

ÍNDICE

www.librotecnia.cl

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ABREVIATURAS | VII |
| PRÓLOGO..... | IX |
| INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO | 1 |
| 1. LA RELACIÓN DE CONSUMO..... | 2 |
| 2. EL DAÑO MORAL EN LA RELACIÓN DE CONSUMO | 7 |
| 2.1. ¿Por qué analizar el daño moral en la relación de consumo?..... | 7 |
| 3. HACIA LOS PRESUPUESTOS PARA LA INDEMNIZACIÓN DEL DAÑO MORAL EN LA RELACIÓN DE CONSUMO | 8 |
| | |
| CAPÍTULO I. SUPUESTO DE HECHO DEL DAÑO MORAL EN LA RELACIÓN DE CONSUMO..... | 9 |
| 1. CONTEXTO | 11 |
| 2. SUPUESTO DE HECHO..... | 12 |
| 2.1. Daño moral por accidente en establecimiento comercial | 12 |
| A) Supuesto de hecho | 12 |
| B) Montos de indemnización | 15 |
| 2.2. Daño moral por servicios defectuosos de aerolíneas | 16 |
| A) Supuesto de hecho | 16 |
| B) Montos de indemnización | 18 |
| 2.3. Daño moral por incumplimiento de los términos y condiciones (art. 12 LPC) | 19 |
| A) Supuesto de hecho | 19 |
| B) Montos de indemnización | 23 |
| 2.4. Daño moral por servicios defectuosos de autopistas | 24 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A) Supuesto de hecho | 24 |
| B) Montos de indemnización | 31 |
| 2.5. Daño moral en contratos de educación | 32 |
| A) Supuesto de hecho | 32 |
| B) Montos de indemnización | 35 |
| 2.6. Daño moral por incumplimiento del deber de informar (y derecho a ser informado) | 35 |
| A) Supuesto de hecho | 35 |
| B) Montos de indemnización | 39 |
| 2.7. Daño moral por infracción al derecho de retracto | 40 |
| A) Supuesto de hecho | 40 |
| B) Montos de indemnización | 41 |
| 2.8. Daño moral por robo, hurto o daños de vehículos o especies en estacionamientos | 42 |
| A) Supuesto de hecho | 42 |
| B) Montos de indemnización | 52 |
| 2.9. Daño moral por incumplimiento de la garantía legal | 53 |
| A) Supuesto de hecho | 53 |
| B) Montos de indemnización | 65 |
| 2.10. Daño moral con ocasión de la nulidad de un contrato de adhesión | 66 |
| A) Supuesto de hecho | 66 |
| B) Montos de indemnización | 69 |
| 2.11. Daño moral con ocasión de operaciones financieras | 69 |
| A) Supuesto de hecho | 69 |
| B) Montos de indemnización | 72 |
| 2.12. Daño moral por productos defectuosos e inseguros | 73 |
| A) Supuesto de hecho | 73 |
| B) Montos de indemnización | 80 |
| 2.13. Daño moral por publicidad engañosa | 81 |
| A) Supuesto de hecho | 81 |
| B) Montos de indemnización | 89 |
| 2.14. Daño moral en contratos de seguro | 90 |
| A) Supuesto de hecho | 90 |
| B) Montos de indemnización | 92 |
| 2.15. Daño moral con ocasión de servicios de telefonía | 92 |
| A) Supuesto de hecho | 92 |
| B) Montos de indemnización | 95 |
| 2.16. Daño moral con ocasión de servicios de transporte terrestre | 95 |
| A) Supuesto de hecho | 95 |
| B) Montos de indemnización | 97 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.17. Daño moral por servicios defectuosos (varios tipos de servicios) | 97 |
| A) Supuesto de hecho | 97 |
| B) Montos de indemnización | 109 |
| 2.18. Daño moral con ocasión de servicios de suministro | 109 |
| A) Supuesto de hecho | 109 |
| B) Montos de indemnización | 113 |
| 2.19. Daño moral con ocasión de servicios de tarjeta bancaria y <i>retail</i> | 114 |
| A) Supuesto de hecho | 114 |
| B) Montos de indemnización | 123 |
| 2.20. Daño moral por trato indigno al consumidor | 124 |
| A) Supuesto de hecho | 124 |
| B) Montos de indemnización | 132 |
| 3. EL FACTOR DE ATRIBUCIÓN | 132 |
| 3.1. La culpa en el incumplimiento contractual y la LPC | 134 |
| | |
| CAPÍTULO II: EL DAÑO (MORAL)..... | 137 |
| 1. SOBRE LA NOCIÓN DE DAÑO MORAL..... | 139 |
| 1.1. Concepto del daño moral..... | 139 |
| 1.2. ¿Qué dicen los tribunales en sede de consumo?..... | 143 |
| A) Sentencias que conceptualizan el daño moral como molestias | 143 |
| B) Sentencias que excluyen las molestias como un daño moral indemnizable | 144 |
| C) Sentencias que contienen un análisis más dogmático sobre el daño moral | 147 |
| 1.3. Algunos problemas prácticos | 148 |
| A) ¿En qué supuestos se demanda daño moral? | 149 |
| B) ¿Quiénes demandan daño moral? | 150 |
| 2. LA PRUEBA DEL DAÑO MORAL EN LITIGIOS DE CONSUMO..... | 151 |
| 2.1. El daño moral no se prueba. Una tesis en retirada | 152 |
| 2.2. El daño moral como objeto de prueba..... | 153 |
| 2.3. Los medios de prueba admitidos para la acreditación del daño moral..... | 156 |
| 2.4. Nuestra posición sobre la necesidad de probar el daño moral y los medios probatorios..... | 159 |
| 2.5. Razonamiento judicial y justificación del <i>quantum</i> indemnizatorio (la prudencia judicial)..... | 159 |
| | |
| CAPÍTULO III. RELACIÓN DE CAUSALIDAD Y DELIMITACIÓN | 163 |
| 1. CONTEXTO | 165 |
| 2. INCUMPLIMIENTO Y CAUSALIDAD..... | 168 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.1. Daño moral y delimitación | 169 |
| A) El concepto de daño moral como delimitación. ¿Es posible?..... | 170 |
| B) Naturaleza de la prestación contractual y delimitación de daños | 171 |
| C) Previsibilidad y fin de protección del contrato como mecanismo de delimitación | 172 |
| 2.2. ¿Qué nos dicen los tribunales? | 178 |
| CONCLUSIONES..... | 185 |
| BIBLIOGRAFÍA | 189 |
| ANEXO. FICHAS DE SENTENCIAS..... | 201 |
| SENTENCIAS Y MÉTODO DE EXPOSICIÓN | 203 |
| 2.1. Daño moral por accidente en establecimiento comercial | 205 |
| 2.2. Daño moral por servicios defectuosos de aerolíneas | 228 |
| 2.3. Daño moral por incumplimiento de los términos y condiciones (art. 12 LPC) | 239 |
| 2.4. Daño moral por servicios defectuosos de autopistas | 248 |
| 2.5. Daño moral con motivo de contratos de educación | 254 |
| 2.6. Daño moral por incumplimiento del deber de informar (y el derecho a ser informado) | 266 |
| 2.7. Daño moral por infracción al derecho de retracto | 278 |
| 2.8. Daño moral por robo, hurto o daños de vehículos o especies en estacionamientos..... | 280 |
| 2.9. Daño moral por incumplimiento de la garantía legal | 372 |
| A) Infracción del derecho de opción del artículo 20 de la LPC | 372 |
| B) Problemas de conformidad de la cosa vendida | 395 |
| C) No se concede daño moral (generalmente por falta de prueba) | 406 |
| 2.10. Daño moral con ocasión de la nulidad de un contrato de adhesión | 428 |
| 2.11. Daño moral con ocasión de operaciones financieras | 435 |
| 2.12. Daño moral por productos defectuosos e inseguros | 451 |
| 2.13. Daño moral por publicidad engañosa | 470 |
| 2.14. Daño moral en contratos de seguro | 488 |
| 2.15. Daño moral con ocasión de servicios de telefonía | 493 |
| 2.16. Daño moral con ocasión de servicios de transporte terrestre | 511 |
| 2.17. Daño moral por servicios defectuosos (varios tipos de servicios)..... | 515 |
| A) Contratos que importan un deber de seguridad hacia la persona del consumidor | 515 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| B) Servicios defectuosos en espectáculos públicos | 519 |
| C) Servicios defectuosos en envío de encomiendas y correos | 523 |
| D) Reparaciones defectuosas de bienes del consumidor | 527 |
| E) Servicios defectuosos de agencias de viaje y turismo | 542 |
| F) Otros servicios defectuosos | 547 |
| 2.18. Daño moral con ocasión de servicios de suministro | 553 |
| 2.19. Daño moral con ocasión de servicios de tarjeta bancaria y <i>retail</i> | 567 |
| A) Uso fraudulento de tarjetas de crédito por terceros ajenos al titular | 567 |
| B) Cargos y cobros indebidos en tarjetas de crédito | 588 |
| C) Otras circunstancias en que también hay pronunciamiento sobre el daño moral | 604 |
| 2.20. Daño moral por trato indigno al consumidor | 608 |
| A) Imputación de un delito inexistente | 608 |
| B) No atención del consumidor y expulsión indebida del establecimiento comercial | 628 |
| C) Otras formas de afectación de la dignidad del consumidor | 635 |

www.librotecnia.cl