

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICACIÓN DE LA LEY DEL CONSUMIDOR A MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONTRATOS DE TRANSPORTE MULTIMODAL

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 91, del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el art. 80 del D.F.L N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del art. 58 de la Ley N° 19.496.

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N°35445822, ingresada por el solicitante mediante la plataforma Simple, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.



5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1º APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictámen Interpretativo sobre aplicación de la ley del consumidor a micro y pequeñas empresas en contratos de transporte multimodal", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación:

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICACIÓN DE LA LEY DEL CONSUMIDOR A MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONTRATOS DE TRANSPORTE MULTIMODAL

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 35445822, se ha requerido al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) un pronunciamiento sobre la aplicación de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC o Ley del Consumidor), en el contexto de contratos de transporte multimodal de encomiendas regulado por el Código de Comercio (CCo).

El presente Dictamen tiene como objeto principal analizar si una micro o pequeña empresa¹ (MyPE), al enfrentar incumplimientos por parte de un proveedor nacional de transporte multimodal, puede invocar la LPDC para la protección de sus derechos, en lugar de regirse por el procedimiento contemplado en el CCo. Esta interrogante surge de la interacción entre el Estatuto PYME (Ley N° 20.416) y las normas específicas del CCo que regulan el contrato de transporte, particularmente sus art.s 1027 inciso 2, 1028 y 1041. Estos artículos establecen responsabilidades y plazos en el transporte multimodal, servicio que, en el caso consultado, implica la recepción de encomiendas en el extranjero con posterior entrega en territorio chileno.

En concreto, este Dictamen busca determinar si la existencia de una regulación especial en el CCo, referente a las responsabilidades o al procedimiento indemnizatorio, excluye el derecho de una MyPE a recurrir individualmente ante un Juzgado de Policía Local bajo el amparo de la LPDC. Esta cuestión surge a raíz de incumplimientos acreditados de un servicio de transporte multimodal, y será analizada a la luz del art. 2 bis letra c) de la LPDC, precepto que establece las condiciones para la exclusión de la ley de

¹ El presente dictamen aborda la situación particular de las micro y pequeñas empresas, reguladas en la ley N°20.416, excluyendo la interpretación a las medianas empresas. De acuerdo al art. 2 del Estatuto Pyme "Son microempresas aquellas empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro no hayan superado las 2.400 unidades de fomento en el último año calendario; pequeñas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro sean superiores a 2.400 unidades de fomento y no exceden de 25.000 unidades de fomento en el último año calendario, y medianas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro sean superiores a 25.000 unidades de fomento y no exceden las 100.000 unidades de fomento en el último año calendario"



consumo cuando existan procedimientos indemnizatorios específicos en leyes especiales.

El presente dictamen se circunscribe exclusivamente al análisis de la aplicación de la Ley N° 19.496 a MyPEs en el contexto de contratos de transporte multimodal. Sus conclusiones no son extensibles a otros tipos de empresas (grandes o medianas), a contratos que no involucren transporte multimodal, ni a situaciones que no se encuadren en la relación de consumo protegida por el Estatuto PYME. Cualquier otra circunstancia deberá ser analizada individualmente.

II. Análisis jurídico

Para resolver esta compleja situación, debemos analizar de forma sistemática y armoniosa la Ley del Consumidor, el Estatuto PYME y el Cco. Nuestro objetivo es entender cómo estas leyes interactúan y si la posibilidad que el Estatuto MyPE le da a las micro y pequeñas empresas para invocar la Ley del Consumidor se ve limitada por las normas especiales del Código de Comercio, especialmente en el contexto del transporte multimodal.

A. El art. 2 bis de la LPDC y la regla de exclusión

El punto de partida del análisis reside en el art. 2 bis de la LPDC, que establece el ámbito de aplicación de la ley y sus excepciones. Aunque el caso en concreto se refiere a un contrato de transporte multimodal, regulado en esencia por el Cco, la situación se complejiza al tratarse de una MyPE. Lo anterior dado que la MyPE se beneficia de la protección que le confiere el art. noveno de la Ley N° 20.416² del año 2020, norma que hace aplicable la LPDC de manera general a las MyPEs.

Así, para determinar las reglas y procedimientos aplicables, resulta crucial la interpretación del **art. 2 bis de la LPDC**. Este precepto establece las excepciones a la aplicación de la LPDC, detallando de forma expresa cuándo **no** resultará aplicable. Particularmente, la consulta se centra en el **literal c)** de dicho artículo, el cual expresamente señala el derecho del consumidor —o, por extensión a la MyPE— a recurrir individualmente, conforme al procedimiento de la LPDC, ante el Juzgado de Policía Local para ser indemnizado por perjuicios derivados de incumplimientos de proveedores **siempre que no se contenga un procedimiento indemnizatorio en las leyes especiales**³. La finalidad subyacente de este artículo es evitar la duplicidad de vías, garantizando que la LPDC no se aplique cuando una ley especial ya ofrece una solución completa y específica para la reparación de daños. Esto es crucial, ya que la LPDC, por sí misma, proporciona un marco integral de derechos y un procedimiento infraccional y civil adecuado para la reparación de todo tipo de perjuicios, incluyendo el daño moral.

En definitiva, pese a la confusa técnica legislativa en la redacción del art. 2 bis, la LPDC según acuerda la doctrina nacional, emerge como el **"derecho común y supletorio de las relaciones de consumo"**⁴. Esto implica que,

² Estatuto PYME

³ De la Maza Gazmuri, I. (2020). LEX SPECIALIS: SOBRE EL art. 2º BIS DE LA LEY 19.496. Revista de Derecho, (enero-junio), página 101

⁴ Según Iñigo de la Maza, para determinar la aplicabilidad de la ley especial frente a la Ley 19.496, deben plantearse dos preguntas clave: La primera es: ¿Trata la ley especial la materia sobre la que se discute? Y dicha materia corresponde a los aspectos sustantivos de la discusión, que pueden ser civiles o infraccionales.



frente a un acto de consumo, se aplicará la LPDC, *a menos que* exista una ley diversa que regule la situación de una manera que excluya su aplicación. Esto nos lleva a determinar si el Cco ofrece un procedimiento indemnizatorio adecuado que justifique excluir la aplicación de la LPDC para el transporte multimodal, considerando el caso particular en que una de las partes es una MyPE.

B. La regulación del transporte multimodal

Según el **art. 1041 del Cco** el transporte multimodal se define como el porteo de mercancías por al menos dos modos diferentes de transporte bajo un único contrato, desde la toma de custodia por el operador hasta su entrega.

En cuanto a la regulación de este tipo de contratos en Chile, se puede observar una normativa notoriamente **escasa, fragmentada y carente de sistematicidad** (en su mayoría regulada por los art.s 1027 inciso 2º, 1028, 1041 y siguientes⁵ del Cco), limitadas a describir de forma concisa lo que se entiende por transporte multimodal, las partes, documentos y reglas de responsabilidad aplicables al mismo. Es más, a diferencia de otros ordenamientos jurídicos, Chile no posee un Código o Reglamento especializado en transporte multimodal⁶. Por ejemplo, la ausencia de una normativa detallada sobre la resolución de controversias o la determinación de la responsabilidad en cada tramo del transporte deja a las partes en una situación de desventaja ante eventuales incumplimientos. En el mismo sentido, la doctrina nacional ha destacado con vehemencia que estos son "escasos artículos" que "de ninguna forma estructuran, ordenan o resuelven, de forma contundente, los asuntos relacionados al transporte multimodal"⁷.

Esta falta de desarrollo normativo se traduce en **incertidumbre sobre la limitación de responsabilidad** y, fundamentalmente, sobre la **resolución de conflictos**. La norma actual, aunque enuncia qué ley podría regir cada tramo, no genera un orden que permita dirimir de forma simple y rápida las disputas que surgen. La ausencia de un reglamento específico y la falta de claridad en temas cruciales, como la determinación de la responsabilidad, exponen las deficiencias del marco legal "especial" en esta materia⁸.

La segunda pregunta puede formularse en los siguientes términos: ¿Establece la ley especial un procedimiento para solicitar la indemnización de daños? (De la Maza Gazmuri, I. (2020). LEX SPECIALIS: SOBRE EL art. 2º BIS DE LA LEY 19.496. Revista de Derecho, (enero-junio), página 103.

⁵ Estos artículos definen el transporte multimodal (art. 1041) y establecen que la responsabilidad del operador se rige por las normas del transporte marítimo, siendo solidaria con los transportistas individuales (art. 1042 y 1043). Además, regulan los plazos y procedimientos iniciales para la notificación y comprobación de pérdidas o daños en las mercancías (art. 1027 y 1028), todos del Código de Comercio.

⁶ Así, no se ha dictado un reglamento asociado a esta materia, no se dirime el tema de la limitación de responsabilidad y existen dudas sobre la aplicación del arbitraje como norma dispositiva en materia de resolución de conflictos. Si bien las normativas sobre transporte terrestre y aéreo lo mencionan de forma sucinta, es principalmente el Código de Comercio, en su Libro III, Título V (referido al transporte marítimo), el que ha recogido algunos artículos clave (principalmente 1027, 1028 y 1041) que sirven de base para la regulación local. (Martínez Grez, D. (2019). El transporte multimodal y su práctica en Chile (Memoria de Grado Derecho Universidad de Chile), Diego Martínez Grez, año 2019, p. 85 y 86

⁷ A falta de Código o Reglamento especializado en la materia, y, a falta de capítulos y párrafos dedicados al asunto dentro de la normativa dedicada al transporte terrestre y el transporte aéreo, el transporte marítimo ha recogido, mediante escasos artículos del Código de Comercio Chileno, la regulación con que hoy se cuenta a nivel local para regular la materia. Si bien el transporte aéreo y terrestre se refieren al transporte multimodal de forma escueta, estas no contienen un capítulo o párrafo dedicado al asunto, como sí lo hace la normativa relacionada al transporte marítimo. De todas formas, lo que el transporte marítimo recoge son sólo breves artículos, que de ninguna forma estructuran, ordenan o resuelven, de forma contundente, los asuntos relacionados al transporte multimodal. Quedará cada disputa a interpretación de las partes, ya que cada normativa de transporte señala de forma tímida que en el tramo de ese determinado transporte regirá tal o cual normativa, pero de ninguna manera se genera un orden que permita dirimir de forma simple y rápida cada conflicto. El transporte multimodal y su práctica en Chile. Memoria de Grado Derecho Universidad de Chile, Diego Martínez Grez, año 2019, p.86

⁸ El transporte multimodal y su práctica en Chile (Memoria de Grado Derecho Universidad de Chile), Diego Martínez Grez, año 2019, p.120



Además, es crucial considerar el **procedimiento habitual** para resolver disputas jurídicas⁹ en este tipo de contratos. Las prácticas comerciales del sector suelen indicar que las partes, generalmente, optan por el **arbitraje**¹⁰ para dirimir sus controversias relativas al transporte, formalizadas mediante cláusulas compromisorias¹¹. En contraste, en aquellos casos donde no existan cláusulas arbitrales, la controversia se sustanciará a través del procedimiento civil ordinario por incumplimiento contractual o indemnización de perjuicios del Código Civil, y la normativa sustantiva aplicable se determinará según el modo de transporte específico involucrado en el caso concreto, pudiendo regirse por las disposiciones del Cco relativas al comercio terrestre, marítimo, aéreo, o una combinación concurrente de estas, según corresponda a la naturaleza multimodal del servicio¹².

Frente a este escenario, se vuelve indispensable analizar si tanto la vía arbitral como el procedimiento ordinario —en conjunto con las normas sustantivas de los artículos 1027 inciso 2, 1028 y 1041 del Cco, constituyen "procedimientos indemnizatorios" suficientes, para excluir la aplicación de la LPDC, conforme al art. 2 bis letra c).

C. El Estatuto PYME y la LPDC: Ley 20.416

El **Estatuto PYME (Ley N° 20.416)** marcó un hito significativo al otorgar a las MyPEs el rol de "consumidoras" en sus relaciones con sus proveedores. Esta disposición les hizo aplicables diversos títulos de la LPDC, permitiéndoles, entre otras cosas, recurrir a los Juzgados de Policía Local o presentar demandas colectivas ante infracciones a la normativa del consumidor

Específicamente, el art. noveno numeral 2) del Estatuto PYME establece: "*Serán aplicables a los actos y contratos celebrados entre micro o pequeñas empresas y sus proveedores las normas establecidas en favor de los consumidores por la (...) ley N° 19.496 en los párrafos 1°, 3°, 4° y 5° del Título II, y en los párrafos 1°, 2°, 3° y 4° del Título III o, a opción de las primeras, las demás disposiciones aplicables entre partes.* Esta disposición crea una suerte de ficción legal o una extensión del concepto tradicional de consumidor, permitiendo que las MyPES, en las relaciones con sus proveedores, puedan acogerse a las normativas de protección al consumidor.

⁹ La regla general para el transporte multimodal y para cada uno de los tipos de transporte por separado es el acuerdo entre las partes respecto a cómo proceder en caso de disputa. El reclamante siempre tendrá la opción de accionar mediante diferentes jurisdicciones y procedimientos, aunque el sujeto pasivo podrá acotar dicha acción replicando en contra si no se cumplen los requisitos contractuales o legales(...) La realidad es que dicha norma prospera en pocas ocasiones, ya que las partes de todas formas eligen en general arbitraje para dirimir sus disputas relativas al transporte. El transporte multimodal y su práctica en Chile (Memoria de Grado Derecho Universidad de Chile), Diego Martínez Grez, año 2019. p. 121

¹⁰ En este sentido, y en el caso Chileno, se presentará una demanda para designar árbitro a distribución en la Corte de Apelaciones, pero inmediatamente el asunto pasará a jurisdicción arbitral, saliendo de la esfera ordinaria, lo cual establecerá de acuerdo a la solicitud de la demanda el tipo de procedimiento arbitral y el árbitro a designar en procedimiento arbitral. El transporte multimodal y su práctica en Chile (Memoria de Grado Derecho Universidad de Chile), Diego Martínez Grez, año 2019 p. 121

¹¹ El transporte multimodal y su práctica en Chile (Memoria de Grado Derecho Universidad de Chile), Diego Martínez Grez, año 2019, p.87. Es más, parte de estos contratos está regido por las normas del transporte marítimo, que mantiene como regla general el arbitraje para la resolución de controversias marítimas (art. 1203 Código de Comercio)

¹² Es imperativo considerar que la propia naturaleza del transporte multimodal, al implicar usualmente trayectos con destinos distantes y la concurrencia de múltiples modos de transporte, confiere a las controversias una dimensión intrínsecamente internacional. Ello conlleva que, más allá de la aplicación de la normativa local, la determinación del procedimiento judicial aplicable y de la legislación de fondo dependerá de un análisis caso a caso. Este análisis deberá realizarse conforme a las reglas del derecho internacional privado y a los convenios internacionales pertinentes (tales como los Convenios de Varsovia, Montreal, La Haya-Visby, Hamburgo, entre otros), dada la ausencia de un marco legal unificado para el transporte multimodal a nivel global.



Lo anterior se alinea perfectamente con el espíritu y la historia fidedigna de la Ley N° 20.416, según consta en el Segundo Informe de Comisión de Economía del Senado¹³. En dicho informe, la Jefa de la División PYME del Ministerio explicó que las pequeñas empresas, en sus relaciones comerciales, a menudo enfrentan el mismo grado de asimetría que los consumidores personas naturales frente a sus proveedores. Por ello, se buscó proteger a las empresas más pequeñas cuando actúan como consumidoras, *ofreciéndoles la ventaja de un procedimiento más rápido y menos oneroso ante el juez de policía local*.

Lo que también confirma el Senador señor Vásquez¹⁴, en la discusión del proyecto de ley, quien expresó que el objetivo de la norma es permitir al afectado optar por el procedimiento que estimara pertinente según la entidad de la infracción. De esta forma, podría elegir entre el procedimiento del derecho del consumidor, un juicio ordinario o la intervención de la Fiscalía Nacional Económica, según proceda, lo anterior, refuerza la voluntad legislativa de otorgar a las MyPES esta facultad de elección procesal respetando los principios de la LPDC.

D. Procedimiento indemnizatorio en el Código de Comercio para el transporte multimodal

La pregunta crucial que emerge en este punto es si la regulación del Cco, en particular sus normas sobre transporte multimodal, constituye un "**procedimiento indemnizatorio**" que justifique la exclusión de la LPDC, especialmente cuando una de las partes es una MyPE.

En relación a su regulación legal, los artículos 1041, 1042, 1043, 1027 y 1028 del Cco definen el **transporte multimodal**, estableciendo al operador como el principal responsable desde la custodia hasta la entrega. En cuanto a la **responsabilidad e indemnización**, estas se rigen por las normas del transporte marítimo, y se consagra la responsabilidad solidaria entre el operador y los transportistas de cada tramo por pérdidas o daños. Asimismo, se fijan **presunciones y plazos estrictos** para la notificación de daños visibles (un día hábil) y no visibles (quince días), y se obliga a las partes a facilitar la inspección de las mercancías y el acceso a la información en caso de siniestros. Estas son las únicas normas existentes en la legislación chilena para el transporte multimodal. Así, la regulación del Cco es sólo un conjunto de normas **sustantivas** que establecen las bases de la responsabilidad, pero que **no configuran un procedimiento judicial completo para la determinación y cobro de indemnizaciones**. Esto se debe a que carecen de elementos procesales fundamentales para un "procedimiento indemnizatorio" autónomo, tales como una vía procesal detallada, reglas claras para la cuantificación exhaustiva del daño (más allá de la mera responsabilidad), normas sobre la carga probatoria específica para la indemnización, y disposiciones sobre las etapas del proceso, plazos y recursos.

De esta manera, la notoria **fragmentación y falta de detalle en la regulación del transporte multimodal** por parte del Cco impide sostener que estas normas configuran un "procedimiento indemnizatorio" estructurado y contundente en el sentido que el art. 2 bis letra c) de la LPDC exige para desplazar su aplicación. Esto, en consecuencia, **habilita plenamente a la MyPE** para presentar su acción ante el Juzgado de Policía Local conforme a las normas de la LPDC.

¹³ Historia de la Ley 20.416, Comisión Economía, Fecha 15 de septiembre de 2009, Sesión 59.

¹⁴ Ídem. indicación número 33 del Senador señor Vásquez.



E. Arbitraje

Para finalizar nuestro análisis, y habiendo determinado que el Cco por sí solo no basta para excluir la aplicación de la LPDC en el transporte multimodal, la complejidad del caso se incrementa al considerar el **arbitraje**¹⁵. Esta es una práctica comercial habitual en contratos de esta naturaleza, donde las partes suelen incluir cláusulas compromisorias para resolver disputas de transporte¹⁶. Ante este panorama, surge una pregunta fundamental: *¿Puede una MyPE desconocer un acuerdo arbitral libremente discutido¹⁷ o una norma legal de arbitraje para acogerse a la LPDC?*

Si bien el arbitraje, como mecanismo jurisdiccional, indudablemente constituye un "procedimiento" para reclamar indemnización en el ámbito que rige —siendo en su esencia un mecanismo jurisdiccional alternativo a la justicia ordinaria, dotado de reglas procesales para dirimir controversias sobre responsabilidad contractual e indemnización de perjuicios—, no es menos cierto que en este conflicto de competencias la balanza se inclina decididamente por la **aplicación preferente del Estatuto PYME para las micro y pequeñas empresas**. Ello se fundamenta en la naturaleza especialísima y posterior de la Ley N° 20.416 (año 2020) respecto al CCo, cuyo objetivo primordial es otorgar una protección específica a las MyPEs, confiriéndoles un rol análogo al de consumidor.

En este contexto entonces, la misma ley, otorga a la MyPE la posibilidad de determinar bajo qué procedimiento desean regirse: si por la vía arbitral o por el procedimiento indemnizatorio infraccional y civil contemplado en la LPDC.

La opción de la MyPE de acogerse a la LPDC, consagrada expresamente en el Estatuto, no es una mera formalidad, sino una habilitación legal diseñada para contrarrestar la lógica puramente comercial y proporcionar una protección asimétrica frente a grandes proveedores. Este derecho se refuerza con la disposición del numeral 4) del artículo noveno del Estatuto PYME, que establece de forma categórica que *"En caso de que el titular de la micro o pequeña empresa opte por la aplicación de las normas de la ley N° 19.496, será competente el juez de policía local(...)"*.

A mayor abundamiento, el propio Estatuto PYME expresa que "la aplicación de las disposiciones señaladas precedentemente será **irrenunciable anticipadamente** por parte de las micro y pequeñas empresas" (art. 9 N° 2 Ley 20.416). Este principio es fundamental, ya que, al ser un derecho de **orden público**, impide que las MyPEs puedan, de antemano, renunciar a la protección que la ley les otorga. En consecuencia, cualquier acuerdo contractual previo que las obligue a una vía distinta, como el arbitraje (sea por una cláusula específica o por una norma general), **no puede prevalecer sobre esta irrenunciabilidad legal**. El legislador, al establecer esta condición, aseguró que la opción de la MyPE de acceder a la LPDC y a la

¹⁵ El arbitraje es un método alternativo de solución de conflictos que consiste en un juicio a través del cual un Tribunal Arbitral o Árbitro en singular, designado de común acuerdo por las partes o por la persona o organización a quien se encomienda la designación, resuelve las controversias civiles o comerciales entre las partes mediante una sentencia definitiva de carácter obligatorio. El transporte multimodal y su práctica en Chile (Memoria de Grado Derecho Universidad de Chile), Diego Martínez Grez, año 2019 p. 115

¹⁶ Es más, en el caso de transporte marítimo, el art. 1203 del Código de Comercio establece una regla general de arbitraje.

¹⁷ Se enfatiza lo anterior, dado que si el contrato no fue libremente discutido entre las partes, entramos a otro tipo de escenarios consistentes en los contratos de adhesión (art.16 LPDC) que excede la consulta planteada.



jurisdicción del Juzgado de Policía Local sea efectiva y no pueda ser eludida por acuerdos preexistentes.

Asimismo, resulta importante destacar que el mismo artículo también señala que *"para todos los efectos legales, las normas relativas a los medios de prueba contenidas en el Código de Comercio serán también aplicables a los litigios judiciales referidos en el párrafo anterior."* Esto significa que, si bien la LPDC y su procedimiento son los aplicables, las reglas de prueba específicas del Código de Comercio para el transporte (como el art. 1027 sobre el aviso de daños) deben ser consideradas y respetadas en el juicio que se ventile ante el Juzgado de Policía Local.

Finalmente, en virtud de lo expuesto, la MyPE sí puede desatenderse de la cláusula arbitral y acogerse a la Ley N° 19.496 contra un proveedor nacional de transporte multimodal por incumplimientos acreditados. La opción de la MyPE de acceder a la LPDC, consagrada expresamente por el Estatuto MyPE y con carácter irrenunciable anticipadamente, prevalece sobre cualquier cláusula de arbitraje o regla general de arbitraje del Cco, garantizando así el derecho de la MyPE a recurrir en forma individual ante el Juzgado de Policía Local para obtener la debida indemnización y protección de sus derechos.

III. Conclusiones

La protección a las MyPES como consumidoras es un principio legal expreso: El artículo 9 del Estatuto PYME otorga a las micro y pequeñas empresas el rol de "consumidoras" en sus relaciones con proveedores, una figura creada por ley para corregir asimetrías de mercado. Esta disposición les permite acogerse a diversas normas de la LPDC, incluyendo su procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

A su vez, en el caso consultado sobre transporte multimodal, el Cco no ofrece un procedimiento indemnizatorio excluyente: aunque contiene normas sustantivas sobre la responsabilidad en el transporte multimodal (art.s 1027, 1028 y 1041 Cco), la regulación de esta materia en la legislación chilena, es notoriamente escasa, fragmentada y carente de sistematicidad. Esta insuficiencia impide que tales disposiciones constituyan un "procedimiento indemnizatorio" completo, tal como lo exige el art. 2 bis letra c) de la LPDC para excluir su aplicación. La LPDC, por contraste, ofrece un marco integral de derechos y un procedimiento adecuado para la reparación de daños, incluyendo el daño moral, aspectos no cubiertos de forma específica por el Código de Comercio.

Por último en relación al arbitraje, se concluye que la opción de la MyPE prevalece sobre el arbitraje: El Estatuto MyPE confiere a la micro y pequeña empresa una opción expresa de elegir la aplicación de la LPDC, lo que conlleva directamente la competencia del Juzgado de Policía Local para sus reclamaciones (art. 9 numeral 4 Estatuto PYME). Esta facultad de elección, de carácter irrenunciable anticipadamente (art. 9 numeral 2), dota a la MyPE de una protección de orden público. Por consiguiente, cualquier acuerdo de arbitraje contractual o la sujeción a la práctica comercial habitual de arbitraje del Código de Comercio, no puede prevalecer sobre el derecho de la MyPE de optar por la vía de la LPDC ante los Juzgados de Policía Local.

Las conclusiones expuestas en este dictamen se basan exclusivamente en el análisis de la consulta planteada y el marco normativo actual.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre aplicación de la ley del consumidor a micro y pequeñas empresas en contratos de transporte multimodal" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4° REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el art. 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.

**CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

PGG/AGA/GGP

Distribución:

- Destinatario
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Fiscalización
- División de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas
- Oficina de Partes y Gestión Documental.
- Direcciones Regionales



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/FNUUDV-384>