

# Estudios de derecho de consumo VIII

Directores: Erika Isler Soto, Francisca Barrientos Camus, Rodrigo Barcia Lehmann y Sebastián Bozzo Hauri

Rubicón Editores /2026

www.librotecnia.cl

## INDICE

### PARTE I PRINCIPIOS INFORMANTES Y AMBITO DE APLICACIÓN DE LA LPDC

CONTRA LA VULGARIZACIÓN DEL DERECHO DE CONSUMO: LA NECESIDAD DE QUE LOS TRIBUNALES RESPETEN LAS NORMAS VIGENTES .....11

*Rodrigo Momberg*

LA RANA DE ESOPHO: A PROPÓSITO DE LA INVOCACIÓN DE LA BUENA FE EN LA LPDC..... 21

*Iñigo de la Maza Gazmuri*

LIMITACIONES INTRÍNSECAS A LA FUNCIÓN INTERPRETATIVA DEL PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR..... 39

*Erika Isler Soto.*

¿QUÉ PAPEL JUEGA LA BUENA FE EN LAS RELACIONES DE CONSUMO? 51

*Cristian Aedo Barrena*

LO RAZONABLE COMO ELEMENTO CONFIGURADOR DEL ESTÁNDAR DE DILIGENCIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO ..... 67

*David Cuba Abarca*

APLICACIÓN DE LA LEY QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES CON OCASIÓN DE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO ELÉCTRICO .....79

*Anita Jaña*

www.librotecnia.cl

## PARTE II

### INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y CONSENTIMIENTO

NOTAS SOBRE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS CONSUMIDORES QUE INVOCAN LA PROTECCIÓN DE SU CONFIANZA RAZONABLE FRENTE A LA INFLUENCIA DE LA PUBLICIDAD ..... 89

*Ricardo Torres Urzúa*

GREENWASHING: CONSIDERACIONES TÉCNICAS PARA SU “INTERVENCIÓN LEGISLATIVA” E INCORPORACIÓN EN EL “TRIDENTE REGULATORIO” .....105

*Rubén Méndez Reátegui*

REGULACIÓN DEL GREENWASHING EN CHILE: PUBLICIDAD ENGAÑOSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN TIEMPOS DE SOSTENIBILIDAD.....119

*María José Arancibia Obrador*

EL DEBER DE INFORMAR Y EL CONSENTIMIENTO INFORMADO: INSTITUCIONES COMUNES EN MATERIA DE CONSUMO Y DE PROTECCIÓN DEL PACIENTE..... 135

*Victor Hugo Moreno Toledo*

DISCRIMINACIÓN ALGORÍTMICA Y DAÑOS AL CONSUMIDOR .....149

*Rebeca Remeseiro Reguero*

## PARTE III

### CONTRATACIÓN, CLÁUSULAS ABUSIVAS Y CUMPLIMIENTO

EL CONCEPTO DE CLÁUSULA NO NEGOCIADA Y SU IMPACTO EN LA APLICACIÓN DE LOS CONTROLES DE INCORPORACIÓN Y DE CONTENIDO ..169

*Sebastián Nicolás Campos Micin*

ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE LA LIMITACIÓN DE LOS MEDIOS DE PRUEBA COMO HIPÓTESIS DE CLÁUSULA ABUSIVA DEL ARTÍCULO 16 LETRA D) DE LA LEY SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.....183

*Fabiola Schencke*

EL DERECHO DEL CONSUMIDOR AL CUMPLIMIENTO ESPECÍFICO EN EL CASO DE FALTA DE ENTREGA. ALGUNAS REFLEXIONES DESDE EL DERECHO COMÚN DE CONTRATOS .....201  
*Gonzalo Severin Fuster*

LA CONFORMIDAD EN EL DERECHO DE CONSUMO Y EN EL DERECHO CIVIL CON ESPECIAL REFERENCIA A LA COMPRA DE BIENES DIGITALES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES ..... 215  
*Ruperto Pinochet Olave*

DESPACHO A DOMICILIO Y RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL AJENA EN CONTRATOS DE ADHESIÓN CELEBRADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS ..... 227  
*David Alejandro Rodríguez Guerra*

CONTROL DE LAS CLÁUSULAS QUE SE REFIEREN AL OBJETO PRINCIPAL DEL CONTRATO Y A LA ADECUACIÓN DEL PRECIO .....241  
*María Elisa Morales*

#### PARTE IV CONSUMIDORES VULNERABLES Y NUEVAS EXIGENCIAS DE PROTECCIÓN

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CONSUMIDORES Y SUS DERECHOS A LA INFORMACIÓN Y A LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO..... 255  
*Diego Martínez Santibáñez*

EL RIESGO DE ADICCIÓN A LOS VIDEOJUEGOS POR PARTE DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: UNA MIRADA A LA LUZ DE LOS ESTÁNDARES DE SEGURIDAD EN EL DERECHO DEL CONSUMO .....269  
*Juan Luis Goldenberg Serrano*

SI TIENE PREGUNTAS HABLE CON EL ROBOT. ¿ES NECESARIO INCORPORAR UN DERECHO A LA ATENCIÓN PERSONAL Y HUMANA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE? .....285  
*Edison Calahorrano Latorre*

ABANDONO DE LAS MASCOTAS EN GUARDERÍAS Y HOTELES PARA MASCOTAS: ALGUNAS PERSPECTIVAS DERIVADAS DE LAS RELACIONES DE CONSUMO Y DE SU TENENCIA RESPONSABLE..... 301  
*Emilio José Bécar Labraña*

PARTE V  
ACCIONES COLECTIVAS Y EFICACIA PROCESAL

EL CONSENTIMIENTO EN LAS ACCIONES COLECTIVAS PARA LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS Y TUTELA DEL CONSUMIDOR, UNA MIRADA DESDE EL DERECHO CHILENO Y COMUNITARIO.....319

*Sebastian Felipe Vergara Báez*

LA ADMISIBILIDAD DE LA ACCIÓN COLECTIVA Y SU INSUFICIENTE DISEÑO ACTUAL .....333

*Matías Ponce Márquez*

TRES LÍNEAS JURISPRUDENCIALES DE LA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO A PROPÓSITO DEL CONTROL DE ADMISIBILIDAD DE LAS ACCIONES COLECTIVAS LUEGO DE LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LA LEY 21.081 ..... 349

*Antonio Olivares Contreras*

VICTORIAS COLECTIVAS PÍRRICAS Y SENTENCIAS DE PAPEL. CUANDO LA EJECUCIÓN ES UNA QUIMERA. .... 361

*Eduardo Reveco Soto*

EXIGENCIA DE VÍNCULO CONTRACTUAL PARA EL OTORGAMIENTO DE INDEMNIZACIONES COLECTIVAS A CONSUMIDORES EN CASOS DE COLUSIÓN .....375

*Gabriel Hernández Paulsen*

LAS COSTAS DEL TERCERO ADHESIVO EN LOS JUICIOS DE INTERÉS COLECTIVO Y DIFUSO ..... 387

*Juan Ignacio Contardo González*

MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EN EL CONSUMO: UN ANÁLISIS CRÍTICO DEL REGLAMENTO DECRETO N° 84 Y SU IMPLEMENTACIÓN EN CHILE.....397

*Sebastián Bozzo Hauri*

[www.librotecna.cl](http://www.librotecna.cl)

ANÁLISIS EMPÍRICO DE LOS MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE  
LOS INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL  
CONTEXTO DE EVENTOS CLIMÁTICOS ..... 409

*Stella Muñoz Schiattin Mario Garfias González*

PARTE VI  
MERCADO FINANCIERO Y PROTECCIÓN FRENTE  
AL ENDEUDAMIENTO

EL CONTROL EX ANTE DE LA OBLIGACIÓN LEGAL DE EVALUACIÓN DE  
SOLVENCIA PARA UNA PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO DEL  
CONSUMIDOR DE CRÉDITO HIPOTECARIO ..... 429

*Boonie Guidotti Rauch - Miguel Ángel Alarcón Canuta*

ALGUNOS PROBLEMAS SOBRE LA COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y LAS  
COSTAS EN LA LPDC ..... 445

*Carlos Correa Robles - Alberto Pino Emhart*

UNA LECTURA ARMÓNICA DEL SISTEMA QUE RIGE LOS INTERESES, LAS  
COMISIONES Y EL ANATOCISMO EN MATERIA DE CONSUMO FINANCIERO  
DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL PRÉSTAMO RESPONSABLE Y OTROS  
PRINCIPIOS ..... 453

*Francisca Barrientos Camus*

GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL MERCADO FINANCIERO:  
RETOS REGULATORIOS ..... 471

*María Catalina Giraudo Ortúzar*

¿QUIÉN PRUEBA? DEFICIENCIAS PROBATORIAS EN LA LEY N°20.009  
SOBRE FRAUDE BANCARIO ..... 485

*Matías Álvarez Troncoso*

MEDIDAS ADOPTADAS PARA EVITAR EL “AUTO FRAUDE” EN MEDIOS DE PAGO . 499

*José Antonio Gaspar*

[www.librotecnia.cl](http://www.librotecnia.cl)

PARTE VII  
NUEVOS RIESGOS, PRODUCTOS ESPECIALES Y  
ENTORNOS DIGITALES

DEL DERECHO A LA SEGURIDAD AL DERECHO DEL CONSUMIDOR A LA  
CIBERSEGURIDAD EN CHILE .....521

*José Roa Ramírez*

“NUEVAS PROBLEMÁTICAS Y DESAFÍOS DE LA RESPONSABILIDAD  
POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS DE CARA A LA REVOLUCIÓN DIGITAL.  
ANÁLISIS DE LA NUEVA DIRECTIVA (UE) 2024/2053 SOBRE RESPONSA-  
BILIDAD POR LOS DAÑOS CAUSADOS POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS  
Y DEL LARGO CAMINO LEGISLATIVO POR RECORRER EN CHILE” .....533

*Danitza González Barrera*

EL CONSUMIDOR DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES EN EL DERE-  
CHO CHILENO: NOCIÓN, ESTATUTO JURÍDICO Y TUTELA APLICABLE ..... 547

*Patricia Verónica López Díaz*

ESTUDIO EXPLORATORIO DE LOS DARK PATTERNS, SU CONCEPTO,  
CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONAMIENTO.....565

*Eduardo Rivera Carrasco*

APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMO CHILENO A PLATAFORMAS  
DIGITALES ..... 579

*Juan Ignacio Donoso Stegen, Universidad Diego Portales*

INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS POR ILÍCITOS COMPETITIVOS.  
COMENTARIO DE JURISPRUDENCIA..... 593

*Felipe Chahuán - Florencia Pando*

¿CONSUMIR SERVICIOS LEGALES? ..... 607

*Renzo Munita - Pablo A. Cornejo*

REGULACIÓN JURÍDICA DEL CONSUMO DE LOS MACROHONGOS  
COMESTIBLES, SETAS Y TRUFAS.....621

*Patricio Masbernat - Hellen Pacheco - Gloria Ramos-Fuentes* [www.librotecnia.cl](http://www.librotecnia.cl)