

0000001

UNO

En lo principal: Deduce requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad. **Primer otrosí:** Acompaña documentos. **Segundo Otrosí:** Solicita suspensión del procedimiento. **Tercer otrosí:** Patrocinio y poder. **Cuarto otrosí:** Forma de notificación.



EXCELENTÍSIMO TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Aldo Molinari Valdés, cédula de identidad N°10.820.420-6; **Mónica Pérez Quintana**, cédula de identidad N°16.306.549-5; y **Camilo Lledó Veloso**, cédula nacional de identidad N°16.100.236-4, todos abogados, en representación, según se acreditará, de [REDACTED]

[REDACTED]
domiciliados para estos efectos en [REDACTED] a Su Señoría Excelentísima respetuosamente decimos:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 93, inciso 1° N°6, e inciso 11° de la Constitución Política de la República (la “Constitución”) y en los artículos 79 y siguientes de la Ley N°17.997 Orgánica Constitucional del Tribunal Constitucional (“LOCTC”); venimos en deducir requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad respecto del **inciso final del artículo 51 N°10 de la Ley N° 19.496** que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (el “precepto impugnado”), respecto del juicio seguido ante el 18° Juzgado Civil de Santiago bajo el rol C-4018-2024, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con [REDACTED] y de sus respectivas incidencias (la “gestión pendiente”). Lo anterior, pues su aplicación producirá efectos contrarios a lo dispuesto en el artículo 19 Nos. 2, 3 y 24 de la Constitución Política de la República, en el modo que se detallará en este escrito.

En la gestión pendiente invocada, aplicando el precepto impugnado, el 18° Juzgado Civil de Santiago ha ordenado a [REDACTED] digitalizar más de 31.000 sets de contratos, sólo disponibles en soporte físico (almacenados en 900 cajas de la compañía [REDACTED] y equivalentes a 18 toneladas), y que los entregue al tribunal, con un plazo fijado para cumplir de 30 días hábiles. Todo esto, bajo un abusivo apercibimiento pretendido por SERNAC, consistente en que se tengan por acreditadas alegaciones de hecho y de derecho, en lo medular, que [REDACTED] habría incurrido en cobros ilegales y que las supuestas indemnizaciones sean aquellas calculadas en el Informe Compensatorio preparado por el propio SERNAC (el que carece de cualquier valor probatorio según lo fallado por la Excma. Corte Suprema).



Como resultado de la aplicación del precepto impugnado en la gestión pendiente, nuestra representada se ve enfrentada a un impedimento absoluto para ejercer su derecho a la defensa. Se le ha impuesto una medida cuya ejecución derechamente imposible de cumplir dentro de plazo. Y, no resultando suficiente la imposibilidad de cumplir con la medida, el SERNAC pretende que se haga efectivo en contra de [REDACTED] apercibimiento consistente en tener por probada las alegaciones de hecho y, además, de derecho que sustentan su demanda. En otras palabras, la aplicación del precepto impugnado en la gestión pendiente resulta en una trampa sin salida: para ejercer su derecho a la defensa y para evitar exponerse al abusivo apercibimiento pretendido por el SERNAC, [REDACTED] tendría que cumplir con una medida imposible de cumplir.

Lo anterior supone la violación de una serie de garantías fundamentales de [REDACTED] a saber: el derecho de igualdad ante la ley, de la exigencia de un procedimiento previo, legalmente tramitado, de la proscripción de la arbitrariedad y la máxima de razonabilidad, a un trato igualitario, y, finalmente, la vulneración del derecho de propiedad y las garantías frente a la expropiación. Estas infracciones constitucionales son el sustento del presente requerimiento y hacen necesario que, para reinstaurar la supremacía constitucional, el precepto impugnado sea declarado inaplicable.

1. La gestión pendiente

[REDACTED] es una empresa subsidiaria de [REDACTED] Financial Company Inc., que hace más de 40 años se dedica a la prestación de servicios financieros para la industria automotriz. Entre otras, [REDACTED] ofrece a sus clientes distintas opciones de crédito automotriz para la compra de vehículos marca Chevrolet.

En 2024, [REDACTED] fue demandada por el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC"), dando origen al juicio especial para la protección de interés colectivo o difuso contemplado en la Ley N°19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (la "LPDC"), y que constituye la gestión pendiente invocada en este requerimiento.

El conflicto de constitucionalidad se suscita por la aplicación del artículo 51 N°10 inciso final de la LPDC. Por aplicación de esta norma, el juez civil accedió a la solicitud de SERNAC y ordenó a [REDACTED] (i) entregar, en el plazo de 30 días hábiles, alrededor de 31.000 sets de contratos que solamente están disponibles físicamente y almacenados en aproximadamente 900 cajas de la compañía Iron Mountain, imponiéndole como condición al cumplimiento de dicha entrega la digitalización de esa cantidad masiva de documentos (aproximadamente

18 toneladas de papel), no obstante que dichos documentos no tienen ninguna relación con las operaciones de crédito reprochadas ni con la cuestión debatida en el juicio, y que sólo se solicitaron para que la entrega fuera impracticable;

Y, todo lo anterior, (ii) bajo un abusivo apercibimiento pretendido por el SERNAC de que el tribunal, en caso de estimar una negativa injustificada a la entrega, pueda eventualmente tener por probada la existencia de cobros ilegales, y que el monto de las indemnizaciones disputadas en el juicio corresponde a aquellas calculadas en el Informe Compensatorio elaborado por el mismo SERNAC.

Leídas en conjunto (i) y (ii), el efecto de la aplicación del precepto es obligar a [REDACTED] a un imposible, consistente en la digitalización de los 31.000 contratos dentro del plazo de 30 días hábiles; o exponerse al antojadizo e infundado apercibimiento pretendido por el SERNAC. [REDACTED] está ante un imposible y bajo apercibimiento abusivo del SERNAC.

Al momento de presentación de este requerimiento, el juicio únicamente tiene pendiente el plazo de 30 días hábiles fijado por el juez para que [REDACTED] cumpla con la entrega de los documentos digitalizados, para luego pueda citar a oír sentencia. Además, están pendientes recursos de apelación, concedidos en el sólo efecto devolutivo, en que se impugna la procedencia y las impracticables condiciones de la entrega decretada por el juez.

1.1. La demanda presentada por SERNAC.

El 4 de marzo de 2024, el SERNAC presentó la demanda que dio inicio a la gestión pendiente respecto de la cual se deduce este requerimiento, el juicio especial para la protección de interés colectivo o difuso de consumidores, seguido ante el 18° Juzgado Civil de Santiago, bajo el rol C-4.018-2024, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor [REDACTED] [REDACTED]”. En ella, dicho Servicio persigue tanto la responsabilidad infraccional¹ de [REDACTED] como su responsabilidad civil², con ocasión del cobro

por concepto de gestión de garantía prendaria, que se realiza a los clientes de los créditos automotriz de [REDACTED]

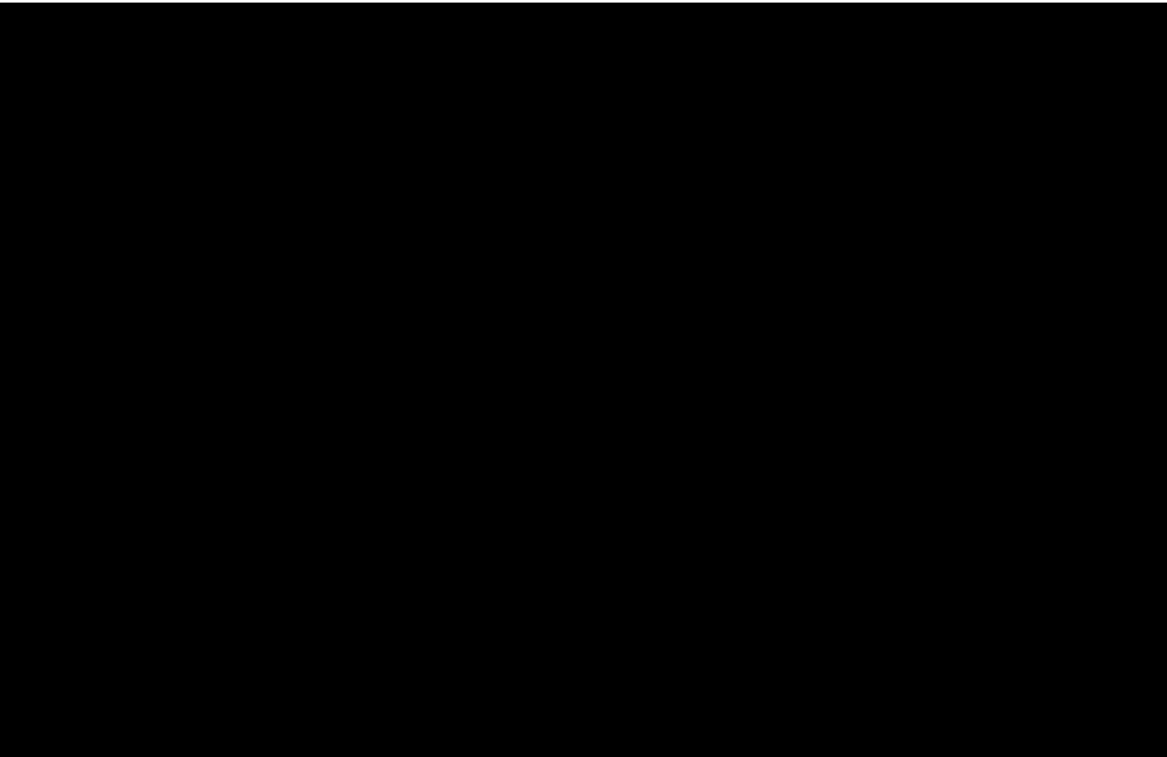
De acuerdo con SERNAC, algunos componentes de este cargo serían ilegales³ o, al menos, no corresponderían a comisiones, sino que a interés del crédito⁴. [REDACTED] en cambio, sostiene que el cobro reprochado cumple a cabalidad, no solo con los requisitos legales vigentes al momento de efectuarse las operaciones de crédito reprochadas, sino que también con las normas que fueron dictadas con posterioridad⁵.

1.2. La solicitud de SERNAC y la orden del 18° Juzgado Civil de Santiago de entregar más de 31.000 sets de contratos, debiendo digitalizarlos como condición para el cumplimiento de la entrega.

Con fecha 13 de agosto de 2025, con ocasión de la etapa probatoria de la gestión pendiente respecto de la cual se deduce este requerimiento, el SERNAC solicitó al juez civil que, aplicando el precepto impugnado, esto es, el inciso final del artículo 51 N°10 de la LPDC, ordene a [REDACTED] entregar:

“1) el nombre completo de cada uno de los consumidores y el número de RUT que constan en la planilla de cálculos entregada a través de la Respuesta Ingreso N° 6140 de fecha 14 de diciembre de 2021 a este Servicio a la Subdirección de Consumo

3
d
r
“
d
P
c
e
4
c
C
H
r
5
c
l
P
P
r
a
s
r
A
i



Financiero en respuesta al Oficio Ord. 6303 de 15 de noviembre de 2021 los que se encuentran individualizados con ID y que refieren a operaciones de crédito; **2) Copia de cada uno de los contratos y sus adjuntos señalados con ID en el punto anterior**".

Junto con esta solicitud de entrega —e invocando el apercibimiento contemplado en el precepto impugnado, esto es, el inciso final del artículo 51 N°10 de la LPDC—, el SERNAC solicita que, *"en caso que no entregue la información solicitada", "se tenga por probado [...] que [REDACTED] posee la individualización de las 51.018 operaciones de crédito, y que, las indemnizaciones son aquellas calculadas en el Informe Compensatorio y detalladas en el anexo de aquel"*.

Y, al recapitular la solicitud en su petitorio, el SERNAC explicita su verdadero y abusivo propósito al solicitar la entrega masiva e impracticable de documentos: *"bajo apercibimiento legal de tener por probado lo alegado por esta parte en el cuerpo del presente escrito: esto es que la demandada ha realizado cobros ilegales a al menos 51.018 consumidores asociados a las operaciones de créditos de acuerdo a los términos de la prueba presentada por el SERNAC a folio 52."*⁶.

Con fecha 1° de septiembre de 2025, el 18° Juzgado Civil de Santiago **accedió y ordenó que esta parte haga entrega de los documentos** solicitados por el SERNAC, dentro del plazo de 20 días hábiles, invocando para ello el precepto impugnado, esto es, el inciso final del artículo 51 N°10 de la LPDC.

Proveyendo derechamente presentación del 13 de agosto de 2025 (folio 97):

A lo principal: Vistos y teniendo presente, lo dispuesto en el inciso final del artículo 51 de la Ley N° 19.496, acompañese por la demandante los documentos señalados en la presentación del folio 97, dentro del plazo de 20 días hábiles.

Luego, con fecha 7 de noviembre de 2025, el 18° Juzgado Civil de Santiago —invocando para ello el precepto impugnado, esto es, el inciso final del artículo 51 N°10 de la LPDC— **le impuso a esta parte, como condición para el cumplimiento de la entrega, la carga de tener que digitalizar todos los documentos requeridos y acompañarlos en soporte digital, ampliando el plazo a treinta días hábiles:**

⁶ SERNAC "Solicita entrega de documentos de acuerdo al artículo 51 N°10 inciso final de la ley N°19.496, bajo apercibimiento legal" (18° Juzgado Civil de Santiago, C-4018-2024, folio 97).

Sin perjuicio de lo anterior, atendido el volumen y cantidad de documentos en soporte físico, aproximadamente 31.500 contratos contenidos en 900 cajas, se amplía el plazo para su entrega al tribunal a **treinta (30) días hábiles**, contados desde la presente resolución.

Dentro de dicho plazo, la parte demandada deberá proceder a la digitalización de los documentos requeridos y acompañarlos al tribunal en soporte digital idóneo (pendrive, disco duro externo u otro medio electrónico equivalente), asegurando que los archivos sean legibles y estén ordenados de manera que permitan su revisión, cumpliendo así con lo dispuesto en el artículo 51 N° 10 de la Ley N° 19.496.

De este modo, **la medida ordenada** por el 18° Juzgado Civil de Santiago a [REDACTED] que esta parte haga un levantamiento masivo de más de 31.000 sets de contratos, disponibles sólo en soporte físico y almacenados en 900 cajas de la compañía [REDACTED] (correspondiente a 18 toneladas de papel), que los digitalice a su sólo costo (que asciende a alrededor de 90 millones de pesos, IVA incluido), y que los entregue digitalizados al tribunal.

El plazo fijado para cumplir con todo ello es de 30 días hábiles (actualmente en curso).

Y el abusivo apercibimiento pedido por el SERNAC es que, en caso de que el juez estime que no existe justificación para no entregar los documentos, se tengan por acreditadas ciertas alegaciones de hecho y de derecho (que no tienen ninguna relación con el contenido de los documentos requeridos en los términos contemplados en el artículo 51 N°10 de la LPDC), y que consisten en:

- (i) Que se cuenta con la individualización de las 51.018 operaciones de crédito reprochadas en su demanda;
- (ii) Que [REDACTED] ha incurrido en los cobros ilegales que SERNAC le imputa; y,
- (iii) Que las indemnizaciones que se determinen en contra de [REDACTED] sean aquellas calculadas en el Informe Compensatorio preparado por el propio Departamento de Investigación Económica del propio SERNAC (acompañado el procedimiento a folio 52).

El contenido de este abusivo apercibimiento demuestra que el SERNAC solicitó la entrega de una cantidad masiva de documentos, a sabiendas de que dichos documentos no tienen ninguna relación con la cuestión debatida, ni con el cobro reprochado ni con las operaciones de crédito impugnadas, pero consciente de que la imposibilidad de [REDACTED] para cumplir con esa entrega significaría que el tribunal, aplicando el apercibimiento de la norma impugnada, podría eventualmente tener por acreditadas las alegaciones de hecho y de derecho en que

sustenta su demanda, evitándose así su carga probatoria y tratando de otorgarle valor probatorio a su propio informe compensatorio (no obstante la jurisprudencia uniforme de la Excm. Corte Suprema que le niega cualquier valor probatorio en juicios colectivos o difusos por se prueba de parte y sesgada).

Y, toda esta antojadiza y abusiva estrategia procesal, a costa de las garantías de defensa de

1.3. Los recursos e incidentes interpuestos

Contra la decisión del 18° Juzgado Civil de ordenar a [REDACTED] a entrega y digitalización de los 31.000 sets de contratos dentro del plazo de 30 días hábiles, esta parte ha interpuesto sendos recursos e incidentes. Todos ellos forman parte del juicio y, por lo tanto, de la gestión pendiente respecto de la cual se deduce este requerimiento de inaplicabilidad; y que, en su conjunto, constituyen las únicas diligencias actualmente pendientes para que se cite a las partes a oír sentencia.

- (i) Reposición con apelación en subsidio: Con fecha 10 de octubre de 2025, esta parte presentó recurso de reposición con apelación en subsidio. La reposición fue rechazada con fecha 13 de octubre de 2025, y concedida la apelación subsidiaria. Los autos fueron elevados a la **Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago**, con fecha 6 de noviembre de 2025, para su conocimiento y fallo, en autos **Rol C-19.392-2025**, encontrándose pendiente de fallo a la fecha.
- (ii) Incidente de nulidad de todo lo obrado: Asimismo, con fecha 14 de septiembre de 2025, esta parte presentó incidente de nulidad y, en subsidio, solicitó que se autorice la entrega de los documentos en dependencia de [REDACTED] para que en presencia de un funcionario del tribunal que actúe como ministro de fe, se levante un acta en que conste dicha entrega, quedando los documentos disponibles para posterior reconocimiento y revisión. Esta solución alternativa fue propuesta por esta parte en forma subsidiaria; no obstante, el juez civil la rechazó, invocando el precepto impugnado.

En lo pertinente para este escrito, todas las peticiones fueron rechazadas por el 18° Juzgado Civil de Santiago. El 7 de noviembre de 2025, esta parte presentó recursos de reposición con apelación en subsidio en relación con el rechazo al incidente de nulidad. La reposición fue rechazada con fecha 15 de noviembre, y concedida la

apelación subsidiaria. Los autos fueron elevados a la **Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago** el 24 de noviembre para su conocimiento y fallo, en autos **Rol C-20.569-2025**, encontrándose pendiente de fallo a la fecha.

1.4. Estado procesal de la causa y aplicación del precepto impugnado.

Lo relatado en las páginas anteriores da cuenta de que el inciso final del artículo 51 N°10 de la LPDC ha recibido aplicación en la gestión pendiente y que dicha aplicación ha producido efectos decisivos y, como se argumentará, inconstitucionales. Ello no quiere decir que haya agotado su aplicación, ni que dichos efectos sean irreversibles.

Hay *al menos* dos asuntos pendientes de resolución en que el precepto impugnado podrá aplicarse. Un ejercicio de supresión mental⁷ del precepto impugnado permite, a la vez, confirmar que tiene carácter decisivo y que la inaplicabilidad es indispensable al caso concreto:

- (i) Sobre la orden de entregar los documentos: En los recursos de apelación actualmente pendientes se impugna la decisión del 18° Juzgado Civil de conceder la medida y de ordenar a [REDACTED] la entrega de los 31.000 sets de contratos, imponiéndole como condición para el cumplimiento de dicha entrega la digitalización, y bajo el abusivo apercibimiento solicitado por SERNAC. Tanto en estas apelaciones como en todo otro incidente o secuela del juicio en que se vuelva a discutir el asunto (todas parte de la gestión pendiente invocada), el precepto impugnado recibirá aplicación decisiva.

En efecto, el precepto impugnado es la norma que sustenta la medida de entrega digitalizada (contra la que se recurre en sede de apelaciones) y, por lo tanto, será decisivo en la discusión acerca de si estas deben mantenerse. *Contrario sensu*, sin artículo 51 N°10 inciso final de la LPDC, la medida de entrega digitalizada carecería de sustento normativo, obstando a su procedencia y a las condiciones de su imposición. Su inaplicación al caso concreto impedirá que se consoliden los efectos inconstitucionales en contra de [REDACTED]

- (ii) Sobre la aplicación del abusivo apercibimiento pretendido por el SERNAC: El plazo de 30 días hábiles, fijado por el juez civil para la entrega en soporte digital de los documentos que sólo están disponibles en formato físico, se encuentra actualmente

⁷ STC 1204, c. 19°.

pendiente. Lo que SERNAC busca con su apercibimiento es que [REDACTED] no cumpla con la entrega de los documentos digitalizados dentro del plazo impuesto por el tribunal –carga que, además de inconstitucional, es fácticamente imposible de cumplir–, apelando a que el juez pueda hacer efectivo el apercibimiento, estimando la falta de entrega como injustificada y, de ese modo, logre eludir su carga probatoria y darle valor probatorio a su informe compensatorio.

La eventual aplicación del apercibimiento requerirá de una nueva estimación y decisión del juez, que se sustentará en el precepto impugnado, de modo que éste recibirá aplicación decisiva también en esa oportunidad. *Contrario sensu*, no existe en nuestro ordenamiento jurídico otra norma, aplicable al caso concreto, que permita al juez tener por probado las caprichosas alegaciones de hecho y de derecho pretendidas por el SERNAC en contra de [REDACTED]. Su inaplicación al caso concreto evitaría los efectos inconstitucionales en contra de [REDACTED].

2. El precepto impugnado y su finalidad.

El precepto legal que impugnamos mediante este requerimiento corresponde al inciso final del artículo 51 N°10 de la Ley N°19.946 que, en el marco del procedimiento especial para la protección de interés colectivo o difuso de consumidores, establece:

“Los proveedores demandados estarán obligados a entregar al tribunal todos los instrumentos que éste ordene, de oficio o a petición de parte, siempre que tales instrumentos obren o deban obrar en su poder y que tengan relación directa con la cuestión debatida. En caso de que el proveedor se negare a entregar tales instrumentos y el tribunal estimare infundada la negativa por haberse aportado pruebas acerca de su existencia o por ser injustificadas las razones dadas, el juez podrá tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto del contenido de tales instrumentos”.

Esta norma fue incorporada a la LPDC a través de la Ley N°21.081⁸. La creación del inciso final fue fruto de una indicación del Poder Ejecutivo durante la discusión en general del proyecto de ley, en su segundo trámite constitucional⁹.

⁸ Ley N°21.081, Artículo 1° “Introducéndose las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”, N°32 “Modifícase el artículo 51 de la siguiente manera:”, letra f) “Agréganse los siguientes dos incisos finales”. Ambos incisos fueron incorporados para facilitar a los consumidores la prueba en el procedimiento de protección del interés colectivo o difuso.

⁹ Historia de la Ley N° 21.081. Biblioteca del Congreso Nacional, p. 568. Disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7577/>. Esta norma se incorporó en virtud de la Indicación N° 131 contenida en el Boletín de indicaciones N° 9.369-03, 16 de noviembre de 2015: “La indicación N° 131, de Su Excelencia

Durante la tramitación del proyecto de ley, el Jefe de la División de Consumo Financiero del SERNAC de la época (señor Rodrigo Romo) justificó la inclusión de esta norma, explicando ante la Comisión de Economía: *“La obligación de acompañar los antecedentes requeridos bajo apercibimiento de tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto de su contenido responde a que los proveedores muchas veces alegan la inexistencia de ciertos antecedentes para excusarse de presentarlos en juicio”*¹⁰.

En otros términos, la entrega de información –siempre que esta obre o deba obrar en poder del proveedor, y esté relacionada con la cuestión debatida– busca subsanar las desigualdades probatorias en juicios colectivos¹¹. Reconociendo que la relación de consumo se caracteriza, en los hechos, por una asimetría de información, el legislador habría buscado un mecanismo para corregir dicha asimetría, facilitándole a los consumidores la obtención de prueba dentro del procedimiento de interés colectivo o difuso.

Tal como se desarrolla en el apartado 4.1 de este escrito, la jurisprudencia mayoritaria de esta Excma. Magistratura ha afirmado que el legislador tiene potestades para configurar regímenes procesales diversos, que tomen en consideración dichas asimetrías de información. En otras palabras, que el derecho al debido proceso no requiere “igualdad de armas” en un sentido aritmético. *Contrario sensu*, para ser legítimas, las diferencias consagradas por el legislador deben perseguir razonablemente esta finalidad constitucionalmente legítima.

Tratándose del precepto impugnado, el propio legislador ha dejado testimonio de la finalidad de la norma. La ventaja procesal que establece el precepto impugnado en favor de los consumidores busca anticiparse a que los proveedores aleguen la inexistencia de

la Presidenta de la República, propone agregar el siguiente número nuevo: “...”) Agréganse los siguientes incisos tercero y cuarto, pasando el actual tercero a ser quinto y así sucesivamente: “Los consumidores afectados en cualquier caso podrán declarar como testigos sin que les sea aplicable la causal de inhabilidad establecida en el numeral 6° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil. / Los proveedores demandados estarán obligados a entregar al Tribunal todos los instrumentos que éste ordene de oficio o a petición de parte, siempre que tales instrumentos obren o deban obrar en su poder y que tengan relación directa con la cuestión debatida. En caso de que el proveedor se negare a entregar tales instrumentos y el Tribunal estimare infundada la negativa por haberse aportado pruebas acerca de su existencia o por ser injustificadas las razones dadas, el juez podrá tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto del contenido de tales instrumentos.”

¹⁰ Historia de la Ley N° 21.081. Biblioteca del Congreso Nacional, p. 644. Disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7577/>.

¹¹ En la doctrina, Maite Aguirrezabal ha explicado la introducción de esta norma en base al “deber de colaboración procesal”, afirmando que “este deber constituye una morigeración del principio dispositivo y centra su fundamento en la justicia”. En efecto, la justificación de esta norma es la corrección de la asimetría informativa y probatoria para evitar conductas probatorias obstructivas en desmedro del demandante colectivo, resguardando la justicia procedimental (Maite Aguirrezabal, “Comentarios al artículo 51”, en Barrientos, De la Maza y Pizarro (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Tomo III: Comentarios a artículos 44 al 62, Thomson Reuters, segunda edición, Santiago, 2024 p. 284.)

documentos que pueden resultar esenciales para la protección de los derechos de los consumidores y, con ello, corregir la desventaja que podría afectar a los consumidores para aportar antecedentes en el juicio. **Así, la distinción será legítima siempre y cuando sirva para compensar la asimetría que existe, de hecho, en materia probatoria.**

No obstante, la norma impugnada –el artículo 51 N°10 inciso final de la LDPC– tiene un tenor literal amplio, que permite la subsunción de solicitudes muy diversas por parte del demandante, dejando espacio suficiente para solicitudes abusivas como aquella pretendida por el SERNAC en este caso.

Así, es posible que, en la mayoría de casos, la aplicación concreta de la norma haya permitido cumplir con la finalidad constitucionalmente legítima que se propuso el legislador, sin producir efectos inconstitucionales. Sin embargo, **en este caso concreto**, la aplicación de la norma tiene un efecto diferente y que excede, con mucho, lo amparado por la finalidad constitucionalmente legítima que el legislador persiguió. La aplicación de la norma, en el caso concreto, no suple una asimetría en materia probatoria, pues [REDACTED] no ha negado la existencia de los antecedentes, y ni el SERNAC ni el juez se encuentran impedidos de conocer el contenido de los contratos, pues se trata de, contratos de adhesión, cuyo contenido es, por definición, igual.

En este caso concreto, **la aplicación del precepto impugnado tiene por efecto imponerle a [REDACTED] una carga imposible de cumplir: en 30 días hábiles, hacer un levantamiento de más de 31.000 sets de contratos, disponibles sólo en soporte físico (correspondiente a 18 toneladas de papel), que los digitalice a su sólo costo y que los entregue digitalizados al tribunal. Y, dicha carga imposible de cumplir, está sujeta a un abusivo y caprichoso apercibimiento pretendido por SERNAC: de que el tribunal tenga por probado alegaciones de hechos y, además, de derecho, que sustentan las pretensiones de dicho Servicio en su demanda.**

Esto sin duda va más allá de equilibrar asimetrías probatorias, entregándole al SERNAC una herramienta absolutamente injustificada, desproporcionada, abusiva e ilegítima.

Esta es, precisamente, la función de la inaplicabilidad en el sistema constitucional. En efecto, tanto la Constitución como la LOCT aclaran que el control que esta Excma. Magistratura debe ejercer en sede de inaplicabilidad es de naturaleza *concreta*. No se trata, en esta sede, de discutir sobre la constitucionalidad del precepto en tanto norma legal de general aplicación, ni de su alcance en abstracto. A través de la inaplicabilidad, el Excmo. Tribunal Constitucional debe evaluar los efectos que, con posibilidad razonable, tendrá la aplicación

del precepto impugnado en la gestión pendiente, a la luz de su compatibilidad o incompatibilidad con lo exigido por la Constitución para ese caso concreto¹². Esto es lo que se analiza en el apartado siguiente.

3. **Efectos inmediatos y efectos previsibles de la aplicación del precepto impugnado en la gestión pendiente.**

Hemos dicho que, aplicando el artículo 51 N°10 inciso final de la LPDC, el juez civil accedió la solicitud de SERNAC y ordenó [REDACTED] a hacer entrega de una serie de documentos, imponiéndole su digitalización, bajo apercibimiento. Hemos dicho que el apercibimiento que el SERNAC pretende se haga efectivo, invocando el artículo 51 N°10 inciso final, consistiría en *“tener por probado lo alegado por esta parte en el cuerpo del presente escrito: esto es que la demandada ha realizado cobros ilegales a al menos 51.018 consumidores asociados a las operaciones de créditos de acuerdo a (sic) los términos de la prueba presentada por el SERNAC a folio 52”* (esto es, su propio Informe Compensatorio). Hemos dicho, por último, que es materialmente imposible cumplir con la orden. Todo esto, producto de la aplicación del artículo 51 N°10 inciso final de la LPDC.

Así las cosas, **como resultado de la aplicación del precepto impugnado en la gestión pendiente, nuestra representada ha sido llevada a una situación en que, para ejercer efectivamente su derecho a la defensa, tendría que cumplir con una orden que es, en los hechos, imposible de cumplir.** Dado que es imposible cumplir con esta medida, [REDACTED] arriesga que se haga efectivo el apercibimiento **que el SERNAC abusivamente pretende, consistente en “tener por probado” que [REDACTED] supuestamente habría efectuado cobros ilegales y que las indemnizaciones serían aquellas del informe elaborado por el propio Servicio.** Como vimos anteriormente, con ello, el SERNAC busca eludir su carga probatoria y que se le dé valor probatorio a un informe interno que, de otro modo, no tendría valor probatorio alguno (tal y como ha sostenido la Excma. Corte Suprema) y, lo que es todavía más irracional, que con él se “tengan por probadas” cuestiones jurídicas, que como S.S. Excma. sabe, no son ni deben ser materia de prueba.

¹² En palabras del exministro Rodrigo Pica Flores: “El caso particular constituye un marco y, al mismo tiempo, parte del parámetro de juzgamiento, en la medida que la aplicación del precepto debe producir un resultado contrario a la Constitución dentro del proceso a quo, lo que solo podrá ocurrir en el marco de dictación de resoluciones judiciales en el mismo, lo que traslada gran parte del examen de constitucionalidad al acto de aplicación y/o a sus efectos, constituyendo entonces un “control de aplicación de preceptos”, en el cual concurre la doble relación del objeto controlado con el caso concreto al tener que evaluar si la aplicación en el caso concreto produce o no un resultado inconstitucional” (“El carácter concreto del control de inaplicabilidad por inconstitucionalidad de la ley en el Derecho chileno”, en Revista de Derecho, Universidad Católica del Norte, Año 16, N°2, 2009, p. 126.).

Este es el efecto inmediato y antojadizamente buscado por el SERNAC con la aplicación del precepto impugnado. Independiente de la dictación de cualquier otra resolución judicial. Independiente de lo que ocurra en sede de apreciación de la prueba. Independiente de lo que el juez resuelva en su sentencia definitiva. **Desde que el juez lo aplicó para dictar la medida de entrega, el precepto impugnado ha tenido por efecto poner a [REDACTED] en una situación constitucionalmente inadmisibile.** Tal como se explica en el apartado 4, este resultado es absolutamente incompatible con la garantía de los derechos fundamentales. No es constitucionalmente admisible imponer a una parte una medida que, además de desproporcionada en sí misma, es fácticamente imposible de cumplir. No es constitucionalmente admisible que, bajo la apariencia de imponerle una carga procesal, en realidad se le prive completamente de su derecho a la defensa.

Y, sin embargo, este es precisamente el efecto inmediato de la aplicación del precepto impugnado en la gestión pendiente. Este es el efecto que ya ha tenido, que continúa teniendo, y que se consumará de no declararse inaplicable el precepto impugnado.

Precisamente, el artículo 51 N°10 inciso final continuará recibiendo aplicación en las sucesivas etapas del juicio que se invoca como gestión pendiente. Si el juez civil estima que [REDACTED], injustificadamente, no cumplió con la medida y las condiciones impuestas, el mismo precepto volverá a ser aplicado, esta vez para resolver sobre el apercibimiento.

Tal como se advierte de la solicitud del SERNAC, el abusivo apercibimiento que pretende se aplique en contra de [REDACTED] excede cuestiones meramente fácticas. Aprovechándose de la amplitud del tenor literal de la norma, lo solicitado por SERNAC se refiere también a conclusiones jurídicas respecto de sus pretensiones infraccionales e indemnizatorias.

Evidentemente, ello excede la finalidad de suplir la asimetría probatoria existente entre las partes.

La ausencia de una finalidad constitucionalmente legítima que justifique *esta aplicación específica* del precepto impugnado es todavía más evidente al constatar que, en *este caso concreto*, [REDACTED] ha reconocido explícitamente que los documentos solicitados sí existen y están disponibles, pero únicamente en soporte físico, y ha declarado reiteradamente que las cláusulas de cada uno de ellos son idénticas, por tratarse de contratos de adhesión. [REDACTED] no ha desconocido su existencia para excusarse de presentarlos en juicio, como adelantaba el legislador. De hecho, su contenido es conocido por el SERNAC y por el tribunal.

En efecto, en el expediente constan diversos modelos de contratos de crédito automotriz de [REDACTED], permitiendo al SERNAC y al tribunal acceder al contenido de los mismos. Adicionalmente, información exhaustiva acerca de las 51.081 operaciones de crédito reprochadas por el SERNAC también consta en el expediente del juicio, en bases de datos que fueron confeccionadas por [REDACTED] a solicitud del SERNAC durante las instancias investigativas previas a la interposición de la demanda.

En consecuencia, el efecto *actual* de la aplicación del precepto impugnado en el juicio es sujetar el ejercicio del derecho a la defensa de [REDACTED] a una carga imposible de cumplir. Luego, no cumpliendo, el efecto de la aplicación del precepto impugnado *en lo sucesivo* será permitir que el tribunal pueda hacer efectivo el abusivo apercibimiento pretendido por el SERNAC.

Todos estos efectos exceden lo amparado bajo la finalidad constitucionalmente legítima de suplir las asimetrías en la capacidad probatoria de las partes. Todos estos efectos son, además, inconstitucionales, y así se argumenta en el apartado 4.

4. Los vicios de inconstitucionalidad de los efectos de la aplicación del precepto impugnado en la gestión pendiente.

Como se viene adelantando, la aplicación del precepto impugnado resulta en atentados contra los derechos fundamentales de nuestra representada, garantizados en los números 2, 3 y 24 de la Constitución, del modo que se explica a continuación.

4.1. Vulneración del derecho a la igual protección de la ley y al debido proceso (artículo 19 N°3 de la Constitución)

El artículo 19, numeral 3°, en sus incisos primero, segundo y sexto establece:

“Artículo 19.- La constitución asegura a todas las personas:

3°. - La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.

Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida. Tratándose de los integrantes de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública, este derecho se regirá, en lo concerniente a lo administrativo y disciplinario, por las normas pertinentes de sus respectivos estatutos.

(...)

Toda sentencia de un órgano que ejerza jurisdicción debe fundarse en un proceso previo legalmente tramitado. Corresponderá al legislador establecer siempre las garantías de un procedimiento y una investigación racionales y justos”.

La norma analizada contiene tres derechos fundamentales, simultáneamente: (i) el derecho a la igual protección en el ejercicio de los derechos, (ii) el derecho a la defensa jurídica, y (iii) el derecho al debido proceso.

Aunque no existen, en nuestra Constitución, jerarquías entre derechos fundamentales, no es accidental que el numeral tercero comience por garantizar el derecho a acudir a tribunales en un plano de igualdad jurídica. Tempranamente, este Excmo. Tribunal afirmó su importancia, resolviendo que:

“Que, por su parte, y como ha precisado la doctrina, la igual protección en el ejercicio de los derechos se traduce, fundamentalmente, en que “todos quienes deban recurrir ante cualquier autoridad, incluyendo a los tribunales, de cualquier naturaleza, para la protección de sus derechos, se encuentren en un plano de igualdad jurídica, sin que existan privilegios o fueros especiales en razón de nacionalidad, raza, sexo, condición social o situación económica y sin que sean admisibles discriminaciones arbitrarias, es decir, odiosas, injustas o irracionales” (Enrique Evans de la Cuadra. Los Derechos Constitucionales, Tomo II, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1999, p.140). Como puede advertirse, se trata de una manifestación de la igualdad ante la ley reconocida en el artículo 19 N°2 de la Carta Fundamental y cuyo fundamento más remoto se encuentra en el artículo 1°, inciso 1°, de la misma Ley Suprema;”¹³.

Consustancial a este derecho, es el derecho a la defensa jurídica, *“que se proyecta, sustantivamente, como interdicción de la indefensión y, formalmente, como principio de contradicción de los actos procesales”*¹⁴. En tanto puede provocar indefensión, será contraria al derecho a la defensa jurídica *“la privación o limitación [ilegítima] de los medios de defensa producida dentro de un proceso por una indebida actuación de los órganos judiciales y por una aplicación inequitativa del principio contradictorio o de igualdad entre las partes”*¹⁵. El derecho fundamental a la defensa es un derecho a evitar o impugnar dicha indefensión.

Es cierto que nuestra Constitución no enumera, ella misma, cuáles serán las garantías de un procedimiento racional y justo. Con todo, la mayor parte de la doctrina especializada de nuestro país ha coincidido en que existen principios o elementos propios de todo proceso

¹³ STC N°834, c. 10°.

¹⁴ GARCÍA et al. (2016) *Diccionario Constitucional Chileno*. Ed. Hueders. Santiago de Chile, p. 278

¹⁵ Ibid, p. 279

para ser considerado como “debido”; a saber: a) la notificación y audiencia al afectado, pudiendo procederse en su rebeldía si no comparece una vez notificado; b) la presentación de las pruebas, recepción de ellas y su examen; c) la sentencia dictada en un plazo razonable; y d) la posibilidad de revisión de lo fallado por una instancia superior igualmente imparcial y objetiva¹⁶. Para el profesor Juan Colombo, *“todo procedimiento, para que sea debido, debe necesariamente otorgar a los sujetos involucrados el derecho a probar los hechos fundantes de sus pretensiones y contra pretensiones y al tribunal, como hemos visto, le corresponde valorarla”*¹⁷.

No existe, sin embargo, una única configuración constitucionalmente legítima del debido proceso, ni tampoco del derecho a rendir prueba. Esta Excma. Magistratura ha resuelto que *“al intentar establecer cuáles son las garantías cuya presencia determina la existencia de un procedimiento racional y justo, vemos que estas varían según el procedimiento de que se trate. Las garantías específicas y su intensidad cambiarán dependiendo de si estamos frente a un procedimiento penal, civil, de familia, laboral, contencioso-administrativo, etc., según las particulares características de ese procedimiento”*¹⁸. En otras palabras, que el derecho al debido proceso no exige una igualdad de armas en un sentido “aritmético”. El legislador tiene cierta libertad para configurar las garantías específicas en los procedimientos especiales de que se trate. Y dar aplicación más o menos intensa a cada uno de sus elementos integrantes.

Pero, si como hemos dicho, el punto de partida es la igualdad entre las partes y una privación o limitación de los medios de defensa puede, por inequitativa, producir la indefensión; entonces las normas que establezcan distinciones procesales –ventajas y desventajas– entre una y otra parte, deberán estar justificadas siempre en otro fin constitucionalmente legítimo.

Nuestro ordenamiento jurídico no es ajeno a estas consideraciones. Enfrentado a una asimetría o inequidad basal existente entre las partes de una relación jurídica, no es inusual que el legislador establezca normas procesales dinámicas para corregirla. Es lo que ocurre, por ejemplo, en el proceso penal, o en el proceso laboral. Las partes se encuentran en una relación que es desigual en un sentido jurídicamente relevante –el imputado enfrenta el poder persecutor del Estado; el trabajador tiene menor poder negociador que su empleador–, de modo que el legislador establece cargas procesales desiguales, que permitan equilibrar la balanza.

¹⁶ Evans, Enrique, citado por Buchheister, Axel y Candia, Gonzalo (2007): “Sociedad libre y debido proceso: una relación necesaria. Comentario de fallos de inadmisibilidad en el caso ‘Tocornal’”, Sentencias Destacadas 2007, Anuario de Doctrina y jurisprudencia (Santiago de Chile, Instituto Libertad y Desarrollo).

¹⁷ Colombo Campbell, Juan, “El debido proceso constitucional: la jurisdicción sin proceso es sólo una idea de justicia”, Cuadernos del Tribunal Constitucional, Chile, 2006.

¹⁸ STC 15.666, c. 7°.

No obstante, el diagnóstico de una asimetría de hecho no es carta de curso para establecer cualquier diferencia. Todas las cargas procesales, incluidas aquellas establecidas para suplir una asimetría basal, deben siempre ser razonables y proporcionadas. En efecto, esta Excma. Magistratura ha afirmado recientemente que *“una carga procesal será contraria a la Constitución cuando afecta derechos constitucionales en su esencia (artículo 19 N°26) o cuando no satisface la prueba de proporcionalidad”*¹⁹.

Como se ha dicho más arriba, el precepto impugnado fue incorporado en el procedimiento especial de la LPDC con la finalidad de corregir asimetrías de información y capacidad probatoria, producto de la relación desigual entre consumidores y proveedores. Sin embargo, su lenguaje amplio implica que solicitudes muy distintas puedan ampararse en la norma, tal y como ocurre en *este caso* concreto con la abusiva solicitud del SERNAC, donde los efectos de la aplicación del precepto impugnado exceden los fines correctivos y violan los derechos fundamentales de [REDACTED] establecidos en la Constitución.

4.1.1. Violación al derecho a ejercer la defensa: No es constitucionalmente admisible que [REDACTED] esté obligada a elegir entre ejercer su derecho a la defensa, enfrentando un costo desmedido, o allanarse a las pretensiones de la contraria.

Se ha explicado latamente por qué esta específica y concreta aplicación de la norma impugnada produce el efecto de imponer a [REDACTED] el cumplimiento de una orden imposible que condiciona el ejercicio de su derecho a la defensa en lo más básico. No cumplir con la orden (imposible) del juez civil, implica que exponerse a la aplicación de un abusivo apercibimiento solicitado por el SERNAC. Es la privación total del derecho a la defensa.

Esta es una situación absoluta y completamente enfrentada con los derechos fundamentales que venimos invocando. Y, si la Constitución garantiza aquellos derechos fundamentales, también garantiza que nadie, nunca, sea puesto en este escenario, imposible y gravoso, como fruto de la aplicación judicial de un precepto legal.

4.1.2. Violación de la igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos: En este caso concreto, la aplicación del precepto impugnado va mucho más allá de equilibrar asimetrías de hecho.

¹⁹ STC 13.829, c. 10°.

En este caso concreto la aplicación del precepto no cumple con el efecto de igualar a las partes del procedimiento. Va mucho más allá, en tanto (i) impone una carga procesal imposible de cumplir, un obstáculo insalvable para el ejercicio de su derecho a la defensa y (ii) permite al SERNAC suplir su carga probatoria, buscando abusivamente que se tengan por probadas conclusiones jurídico-fácticas relevantes para sus pretensiones.

Y si la aplicación del precepto impugnado sujeta el ejercicio del derecho a la defensa de [REDACTED] a que cumpla una medida imposible de cumplir, por un lado; por el otro lado, el SERNAC no debe rendir garantía alguna ni cumplir con obligaciones adicionales en relación con su solicitud. Solo una de las partes, a [REDACTED] es víctima de un impedimento absoluto para ejercer su derecho a la defensa; solo a ella se le impone el riesgo de que, mediante la aplicación del precepto impugnado, se haga efectivo un apercibimiento, apercibimiento que SERNAC abusivamente ha solicitado para eludir su carga probatoria.

¿Qué asimetría estaría corrigiendo esta concreta aplicación del precepto impugnado? Lo cierto es que este efecto no guarda relación alguna con la asimetría probatoria de hecho diagnosticada por el legislador, ni constituye, por lo tanto, una asimetría procesal admitida por la Constitución.

Como bien ha fallado esta Magistratura *“la igualdad ante la ley supone también que la diferencia de trato introducida sea proporcionada a la diferencia de hecho existente, teniendo particularmente en cuenta el propósito o finalidad perseguida por el legislador (...) para que la diferenciación resulte constitucionalmente lícita no basta que lo sea el fin que con ella se persigue, sino que es indispensable además que las consecuencias jurídicas que resultan de tal distorsión sean adecuadas y proporcionadas a dicho fin, de manera que la relación entre la medida adoptada, el resultado que produce y el fin pretendido por el legislador supere un juicio de proporcionalidad en sede constitucional, evitando resultados especialmente gravosos o desmedidos”*²⁰.

Evidentemente, entre la finalidad constitucionalmente legítima buscada (equilibrar la balanza entre las partes en materia probatoria), y el efecto conseguido (imponer a una de las partes una carga procesal imposible de cumplir, impidiéndole ejercer su derecho a la defensa), existe una distancia insalvable.

Esta distancia se ve agravada por el hecho de que la aplicación de la disposición es de facultad exclusiva del SERNAC, o de cualquier otro legitimado activo de una acción colectiva o difusa, en contra de los proveedores demandados, sin que, en este caso, [REDACTED]

²⁰ Sentencia del Excmo. Tribunal Constitucional Rol N°784-2007, considerando 20°.

cuenta con una disposición análoga que le permita tener por probados antecedentes en el juicio en caso de no cumplir, la contraria, con determinadas condiciones.

De esta manera, la aplicación del precepto impugnado en este caso concreto atenta contra la finalidad que se proponía lograr, puesto que termina imponiendo a una parte (a [REDACTED]) una carga imposible, un obstáculo insalvable, y sujeto a un apercibimiento abiertamente abusivo.

4.1.3. Violación de la exigencia de un procedimiento previo, legalmente tramitado: La aplicación del precepto impugnado permitiría al juez tener por acreditadas conclusiones de naturaleza jurídica, a partir de una presunción probatoria.

Cuando se analiza el apercibimiento solicitado por el SERNAC, es posible advertir que ninguna de las alegaciones de hecho (y de derecho) que pretende se tengan por acreditadas se refieren o podrían referirse al contenido de los instrumentos que solicita.

Por un lado, el SERNAC pretende, como parte del contenido del apercibimiento solicitado, acreditar alegaciones de derecho, esto es, que [REDACTED] habría supuestamente efectuado cobros ilegales a sus clientes. Similarmente, el SERNAC intenta que las aparentes indemnizaciones sean determinadas sin juicios normativos previos. Ni la una ni la otra son alegaciones fácticas. Ni la una ni la otra son hechos que puedan probarse. Y, sin embargo, SERNAC busca abusivamente que, aplicando el precepto impugnado, el juez pueda tenerlas por acreditadas²¹.

Por otro lado, ninguna de esas alegaciones emana ni podría emanar de la información cuya entrega se ha ordenado –los nombres, RUT y sets de contratos correspondientes a la planilla de cálculo referida por SERNAC–. El contenido de esos documentos nada tiene que ver con la cuestión debatida en el juicio, ni con el cobro reprochado, ni tampoco con las operaciones impugnadas, toda vez que se tratan de contratos de crédito automotriz que son de períodos anteriores a aquel relevante en el juicio y respecto del cual se trabó la litis. Tampoco los

²¹ Resulta particularmente gráfico al respecto que, por la vía de la aplicación del apercibimiento contemplado en el artículo 51 N°10 inciso final, se pretenda dar valor probatorio a las conclusiones del Informe Compensatorio emanado del propio SERNAC, un informe que, de otro modo, carecería de tal. En efecto, de acuerdo con la jurisprudencia uniforme de la Excm. Corte Suprema, estos informes compensatorios del SERNAC carecen de cualquier valor probatorio el procedimiento especial para la protección de interés colectivo o difuso de consumidores, y resultan insuficientes para acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios reclamados y, en consecuencia, la procedencia de las restituciones e indemnizaciones demandadas, toda vez que se tratan de informe elaborados por el propio Departamento de Investigación Económica del SERNAC, de manera ad hoc a sus pretensiones, y a partir de modelos teóricos de compensación.

documentos permitirían definir eventuales indemnizaciones y, mucho menos, que esas sean aquellas calculadas en el informe compensatorio del SERNAC. Nuevamente, nada de lo que se pretende dar por probado podría en realidad probarse, conforme con las reglas de sana crítica, mediante la información solicitada, incluso si se cumpliera a cabalidad con la improcedente medida y las impracticables condiciones impuestas por el tribunal.

Ahora bien, sin duda la consecuencia más grave de la aplicación del precepto impugnado, para efectos del debido proceso, es que, según lo abusivamente querido por el SERNAC, se dé lugar al apercibimiento, y el juez estime “dar por probado” cuestiones de derecho. Esto equivaldría a sustituir el juicio del tribunal, por el juicio del SERNAC, expresado en su demanda e informe compensatorio.

Una sustitución automática como aquella viola el derecho fundamental que asiste a las personas y les garantiza que *“toda sentencia de un órgano que ejerza jurisdicción debe fundarse en un proceso previo legalmente tramitado”*. Y vulnera cualquier valoración de la prueba del juicio conforme a las reglas de la sana crítica.

De esta forma, la aplicación del inciso final del artículo 51 N°10 de la LPDC, además de violar el derecho a defensa y la igualdad ante la ley, vulneraría la exigencia de un procedimiento previo legalmente tramitado, si, como lo ha solicitado de manera abusiva el SERNAC, se llegaran a tener por acreditadas conclusiones jurídicas a partir de un informe propio del SERNAC, y no en virtud de los antecedentes del proceso.

4.2. Vulneración de la proscripción de la arbitrariedad y la máxima de razonabilidad (artículo 19 N°2 de la Constitución)

El artículo 19 de nuestra Constitución Política, en su numeral segundo, establece:

“La Constitución asegura a todas las personas:

2°.- La igualdad ante la ley. En Chile no hay persona ni grupo privilegiados. En Chile no hay esclavos y el que pise su territorio queda libre. Hombres y mujeres son iguales ante la ley.

Ni la ley ni autoridad alguna podrán establecer diferencias arbitrarias”.

A través de esta disposición, se consagra el derecho de todas las personas de recibir –y la obligación de dar a todas las personas– un trato igualitario y no arbitrario. Este trato tiene dos dimensiones: por una parte, debe tratarse igual a los iguales; por otra, debe tratarse distinto a los distintos. Es decir, la igualdad constitucional se infringe cada vez que, para

tomar una decisión o aplicar una medida, no se consideran las diferencias relevantes existentes entre una y otra situación, o se establecen distinciones basadas en elementos constitucionalmente irrelevantes, arbitrarios.

La proscripción de la arbitrariedad en los actos del Estado consagra, como contrapartida, el principio de razonabilidad o proporcionalidad. Este principio se ha definido por la doctrina como *“uno de los estándares normativos empleados por la jurisdicción constitucional para determinar la validez de una interferencia en el ejercicio legítimo de un derecho fundamental, en virtud del cual se examina la idoneidad, necesidad y proporcionalidad estricta de la medida que interfiere con el derecho”*²². Este cartabón permite analizar si una medida que restringe un derecho, de un lado, se encuentra justificada por la medida en que garantiza otro derecho u objetivo constitucionalmente legítimo, del otro lado.

En el caso de autos, la aplicación del precepto impugnado resulta en vulneraciones a ambas dimensiones de este derecho: al trato igualitario y no arbitrario; y a la máxima de razonabilidad.

4.2.1. Violación del derecho a un trato igualitario y no arbitrario: La aplicación del precepto resulta en una equiparación artificiosa.

Tal como se desarrolló en el apartado 2, el tenor literal del artículo 51 N°10 inciso final es amplio, de modo que sus posibles alcances son, también, variados, e incluso abusivos como ocurre en este caso concreto.

Apreciado en abstracto, permite variadas hipótesis de aplicación (tipos de información a entregar, hechos a tener por probados de hacerse efectivo el apercibimiento). La norma, por sí sola, no permite emitir un juicio de constitucionalidad respecto de todas las hipótesis de aplicación imaginables. El problema es que, en el paso del espectro abstracto de posibles medidas, a la aplicación concreta en este caso específico –la orden que ya se dictó y los efectos que sabemos que produce o producirá–, **se generan tres equiparaciones artificiosas.**

- (i) Equiparación artificiosa de la medida de entrega ordenada.

En efecto, aplicando el mismo precepto a solicitudes tan disímiles, se está tratando igual a los proveedores a quienes se les ordena una gestión posible, y a [REDACTED] quien se le ha ordenado una gestión imposible. Recordamos que lo que se le exige es que, en 30 días

²² GARCÍA et al. (2016) *Diccionario Constitucional Chileno*. Ed. Hueders. Santiago de Chile. P. 822

hábiles, realice un levantamiento de más de 31.000 sets de contratos, sólo disponibles en formato físico (esto es, aproximadamente 18 toneladas de papel almacenadas en 900 cajas), para luego digitalizarlos y ponerlos a disposición del tribunal en soporte digital.

Bajo (y no muy debajo) una aparente igualdad de lo decretado –entregar una serie de documentos– **se están imponiendo cargas procesales sustantivamente diferentes**. En unos casos, la carga será posible de cumplir; en este caso, es absolutamente imposible. La aplicación del precepto impugnado no ha factorizado que, lo que en un caso puede ser una carga procesal razonable y factible, en este caso se vuelve un impedimento, una privación del ejercicio del derecho a la defensa. Evidentemente, se trata de situaciones diversas.

- (ii) Equiparación artificiosa de la naturaleza de aquello que se pide se tenga por probado.

Otro tanto ocurre respecto del apercibimiento. La aplicación del precepto impugnado en la gestión pendiente ha permitido que se dé el mismo tratamiento a dos tipos de escenarios de apercibimiento completamente distintos para efectos de su constitucionalidad.

Por un lado, estarán aquellas hipótesis en que solicitan se tengan por probados auténticos hechos, elementos puramente fácticos, que se podrían esclarecer accediendo al contenido de los documentos solicitados, si estos fuesen entregados por la demandada. Estos serían casos en que la norma auténticamente serviría un fin constitucionalmente legítimo, que verdaderamente supliría asimetrías en la capacidad probatoria de las partes.

Por otro lado, la aplicación concreta y abusiva que el SERNAC pretende que el juez dé al precepto impugnado en la gestión pendiente, abre la puerta a que se tengan por probados, no sólo hechos, sino que calificaciones jurídicas y, en base a ambos, conclusiones respecto de la procedencia de las pretensiones infraccionales y civiles de la demanda e, incluso, de la magnitud de las indemnizaciones supuestamente debidas. En efecto, como vimos, el apercibimiento que abusivamente pretende SERNAC en caso de que el juez civil estime una negativa infundada, consiste en que se tenga por cierto se efectuaron cobros ilegales y que, además, que se tengan por ciertas las indemnizaciones a que arriba el Informe Compensatorio *que él mismo elaboró*.

Claramente, se trata de dos escenarios absolutamente distintos de aplicación de la norma impugnada, y que, por su muy diferente entidad, merecen un trato, también, diferente.

- (iii) Equiparación artificiosa entre el comportamiento procesal de [REDACTED] en relación con los documentos cuya entrega se requiere, y los casos de aplicación legítima de la norma.

Cuando se revisó la historia del precepto impugnado (apartado 2), se pudo constatar que su incorporación en la reforma de 2018 tuvo como justificación el que *“los proveedores muchas veces alegan la inexistencia de ciertos antecedentes para excusarse de presentarlos en juicio”*²³. Fue para remediar este tipo de situaciones –de mala fe procesal– y para suplir la asimetría de información y de capacidad de prueba entre las partes de la relación de consumo, que se incorporó la norma en la ley.

Pues bien, [REDACTED] nunca ha negado la existencia de los documentos, ni tampoco ha buscado impedir su acceso a ellos para perjudicar la capacidad probatoria de la contraria. Es más, los hechos relevantes –como el contenido de las cláusulas que cada uno de esos específicos contratos podría tener– se desprende de otros antecedentes que constan en el procedimiento.

En consecuencia, por la vía de equiparar situaciones que son sustantivamente distintas y lo son, además, en un sentido constitucionalmente relevante, la aplicación del precepto impugnado resulta en una violación del derecho a la igualdad.

4.2.2. Violación de la máxima de razonabilidad: la medida ordenada a [REDACTED] así como el apercibimiento que permite aplicar, son absolutamente desproporcionadas.

Esta Excma. Magistratura ha afirmado que, para que una carga procesal sea legítima, no basta con que persiga un fin legítimo, sino que debe ser analizada según su proporcionalidad y su afectación a las garantías fundamentales en su esencia²⁴. Así, al igual que cualquier otra medida que restringe o limita un derecho fundamental, las cargas procesales están también sujetas al examen de razonabilidad.

En este caso, la aplicación del precepto impugnado ha impuesto a [REDACTED] una carga procesal totalmente imposible de cumplir.

Por un lado, la medida que el juez civil ha decretado aplicando el precepto impugnado –consistente en ordenar a [REDACTED] que digitalice y entregue alrededor de 31.000 sets de

²³ Historia de la Ley N° 21.081. Biblioteca del Congreso Nacional, p. 568. Disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadela Ley/nc/historia-de-la-ley/7577/>.

²⁴ STC 13.829

contratos, en un plazo de 30 días hábiles– resulta, en sí misma, una afectación desproporcionada de sus derechos procesales y fundamentales. Esta parte ha ofrecido formas alternativas de poner la documentación a disposición del tribunal y de los interesados, de un modo que le permita cumplir. No obstante, el juez civil se ha negado a esas formas alternativas, invocando para ello, precisamente, el precepto impugnado²⁵.

Por otro lado, si ■■■■ no cumple, hay una exposición a la abusiva estrategia probatoria pretendida por el SERNAC: que el juez haga efectivo el apercibimiento, y que se tengan por probado alegaciones de hecho, y también conclusiones de derecho que nada tienen que ver con el contenido de los documentos, pero que le permitirían al SERNAC suplir su carga probatoria y darle valor probatorio a su propio informe de parte. Lo anterior es constituye una afectación desproporcionada de los derechos procesales y fundamentales de ■■■■ pues con la aplicación del abusivo apercibimiento, se buscaría zanjar una cuestión jurídica.

¿Qué finalidad legítima podría justificar esta medida? Como se ha dicho, en este caso concreto, esta particular aplicación del precepto impugnado no satisface siquiera el requisito básico de perseguir, genuinamente, equilibrar la balanza en materia probatoria.

¿Es idónea, necesaria y proporcional en un sentido estricto? Por supuesto que no. Si la finalidad constitucionalmente legítima es la que el legislador declaró al establecer la norma del artículo 51 N°10 inciso final –corregir la desigualdad informativa y probatoria que perjudica a los consumidores–, no puede considerarse idónea una medida que va más allá de la prueba de los hechos, y pretender de manera abusiva que se “tengan por probadas” cuestiones jurídicas. Tampoco es necesaria considerando que ninguno de los documentos es relevante para la cuestión debatida en el juicio, y son sólo una excusa para justificar la infundada solicitud de entrega del SERNAC.

En consecuencia, la aplicación del precepto impugnado en la gestión pendiente viola, tanto el derecho a la igualdad y la no discriminación, como la máxima constitucional de razonabilidad.

4.3. Vulneración del derecho de propiedad y las garantías frente a la expropiación (artículo 19 N°24 de la Constitución)

²⁵ En resolución de 7 de noviembre de 2025: “Al tercer otrosí: Atendido que la solicitud de la parte demandada tiene por objeto efectuar la entrega de los documentos requeridos en sus propias dependencias, lo que resulta improcedente, por cuanto los antecedentes deben ser puestos a disposición del tribunal, conforme a lo dispuesto en el artículo 51 N° 10 de la Ley N° 19.496, no ha lugar”.

En apariencia, la aplicación del artículo 51 N°10 inciso final de la LPDC sería, simplemente, la imposición de una carga procesal a [REDACTED]. En efecto, una carga procesal *“se caracteriza por un derecho facultativo que tiene la parte en el proceso de realizar una conducta que, de preterirla le ocasionará efectos jurídicos perjudiciales [de modo que] si no opta por su realización la consecuencia recae en el mismo interviniente”*²⁶.

Que las cargas procesales operen como vías para hacer efectiva la renuncia de una de las partes a sus derechos procesales, en caso de no cumplirlas, *“no quiere decir que el establecimiento de cargas procesales no tenga ninguna clase de limitación. Estas pueden ser controladas en sede de constitucionalidad”*²⁷. Esta Excm. Magistratura ha sostenido que *“una carga procesal será contraria a la Constitución cuando afecta derechos constitucionales en su esencia (artículo 19 N°26) o cuando no satisface la prueba de proporcionalidad”*²⁸.

La entidad y magnitud de las gestiones que [REDACTED] tendría que realizar, a su solo costo, para digitalizar los documentos y entregarlos al juez civil (aun fuera de plazo), son excesivas, inusitadas. De este modo, la aplicación del precepto impugnado no impone a [REDACTED] una carga procesal cualquiera, sino que, por su entidad y magnitud, se trataría de una expropiación indirecta o encubierta. Y que, en tanto expropiación, no cumple con los requisitos constitucionales de legitimidad.

Nuestra Constitución en su artículo 19 N°24 asegura a todas las personas *“el derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales e incorporales”*, señalando como contrapartida que *“Nadie puede, en caso alguno, ser privado de su propiedad, del bien sobre que recae o de alguno de los atributos o facultades esenciales del dominio, sino en virtud de ley general o especial que autorice la expropiación por causa de utilidad pública o de interés nacional, calificada por el legislador”*. Además, agrega que el expropiado *“tendrá siempre derecho a indemnización por el daño patrimonial efectivamente causado, la que se fijará de común acuerdo o en sentencia dictada conforme a derecho por dichos tribunales”*.

En este contexto, las expropiaciones son aquellas en que el Estado adopta una medida un acto en pro de cautelar un interés público, pero que termina causando el mismo efecto que una expropiación directa sin una transferencia formal del título o derecho de dominio²⁹.

²⁶ STC 13.829, c. 6°.

²⁷ Sentencia del Excmo. Tribunal Constitucional, Rol N°13.829-2022, considerando 10°.

²⁸ Sentencia del Excmo. Tribunal Constitucional, Rol N°13.829-2022, considerando 10°.

²⁹ Villarroel y De Abreu (2021) La identificación de la expropiación indirecta: el análisis de los criterios de privación de la propiedad y del tiempo utilizados en la práctica arbitral reciente, página 6.

En este caso, la norma impugnada persigue la protección de los derechos de los consumidores y la compensación de asimetrías de información; sin embargo, los efectos de la medida son, en los hechos, muy distintos. Como se ha dicho, realizar el levantamiento de los documentos (aproximadamente 31.000 sets de contratos, almacenados en 900 cajas, que equivalen a 18 toneladas de papel) y digitalizarlos, importaría un costo monetario de alrededor de 90 millones de pesos.

En efecto, la medida obliga la contratación de una entidad especializada, y supone para [REDACTED] un gasto aún mayor, considerando la carga operativa y logística de la medida, que además de sus inherentes costos obligaría a la interrupción de las operaciones normales de la empresa, lo que naturalmente traería aparejado pérdidas adicionales.

La ineludible obligación impuesta en virtud del artículo 51 N°10 de la LPDC, so pena de sufrir las severas consecuencias procesales y sustantivas que supondría su no realización injustificada, implica en la práctica un perjuicio patrimonial a [REDACTED] totalmente desproporcionado para una carga procesal impuesta por un tribunal, sin que existan en este caso las garantías de indemnización vinculadas al régimen expropiatorio que supone la privación del derecho de propiedad de un particular frente a una decisión estatal.

5. Cumplimiento de los requisitos de admisibilidad

Al finalizar este escrito –y para facilitar el examen que, en sede de admisibilidad, deba realizar una de las Salas de este Excmo. Tribunal Constitucional– nos interesa recapitular el modo en que el requerimiento deducido cumple con los requisitos para ser declarado admisible y, por ende, conocido por Su Señoría Excelentísima en sesión de Pleno.

5.1. Existe una gestión judicial pendiente:

Tal y como hemos expuesto, el presente requerimiento se deduce respecto del juicio seguido ante el 18° Juzgado Civil de Santiago bajo el rol C-4018-2024, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con General Motors Financial Chile Sociedad Anónima” y de sus respectivas secuelas (la “gestión pendiente”).

La gestión se encuentra actualmente en tramitación ante el 18° Juzgado Civil de Santiago bajo el rol C-4018-2024³⁰, RUC 24-4-4284465-4. Se hace presente que la entrega documental

³⁰ Existen, además, recursos de apelación actualmente tramitándose ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, bajo los roles Rol C-19.392-2025 y C-20.569-2025.

impuesta [REDACTED] corresponde a la única diligencia faltante para que el tribunal de instancia proceda a citar a oír sentencia.

5.2. El requerimiento es promovido por persona legitimada

Así lo consigna el certificado emitido por el 18° Juzgado Civil de Santiago. Nuestra representada es parte demandada en el procedimiento RIT C-4018-2025, RUC 24-4-4284465-4³¹.

5.3. El precepto impugnado tiene rango legal

Indudablemente, el precepto impugnado –el inciso final del numeral 10° del artículo 51 de la Ley N°19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores– tiene rango de ley.

5.4. El precepto legal impugnado no ha sido previamente declarado conforme a la Constitución por este Excmo. Tribunal

Su Señoría Excelentísima no se ha pronunciado acerca de la constitucionalidad o inconstitucionalidad general del precepto impugnado.

En 2017, esta Excma. Magistratura fue llamada a ejercer el control preventivo obligatorio de constitucionalidad del proyecto de ley que se transformaría en la Ley N°21.081, es decir, en la ley que introdujo el inciso final al artículo 51 N°10 de la Ley N°19.496. Como puede apreciarse, tanto del oficio remitido de la Cámara de Diputados como de la sentencia dictada por S.S. Excma. en rol N°4012-2017, el precepto impugnado no fue sometido a su control, ni tampoco fue objeto de un pronunciamiento de oficio.

5.5. La aplicación del precepto legal impugnado resultará decisiva para la resolución de un asunto.

La Constitución dispone que corresponderá que el requerimiento sea declarado admisible, sin ulterior recurso, cuando la Sala verifique “*que la aplicación del precepto legal impugnado pueda resultar decisivo en la resolución de un asunto*” (artículo 93, inciso 11°). En el apartado 2

³¹ Además, actúa como recurrente en las apelaciones subsidiarias seguidas ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago bajo los roles C-19.392-2025 y C-20.569-2025.

se explicó latamente cuál será la aplicación decisiva que recibirá el precepto impugnado en la gestión pendiente. En síntesis, se aplicará para resolver al menos dos asuntos:

- (i) Para determinar si la medida ordenada a [REDACTED] debe mantenerse o revocarse: Existen actualmente recursos de apelación en que se discute, precisamente, esto. Es previsible, en todo caso, que la procedencia de la medida sea materia de discusión en las subsiguientes secuelas del juicio que constituye la gestión pendiente invocada. En todas ellas resultará decisiva su aplicación, pues el precepto impugnado es la norma que sustenta la medida. *Contrario sensu*, sin artículo 51 N° 10 inciso final de la LPDC, la medida carecería de sustento normativo, de modo que su eventual inaplicación por este Excmo. Tribunal impediría que se consoliden los efectos inconstitucionales advertidos en este escrito.
- (ii) Sobre la aplicación del apercibimiento abusivamente pretendido por el SERNAC: El plazo de 30 días hábiles, fijado por el juez civil para la entrega de los documentos en soporte digital, se encuentra actualmente pendiente. Si [REDACTED] no entrega los documentos digitalizados dentro de dicho plazo, el SERNAC solicitó un apercibimiento abiertamente abusivo e improcedente, que requerirá de una nueva resolución del juez, y que también se sustentará en el precepto impugnado, de modo que este recibirá aplicación decisiva en esa oportunidad. *Contrario sensu*, no existe en nuestro ordenamiento jurídico otra norma, que sea aplicable al caso concreto y que permita al juez tener por probadas las caprichosas alegaciones pretendidas por el SERNAC en contra de [REDACTED]. Su inaplicación evitaría los efectos inconstitucionales.

En este sentido, y más allá de la instancia en que se deduce el presente requerimiento, el precepto impugnado continuará recibiendo aplicación decisiva cada vez que se deba resolver apreciando la prueba.

5.6. El requerimiento se encuentra razonablemente fundado

Finalmente, nos parece que, tanto los argumentos vertidos en las páginas anteriores (véase el apartado 4), como el estudio de la jurisprudencia constitucional sobre la materia, permiten tener por acreditada la concurrencia de este requisito de admisibilidad. No se nos escapa, por supuesto, que alguien pudiera legítimamente discrepar de las conclusiones a las que hemos llegado. No obstante, estamos muy convencidos de satisfacer ampliamente los

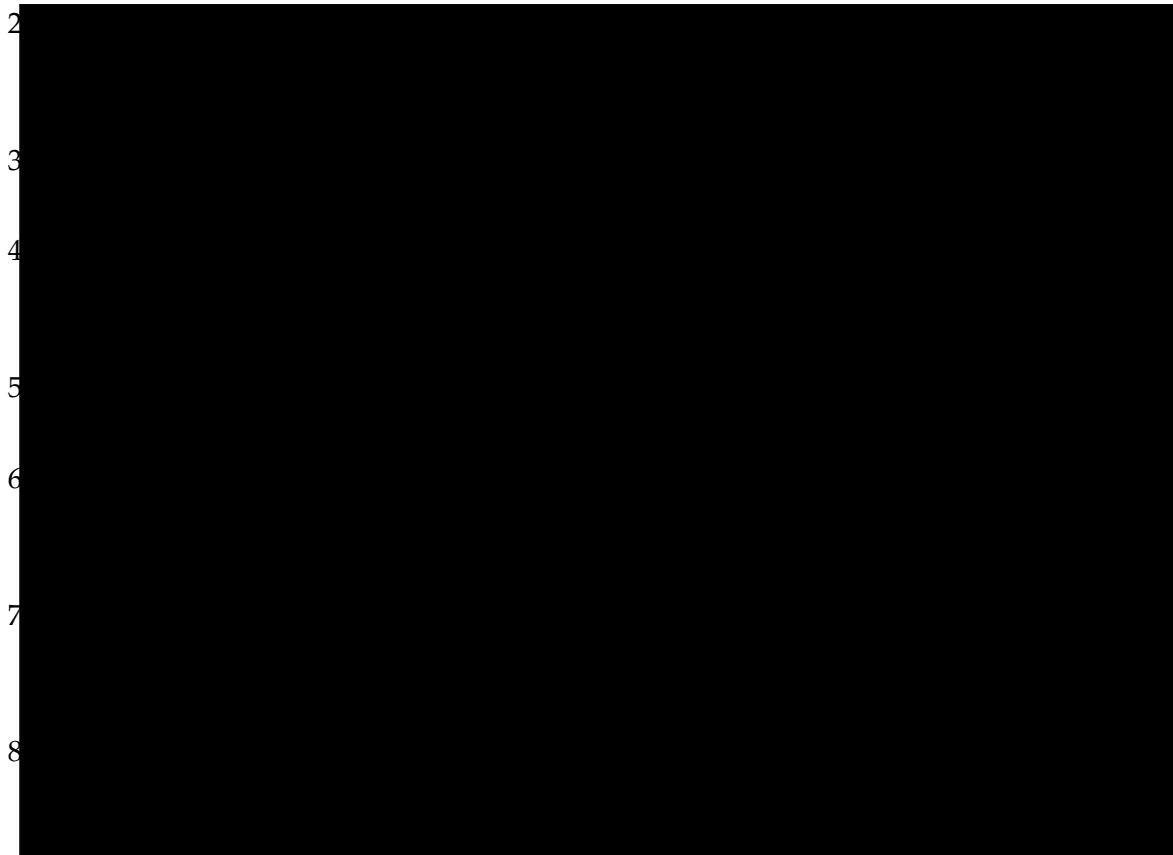
estándares de fundamentación que S.S.E. ha ido definiendo a través de sus dos salas, a efectos que el asunto pueda ser conocido por el Pleno de este Excmo. Tribunal.

POR TANTO, en virtud de lo expuesto y de lo dispuesto en el artículo 93 inc. 1° N°6 e inc. 11°, en relación con el artículo 19 Nos. 2, 3 y 24 de la Constitución Política de la República,

A SU SEÑORÍA EXCELENTÍSIMA RESPETUOSAMENTE PEDIMOS tener por interpuesto el presente requerimiento, admitirlo a tramitación, declararlo admisible y, en definitiva, acogerlo, declarando inaplicable el inciso final del artículo 51 N°10 de la Ley N°19.496, respecto de la gestión pendiente consistente en el juicio seguido ante el 18° Juzgado Civil de Santiago bajo el rol C-4018-2024, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor/ [REDACTED] y respecto de todas sus secuelas, incidentes y recursos.

PRIMER OTROSÍ: Solicitamos a S.S.E. tener por acompañados los siguientes documentos:

1. Certificado de estado de la causa, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 79 de la Ley N°17.997 Orgánica Constitucional del Tribunal Constitucional.



9. Traslado evacuado por el SERNAC sobre el incidente de nulidad promovido por

10.

11.

12.

13.

14.

15.

16.

17.

18.

SEGUNDO OTROSÍ: De conformidad con lo dispuesto en los artículos 38 y 85 de la Ley N°17.997 Orgánica Constitucional del Tribunal Constitucional, solicitamos a S.S. Excelentísima que decrete cuanto antes la **suspensión del procedimiento** seguido ante el **18° Juzgado Civil de Santiago bajo el rol C-4018-2024.**

Como se evidencia de la lectura del cuerpo del requerimiento y del certificado acompañado al primer otrosí, se encuentra el sentido de la sentencia que decrete este Excmo. Tribunal

Constitucional podría verse frustrado anticipadamente si no se decreta, de inmediato, la suspensión de la gestión pendiente, pues existe un plazo pendiente al cabo del cual el juez podría aplicar nuevamente el precepto impugnado y hacer efectivo el apercibimiento pretendido por SERNAC, teniendo en cuenta que esta gestión es la única pendiente previa a la citación del Tribunal a oír sentencia. De este modo, de continuar el procedimiento, podría consumarse –en breve plazo y por la vía de la aplicación inconstitucional del precepto impugnado– una grave vulneración del principio de supremacía constitucional, además de las vulneraciones de los derechos a la igualdad, al debido proceso y a la propiedad de nuestra representada.

La falta de pronta suspensión pondría a S.S. Excma. en la eventual situación de, al momento de resolver la admisibilidad del presente requerimiento, encontrarse ante resoluciones que hayan consumado los efectos inconstitucionales de la aplicación del precepto impugnado en la gestión pendiente, o que hagan mucho más difícil repararlos. Dicha circunstancia podría impedir que este Excmo. Tribunal cumpliera adecuadamente con la alta función a que ha sido llamado por la Carta Fundamental.

La solicitud que se presenta a Su Señoría Excelentísima se encuentra, por lo demás, fundada en el precedente que S.S.E. ha sentado, respecto de decretar la suspensión de forma conjunta a la admisión a trámite, cuando así se le ha solicitado.

Junto con ello, solicitamos a S.S.E. que ordene la suspensión de las demás incidencias o secuelas del juicio, esto es, de los recursos de apelación que actualmente se tramitan ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, bajo los roles C-19.392-2025 y C-20.569-2025.

Por lo anterior, nos permitimos solicitar muy respetuosamente a S.S. Excma. que, en los términos del artículo 38 de la referida Ley N°17.997, disponga la suspensión de la gestión pendiente y de los recursos de apelación, desde que este requerimiento sea acogido a trámite, comunicándolo así al 18° Juzgado Civil de Santiago y a la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, sin demora.

TERCER OTROSÍ: Solicito a S.S. Excma. tener presente que nuestra personería para actuar en representación de [REDACTED] consta en Escritura Pública otorgada ante don Francisco Javier Leiva Carvajal, notario titular de la 2da Notaría de Santiago, el día 03 de diciembre de 2025, bajo el Repertorio N°108078, que se acompaña a esta presentación.

Hacemos presente a S.S. Excma. que, en virtud de ella, asumimos personalmente el patrocinio en la presente causa. Asimismo, solicitamos a S.S. Excma. tener presente que venimos en delegar poder, para la tramitación de esta causa ante este Excelentísimo Tribunal Constitucional, a los abogados **Benjamín López Ruggieri**, cedula nacional de identidad N°17.946.582-5, y **Martín Bernardo Canessa Zamora**, cédula nacional de identidad N°18.639.105-5, de nuestro mismo domicilio, quienes podrán actuar indistintamente en forma conjunta o separada, hasta la total tramitación del presente requerimiento.

CUARTO OTROSÍ: Solicitamos a Su Señoría Excelentísima que las resoluciones dictadas en lo sucesivo en el procedimiento de autos sean notificadas a los correos electrónicos de los abogados patrocinantes: amolinari@carey.cl, mperez@carey.cl, clledo@carey.cl, blopez@carey.cl y mcanessa@carey.cl.