

Índice

Presentación	17
--------------------	----

I. La relación de consumo

El cumplimiento de un contrato de consumo frente a una pandemia: principios generales

I. Introducción	21
1. El examen de la imposibilidad en el caso fortuito.....	21
1.1. Imposibilidad permanente e imposibilidad temporal	22
1.2. Imposibilidad absoluta e imposibilidad relativa	23
2. Incidencia del evento excepcional en el contrato de consumo.....	24
2.1. La conservación del contrato y la adecuación de la prestación ...	24
2.2. El incumplimiento y la extinción del vínculo como situaciones excepcionales.....	25
2.2.1. La frustración de las expectativas del consumidor-acreedor.	26
2.2.2. La opción del proveedor	27
Conclusiones.....	28
Bibliografía citada.....	28

Notas sobre la relación de consumo en Chile a propósito de los servicios funerarios y su relación con el daño emocional de los deudos

I. Introducción	31
II. La relación de consumo en los servicios funerarios	32
1. De la hipervulnerabilidad del consumidor en la contratación de servicios funerarios	36
2. Deberes del proveedor de servicio funerario.....	38
III. Previsibilidad del daño emocional y molestias.....	41
IV. Conclusiones.....	44
Bibliografía citada.....	44
Jurisprudencia citada.....	45
Normas citadas	46

II. Tecnología y consumo

Inteligencia artificial: algunos desafíos en materia de consumo

Introducción.....	49
I. La expansión del consumo implicará una mayor oferta de bienes y servicios y, por consiguiente, requerirá de ciudadanos empoderados y una mejor educación para el consumo	53
II. Una mayor expansión del consumo demandará más y mejores respuestas ante los requere- mientos de los consumidores	55
III. En tercer lugar, es preciso reflexionar en torno a una mayor seguridad en el consumo, especialmente cuando se vincula a la entrega y uso de datos personales.....	56
Bibliografía citada.....	59

Publicidad nativa e influencers: un análisis de su procedencia y límites a partir de la protección de los consumidores en el derecho chileno

Introducción.....	61
I. La publicidad nativa: procedencia y límites en el derecho chileno	64
II. Los influencers: procedencia y límites en el derecho chileno	69
III. La tutela del consumidor frente a la publicidad nativa ilícita y a los influencers	76
Conclusiones	78
Bibliografía citada	79
Jurisprudencia citada.....	83

Aplicación de la normativa de protección al consumidor a los actos de publicidad y consumo en las redes sociales

I. La imposibilidad práctica de la aplicación de la ley en actos de consumo en las redes sociales	85
1. El acceso a la tecnología e internet.....	85
2. Nuestra legislación, ¿está preparada para este tipo de relaciones comerciales en plataformas digitales?	86
II. Problema del enforcement o imposibilidad práctica de hacer valer la ley en el ambiente digital	87
1. Dificultades para aplicar la norma en el ambiente digital	87
2. ¿Qué hacen las plataformas digitales? La alternativa de la autorregulación en las plataformas digitales.....	88
III. Actos de consumo en redes sociales	88
1. Dificultad para identificar al proveedor.....	88
2. Caso del influencer.....	89
3. Caso de las “tiendas virtuales” que no cumplen con la normativa de protección al consumidor	90
IV. Tenue regulación en Chile	91
V. Conclusiones	92
Bibliografía citada	94
Jurisprudencia citada.....	95
Normas citadas	95

III. Actividad financiera en materia de consumo

“Conducta de mercado” y protección de los derechos de los consumidores financieros: comentarios preliminares a la nueva arquitectura interna de la comisión para el mercado financiero y su interacción con el “SERNAC financiero”

I. Introducción	99
II. La supervisión conductual y la protección de los derechos de los consumidores	104
III. El (re)diseño institucional de la comisión para el mercado financiero.....	108
IV. La tensión de la nueva arquitectura propuesta por la cmf en relación con el “SERNAC financiero”.....	113
Bibliografía citada	115

**Fiscalización, supervisión y resguardo de la actividad financiera en materia de consumo:
entre el SERNAC y la “nueva” CMF**

I. Introducción	117
II. ¿Cómo resguardar al consumidor de productos y servicios financieros?.....	121
III. ¿Quién resguarda al consumidor de productos y servicios financieros?	125
IV. Propuesta de encaje y solución	130
V. Conclusiones	136
Bibliografía citada.....	138
Jurisprudencia citada.....	141

El cuestionamiento de las consecuencias jurídicas que abre el estado de insolvencia, bajo el modelo del Código Civil y de consumo, desde el punto de vista del sobreendeudamiento de los deudores consumidores

I. Introducción: descripción del problema objeto de estudio.....	143
II. La regulación de la insolvencia en el CC y sus consecuencias jurídicas.....	147
III. La regulación de la insolvencia en la LPDC y sus consecuencias jurídicas	149
IV. Principales conclusiones reflexivas	153
Bibliografía citada	154

Reflexiones para una armonización del Derecho de Consumo con el Derecho Concursal ante la necesidad de prevención del sobreendeudamiento e insolvencia futura del consumidor

I. Introducción	157
II. Una actual contradicción de la regulación de consumidores a partir de los mecanismos para la prevención del sobreendeudamiento del consumidor	159
1. El traspaso del riesgo de insolvencia al consumidor en virtud del deber de información precontractual.....	159
2. Irresponsabilidad del prestamista en la insolvencia futura del consumidor y su relación con las cláusulas abusivas	164
III. Falta de coherencia del régimen de consumo y concursal vinculado a la buena fe del consumidor futuro deudor.....	168
IV. Algunas reflexiones sobre coherencia entre un deber de información, un deber de evaluación de la solvencia del consumidor, y sus alcances en el procedimiento concursal de persona natural	171
1. Necesidad de coherencia entre una evaluación de la solvencia al tiempo de la contratación y la evaluación de la solvencia al momento del concurso ...	172
2. Consecuencias para el consumidor concursado dependiendo del enfoque del contenido de la evaluación de la solvencia.....	175
3. El mantenimiento del traspaso del riesgo de insolvencia al consumidor a pesar de un deber de evaluación de solvencia	179
4. El mantenimiento de la irresponsabilidad del prestamista a pesar de un deber de evaluación de solvencia.....	187
V. Conclusiones	190
Bibliografía citada	191
Normas citadas	195

IV. Contratación y consumo

Cláusulas abusivas entre empresarios: algunos criterios de asimetría presentes en el ordenamiento jurídico chileno*

I. Algunas notas introductorias.....	199
II. Tres ejemplos de cláusulas abusivas entre empresarios en el ordenamiento jurídico chileno.....	201
1. Aplicación del artículo 16 de la Ley N°19.496 a relaciones entre micro o pequeños empresarios por disposición del artículo 9 en relación al artículo 2 de la Ley N°20.416.....	202
2. Artículos 1 y 2 de la Ley N°21.236, que “regula la portabilidad financiera”.....	205
3. Artículo 2 de la Ley N°19.983, Regula la Transferencia y Otorga Mérito Ejecutivo a Copia de la Factura o Ley sobre pago a 30 días o Ley de pago oportuno.....	206
Conclusión.....	208
Bibliografía citada.....	208
Normas citadas.....	209

Bases para la realización de un control judicial preventivo del contenido de condiciones generales de contratación

I. Introducción.....	211
II. Control general del contenido de cláusulas no negociadas en el ordenamiento jurídico chileno. Bases para un control judicial preventivo.....	212
III. Atisbos de control judicial preventivo en la jurisprudencia nacional.....	215
IV. Algunas consideraciones dogmáticas en relación con el control judicial preventivo.....	217
Bibliografía citada.....	219
Normas citadas.....	221
Jurisprudencia citada.....	221

Por una aplicación de las normas de la ley de consumo a los contratos preparatorios en la comercialización de viviendas en verde, en blanco y en pre-venta

I. Introducción.....	223
II. Las ventas en verde, en blanco y en pre-venta.....	224
III. Actos preparatorios de uso frecuente en las ventas en verde.....	226
IV. La aplicación de la Lpdc a los actos preparatorios del contrato de compraventa.....	229
1. Existencia de una relación de consumo.....	230
2. El espíritu del legislador.....	232
3. El principio pro-consumidor.....	233
4. La norma utiliza un concepto comercial, no jurídico.....	234
V. Conclusiones.....	236
Bibliografía citada.....	237
Jurisprudencia citada.....	239

Contenido y efectos de la cláusula de satisfacción garantizada o garantía de satisfacción: una propuesta en el derecho chileno

Introducción.....	241
I. “Si no te gusta, devolvemos tu dinero”.....	242
II. ¿Es la satisfacción garantizada una cuestión de falta de conformidad?.....	245

III. Ejercicio y efectos de la cláusula de satisfacción garantizada.....	248
Conclusiones.....	254
Bibliografía citada.....	255

La ausencia de consentimiento del artículo 12 a de la Ley N°19.496

I. Introducción.....	259
II. Ámbito de aplicación y supuesto del artículo 12 a LPDC.....	261
1. El ámbito de aplicación: los contratos click-wrap.....	261
2. El supuesto del artículo 12 A LPDC.....	262
2.1. La accesibilidad.....	262
2.2. La comprensibilidad.....	263
2.3. La disponibilidad.....	264
3. La métrica del consumidor medio.....	265
III. Operatividad de la ausencia de consentimiento.....	266
1. Panorama extranjero.....	266
2. Situación en la LPDC.....	267
IV. Conclusiones.....	271
Bibliografía citada.....	272
Normas citadas.....	273
Jurisprudencia citada.....	273

V. Responsabilidad civil y consumo

La negligencia en la responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos: una brecha entre la teoría y la práctica

I. Introducción.....	277
II. Los grupos de casos.....	277
1. Venta de alimentos en mal estado.....	277
2. Hurto y daños a la propiedad en estacionamientos.....	278
III. ¿Qué tienen en común estos casos?.....	279
1. Irrelevancia de la existencia de un acto jurídico oneroso entre el demandante y el demandado para efectos de la responsabilidad civil.....	279
2. La negligencia se da por establecida a partir del hecho de verificarse el defecto.....	280
IV. ¿Qué diferencias se advierten en estos casos?.....	281
1. Vinculación del proveedor demandado con el producto o servicio.....	281
2. Mecanismo para dar por probada la negligencia.....	282
V. Conclusión.....	284
Bibliografía citada.....	284
Normas citadas.....	285

Régimen de responsabilidad en materia de consumidor*

I. Concepto de responsabilidad y criterios en los que se fundan los regímenes.....	287
II. Régimen de responsabilidad en materia de consumidor.....	293
III. Conclusiones.....	299
Bibliografía citada.....	299
Jurisprudencia citada.....	305

Notas sobre el “daño moral colectivo” implementado por la Ley 21.081

Introducción.....	307
I. Los intereses supraindividuales.....	307
II. La noción de daño moral colectivo	309
III. La comprensión del legislador del daño moral colectivo a través de la ley 21.081	310
IV. La dignidad de los consumidores como base para construir el daño moral colectivo	312
Conclusiones.....	315
Bibliografía citada.....	316
Normas citadas.....	317
Jurisprudencia citada.....	317

Nota sobre la relación entre el art. 24 inc. 5to, y el Art 53 C, letra C de la Ley 19.496; con especial interés en la agravante relativa al riesgo a la seguridad de los consumidores

Introducción.....	319
I. ¿Resultan necesarias todas las circunstancias del inc. 5to del art. 24, Para que pueda ser ordenada la indemnización punitiva?.....	321
1. En cuanto al mencionado enfoque teleológico.....	321
2. En cuanto al recurso a la dignidad.....	321
II. Riesgos a la seguridad de los consumidores, ¿aun sin daños?.....	324
1. En cuanto al defecto informativo y sus consecuencias nocivas exteriorizadas. Una lectura desde la integración de riesgos comunicables.....	325
2. En cuanto al defecto informativo sin consecuencias nocivas exteriorizadas, ¿es indemnizable el denominado “daño a la autonomía” del consumidor?.....	329
III. ¿Una confusa aplicabilidad de la agravante en referencia más allá de los límites de la Ley N°19.496?.....	333
Conclusión.....	333
Bibliografía citada.....	335
Normas citadas.....	337
Jurisprudencia citada.....	337

Interés colectivo, interés difuso y daños

Bibliografía citada.....	350
--------------------------	-----

VI. Prueba y procedimientos

Presunciones que favorecen al consumidor en juicios por responsabilidad civil contractual

I. Introducción	355
II. Presunciones y principios que favorecen al consumidor en juicios por responsabilidad civil contractual.....	356
1. Conflicto referido a la normativa aplicable: Ley de Protección de los consumidores en oposición a la Ley General de Urbanismo y Construcción	356
2. ¿Qué régimen probatorio resultaba aplicable? ¿Quién y qué aspectos debían probarse?.....	361
3. La conformidad en el derecho de consumo en oposición al pago en Derecho civil.....	363
4. El principio pro consumidor	367
Conclusiones.....	370

Bibliografía citada	371
Normas citadas	372
Jurisprudencia citada.....	372

Notas sobre algunos efectos personales del abandono del producto en manos del proveedor

I. Introducción	373
1. Continuación del problema investigado	373
2. Objeto del trabajo.....	373
3. Importancia	374
4. Literatura jurídica	375
5. Hipótesis.....	378
6. Plan de estudio.....	378
II. Situación del contrato de consumo con anterioridad al vencimiento del plazo legal	378
III. Situación del contrato de consumo con posterioridad al vencimiento del plazo legal	382
IV. Conclusiones.....	388
Bibliografía citada.....	388
Normas citadas	392

VII. Acciones y procedimientos colectivos

Sancciones por infracciones al acuerdo en el procedimiento voluntario colectivo

I. Procedimiento voluntario colectivo, incumplimiento e infracción de su acuerdo	395
II. El acuerdo del artículo 54 p de la ley n° 19.496 Y sus efectos	396
III. Efecto infraccional del incumplimiento del acuerdo en el procedimiento voluntario colectivo	397
IV. Tribunal competente para conocer de la infracción al acuerdo.....	398
V. Sanción aplicable al incumplimiento	399
1. La sanción por incumplimiento es independiente de las acciones para obtener el cumplimiento del acuerdo.....	400
2. Efectos del acuerdo erga omnes respecto de las infracciones cometidas por el proveedor que dieron origen al procedimiento voluntario colectivo .	400
3. La sanción por incumplimiento es solo respecto al acuerdo en el procedimiento voluntario colectivo, y no al incumplimiento de acuerdos en sede judicial	401
Bibliografía citada	401
Normas citadas	402
Jurisprudencia citada.....	403

En favor de mecanismos alternativos (o indirectos) para la distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones por afectaciones a los intereses colectivos y difusos

Introducción.....	405
I. Compatibilidad de los mecanismos alternativos de distribución con el principio de reparación integral del daño. Propuesta de interpretación del artículo 3 letra e) de la LPDC.....	406
II. Reconocimiento legal de mecanismos alternativos de distribución en la Ley N°19.496	408
Conclusiones.....	410
Bibliografía citada	411

El examen de admisibilidad de las acciones colectivas. Un tránsito normativo radical desde el rigor hacia la simplicidad

I. Introducción	413
II. Sobre la evolución cronológica que ha experimentado la etapa de admisibilidad en el procedimiento especial en protección del interés colectivo o difuso de la LPDC	414
1. El rigor: La Ley N°19.955 de 2004	414
2. La eliminación del examen de admisibilidad en las acciones colectivas derivadas de la LGUC por fallas o defectos en la construcción: La Ley N°20.443 de 2010	415
3. La excesiva dilación de los juicios colectivos que dio lugar a la reforma de la LPDC: La Ley N°20.543 de 2011	418
4. La simplicidad: La Ley N°21.081 del 2018	421
5. Tabla Resumen.....	423
III. Panorama jurisprudencial, discusiones y desafíos tras el reformado artículo 52 de la LPDC	424
IV. Comentarios finales.....	429
Bibliografía	429
Normas citadas	430
Jurisprudencia citada.....	431