Índice detallado

Litigación en materia de consumidores
Coordinadores: Juan Ignacio Contardo, Felipe Fernández y Claudio Fuentes
Editorial Thomson Reuters /2019
www.librotecnia.cl

Página

Tabla de contenidos I
Autoras y autores V
Presentación VII

I. Conceptos claves para la litigación en materia de consumo

La configuración del principio de protección al consumidor
María Elisa Morales Ortiz 3
I. Introducción 3
II. Derecho del consumo. Síntesis de su origen, fundamento y particularidades 3
III. El principio de protección al consumidor 8
IV. Sentencias relativas al principio de protección al consumidor 13
Bibliografía citada 15

Intereses difusos, colectivos e individuales homogéneos
Maite Aguirrezabal Grünstein 21
I. Introducción 21
II. Intereses colectivos, difusos e individuales homogéneos 24

www.librotecnia.cl

Página

III. La legitimación adecuada de las asociaciones de consumidores y usuarios 32
Bibliografía citada 36

II. ALGUNAS COMPLEJIDADES EN EL EJERCICIO DE LAS ACCIONES Y DEFENSAS EN JUICIOS DE CONSUMO

Entrada en vigencia de la Ley Nº 21.081
Jaime Carrasco Poblete - Juan Ignacio Contardo González 41
I. Introducción 41
II. Dudas que genera la entrada escalonada de la Ley Nº 21.081 42
III. El plazo y la suspensión de la prescripción: ¿qué ley rige? 43
IV. La vigencia escalonada en los juicios seguidos ante los Jueces de Policía Local y la carga dinámica de la prueba 45
V. Reflexión final 48

La tutela de las micro y pequeñas empresas como consumidoras
Felipe Ignacio Fernández Ortega 49
I. Introducción 49
II. Las micro y pequeñas empresas como consumidoras 50
III. La tutela de las micro y pequeñas empresas en la *praxis* judicial 55
1. La extensión de la tutela de las micro y pequeñas empresas 56
2. ¿Quién debe probar la calidad de micro y pequeña empresa? 61
IV. Conclusiones 64
Bibliografía citada 64

www.librotecnia.cl

Página

Ensayo sobre el ejercicio procesal de la ineficacia de forma (artículo 17 LPDC) y fondo (artículos 16, 16 A y 16 B LPDC) en los contratos por adhesión con consumidores
Jaime Carrasco Poblete - Juan Ignacio Contardo González 69

I. Introducción 69

II. Naturaleza jurídica de las acciones de ineficacia de forma y fondo de los contratos por adhesión y su importancia para el ejercicio procesal de estas acciones 70

1. La tesis dominante: las ineficacias de los artículos 16 y 17 son acciones de nulidad 70

2. Importancia de la discusión en el orden procesal..... 71

III. El ejercicio procesal de las ineficacias de forma y fondo..... 72

1. Procedimiento aplicable 72

A. Los procedimientos regulares 72

B. Juicios civiles, en especial en el juicio ejecutivo..... 72

C. Acción constitucional de protección..... 74

2. Forma de alegación de la ineficacia 76

A. Como acción 76

B. Como excepción..... 77

C. Sujeto activo..... 79

i. Procedimiento de interés individual..... 79

ii. Procedimiento de interés colectivo y difuso 81

D. Sujeto pasivo..... 83

E. Objeto pedido..... 84

F. Causa de pedir..... 85

G. Aspectos probatorios..... 86

i. De las ineficacias de fondo. ¿Control abstracto o concreto?..... 86

ii. De las ineficacias de forma 87

Bibliografía citada 89

www.librotecnia.cl

Página

Las acciones de reparación, sustitución, rebaja del precio, resolución e indemnización de perjuicios que emanan de los vicios o defectos de las cosas de consumo
Francisca María Barrientos Camus - Felipe Ignacio Fernández Ortega 93

I. Introducción 93
II. El supuesto de hecho 95
1. Los vicios de cantidad, falta de especificaciones y publicidad 96
2. Los vicios de calidad 105
A. Los vicios de calidad relacionados con los vicios redhibitorios del Código Civil 105
B. Los vicios de calidad que nacen después de haberse hecho efectiva la garantía legal 116
III. Los remedios o acciones que surgen de la garantía legal 120
1. La reparación 124
2. La sustitución y la bonificación 126
3. La rebaja del precio y la resolución del contrato o devolución del precio pagado 127
4. La indemnización de perjuicios 128
Bibliografía citada 130

La prescripción extintiva en la Ley Nº 21.081: logros y desafíos
Erika Isler Soto 139

I. Introducción 139
II. La prescripción extintiva de la acción infraccional 140
1. El momento de inicio de la prescripción 140
2. Los concursos de infracciones en la propia Ley Nº 19.496 142
III. La prescripción extintiva de las acciones civiles 143
1. La acción civil indemnizatoria 144
2. La ineficacia derivada de las cláusulas abusivas 145

www.librotecnia.cl

Página

IV. La prescripción extintiva de la acción de cesación 145
Bibliografía citada 146

III. El nuevo panorama de los mecanismos alternativos y colaborativos de resolución de conflictos

Mecanismos alternativos y consumo. Análisis de la nueva Ley de protección de los derechos de los consumidores
Macarena Vargas Pavez 151
I. Introducción 151
II. Procedimientos de la nueva Ley de protección de derechos de los consumidores 153
1. Acciones de interés individual 154
A. Sede administrativa (Servicio Nacional del Consumidor) 154
B. Sociedad civil. Asociaciones de Consumidores 156
C. Sede judicial. Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local 157
2. Acciones de intereses colectivos o difusos 158
A. Sede administrativa. Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores 158
B. Sede judicial. Procedimiento especial para protección de interés colectivo o difuso de los consumidores 164
III. Conclusiones 166
Bibliografía citada 168

De la mediación colectiva al procedimiento voluntario colectivo
Claudio Fuentes Maureira 171
I. Introducción 171

www.librotecnia.cl

Página

II. Caracterización general del proceso voluntario colectivo 172
III. ¿Quiénes participan y en qué calidad? 175
IV. Duración del procedimiento 177
V. Producción y reserva de información necesaria para efectos del procedimiento voluntario 178
VI. El acuerdo colectivo 180
1. El contenido del acuerdo colectivo 181
2. La aprobación judicial del acuerdo colectivo 187
3. ¿Cuándo el acuerdo produce efecto *erga omnes*? 192
4. ¿A quiénes alcanza el acuerdo colectivo? Notificación y "*opt-out*" 193
Bibliografía citada 194

IV. PRÁCTICA Y REFORMA A LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES EN LA LEY Nº 19.496

El procedimiento individual de la Ley de protección de los derechos de los consumidores a partir de las modificaciones de la Ley Nº 21.081: otra pieza de un rompecabezas que no termina de encajar
Ramón García Odgers 199
I. Introducción 199
II. El contexto normativo: las piezas del *puzzle* y los problemas de ensamblaje 200
III. Principales modificaciones introducidas por la Ley Nº 21.081 a los procedimientos individuales de protección a los derechos de los consumidores. Una nueva pieza en el *puzzle* 205
1. Alcance de las modificaciones introducidas al procedimiento 205
2. Competencia 206

www.librotecnia.cl

Página

3. Importancia de la cuantía 207
4. Comparecencia personal 208
5. Notificación especial 210
6. Denuncia temeraria 210
7. Derechos procesales de los litigantes 211
8. Cargas probatorias dinámicas 213
9. Régimen de atenuantes y agravantes para aplicación de multas 223
10. Aumento de plazos de prescripción 224

IV. Estructura secuencial del procedimiento. Armando el *puzzle*, sus vacíos y problemas 226
1. Inicio del procedimiento 226
2. Providencia, notificación, emplazamiento y declaración indagatoria 228
A. Notificación 228
B. Término de emplazamiento 228
C. Ampliación o rectificación de la demanda civil 230
D. La declaración indagatoria 230
3. La audiencia de contestación, conciliación y prueba 232
A. La contestación 232
B. Reconvención 232
C. Excepciones e incidentes 232
D. La conciliación y sus efectos 233
E. La prueba 233
4. La dinamización de la carga de la prueba 235
5. La valoración de la prueba 235
6. Sentencia definitiva 236

V. Conclusiones 236

Bibliografía citada 237

www.librotecnia.cl

Página

El ámbito infraccional en el Derecho del consumo: práctica jurisdiccional y modificaciones introducidas por la Ley Nº 21.081
Pablo Soto Delgado - Carolina Durán Nicomán 241

I. Introducción 241
II. Función del Derecho sancionatorio del consumo 242
III. Un catálogo infraccional no taxativo 247
1. Infracciones y sanciones en la LPDC 248
2. La ampliación a través del artículo 24 inciso primero de la LPDC 253
IV. *Non bis in idem* y concurrencia de regímenes sancionatorios 256
1. *Non bis in idem* dentro de la LPDC 256
2. Concurrencia sancionatoria entre la LPDC y la regulación sectorial 258
V. Otros aspectos relevantes en el régimen infraccional de la LPDC 260
1. Responsabilidad objetiva o subjetiva 261
A. Responsabilidad objetiva 261
B. Responsabilidad subjetiva 263
2. Prueba de la infracción 264
3. Prescripción de la acción infraccional 267
A. El cese de la infracción 267
B. Suspensión de la prescripción 268
VI. Sobre las sanciones y su cuantificación 271
1. Criterios para la determinación o cuantificación de la sanción en procedimientos individuales 271
2. Criterios para la determinación o cuantificación de la sanción en infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores 272
3. Reglas para micro y pequeñas empresas 273
4. Cumplimiento de la sentencia condenatoria y prescripción de la multa 274

www.librotecnia.cl

Página

VII. Comentario final 275
Bibliografía citada 276

V. Los desafíos de la litigación de acciones colectivas

Análisis de la trayectoria del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores a la luz de su práctica y reciente reforma legal
Claudio Fuentes Maureira - María Jimena Orrego Pastén 285
I. Introducción 285
II. Punto de partida: el Código de Procedimiento Civil como norma supletoria y basal del procedimiento especial 286
III. Evolución del comportamiento del procedimiento especial 288
1. Acciones que pueden ejercerse a través de los procedimientos colectivos y la problemática de la prescripción 288
2. La simplificación progresiva del examen de admisibilidad de la demanda colectiva 291
3. Publicidad de la resolución que decreta la admisibilidad de la demanda colectiva 295
4. El rol del juez en la conciliación: la tensión entre la ley y la práctica 298
5. De la regulación probatoria. ¿Hacia un derecho probatorio de consumo? 307
A. De la exhibición de documentos y de su mecanismo sustituto 308
B. De la prueba de testigos 313
C. De la prueba pericial del daño moral en las acciones colectivas 315
IV. Conclusiones 318
Bibliografía citada 319

www.librotecnia.cl

Página

La configuración del rol especial del juez de consumo en los procesos colectivos: fundamentos y consecuencias
Francisca Barrientos Camus - Claudio Fuentes Maureira 323

I. Introducción 323
II. Las lógicas de las normas protectoras de los consumidores 326
III. Acerca de las particularidades de los procedimientos colectivos y el "nuevo" rol del juez civil 329
IV. La necesaria atenuación del principio dispositivo en los juicios de protección al interés colectivo y difuso de los consumidores 334
V. Algunas manifestaciones legales del rol "supervisor" que le corresponde a los jueces civiles que conocen de acciones colectivas en materia de consumo 338
1. Verificar la adecuada representatividad de los sujetos legitimados 338
2. Constituir los grupos o subgrupos de consumidores afectados 341
3. Aprobación judicial de los avenimientos, transacciones y conciliaciones colectivas 344
4. Facilitar el acceso a las pruebas 347
VI. Conclusión 348
Bibliografía citada 349

El rol de las Asociaciones de Consumidores en la litigación de casos de consumo en Chile
Juan Enrique Vargas Viancos 353

I. Introducción 353
II. Las AdC en Chile 355
1. Estatuto legal 355
2. Realidad de las AdC en Chile 356
III. ¿Es atractivo para las AdC la litigación de casos de consumo? 358
1. Armar un caso es difícil y caro 359

www.librotecnia.cl

Página

2. La relación con los abogados es compleja 360
3. Los casos son difíciles de ganar 362
IV. El gran problema de las AdC: la relación del Sernac..... 363
V. Las AdC: ¿frente común?..... 367
VI. Conclusiones 368
Bibliografía citada 370

www.librotecnia.cl