 V.S.M. y M.A.Z. con LATAM Airlines Group S.A.	426
Ficha N° 83 Corporación Nacional del Consumidor con Isapre Cruz Blanca S.A....	427
Ficha N° 84 Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S.A.....	429
Ficha N° 85 Servicio Nacional del Consumidor con Constructora Santa Beatriz S.A.	430
Ficha N° 86 Benjamín Herrera Deportista Profesional Representante de Marcas E.I.R.L. con Banco de Chile.....	432
Ficha N° 87 Organización de Consumidores de Chile con Empresa de Transportes Rurales Tur Bus Spa.	434
Ficha N° 88 Servicio Nacional del Consumidor con Clínica Veterinaria Puerto Montt	435
Ficha N° 89 G.C.T. con Williamson Balfour Motors SpA.....	436
Ficha N° 90 Servicio Nacional del Consumidor y H.S.R. con Inmobiliaria Parques Jardines S.A.	437
Ficha N° 91 Centro Experimental de Arte Tessier con Saba Estaciones de Chile S.A.	439
Ficha N° 92 C.P.E.O. con Banco de Chile	440

Ficha Nº 93 M.G.S. y P.M.M.V. con Banco de Chile	441
Ficha Nº 94 Servicio Nacional del Consumidor con Comercializadora S.A.	443
Ficha Nº 95 Servicio Nacional del Consumidor y S.E.L.G. con Car S.A.	444
Ficha Nº 96 Servicio Nacional del Consumidor y C.M.S.C. con Instituto Nacional de Capacitación Profesional	445
Ficha Nº 97 D.T.K. con Banco Santander Chile	446
Ficha Nº 98 Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A.	447
Ficha Nº 99 Servicio Nacional del Consumidor con Empresa Eléctrica Aysén S.A.	449
Ficha Nº 100 Servicio Nacional del Consumidor Los Lagos con Empresa Eléctrica de La Frontera S.A.	451
Ficha Nº 101 Servicio Nacional del Consumidor con Deportes Sparta Ltda.	453
Ficha Nº 102 Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad Austral de Electricidad	454
Ficha Nº 103 G.P.G. con DespegarChile.com.....	455
Ficha Nº 104 Servicio Nacional del Consumidor con Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Limitada	457
Ficha Nº 105 P.L.V. con Banco Itaú Corpbanca	458
Ficha Nº 106 Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.	459
Ficha Nº 107 G., B. y A. con Inmobiliaria VM S.A., Empresa Ruíz-Tagle Vicuña Arquitectos Ltda. y otros	461
Ficha Nº 108 A.A.V.M. con Banco de Chile.....	463
Ficha Nº 109 Servicio Nacional del Consumidor con Latin American Wings S.A. ...	464
Ficha Nº 110 Servicio Nacional del Consumidor con Hites Inversiones Limitada (S)	465
Ficha Nº 111 H.E.F.G. con Itaú-Corpbanca S.A.	467
Ficha Nº 112 Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A.	468
Ficha Nº 113 Servicio Nacional del Consumidor con Latin American Wings S.A. ...	469
Ficha Nº 114 Inmobiliaria Independencia S.A.	470
Ficha Nº 115 Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A. y otra	471
Ficha Nº 116 Servicio Nacional del Consumidor con Comercializadora S.A.	472
Ficha Nº 117 Servicio Nacional del Consumidor con San Sebastián Inmobiliaria ...	474
Ficha Nº 118 Conadecus con Isapre Nueva Más Vida S.A. y otras	475
Ficha Nº 119 Servicio Nacional del Consumidor con Punto Ticket S.A.	476

Ficha N° 120 Servicio Nacional del Consumidor con Aguas Araucanía S.A.	477
Ficha N° 121 Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad de Créditos Comerciales Corona S.A.	478
Ficha N° 122 J.L.A. y otro con Clínica Las Condes S.A.	479
Ficha N° 123 A.F.M.F. Con Banco De Crédito e Inversiones.....	480
Ficha N° 124 Servicio Nacional del Consumidor con Administradora Alto Mantagua S.A.	481
Ficha N° 125 A.R. y otro con Clínica Alemana De Santiago S.A.	482
Ficha N° 126 P.M.A. con CAT Administradora de Tarjetas S.A.....	484
Ficha N° 127 Servicio Nacional del Consumidor con Empresa de Transporte Viña Bus S.A.	484
Ficha N° 128 N.C.S., con Estudio Jurídico Orpro S.A.	486
Ficha N° 129 J.M.I.C.	486
Ficha N° 130 Servicio Nacional del Consumidor con Yahan Valdivia Rodríguez y otros.	488
Ficha N° 131 Conadecus con CMPC Tissue y SCA Chile.....	489
Ficha N° 132 J.W.S. con Easy Retail S.A.	490
Ficha N° 133 K.Z.L. con Banco de Chile	491
Ficha N° 134 Servicio Nacional Del Consumidor Con Inversiones y Tarjetas S.A. .	492
Ficha N° 135 J. con Isapre Banmédica S.A.	494
Ficha N° 136 Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía.....	495
Ficha N° 137 Yapo.cl SpA con Décimo Tercera Sala Corte De Apelaciones De Santiago	496
Ficha N° 138 M.P.B.A. contra 1°-2°-3° Juzgado de Policía Local de las Condes y 2° Juzgado de Policía Local de Ñuñoa.....	497
Ficha N° 139 A.S. con Tercer Juzgado De Policía Local De Las Condes y otro.....	498
Ficha N° 140 M. con Gastronomía Nomade Limitada.....	499
Ficha N° 141 CONADECUS con AFP Modelo S.A.....	500
ÍNDICE DE VOCES POR NÚMERO DE FICHA	503
ÍNDICE DE RUBROS POR NÚMERO DE FICHA	507