

C.A. de Santiago

Santiago, doce de junio de dos mil veintiséis.

**Visto y teniendo presente:**

**Primero:** Que en estos autos Rol C-8410-2021, seguidos ante el Décimo Juzgado Civil de Santiago, procedimiento especial de la Ley N° 19.496, la CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES – CONADECUS A.C., dedujo demanda por vulneración del interés colectivo y, en subsidio, del interés difuso de los consumidores, en contra de la EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A., fundada, en síntesis, en la supuesta afectación de derechos de los usuarios derivada de la caducidad de las cuotas de transporte contenidas en las tarjetas Bip, luego de un período de inactividad, así como en la correspondiente demanda de indemnización de perjuicios destinada a obtener la restitución del dinero equivalente a las cuotas caducadas y el pago de las diversas partidas indemnizatorias que indica.

Las acciones deducidas fueron desestimadas, con costas, por sentencia de dos de abril de dos mil veinticinco.

**Segundo:** Que, en contra de dicha sentencia, la actora interpuso recurso de apelación solicitando su revocación y el acogimiento de las acciones en todas sus partes, con costas, denunciando diversos errores en el razonamiento del fallo para descartar la responsabilidad de METRO por la caducidad de las cuotas de transporte de las tarjetas Bip, mecanismo que, a su juicio, ha importado una afectación masiva, sistemática y patrimonial a los usuarios del sistema de transporte público metropolitano.

La recurrente sostiene, en esencia, que la caducidad implica la pérdida automática de los saldos cargados tras dos años de inactividad, sin posibilidad de reembolso ni compensación, configurando una privación de los dineros de los usuarios; que este régimen, aun teniendo origen en normativa administrativa y legal, se ejecuta en un contexto en que METRO administra integralmente el medio de acceso al transporte y ostenta la calidad de proveedor frente a los consumidores; y que la



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: MVNDCKXETPU

sentencia habría errado al desconocer dicha posición jurídica y al excluir indebidamente su responsabilidad.

Asimismo, afirma que la caducidad constituiría una cláusula abusiva inserta en un contrato de adhesión, que genera un perjuicio económico injustificado y desproporcionado, equivalente a una expropiación encubierta de los fondos de los usuarios, sin respaldo legal suficiente ni indemnización, vulnerando el derecho de propiedad; reprocha a METRO la infracción de múltiples disposiciones de la Ley N° 19.496 -en particular, los derechos de información, a no ser discriminado arbitrariamente, a reparación e indemnización, así como las reglas de contratación electrónica y la prohibición de negativa injustificada de servicio- y destaca la magnitud del perjuicio que estima producido, solicitando la reparación integral de las partidas indemnizatorias demandadas.

**Tercero:** Que la demandada se adhiere al recurso, a fin de que la sentencia de primer grado sea revocada en aquella parte que rechazó la solicitud de declarar temeraria la demanda. Sostiene que concurren los presupuestos del artículo 50 E de la Ley N° 19.496, por cuanto la acción carecería de fundamento plausible al dirigirse contra un sujeto que no intervino en la creación, regulación ni aplicación del mecanismo de caducidad, establecido por la autoridad administrativa y luego por el legislador, imputándole incluso la supuesta ilegalidad o inconstitucionalidad de tales normas.

Alega que el fallo habría incurrido en error al desestimar la declaración de temeridad con base en la naturaleza de las partes -asociación de consumidores y proveedor- en circunstancias que el criterio legal se centra en la falta de fundamento plausible de la acción y no en la identidad de quienes litigan; y solicita que, atendido lo anterior, se declare la demanda temeraria y se imponga a la actora la multa correspondiente.

*En cuanto a la apelación deducida por CONADECUS A.C.:*

**Cuarto:** Que la *primera causal de agravio* identificada por la apelante, referida al supuesto errado entendimiento de que METRO se



habría limitado a cumplir la normativa vigente, se sustenta, en síntesis, en que la sentencia exime indebidamente a METRO al tratarlo como mero ejecutor del régimen de caducidad, sin aplicar efectivamente la Ley N° 19.496 al caso concreto. Según el recurso, aun cuando la caducidad se encuentre prevista en la Resolución Exenta N° 3.107 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y en el artículo 88 bis de la Ley de Tránsito, METRO mantiene deberes propios de información, trato y reparación como administrador del único medio de pago habilitado, deberes que el fallo no habría examinado.

Sostiene, además, que la existencia de regulación sectorial no excluye la aplicación de la Ley N° 19.496, de modo que el análisis debió centrarse en la forma en que METRO implementa la caducidad y en sí, con ocasión de dicha implementación, vulnera derechos de los consumidores, en lugar de limitarse a constatar que la caducidad está ordenada por la normativa sectorial, circunstancia que, a su juicio, encubre una expropiación sistemática del saldo de los usuarios.

**Quinto:** Que, de acuerdo con la jurisprudencia (Corte Suprema, roles N° 83.994-2023 y 16.683-2024), la existencia de regulación sectorial no excluye, por sí sola, la aplicación de la Ley N° 19.496 a las relaciones de consumo que se desarrollan en ese ámbito, pero la procedencia de la responsabilidad infraccional y civil del proveedor exige, como presupuesto ineludible, la acreditación suficiente de un hecho base ilícito, de carácter masivo y homogéneo, imputable a dicho proveedor, no siendo bastante la mera invocación de un contexto regulatorio o de cifras agregadas desvinculadas de una conducta concreta.

En la misma línea, se ha puesto de relieve que la indemnización de perjuicios en sede colectiva requiere prueba específica de los daños patrimoniales y extrapatrimoniales alegados, así como de su cuantía, debiendo rechazarse modelos puramente teóricos o duplicaciones de conceptos indemnizatorios que no guardan correspondencia con el curso normal y directo de los eventos ni con el comportamiento típico de los consumidores. También se ha enfatizado que la aplicación de



principios propios del derecho del consumo, como el pro consumidor, no autoriza a prescindir del marco normativo especial vigente ni a transformar la acción colectiva en un mecanismo de control general de decisiones regulatorias o legislativas, correspondiendo al juez aplicar armónicamente la Ley N° 19.496 con la normativa sectorial pertinente, respetando los límites de competencia que el ordenamiento le impone.

Lo anterior se traduce en que la sola disconformidad con el mecanismo de caducidad diseñado por el Ministerio de Transportes y por el legislador no basta para construir responsabilidad infraccional o civil de METRO, desde que no se ha acreditado que la empresa haya definido la institución de la caducidad, ni que haya omitido información cuyo suministro le fuera exigible conforme a las normas de consumo, ni que se haya apropiado de los fondos caducados, circunstancias que impiden reconducir a su esfera los efectos patrimoniales de una decisión normativa general y tornan improcedente el reproche que se le formula.

En estos autos no se discute que la caducidad de las cuotas de transporte se encuentra establecida por la autoridad sectorial en la Resolución Exenta N° 3.107 de 2013 y, posteriormente, en el artículo 88 bis de la Ley de Tránsito, esto es, en disposiciones dictadas por el órgano competente y no en cláusulas predispuestas unilateralmente por METRO. Por lo mismo, tal como lo hace la sentencia recurrida, corresponde diferenciar entre el diseño normativo del sistema de transporte público -que no es objeto de control en esta sede- y la actuación del proveedor en la ejecución de dicho marco.

Así, si bien METRO mantiene frente a los usuarios los deberes propios de la normativa de consumo, lo que debe determinarse es si, en el contexto de la regulación sectorial descrita, la empresa ha introducido condiciones adicionales, ha dispensado un trato desigual o ha omitido información esencial que le fuera razonablemente exigible, extremos que no resultaron acreditados, desde que la caducidad se aplica en forma general y uniforme, los instrumentos normativos y contractuales son accesibles a través de los canales oficiales, y no se ha demostrado un beneficio económico directo para METRO derivado de los saldos



caducados. Por estas razones se descarta la existencia de un ilícito de consumo atribuible a la demandada, sin que ello importe desconocer la vigencia de la Ley N° 19.496.

**Sexto:** Que, por la *segunda causal de agravio*, la recurrente reprocha que la sentencia minimiza y rechaza todas las infracciones denunciadas, analizándolas de forma fragmentada e individual, sin considerar el carácter masivo del caso; afirma que existió infracción clara al deber de información, al derecho a no ser discriminado arbitrariamente y al derecho a reparación, por cuanto la caducidad sería una condición esencial, oculta y gravosa, que afectaría especialmente a ciertos grupos (usuarios esporádicos, de regiones, o que se alejaron del sistema durante la pandemia), sin reembolso ni compensación; y agrega que también se habrían vulnerado las reglas de contratación electrónica y la prohibición de negativa injustificada de servicio, ya que la caducidad no se informaría ni se incorporaría adecuadamente en el flujo de contratación web, obligando en los hechos a adquirir una nueva tarjeta para acceder al transporte, extremo que el fallo habría descartado con un estándar excesivamente laxo.

**Séptimo:** Que, siguiendo los lineamientos jurisprudenciales recopilados en “La Ley N° 19.496 ante la Corte Suprema durante el año 2024” (Academia de Derecho Civil UDP, 2025), en lo que atañe al deber de información, los artículos 3 letra b) y 32 de la Ley N° 19.496 imponen a los proveedores la obligación de suministrar información veraz, suficiente y accesible sobre las condiciones esenciales del bien o servicio, pero no exigen la reproducción íntegra de toda la regulación sectorial en el soporte físico del contrato, ni liberan al consumidor de su deber correlativo de informarse responsablemente cuando los antecedentes se encuentran disponibles por canales razonables. En este punto, se estima que la exigencia se centra en la claridad y accesibilidad de la información básica comercial, no en que todo el contenido normativo sectorial se incorpore en la tarjeta o en cada punto de contacto físico (Revista *Ius et Praxis*, Año 30, N° 2, 2024, Julio Alvear-Téllez, pp. 43–61).



Por su parte, la infracción a la prohibición de discriminación arbitraria del artículo 3 letra c) de la Ley N° 19.496 se configura cuando el proveedor dispensa tratos desiguales basados en características personales o subjetivas del consumidor, carentes de justificación razonable, y no frente a toda diferencia de impacto derivada del diseño general de un sistema que se aplica uniformemente a todos los usuarios, aun cuando sus efectos prácticos puedan variar según sus patrones de uso o localización territorial.

A su vez, la infracción al artículo 13 de la Ley N° 19.496 se verifica cuando el proveedor rehúsa proporcionar el bien o servicio pese a que el consumidor cumple las condiciones objetivas ofrecidas, sin causa atendible; no así cuando se limita a exigir el cumplimiento de requisitos generales de acceso propios de esquemas de prepago o de servicios regulados, siempre que tales requisitos hayan sido establecidos de manera transparente y no selectiva.

**Octavo:** Que, siguiendo los parámetros señalados, no cabe sino reiterar que la mera existencia del mecanismo de caducidad, diseñado por la autoridad sectorial y aplicado de forma general, no permite configurar, por sí sola, un ilícito de consumo imputable a METRO, constatándose, además, que el régimen de funcionamiento de la tarjeta Bip! -incluido el instituto de la caducidad- se encuentra descrito en el reglamento y en los instrumentos disponibles a través de los canales oficiales, accesibles al consumidor medio.

Por otra parte, no se acreditó que, para dicho consumidor medio del sistema de transporte público, el conocimiento anticipado de la caducidad hubiera sido determinante para contratar en términos distintos, ni que METRO hubiera ocultado dolosamente una condición esencial en el marco de la regulación vigente. En consecuencia, corresponde concluir que la demandada cumplió con un estándar razonable al disponer del reglamento y condiciones accesibles, y que no resulta exigible que toda la regulación sobre caducidad se imprima en la tarjeta.



Tampoco se demostró un incumplimiento contractual propio de METRO en la formación del consentimiento, ni una negativa selectiva de servicio injustificada o basada en características personales de los consumidores, sino solamente la aplicación de un régimen de prepago que exige que el usuario cuente con un medio de acceso vigente y válidamente cargado, como ocurre en múltiples servicios regulados.

**Noveno:** Que, de este modo, habiéndose establecido que METRO ha prestado efectivamente el servicio de transporte a quienes disponen del medio de pago exigido, que no se ha probado un defecto específico en la formación del consentimiento electrónico o en la reparación de un daño imputable a su conducta, ni una omisión de información que exceda los márgenes razonables fijados por la normativa sectorial y por la Ley N° 19.496, y no habiéndose probado tampoco una negativa selectiva, sólo cabe concluir que no se configuran las infracciones denunciadas, advirtiéndose que la recurrente, en realidad, dirige gran parte de su inconformidad contra el propio contenido del régimen de caducidad legal más que contra la actuación concreta del proveedor demandado, materia que, como ya se sabe, excede el ámbito de decisión de este juicio colectivo.

**Décimo:** Que, por la *tercera causal de agravio*, la recurrente sostiene, en lo esencial, que la sentencia de primer grado habría incurrido en error al estimar que, por el solo hecho de que los saldos caducados de las tarjetas no ingresan directamente al patrimonio de METRO, no existiría infracción relevante ni daño indemnizable, desconociendo que, en el ámbito del derecho del consumo, lo determinante es el perjuicio sufrido por los consumidores -esto es, la sustracción de los montos cargados sin contraprestación-, con independencia de la entidad que finalmente reciba dichos fondos. Alega, además, que el fallo habría omitido ponderar un perjuicio colectivo concreto, cifrado en aproximadamente \$18.000 millones por concepto de cuotas de transporte caducadas entre los años 2013 y 2021, y que, al hacer depender el rechazo de la demanda indemnizatoria de la inexistencia de infracciones a la Ley N° 19.496, el tribunal habría



confundido responsabilidad infraccional con responsabilidad civil, omitiendo pronunciarse de manera autónoma sobre la acción resarcitoria y sobre el daño colectivo alegado, en contravención del principio de reparación integral reconocido en los artículos 3 letra e) y 51 de la misma ley.

**Undécimo:** Que, frente a tales reproches, corresponde precisar, en primer lugar, que el hecho de que los montos correspondientes a cuotas de transporte caducadas no ingresen directamente al patrimonio del proveedor no resulta, por sí solo, determinante para excluir la existencia de un ilícito de consumo o de un daño indemnizable, pero tampoco basta, aisladamente considerado, para configurar responsabilidad infraccional o civil. En el marco de acciones colectivas reguladas por la Ley N° 19.496, la jurisprudencia ha sido consistente en exigir la acreditación de un hecho base ilícito, masivo y homogéneo imputable al proveedor, del cual pueda derivarse, de manera razonable, tanto la infracción normativa como el perjuicio colectivo alegado, no siendo suficiente la sola constatación de un determinado diseño regulatorio sectorial ni la existencia de cifras globales que reflejan sus efectos económicos (SCS Rol N° 61.503-2024).

Asimismo, si bien el derecho del consumo centra su atención en la protección del interés del consumidor efectivamente lesionado, de modo que el enriquecimiento del proveedor no constituye un requisito indispensable de la infracción, ello no releva a la parte demandante de la carga de probar el vínculo entre el mecanismo cuestionado, la conducta del proveedor y un daño jurídicamente relevante que le sea imputable. La exigencia probatoria en materia de daño colectivo ha sido particularmente cuidadosa, rechazándose modelos puramente abstractos de cuantificación fundados en montos agregados en proyecciones generales, cuando estos no permiten identificar con la precisión necesaria la existencia y magnitud del perjuicio ni su conexión causal con un incumplimiento contractual o con un actuar ilícito del proveedor. En consecuencia, la sola referencia a una suma global de cuotas caducadas, sin demostración suficiente de que dicha pérdida



deriva de un comportamiento contrario a derecho atribuible al proveedor, no habilita por sí sola para imponer una condena reparadora en sede colectiva.

**Duodécimo:** Que, por otro lado, en cuanto a la relación entre responsabilidad infraccional y responsabilidad civil del proveedor, si bien la doctrina y la jurisprudencia coinciden en reconocer que la acción indemnizatoria posee autonomía conceptual y que, en abstracto, puede configurarse responsabilidad civil sin que previamente se haya impuesto una sanción infraccional, tal autonomía no significa que pueda prescindirse del presupuesto básico de toda responsabilidad: la existencia de un hecho fuente ilícito o culposo imputable al proveedor, del cual derive un daño cierto y una relación de causalidad adecuada. Por ello, en ausencia de un comportamiento antijurídico propio del proveedor -distinto de la mera aplicación de un régimen legal de caducidad diseñado por el legislador y la autoridad sectorial- y no habiéndose acreditado de manera suficiente el daño colectivo en los términos exigidos por la Ley N° 19.496 y por el derecho común, no se configura el presupuesto necesario para imponer una obligación de indemnizar a título civil, sin que ello importe condicionar indebidamente la responsabilidad civil a la previa declaración de una infracción administrativa de consumo.

**Décimo tercero:** Que, en la *cuarta causal de agravio*, la recurrente sostiene que la sentencia habría desconocido el carácter colectivo del presente juicio al analizar las infracciones denunciadas -especialmente las relativas al deber de información, reparación del daño y discriminación arbitraria- como si se tratara de afectaciones aisladas a consumidores individuales, sin tomar en consideración la dimensión masiva del fenómeno de caducidad de cuotas de transporte y el monto global del perjuicio alegado, estimado en más de \$18.000 millones. Alega que este enfoque fragmentado habría invisibilizado la afectación al interés colectivo y difuso de los consumidores, desatendiendo la función propia de las acciones colectivas de la Ley N° 19.496, que es precisamente permitir la persecución y reparación de



múltiples daños de baja cuantía que, en forma individual, difícilmente serían objeto de litigio, y que el fallo tampoco habría ponderado adecuadamente la vocación disuasiva y, en su caso, punitiva de este tipo de acciones, ni aplicado con la intensidad debida los principios pro consumidor y de reparación integral.

**Décimo cuarto:** Que el carácter colectivo del presente juicio no ha sido desconocido ni desatendido, desde que el análisis de las infracciones denunciadas reposa precisamente en hechos y antecedentes referidos al funcionamiento general del sistema de transporte y al impacto del mecanismo de caducidad sobre el conjunto de usuarios, incluidos los montos globales informados por la autoridad sectorial. El mero hecho de que la sentencia examine separadamente cada uno de los preceptos invocados -deber de información, no discriminación, reparación, contratación electrónica y negativa injustificada- no implica una visión individualista del conflicto, sino el cumplimiento de la exigencia básica de verificar, norma por norma, si se configuran o no sus presupuestos en el contexto de una conducta alegada como masiva.

Por otra parte, la sola existencia de una acción colectiva y de cifras agregadas de perjuicio no releva al demandante de demostrar los elementos que hacen procedente la responsabilidad infraccional o civil del proveedor, ni autoriza a prescindir del examen de antijuridicidad, daño y causalidad exigido por la Ley N° 19.496 y por el derecho común. Las funciones disuasiva y, en determinados casos, punitiva de los juicios colectivos solo pueden desplegarse sobre la base de un ilícito efectivamente acreditado y de un perjuicio colectivo suficientemente probado e imputable al proveedor, sin que el principio pro consumidor permita invertir la carga de la prueba ni soslayar la necesidad de un hecho base ilícito y homogéneo, tal como lo ha destacado la jurisprudencia (SCS Rol N° 61.503-2024). En consecuencia, no puede acogerse el reproche de que el fallo habría ignorado la naturaleza colectiva del proceso, desde que el rechazo de las pretensiones no obedece a un enfoque individualista, sino a la falta de acreditación de los



presupuestos normativos que habilitan, en sede colectiva, la declaración de infracciones y la condena a indemnizar.

**Décimo quinto:** Que, en lo que respecta a la *quinta causal de agravio*, la recurrente sostiene que la sentencia habría desestimado erróneamente la demanda de indemnización de perjuicios al supeditar su procedencia a la previa acreditación de infracciones a la Ley N° 19.496, confundiendo así la responsabilidad infraccional con la responsabilidad civil del proveedor, pese a que esta última tendría carácter autónomo y podría configurarse incluso en ausencia de sanción administrativa, siempre que exista un daño ilegítimo atribuible al proveedor. Alega, además, que el tribunal habría omitido pronunciarse sobre el contenido y alcance del artículo 3 letra e) y del artículo 51 de la Ley N° 19.496, que consagran el derecho de los consumidores a la reparación integral del daño, no obstante haberse probado en autos -según afirma- un perjuicio colectivo concreto y cuantificable, cifrado en más de \$18.000 millones por concepto de cuotas de transporte caducadas entre 2013 y 2021, y que el fallo no habría analizado de manera autónoma la acción civil ni las distintas partidas indemnizatorias solicitadas.

**Décimo sexto:** Que, al respecto, cabe tener presente, en primer término, que la decisión del tribunal a quo de rechazar la demanda de indemnización de perjuicios se ajusta al diseño legal de la Ley N° 19.496, desde que la acción resarcitoria intentada en sede colectiva se estructuró precisamente sobre la base de las mismas conductas que fueron denunciadas como infraccionales y que, como se razonó, no lograron configurarse en autos. No se advierte, por tanto, la alegada confusión entre responsabilidad infraccional y civil, sino la constatación de un presupuesto elemental: en el contexto de una acción colectiva de consumo, la pretensión indemnizatoria requiere la acreditación de un ilícito imputable al proveedor, así como de daño y nexo causal, extremos que no han sido demostrados respecto de METRO.

En segundo término, no es efectivo que el fallo haya desconocido el contenido de los artículos 3 letra e) y 51 de la Ley N° 19.496, desde



que la sola existencia de saldos caducados por un monto global elevado no exime al actor de individualizar y probar un perjuicio indemnizable conforme a los parámetros del derecho común y del estatuto especial del consumidor, ni permite prescindir del análisis de antijuridicidad y de imputación que corresponde efectuar en cada caso. El principio de reparación integral no convierte por sí sola toda pérdida económica en daño jurídicamente resarcible, menos aún cuando se ha asentado que METRO actuó en cumplimiento de un marco normativo vigente y que los fondos caducados no ingresan a su patrimonio, lo que excluye, en la especie, la existencia de un hecho base ilícito que habilite la condena civil colectiva.

En cuanto a la alegada autonomía de la acción indemnizatoria prevista en la Ley N° 19.496, si bien se comparte la orientación doctrinal y jurisprudencial que distingue conceptualmente entre responsabilidad infraccional y responsabilidad civil del proveedor, en cuanto responden a finalidades y técnicas distintas, sin que la primera agote ni absorba a la segunda, lo cierto es que tal autonomía no supone que la pretensión resarcitoria pueda prosperar prescindiendo de la constatación de un hecho antijurídico concreto que vulnere deberes legales o contractuales de protección al consumidor. La Corte Suprema ha destacado que el derecho a la reparación consagrado en el artículo 3 letra e) adquiere individualidad cuando se concretiza por la violación a otras normas de la Ley N° 19.496 (SCS Rol N° 138.358-2020), lo que implica que la acción civil, aun tramitada conjuntamente o separadamente de la acción infraccional, requiere siempre la acreditación de un ilícito base, así como de daño y nexo causal suficientes, especialmente en sede colectiva. En consecuencia, aun cuando no se desconoce la autonomía conceptual de la acción indemnizatoria, en el marco de juicios colectivos como el de autos, su acogimiento queda supeditado a la prueba de ese presupuesto ilícito homogéneo, lo que no acontece en la especie.

**Décimo séptimo:** Que, en la *sexta causal de agravio*, la recurrente sostiene que la sentencia de primer grado ha desconocido abiertamente el principio pro consumidor consagrado en el artículo 2 ter



de la Ley N° 19.496, desde que, al examinar la política de caducidad de las cuotas de transporte y el comportamiento de METRO, opta sistemáticamente por la interpretación más restrictiva y favorable al proveedor, en lugar de preferir aquella lectura de la normativa de consumo y sectorial que otorgue una protección más intensa a los usuarios del sistema de transporte público metropolitano. Afirma que el fallo no solo omite aplicar dicho principio al interpretar la Ley del Consumidor, el artículo 88 bis de la Ley de Tránsito y la Resolución Exenta N° 3.107 del Ministerio de Transportes, sino que, además, minimiza la relevancia del perjuicio masivo derivado de la caducidad, desconoce la asimetría estructural entre METRO y los consumidores, y termina negando toda tutela efectiva -infraccional y resarcitoria- pese a haberse acreditado la existencia de un daño colectivo cierto, con lo cual se frustraría la función informadora, integradora e interpretativa que el legislador ha asignado al principio pro consumidor.

**Décimo octavo:** Que, en esta materia, es preciso recordar que el principio pro consumidor del artículo 2 ter de la Ley N° 19.496 tiene naturaleza eminentemente interpretativa, en cuanto ordena preferir, entre varias lecturas plausibles de una misma disposición, aquella que otorgue mayor protección al consumidor, pero no autoriza a prescindir del tenor claro de la ley ni a crear infracciones o responsabilidades allí donde no concurren sus presupuestos normativos. Tal directriz hermenéutica no exime al actor de acreditar los elementos fácticos y jurídicos que configuran las infracciones denunciadas ni releva al tribunal del deber de respetar el marco legal sectorial aplicable, dentro del cual se inserta, en la especie, el mecanismo de caducidad diseñado por la Resolución Exenta N° 3.107 y por el artículo 88 bis de la Ley de Tránsito, cuya vigencia y aplicabilidad no pueden ser desconocidas en esta sede.

Desde esa perspectiva, no puede imputarse al fallo de primer grado el desconocimiento del principio pro consumidor por el solo hecho de haber concluido -a partir de la prueba rendida- que METRO no vulneró los artículos 3 letras b), c), e), 12 A, 13 y 32 de la Ley N° 19.496



ni incurrió en un ilícito civil generador de responsabilidad, toda vez que el rechazo de la demanda descansa en la falta de acreditación de antijuridicidad, daño y nexos causales imputables al proveedor y no en una opción interpretativa arbitrariamente inclinada en su favor. La función del principio pro consumidor es orientar la elección entre soluciones jurídicamente posibles, no invertir la carga de la prueba ni convertir todo conflicto regulado en una responsabilidad automática del proveedor, de modo que, establecida la inexistencia del hecho base ilícito homogéneo, ninguna vulneración al citado principio se configura por el hecho de absolver a METRO de responsabilidad infraccional y civil en el caso concreto, comprensión que se muestra, además, coherente con la jurisprudencia que ha armonizado la aplicación de la Ley N° 19.496 con regulaciones sectoriales sin desconocer el régimen especial (SCS Rol N° 109.452-2015).

**Décimo noveno:** Que, en esta instancia, el apelante acompañó, a folio 49, los siguientes documentos: informe “Evaluación de Competencias de la Población Adulta 2023 – Nota País: Chile”, publicado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en diciembre de 2024; informe técnico titulado “Competencias clave para el procesamiento de información de la población en edad laboral en Chile: Resultados PIAAC 2023 y su evolución en el tiempo”, publicado en diciembre de 2024 por el Centro de Estudios del Ministerio de Educación; columna de opinión titulada “La urgente tarea de reducir el analfabetismo absoluto y funcional en Chile”, publicada en el diario digital El Mostrador con fecha 23 de septiembre de 2025; y sentencia de nueve de marzo de dos mil dieciocho, dictada en causa de ingreso N° 5.197-2017 por la Corte de Apelaciones de Santiago.

Analizados dichos documentos, su contenido no permite variar lo resuelto por la sentencia de primer grado, desde que se refieren, en lo sustancial, a niveles generales de competencia lectora y de procesamiento de información de la población adulta y a un caso aislado en que se cuestionó la suficiencia de determinada información al



consumidor, materias que, aun cuando relevantes como contexto general, no alteran las conclusiones alcanzadas en autos respecto del estándar de información exigible a METRO, de la configuración del ilícito base y de la prueba del daño colectivo, por la jueza de primer grado, por lo que comparten los fundamentos expuestos en la sentencia en alzada.

**Vigésimo:** Que por los mismos fundamentos expuestos en la sentencia de primer grado, se desestiman igualmente las alegaciones relativas a los errores relativos a la resolución de las tachas y las costas.

*En cuanto a la adhesión a la apelación de METRO S.A.:*

**Vigésimo primero:** Que la declaración de temeridad de la acción contemplada en el artículo 50 E de la Ley N° 19.496 es una medida de carácter excepcional, vinculada a supuestos de abuso procesal evidente y no al solo hecho de que la acción haya sido finalmente desestimada. La historia de la ley da cuenta de que el propósito de esta figura es desincentivar el uso malicioso o manifiestamente infundado de las acciones de consumo, no sancionar el ejercicio de controversias jurídicas debatibles o complejas.

**Vigésimo segundo:** Que, en la especie, la demanda se funda en una controversia jurídica relativa a la compatibilidad entre el régimen de caducidad de las cuotas de transporte previsto en la Resolución Exenta N° 3.107/2013 del Ministerio de Transportes y en el artículo 88 bis de la Ley de Tránsito, por una parte, y los derechos reconocidos en la Ley N° 19.496 y en el artículo 19 N° 24 de la Constitución, por la otra, cuestión que ha sido objeto de amplio debate doctrinario y parlamentario, y que el propio fallo reconoce como problemática desde la perspectiva de política pública. En este contexto, no es posible sostener que la acción haya carecido de fundamento plausible ni que se haya ejercido de mala fe con la finalidad de causar daño al proveedor; por el contrario, se enmarca en el uso legítimo de las acciones colectivas de protección del interés de los consumidores que el ordenamiento promueve y regula en los artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496.



Por ello, estas sentenciadoras comparten los fundamentos de la jueza a quo de no calificar la demanda como temeraria ni imponer las sanciones previstas en el artículo 50 E del citado cuerpo legal.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y en la Ley N° 19.496, se resuelve que **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de dos de abril de dos mil veinticinco, dictada por el Décimo Juzgado Civil de Santiago en los autos Rol C-8410-2021, seguidos por la CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES – CONADECUS A.C., en contra de EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.

Redacción de la ministra Paula Rodríguez Fondón.

**Regístrese, notifíquese y devuélvase.**

No firma la Ministra señora Paula Rodríguez Fondón, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse ausente.

N° Civil-7773-2025.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: MVNDCKXETPU

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Maritza Elena Villadangos F., Lidia Poza M. Santiago, doce de junio de dos mil veintiseis.

En Santiago, a doce de junio de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: MVNDCKXETPU