

ÍNDICE DETALLADO

	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	
<i>María Elisa Morales Ortiz</i>	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	
<i>Maite Aguirrezabal Grünstein</i>	21
I. Introducción.....	21
II. Intereses colectivos, difusos e individuales homogéneos.....	24

	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 N° 21.081	
<i>Jaime Carrasco Poblete - Juan Ignacio Contardo González</i>	41
I. Introducción	41
II. Dudas que genera la entrada escalonada de la Ley N° 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	
<i>Felipe Ignacio Fernández Ortega.....</i>	49
I. Introducción	49
II. Las micro y pequeñas empresas como consumidoras.....	50
III. La tutela de las micro y pequeñas empresas en la <i>praxis</i> 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

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 <i>Jaime Carrasco Poblete - Juan Ignacio Contardo González</i>	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

	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	
<i>Francisca María Barrientos Camus - Felipe Ignacio Fernández Ortega</i>	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 N° 21.081: logros y desafíos	
<i>Erika Isler Soto</i>	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 N° 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

	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	
<i>Macarena Vargas Pavez</i>	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 Consu- midores	156
C. Sede judicial. Procedimiento ante los Juz- gados de Policía Local	157
2. Acciones de intereses colectivos o difusos	158
A. Sede administrativa. Procedimiento volun- tario 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	
<i>Claudio Fuentes Maureira</i>	171
I. Introducción	171

	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 <i>erga omnes</i> ?	192
4. ¿A quiénes alcanza el acuerdo colectivo? Notificación y “ <i>opt-out</i> ”	193
Bibliografía citada	194

IV. PRÁCTICA Y REFORMA A LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES EN LA LEY N° 19.496

El procedimiento individual de la Ley de protección de los derechos de los consumidores a partir de las modificaciones de la Ley N° 21.081: otra pieza de un rompecabezas que no termina de encajar

<i>Ramón García Odgers</i>	199
I. Introducción	199
II. El contexto normativo: las piezas del <i>puzzle</i> y los problemas de ensamblaje	200
III. Principales modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081 a los procedimientos individuales de protección a los derechos de los consumidores. Una nueva pieza en el <i>puzzle</i>	205
1. Alcance de las modificaciones introducidas al procedimiento.....	205
2. Competencia.....	206

	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 aplica- ción de multas.....	223
10. Aumento de plazos de prescripción	224
IV. Estructura secuencial del procedimiento. Armandando el <i>puzzle</i> , sus vacíos y problemas.....	226
1. Inicio del procedimiento.....	226
2. Providencia, notificación, emplazamiento y de- claración 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

	Página
El ámbito infraccional en el Derecho del consumo: práctica jurisdiccional y modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081	
<i>Pablo Soto Delgado - Carolina Durán Nicomán</i>	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. <i>Non bis in idem</i> y concurrencia de regímenes sancionatorios.....	256
1. <i>Non bis in idem</i> 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

	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

<i>Claudio Fuentes Maureira - María Jimena Orrego Pastén</i>	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

	Página
La configuración del rol especial del juez de consumo en los procesos colectivos: fundamentos y consecuencias	
<i>Francisca Barrientos Camus - Claudio Fuentes Maureira</i>	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	
<i>Juan Enrique Vargas Viancos</i>	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

	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