

ÍNDICE

PRIMERA PARTE LOS SUJETOS Y LA MATERIA

CAPÍTULO I CONFIGURACIÓN JURÍDICA DE LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

1. Arquetipo normativo adoptado por la legislación chilena
 - a. Definición legal
 - b. Relación entre las Organizaciones de Consumidores y las Asociaciones de Consumidores
 - c. Aplicación del régimen de las asociaciones gremiales a una organización de consumidores atípica
 - d. Efectos de la distinción entre las Organizaciones de Defensa de los Consumidores típicas y atípicas
 - e. Categorías y subcategorías de Asociaciones de Consumidores
2. Terminología empleada por el legislador para denominar a estas organizaciones
3. Efecto de los fallos del Tribunal constitucional en la Reforma de 2018
4. Una nueva configuración jurídica
 - a. Reemplazo parcial del modelo de Asociación Gremial
 - b. Elementos que componen una Asociación de Consumidores
 - c. Procedimiento para constituir y modificar la Asociación
 - d. Contraposición con el procedimiento de constitución y reforma de una Organización de Interés Público
5. Gobierno corporativo
 - a. Órganos administrativos
 - b. Responsabilidad solidaria
 - c. La Asociación no puede prescindir de Directores y de un Consejo Directivo
6. Prohibiciones al Consejo Directivo y a sus integrantes
 - a. Naturaleza de estas prohibiciones
 - b. Prohibición de integrar el Consejo al condenado por delitos concursales tipificados en el Código Penal
 - c. Prohibición al condenado por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva, mientras dure la condena
 - d. Prohibición de integrar el Consejo al sancionado como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas
 - e. Prohibición por ejercer cargos de elección popular o de consejero regional
 - f. Prohibiciones a los directores alcanzados por normas de relación

7. Fuentes de financiamiento de la organización
 - a. Financiamiento ordinario
 - b. Financiamiento extraordinario
 - c. Composición del Fondo concursable
 - d. Deber del Estado de resguardar la autonomía de esas Asociaciones en el reglamento para la ejecución del artículo 11 bis
 - e. Consejo de Administración del Fondo concursable
 - f. Fondo de Fortalecimiento y Unidad de Fondos Concursables
 - g. Reglas sobre transparencia y fiscalización del origen y uso de los recursos financieros
8. La autonomía que la ley garantiza a las Asociaciones de Consumidores frente a la dependencia política y financiera del Sernac
9. Causales y procedimiento de disolución
 - a. Disolución voluntaria
 - b. Disolución forzada
 - c. Efectos de la disolución en el patrimonio

CAPÍTULO II

LA RELACIÓN JURÍDICA DE CONSUMO

1. La relación de consumo en la Ley sobre Protección de los derechos de los consumidores
2. Sentido y alcance del término «relación jurídica»
3. Relación de género y especie entre «acto de consumo» y «relación de consumo»
4. Andamiaje conceptual que sostiene la relación de consumo amparada por la LPC
 - a. La condición de onerosidad del contrato subyacente
 - b. La onerosidad depende de la reciprocidad de los beneficios que el contrato genera para las partes
 - c. Razones para una interpretación restrictiva de la condición de onerosidad del contrato
 - d. La condición de acto mixto
5. Mecanismos para determinar la ley aplicable a las materias que la LPC no ha previsto
6. Distinción entre acto y actividad económica al aplicar el artículo 2° letra a) de la LPC

CAPÍTULO III

LAS «PALABRAS» DE LA LEY

1. Terminología empleada por la ley para denominar a los sujetos que se propone amparar
 - a. Cambios en el lenguaje que utilizaba originalmente la ley
 - b. Motivos para distinguir entre consumidores y usuarios
 - c. Razones para no distinguir

2. Sentido y alcance de la definición legal de Consumidor
3. La condición de destinatario final
 - a. Funciones de este requisito en el campo de aplicación de la LPC
 - b. Examen de la expresión «destinatario final» en su doble dimensión jurídica y económica
 - c. Evolución del requisito de la destinación final en la doctrina y en la legislación comparada
4. Distinción entre consumidor jurídico y consumidor material
 - a. Elementos que diferencian el consumo en sentido jurídico y en sentido puramente material
 - b. Efectos de la separación de los roles del consumidor jurídico y del consumidor material
5. La concurrencia de un proveedor como límite subjetivo en el Derecho del Consumo

CAPÍTULO IV RESPONSABILIDADES QUE PERMITE PERSEGUIR LA LEY N° 19.496

1. La acción infraccional en la Ley N° 19.496
2. Sanciones de la Ley N° 19.496
 - a. Aplicación de la escala de penas del Código Penal
 - b. Sanciones y tipos infraccionales especiales
 - c. Reglas para fijar la pena
 - d. Determinación de la pena en las acciones colectivas
3. Relación entre la responsabilidad infraccional y la responsabilidad civil
4. Prescripción de ambas clases de acciones
5. Evolución de la jurisprudencia de las cortes chilenas
6. Deberes y responsabilidades del Consumidor
7. Efectos de la calificación de temeraria de una denuncia o de una demanda
 - a. Distinción entre denuncias y acciones temerarias
 - b. Declaración de temeridad por falta de fundamento plausible
 - c. Reglas aplicables a la temeridad de la demanda promovida por una Asociación de Consumidores

CAPÍTULO V FUNCIONES QUE ASIGNA LA LEY A LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

1. Fines de estas organizaciones tras los cambios introducidos por la Reforma de 2018
2. Función protectora de las Asociaciones de Consumidores
3. Funciones de difusión, información y orientación
4. Funciones de Educación y Asesoría
5. Función de colaborar en medidas protectoras e investigaciones relacionadas con consumidores

6. Función Representativa
7. Actividades que la ley prohíbe desarrollar a estas organizaciones
 - a. Alcance de las prohibiciones
 - b. Prohibición de distribuir utilidades
 - c. Prohibiciones que previenen eventuales conflictos de interés con empresas
 - d. Prohibición de hacer publicidad
 - e. Criterios de aplicación
 - f. Efectos infraccionales de la transgresión a estas normas prohibitivas
 - g. Efectos civiles de la infracción al artículo 9° de la ley

SEGUNDA PARTE

LOS PROCESOS

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS DE LA DEFENSA JUDICIAL COLECTIVA DE LOS CONSUMIDORES

1. Elementos que conforman la acción judicial
 - a. Distinción entre acciones y derechos
 - b. Rol del derecho subjetivo
 - c. La pretensión judicial
 - d. La legitimación
 - e. La capacidad para obrar
 - f. El interés procesal
2. Bases teóricas del ejercicio de acciones judiciales de interés colectivo
3. El mito de los derechos de tercera generación y la teoría de los derechos de la solidaridad
4. La defensa colectiva de los derechos de los consumidores a través de acciones de clase
5. Mecanismos de sustitución procesal de la parte individual por un ente colectivo
6. Regulación de los procesos con pluralidad de acciones y de partes en Chile
 - a. Reglas generales sobre concurrencia de acciones y de partes en un mismo proceso civil
 - b. Distinción entre parte en sentido material y parte meramente formal
 - c. Clasificaciones de los terceros en función de su interés en el resultado del juicio
 - d. Regulación de los juicios con pluralidad de partes
 - e. Distinción entre litis consorcio voluntario y necesario y entre litis consorcio en sentido propio e impropio

- f. El litis consorcio necesario propio e impropio en la jurisprudencia chilena
- 7. El litis consorcio en la Ley N° 19.496

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTOS JUDICIALES DE LA LEY N° 19.496

- 1. Condiciones generales para todos los procedimientos judiciales de la Ley N° 19.496
- 2. Procedimiento judicial para la defensa del interés puramente interés individual
 - a. Elementos estructurantes del juicio individual
 - b. Restricciones del Sernac para demandar en juicio individual y habilitación otorgada a las AACC
- 3. Presupuestos que deben cumplirse para demandar en el proceso judicial colectivo
 - a. La demanda debe interponerse en beneficio de un interés colectivo
 - b. Las acciones civiles deben promoverse en defensa de derechos personales
 - c. Todos los consumidores comprendidos en la demanda deben estar afectados en sus derechos
- 4. Elementos estructurantes del Juicio colectivo
 - a. Configuración de este procedimiento
 - b. Incorporación de las partes al juicio
 - c. Capacidad procesal del Servicio Nacional del Consumidor
 - d. Capacidad procesal de las Asociaciones de Consumidores
 - e. Capacidad procesal de las agrupaciones de consumidores
 - f. Capacidades procesales para actuar como demandado
- 5. Reglas de concentración
- 6. Excepciones al principio de concentración

CAPÍTULO III

SUSTANCIACIÓN DEL JUICIO COLECTIVO

- 1. Tramitación del juicio en primera instancia
- 2. Fase de Admisibilidad
- 3. Fase de Discusión
- 4. Medidas cautelares
- 5. Fase de Conciliación
- 6. Fase Probatoria
- 7. Fase de Sentencia
- 8. Recursos judiciales
- 9. Etapa de ejecución de la Sentencia definitiva

10. Admisibilidad del arresto como medida coercitiva

CAPÍTULO IV INSTITUCIONES PROCESALES ESPECIALES

1. Potestades excepcionales del Órgano Jurisdiccional
 - a. Competencia absoluta y relativa en primera instancia
 - b. Potestad para intervenir la defensa judicial
 - c. Formación de grupos de consumidores en un mismo juicio colectivo
2. Preclusión impropia del derecho a demandar colectivamente por iniciarse un Procedimiento Administrativo
 - a. Naturaleza jurídica de este procedimiento
 - b. Reglas inhibitorias
 - c. Carácter eventual del efecto preclusivo
3. Reservas de derechos en los procesos colectivos
 - a. Rol que desempeñan las reservas de derechos
 - b. Reserva de derechos para accionar infraccional y civilmente en un juicio individual
 - c. Reserva de derechos para obtener la inoponibilidad de los efectos del juicio
 - d. Reserva de derechos para perseguir la responsabilidad civil indemnizatoria en un juicio distinto
 - e. Reserva de derechos para liberarse de los acuerdos alcanzados entre el Sernac y el proveedor
4. Representación de las Asociaciones de Consumidores en la reserva de derechos
5. Derecho a demandar una indemnización por daño moral más alta que la fijada como mínima común
6. Posibilidad de iniciar otro juicio si la demanda colectiva se declara inadmisibile o si es rechazada en la sentencia definitiva
7. El problema de la multiplicidad de demandas sucesivas
8. Medios de prueba especiales en los juicios colectivos
 - a. Principio de igualdad de armas procesales
 - b. La carga dinámica de la prueba
 - c. Ampliación de la prueba testimonial
9. La regla de la sana crítica
10. Eficacia erga omnes de la sentencia que pone término al proceso colectivo
 - a. La cosa juzgada y el efecto relativo de las sentencias
 - b. El valor de la sentencia como precedente
 - c. La cosa juzgada y el efecto erga omnes de la sentencia en los procesos colectivos de la Ley N° 19.496
 - d. Casos en que lo resuelto judicialmente tiene efecto erga omnes

e. Casos en que lo resuelto en un proceso administrativo tiene efecto erga omnes

11. Admisibilidad de la acción colectiva por daño moral

TERCERA PARTE

PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN PROCESOS REGULADOS EN LEYES ESPECIALES

CAPÍTULO I

LEYES ESPECIALES QUE HABILITAN A LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

1. Sujetos no considerados en la Ley N° 19.496 por quienes puede actuar la Asociación
 - a. Marco general del derecho del consumidor y sus fuentes
 - b. Noción extendida de consumidor y de acto de consumo respecto de estas Asociaciones
 - c. Consumidores que carecen de capacidad suficiente para contratar
 - d. Consumidores que no tienen personalidad jurídica
2. Restricciones al Sernac para litigar bajo leyes especiales
3. Facultades de una Asociación de Consumidores fuera del ámbito de la Ley N° 19.496
4. La Asociación de Consumidores ante el concurso de leyes y a la complementariedad entre ellas
5. Leyes especiales que amparan a consumidores especiales

CAPÍTULO II

PROTECCIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

1. La empresa como consumidor
2. Protección de las empresas de menor tamaño en su rol de consumidores
3. Restricción al Sernac y a las Asociaciones de Consumidores respecto de empresas de menor tamaño
4. Representación de consumidores afectados por actos de competencia desleal
 - a. La Ley N° 20.169 en el contexto del Convenio de la Unión para la Protección de la Propiedad Industrial
 - b. Alcance de no oposición y complementariedad entre legislaciones del artículo 3° de la Ley N° 20.169
 - c. Circunstancias concurrentes de un acto de competencia desleal
 - d. Relación entre la causal genérica y los casos específicos de competencia desleal que describe la ley
 - e. Responsabilidades que emanan de la Ley N° 20.169
 - f. Acciones que la Ley N° 20.169 otorga a los consumidores
 - g. Instrumentos que esta ley pone a disposición de consumidores no amparados por la Ley N° 19.496

h. Restricciones que ha impuesto la Reforma de 2018 a la intervención de las Asociaciones de Consumidores en juicios sobre lealtad comercial

5. Competencia del Fiscal Nacional Económico para intervenir en actos de competencia desleal

CAPÍTULO III PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN PROCESOS SOBRE LIBRE COMPETENCIA

1. El Decreto Ley N° 211 y su evolución hacia la protección de los consumidores
2. Potestad regulatoria del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia en materia de protección a los consumidores
3. Convergencia entre ambas legislaciones
4. Aplicación privada de la libre competencia a favor del consumidor en el derecho comparado
5. Distribución de potestades entre el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, la Fiscalía Nacional Económica, el Servicio Nacional del Consumidor y las Asociaciones de Consumidores
6. Regulación de los convenios entre el Fiscal Nacional Económico, las Asociaciones de Consumidores y el Sernac
7. Bases del proceso indemnizatorio por infracción de las normas sobre libre competencia previsto en el DL N° 211
8. Persecución de la responsabilidad civil derivada de actos contrarios a la Libre Competencia a través del Procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso previsto en la Ley N° 19.496

CAPÍTULO IV EL PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR COMO FUENTE DEL DERECHO Y LÍMITE DE ACTUACIÓN

1. Aplicación del principio pro consumidor a las relaciones de consumo
 - a. Los Principios como un tipo de norma jurídica
 - b. La incorporación de los postulados como una categoría normativa autónoma
 - c. El principio pro consumidor en el derecho comparado
2. El principio pro consumidor en la Reforma de 2021
3. El principio pro consumidor en la interpretación de la Ley N° 19.496
4. El principio pro consumidor en la interpretación de los contratos con consumidores
5. El principio pro consumidor en la aplicación de contratos con cláusulas contradictorias