

# **ALGUNOS COMENTARIOS SOBRE LA NOCIÓN DE CONSUMIDOR EN LA LEY Y EN LA JURISPRUDENCIA<sup>1</sup>**

**Francisca Barrientos Camus**

Magíster y Candidata a Doctor Becaria CONICYT  
Universidad de los Andes

## **INTRODUCCIÓN: DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA DE ESTUDIO**

Mucha literatura se ha escrito sobre los consumidores. Este fenómeno, que puede analizarse desde múltiples perspectivas que van desde lo económico hasta lo sociológico, surge a propósito del fenómeno de la producción en masa. Jurídicamente se toma en consideración al consumidor en cuanto tal, y se le reconoce cierto valor alrededor de época de los setenta, desde el momento en que se empezó a hablar de la *sociedad del consumo*. Actualmente casi todos los países cuentan con una legislación que regula los derechos y la protección al consumidor. Mientras más grado de desarrollo alcance el país, se dice que más protectora será su legislación del consumo.

Es conocido el hecho que el *consumidor* es el destinatario final de los bienes y servicios. La noción de destinatario final se relaciona con el uso privado, doméstico o familiar del producto de consumo masivo. Todos los consumidores son por esencia destinatarios finales de bienes o servicios; es decir, sus bienes están destinados a fines privados.

En Chile, al igual que ocurre en los sistemas comparados existe una Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que define el término consumidor, para entrar a su campo de aplicación. Ley 19.496 de 1994 sobre Protección de los Derechos de los

---

<sup>1</sup> Este trabajo es un producto del FONDECYT N° 1100804, que lleva por título: "Responsabilidad Civil en el Derecho del Consumo en Chile. Configuración de un sector especial de la Responsabilidad Civil y su inserción en el régimen del Derecho Común".

Consumidores dispone en el artículo 1 N° 1 que son consumidores: “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.

Se ha dicho que la característica esencial del consumidor radica en que es destinatario final de los bienes y servicios. Esto lo acentúa la propia ley, con la finalidad de distinguirlos claramente de los profesionales, que son aquellos que no consumen, sino que intermedian en el proceso de distribución de bienes y servicios.

La privacidad se antepone al profesional, al empresario, que es el *no consumidor* por antonomasia. El empresario en tanto en cuanto actúe como tal, o sea ejerza actividades empresariales quedará *ipso facto* excluido del ámbito de aplicación de la ley.

En una primera aproximación al tema diré que la definición legal de *consumidor* ha sido criticada por nuestra doctrina nacional. Se ha dicho que al exigir la realización de *cualquier acto jurídico oneroso* se dejan fuera a todos aquellos consumidores que efectúan actos o contratos que no tienen por objeto la utilidad de ambos contratantes, gravándose cada uno a beneficio del otro. Por su parte, la jurisprudencia aunque vacilante ha reconocido la categoría de consumidor en aquellos casos en que no alcanza a consumir el producto que le causó daños.

Frente a este panorama se formularán algunos comentarios y proposiciones de *lege ferenda*. Así las cosas, a lo largo de estas páginas se harán algunos comentarios respecto de la definición legal de *consumidor* a la luz de la doctrina nacional y la jurisprudencia. El objeto de esta presentación es enjuiciar la definición legal, confrontarla con la realidad judicial y por último formular algunas consideraciones de política legislativa en miras de ampliar los espacios de protección de los derechos de los consumidores.

Primero, examinaré la definición legal de consumidor estudiando el concepto de consumidor jurídico y el consumidor-empresario que están incluidos en la norma legal. Luego, en segundo lugar entraré al problema de los consumidores materiales y el caso de los potenciales consumidores que son la categoría de consumidores que presentan más objeciones desde el punto de vista de la definición legal. Finalizaré esta exposición con un par de conclusiones.

## LOS CASOS QUE CONTEMPLA LA NORMA: LOS CONSUMIDORES JURÍDICOS Y EL CONSUMIDOR-EMPRESARIO

En nuestro Derecho nacional se ha acuñado la expresión *consumidor jurídico* para designar al comprador del bien o servicio de consumo masivo. El consumidor jurídico es el comprador, el adquirente.

Tal como es de notar esta clase de consumidores cuenta con la protección de la ley, ya que siempre realiza actos jurídicos onerosos. El adquirente del bien o servicio de consumo masivo está facultado para ejercer las acciones que derivan del incumplimiento del contrato de compraventa de bienes de consumo, que en este ámbito especial se denomina *garantía legal*.

El comprador jurídico es el único sujeto beneficiado con las técnicas o mecanismos de protección que contempla la ley por incumplimiento del proveedor de su obligación de garantía. En efecto puede reclamar la sustitución de la cosa, la reparación, la devolución del precio y la resolución del contrato con indemnización de perjuicios (arts. 19 y 20)

Hernán CORRAL, cuando estudia la legitimación activa de la garantía legal expresa que: "Parece claro que la ley sólo otorga derecho al consumidor adquirente del bien, es decir, al que ha celebrado el contrato con el vendedor. Este régimen deja fuera a terceros relacionados con el adquirente que hubieren sufrido daño por el defecto del producto, ya sea usándolo o por el uso que otro hace de él"<sup>2</sup>. O sea, el consumidor jurídico es el comprador, y los terceros que sufren daños por el producto no son consumidores jurídicos. En el mismo sentido se pronuncia JARA<sup>3</sup>.

### El Consumidor-Empresario

El empresario en tanto actúe como tal, o sea ejerza actividades empresariales quedará *ipso facto* excluido del ámbito de aplicación de la ley. La doctrina chilena lo estima así<sup>4</sup>. SANDOVAL expone que "si se

---

<sup>2</sup> CORRAL TALCIANI, Hernán, "Ley de protección al consumidor..." cit., p. 184.

<sup>3</sup> JARA AMIGO, Rony, "Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones", en Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras, Hernán Corral (edit.), Santiago, Cuadernos de Extensión Jurídica N° 3, Universidad de los Andes, 1999, pp. 61-62.

<sup>4</sup> Por ejemplo, Vidal Olivares, Álvaro, "Contratación y consumo. El contrato de consumo en la ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores", en Revista de Derecho, t. XXI, Valparaíso, 2000, p. 234; AIMONE GIBSON, Enrique,

considera la naturaleza de los actos jurídicos, hay que concluir que ella –la Ley– regula a los actos o contratos en los que intervienen los sujetos que están en los extremos de la cadena de producción, esto es, los proveedores y los consumidores, lo que excluye las relaciones entre proveedores y de los consumidores entre sí”<sup>5</sup>.

Respecto de los empresarios se ha presentado la discusión sobre si sería posible admitir que en ciertos casos, sus actos sean calificados como de actos de consumo y no actos mercantiles o comerciales. En definitiva, que los empresarios sean calificados como consumidores y se acojan al sistema de protección de la ley. Tal sería el caso de un comerciante que adquiere cosas que no sean propias de su giro comercial, por ejemplo un escritorio.

En principio el empresario no es consumidor, es un comerciante. Así parece entenderlo JARA<sup>6</sup> que opina que las personas jurídicas que pueden tener la calidad de consumidores deben ser ajenas a toda actividad empresarial o comercial. Al parecer, para este autor sería difícil que un comerciante pueda tener la calificación de consumidor. En sus palabras: “En consecuencia, excluimos a todas aquellas personas jurídicas que ejerzan actividades empresariales, por cuanto no tienen la calidad de destinatarios finales, y aquellas que ejerzan actividades mercantiles, las cuales además de ser empresarios darán lugar a actos mercantiles, lo que impedirá su calificación como actos mixtos”<sup>7</sup>.

Sin perjuicio de lo apuntado anteriormente, parte de la doctrina entiende que podría calificarse al empresario como consumidor. En este sentido, MOMBERG<sup>8</sup> estima que no puede descartarse definitivamente al empresario, profesional o comerciante como consumidor, en tanto sea destinatario final del bien o servicio. No es la calidad de la persona la que determina la calificación de consumidor<sup>9</sup>. O sea, este autor aplica un concepto objetivo y no subjetivo de consumidor, en cuanto favorece al acto de consumo y sin importar la

---

*Derecho de Protección al consumidor*, Editorial Jurídica Conosur, Santiago, 1998, p. 21; MOMBERG URIBE, Rodrigo, “Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores”, en *Revista de Derecho*, vol. N° 17, Valdivia, 2004, p. 13

<sup>5</sup> SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo, *Las reformas introducidas...* cit., p. 24.

<sup>6</sup> JARA AMIGO, Rony, *ob. cit.*, p. 64.

<sup>7</sup> JARA AMIGO, Rony, *ob. cit.*, pp. 63-64.

<sup>8</sup> MOMBERG URIBE, Rodrigo, *ob. cit.*, p. 13.

<sup>9</sup> MOMBERG URIBE, Rodrigo, *ob. cit.*, p. 13. VIDAL OLIVARES, Álvaro, “Contratación y consumo...” cit., p. 234. AIMONE GIBSON, Enrique, *ob. cit.*, p. 21.

persona que consume. Comparto esta noción objetiva de consumidor. Me parece que la determinación de la calidad de consumidor debe ir por el lado del acto del consumo. Lo que significa que es consumidor el que consume, y no el que adquiere, disfruta o utiliza bienes como destinatario final los bienes o servicios<sup>10</sup>.

La reciente modificación de la Ley 19.496, por parte de la Ley 20.416 de 3 de febrero de 2010 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, agregó a la definición de consumidores la siguiente frase: "en ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores" (artículo 12 N° 4 letra a Ley 20.416). Esta modificación dejaría entrever que los empresarios no calificarán como consumidores. Sin embargo, el artículo 9 de la Ley 20.416 establece que las micro y pequeñas empresas podrán ser consideradas como consumidoras y gozan de la protección de la Ley 19.496. Expresamente el encabezado de esta norma expresa: "Rol de Consumidoras. Establécese la protección a las micro y pequeñas empresas en rol de consumidoras" y a continuación se describen las normas aplicables entre las cuales se cuenta la garantía legal (párrafo 5° Título II Ley 19.496).

En definitiva, el empresario puede ser considerado como consumidor. Esto lo ratifica la reciente modificación legal y lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 20.416. Me parece que respecto de las otras empresas, o sea las que no son micro ni pequeñas empresas también podrán ser calificadas como consumidoras, sin que sea necesaria una modificación legal al respecto.

## **LOS CASOS DISCUTIBLES: EL CONSUMIDOR MATERIAL Y EL POTENCIAL CONSUMIDOR**

### **El Consumidor Material**

En nuestro medio nacional el "consumidor material" es aquel que disfruta del bien, pero no lo adquiere. Tal sería el caso de los hijos, los

---

<sup>10</sup> En este sentido GEMMA BOTANA explica que: "el acto de consumo es ante todo el acto jurídico que permite al consumidor entrar en posesión de un bien o beneficiarse de un servicio. Se caracteriza también por ser un acto material consistente en utilizar el bien o servicio, objeto del contrato", en BOTANA GARCÍA, Gemma, "Noción del consumidor en el Derecho comparado", en Estudios sobre consumo, N° 18, Madrid, 1990, p. 61.

parientes o cualquier cosa que disfruta el bien o servicio, por ejemplo a través de un regalo.

Tal como se sostenía con anterioridad se discute si los consumidores materiales están amparados por las normas del consumo, por la expresión *acto jurídico oneroso*. Aquí la jurisprudencia es muy vacilante. Cierta tendencia jurisprudencial estima que la inclusión de los consumidores materiales pugna con la definición legal de consumidor. En cambio otra, la acoge pero con un matiz especial: se favorece a los potenciales consumidores, que a mi juicio son una clase de consumidores materiales. A continuación examinaré los principales argumentos de cada tendencia.

### **1. Casos en que se excluye al consumidor material**

En términos generales, es posible sostener que existe una tendencia que excluye a los consumidores materiales del ámbito de protección de la ley. Cada vez que se hace mención a los consumidores materiales, se los trata como una excepción, en virtud de la cual las Cortes deben justificar que esta categoría de personas están plenamente facultadas para accionar bajo el amparo de la ley.

Por ello me parece que en COFRÉ Y OTROS CON AGUAS DEL VALLE (Corte de Apelaciones de La Serena, 29 de agosto de 2008, Rol N° 90-2008, Legal Publishing n° 39807) se aleja de la adecuada protección de los consumidores contrariando incluso los fines de la propia ley. En el proceso quedó demostrada la gran inundación de aguas servidas que ocurrió en un barrio residencial en un sector de Coquimbo. Este hecho provocó una serie de perjuicios a los demandantes, que eran todos los habitantes del sector afectado, los que demandaron, por sí y en representación de sus hijos menores de edad, los perjuicios sufridos por la inundación de aguas contaminadas. Pese a las defensas de la demandada, su actuar fue calificado de negligente, toda vez que se comprobó el mal estado de los colectores de aguas, sobretodo sus faltas de mantención. Por este motivo, se le condenó a una multa de 50 UTM en primera instancia, que posteriormente fue confirmada por la Corte de Apelaciones de La Serena.

Como quedó establecida la responsabilidad contravencional, el tribunal de segundo grado motivó su sentencia sólo respecto de la demanda civil. Con relación a los menores de edad, la Corte *obiter dicta* estableció que no eran consumidores y así acogió la excepción de falta de legitimación activa de los menores que actuaban

representados por sus padres. En su concepto no resultó posible admitir que los menores de edad tuvieran la calidad de consumidores "... por cuanto la lógica y la experiencia que indican que el carácter de consumidor lo tiene quien debe responder por la contraprestación del servicio que entrega el proveedor..."<sup>11</sup> (cons. 8vo)".

Es claro que en COFRE la Corte sólo consideró como consumidor al que gozaba de la calidad de consumidor jurídico, olvidando al consumidor material, que en este caso eran los menores de edad. Para la Corte exclusivamente es adquirente del servicio, el contratante que pagó por el servicio sanitario tenía derecho a reclamar los perjuicios. Expresamente señaló que: "*el carácter de consumidor lo tiene quien debe responder por la contraprestación del servicio que entrega el proveedor*".

Otro ejemplo es VARIOS CON ENVASADORA Y EMBOTELLADORA DE VINOS (Corte de Apelaciones de Chillán, 31 de julio de 2006, Rol N° 175-2006, Westlaw Chile: J2083/2006), caso en que se encontró restos de un animal en descomposición en una botella de vino. En este juicio la Corte de Chillán excluyó del ámbito de la ley a los consumidores materiales, al señalar: "...Que, en lo que respecta a la noción de consumidor, el legislador sigue asumiendo un concepto restringido porque, en primer lugar, se privilegia al sujeto consumidor por sobre lo que constituye el acto de consumo en sí mismo, asimilando el concepto de consumidor al de parte en el contrato de consumo. Así las cosas, no debe confundirse al consumidor jurídico parte del contrato de consumo con la de consumidor material del bien o servicio. Este último se encuentra privado de toda protección en el ámbito de la Ley 19.496"<sup>12</sup> (cons. 3°).

## **2. Casos en que se ampara al consumidor material**

En primer término hay que resaltar que existen esfuerzos doctrinales que abogan por incluir al consumidor material en la ley<sup>13</sup>. Por ejemplo, RONY JARA que establece que: "nos parece que no puede servir como

---

<sup>11</sup> Las cursivas son mías.

<sup>12</sup> Las cursivas son mías.

<sup>13</sup> JARA AMIGO, Rony, ob. cit., p. 62; CORRAL TALCIANI, La responsabilidad por incumplimiento (n. 6), p. 103; MOMBERG URIBE (n. 46), p. 13. Por su parte, TAPIA y VALDIVIA, aun cuando no se refieren expresamente al problema, es posible inferir que abogan por una concepción amplia del consumidor, en TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio y VALDIVIA OLIVARES José Miguel, Contrato por adhesión Ley N° 19.406, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2002, pp. 55 y siguientes.

argumento para descalificar la noción de material, como autónoma de la de consumidor jurídico el hecho que la ley requerirá la 'onerosidad' en la adquisición, utilización o disfrute, por cuanto dicha onerosidad razonablemente sólo debe ser exigida para el ingreso del bien o servicio al ámbito privado del destinatario final, esto es, cuando el bien o servicio sale del mercado"<sup>14</sup>.

En GONZÁLEZ CON SUPERMERCADO SANTA ISABEL (Corte de Apelaciones de Concepción, 17 de mayo de 2007, Rol N° 31-2007, Westlaw Chile: J5001/2007), si bien se recoge un concepto amplio de consumidor incluyendo a los consumidores materiales, la Corte de Apelaciones de Concepción rechazó la acción de responsabilidad civil del proveedor de un alimento en mal estado, porque los demandantes habían iniciado un procedimiento anterior en materia sanitaria, y para no transgredir el principio de *non bis in idem* no se acogió la denuncia. Sobre la base de ello se rechazó la demanda civil.

En los hechos, se comprobó a través de un procedimiento sanitario que la demandada vendió un alimento en mal estado. Debido a las molestias causadas por la ingesta del pollo asado insalubre consumido por la familia completa: el padre, su cónyuge e hija, se demandó la responsabilidad civil del proveedor invocando la infracción a los art. 3 letra d) y 23 de la ley; y los artículos 1437, 2314 y 2284 del Código Civil. La parte demandada se excepcionó alegando la falta de legitimación activa de la madre y la hija, porque no habían celebrado ningún acto jurídico oneroso.

Para destacar esta alegación, la Corte expresó que: "De tal definición queda en claro que incluye tanto al denominado consumidor jurídico -quien adquiere- como al consumidor material -quien utiliza o disfruta-" (cons. 2do). De lo que se desprende la aplicación de un criterio más finalista que amparó a todas las víctimas de la situación de consumo con independencia del hecho de la venta, puesto que la madre y la hija gozaban de la calidad de consumidoras materiales, toda vez que disfrutaron el producto adquirido por el padre.

Del caso GONZÁLEZ es posible advertir que el consumidor material existe si lo precede un consumidor jurídico. En este caso, el padre compró el producto defectuoso que causó daños a la familia completa. Aquí la hija y la madre reúnen, obviamente la calidad de consumidoras, ellas eran las destinatarias finales del producto consumido que les ocasionó perjuicios.

---

<sup>14</sup> JARA AMIGO, RONY, "Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones", cit., p. 62

En todos los demás casos en que la jurisprudencia ha invocado la calidad de consumidor material corresponden a los casos de los potenciales consumidores, que serán tratados a continuación.

## **El Potencial Consumidor**

La jurisprudencia ha acuñado el término de *potencial consumidor* en beneficio de cierta clase de consumidores materiales. Los *potenciales consumidores* que son aquellas personas que ni siquiera alcanzan a adquirir el bien o servicio, pero que igualmente les causa daños. Esta clase de *consumidores* se asocia al fenómeno de los productos defectuosos.

Los *potenciales consumidores* están una situación muy especial, porque están a punto de adquirir el producto manufacturado, pero no consumen porque el producto les causó daños. En estos casos, no existe un consumidor jurídico, pero habría que estudiar si pueden acogerse a la categoría de consumidores materiales; y por ende, si quedan bajo el amparo de la ley.

Si bien, reconozco que el tema es discutible en este trabajo se abogará por su inserción en el sistema de protección de los derechos de los consumidores dentro de la categoría de los consumidores materiales. Cabe agregar que cierta jurisprudencia entiende que ellos se encuentran amparados por la ley, bajo el concepto de los consumidores materiales, pero no se puede sostener que es una línea marcada.

El *potencial consumidor* se llama de ese modo, porque la jurisprudencia nacional lo ha individualizado así. A mi modo ver las cosas, la designación de potencial va dirigida a la potencial celebración de un contrato. En otras palabras, para la jurisprudencia el potencial consumidor es un potencial consumidor jurídico, pero se olvida que es un consumidor material, propiamente tal.

En ARIAS CON SODIMAC (Corte de Apelaciones de Concepción, 24 de diciembre de 2007, Rol n° 174-2005, Legal Publishing n° 37964), la víctima se electrocutó al tocar una lámpara puesta en exhibición. En este caso, es claro que la designación de potencial consumidor se efectuó atendiendo a la potencial adquisición del producto defectuoso.

En los hechos, ARIAS que no había consumido ningún bien demandó al expendedor final, la responsabilidad contravencional y civil fundada en la infracción al art. 23 LPC, a causa de la descarga eléctrica que le

provocó el toque de una lámpara del local comercial, hecho que le ocasionó graves quemaduras en su mano derecha. En primera instancia se condenó al demandado y se acogió la indemnización de perjuicios en favor del demandante. El demandado apeló la sentencia de primera instancia aduciendo que se encontraba prescrita la acción civil derivada de la infracción contravencional, defensa que fue desestimada por la Corte. Así, la Corte de Concepción revocó la sentencia en lo que se refiere a la multa infraccional y declaró prescrita la acción, pero confirmó la indemnización de perjuicios solicitada por el demandante a título de daño moral. Para imputarle responsabilidad al potencial proveedor, la Corte tuvo que incluir dentro del campo de aplicación al potencial consumidor. Para la Corte si bien: “no existió un acto jurídico oneroso, ello obedece a una simple explicación, esto es, que el consumidor quedó electrocutado al tomar la lámpara que pretendía adquirir y posteriormente derivado por sus lesiones a un centro asistencial. En estas condiciones, apreciando la prueba de acuerdo a las normas de la sana crítica, no le era exigible una conducta distinta a la adoptada, la lógica y la experiencia indican que lo esencial era la atención por las lesiones sufridas y el traslado a un hospital, como ocurrió, para el tratamiento de sus lesiones” (cons. 7).

A mi juicio, aquí lo determinante no fue la celebración o no de un contrato de bienes de consumo, ya que pueden caer dentro de la definición de consumidores todos aquellos que utilizan el producto (consumidores materiales). Para entrar al campo de aplicación de la LPC, como ha existido una noción bastante restringida que exige la celebración de un contrato, la Corte se vio en la obligación de hacer una serie de elucubraciones, como idear la noción de *potencial proveedor* basado en la idea de la responsabilidad precontractual. En efecto, la Corte consideró que existió una oferta transgredida (cons. 11). Más bien me parece que se infringió, en este caso, una clase muy especial de deber de buena fe precontractual, el de la seguridad en el consumo.

Hay otros casos, por ejemplo DIEGUEZ CON FALABELLA (Corte de Apelaciones de Santiago, 02 de octubre de 2008, Rol n° 10769-2004, Legal Publishing n° 40423), en el cual la demandante sufrió un perjuicio al probar una silla reposera que se encontraba en exhibición, en el local del proveedor. En este caso, la demandada trató de excusar su responsabilidad culpando al fabricante de la silla, y también invocó culpa de la víctima. Todas las defensas fueron desestimadas por la Corte de Santiago, que conoció la causa a través de un recurso

de casación en la forma interpuesta por la parte demandada; y, en definitiva condenó al proveedor<sup>15</sup>.

También puede citarse el caso BALTIERRA CON HOMECENTER (Corte de Apelaciones de San Miguel, 21 de diciembre de 2007, Rol n° 1032-2003, Legal Publishing n° 38020), pero la demanda se planteó en sede civil, ordinaria. En los hechos, la demandante por la acción de un tercero se golpeó con una viga comercializada en el local de la demandada. En este caso, la Corte encuadró los hechos bajo el art. 2322 CC culpabilizando a la demandada por los hechos de sus dependientes, que no informaron que el tercero no podía dejar afirmado el producto que devolvía en el mesón, sin ninguna medida de seguridad.

Así las cosas, tiene la calidad de potencial consumidor no sólo el que ha comprado el bien, sino que también la persona que con tal propósito se encuentra al interior del local, pero que no alcanzó a consumir porque sufrió una caída que le causó lesiones, como en ARAYA CON CENCOSUD (Corte de Apelaciones de La Serena, 11 de diciembre de 2008, Rol n° 181-2008, N° Legal Publishing. 41428).

## CONCLUSIONES

El concepto de consumidor sirve para entrar al campo de aplicación de la ley. Si se estima que la persona no es consumidor no cuenta con la protección de los derechos que consagra la ley configurados como irrenunciables anticipadamente para el consumidor y tendrá que hacer valer sus derechos en sede civil, en un juicio ordinario.

Por ello, me parece que el consumidor material se encuentra dentro de esta protección. De la lectura de la definición legal de consumidor no puede sostenerse que éste se encuentre excluido. La doctrina considera que el consumidor material se encuentra amparado por la ley. Sin embargo, la jurisprudencia ha sido errática en este ámbito, generalmente lo excluye; y, a veces, a través del concepto de potencial consumidor lo integra.

Me parece que como opción legislativa debiera derogarse la expresión "en virtud de cualquier acto jurídico oneroso" del artículo 1 de la ley. Tal como se había propuesto en el Mensaje Presidencial con que se dio inicio al Proyecto de ley.

---

<sup>15</sup> Hay un voto en contra que estuvo por rechazar la demanda civil porque fundamentalmente no se logró acreditar el hecho culposo atribuido a la demandada.