

## **Estudio empírico sobre la aplicación jurisprudencial de la Ley N°19.496 que Protege los Derechos del Consumidor y sus principales reformas entre los años 1997 y 2017.**

### **Empirical study on the jurisprudential application of Law No. 19,496 that Protects Consumer Rights and its main reforms between 1997 and 2017.**

FRANCISCA LOBOS C.<sup>1</sup>

#### RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar cuáles han sido los principales lineamientos y tendencias de las I. Cortes de Apelaciones y la Excma. Corte Suprema de nuestro país en materia del derecho del consumo, a la luz del impacto de la Ley de protección al consumidor y sus reformas más importantes. Para ello, se consideró una muestra de las sentencias pronunciadas por los Tribunales Superiores de Justicia desde 1997, fecha de promulgación de la Ley N° 19.496 que Protege los Derechos de los Consumidores original hasta el año 2017 con el objetivo de determinar cuál fue, en términos empíricos, el comportamiento de la jurisprudencia en relación con la Ley del Consumidor y sus diversas modificaciones durante sus primeros veinte años de aplicación (1997-2017).

#### PALABRAS CLAVE:

Derecho del consumo – proceso civil – justicia civil- Corte de Apelaciones – Corte Suprema.

#### ABSTRACT

The purpose of this research is determining the main guidelines and trends of the Courts of Appeals and the Supreme Court of our country in the field of consumer law, regarding its most important reforms. Therefore, a sample of the sentences pronounced was considered since the date of promulgation of Law No. 19,496 that Protects Consumer Rights until 2017 with the aim of determining empirically the behavior of jurisprudence in relation to the Consumer Law and its various modifications during its first twenty years of application.

#### KEYWORDS:

Consumer law - civil process - civil justice - Court of Appeals - Supreme Court.

---

<sup>1</sup> Abogada, Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile. El presente trabajo es una adaptación de la memoria de título “Estudio empírico sobre la aplicación jurisprudencial de la Ley N°19.496 que protege los derechos del consumidor y sus principales reformas entre los años 1997 y 2017” dirigida por el profesor Nicolás Rojas Covarrubias, publicada durante el año 2019. Agradezco los comentarios metodológicos de la profesora Javiera Lobos Chávez para la realización de este trabajo. Los errores y omisiones son de mi exclusiva responsabilidad. Correo electrónico: Lobosfrancisca@gmail.com.

## Siglas y Abreviaturas

Corte de Apelaciones	: I. Cortes de Apelaciones.
Corte Suprema	: Excma. Corte Suprema.
DDC	: Derecho del Consumo.
JPL	: Juzgado de Policía Local.
LDC	: Dicha abreviatura será utilizada tanto para Ley N° 19.496 que Protege los Derechos de los Consumidores en su redacción original como para sus versiones con las incorporaciones que originaron la Ley N° 19.955 y la Ley N° 20.555.
LDC Original	: Redacción original de la Ley N° 19.496 que Protege los Derechos de los Consumidores en su redacción original como para sus versiones con las incorporaciones que originaron la Ley N° 19.955 y la Ley N° 20.555.
Ley N° 19.955	: Ley N° 19.955 que Modifica La Ley N° 19.496 Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores.
Ley N° 20.555	: Ley N° 20.555 que Modifica Ley N° 19.496, Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores, Para Dotar De Atribuciones En Materias Financieras, Entre Otras, Al Servicio Nacional Del Consumidor.
SERNAC	: Servicio Nacional del Consumidor.
TSJ	: Tribunales Superiores de Justicia.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad determinar cuáles han sido los principales lineamientos y tendencias de las I. Cortes de Apelaciones (“Corte de Apelaciones”) y la Excma. Corte Suprema (“Corte Suprema”) de nuestro país en materia del Derecho del Consumo (en adelante, “DDC”), a la luz del impacto de la Ley N° 19.496 que Protege los Derechos de los Consumidores (en adelante, “LDC”)<sup>2</sup> y sus reformas más importantes. Para ello, se consideró una muestra<sup>3</sup> de las sentencias pronunciadas por los Tribunales Superiores de Justicia (“TSJ”) desde 1997, fecha de promulgación de la LDC Original hasta el año 2017 con el objetivo de determinar cuál fue, en términos empíricos, el comportamiento de la jurisprudencia en relación con la LDC y sus diversas modificaciones durante sus primeros veinte años de aplicación judicial (1997-2017).

Este trabajo se encuentra estructurado en tres partes: la primera parte establece el marco teórico que dibuja los contornos de esta investigación. En él se explicará el contenido de la LDC, sus normas y modificaciones más destacadas y los diversos procedimientos que contempla nuestro ordenamiento para esta rama del Derecho.

Asimismo, se expondrán los lineamientos metodológicos bajo los cuales se construyó la base de datos que funda este análisis, se presentarán los buscadores evaluados para el desarrollo de este trabajo y las razones metodológicas para ceñir la construcción de la base de datos a solo uno (en este caso, el buscador de jurisprudencia Vlex); se indicará cuál fue el procedimiento para determinar las sentencias a ser analizadas y cuáles fueron los criterios considerados y evaluados en cada una de ellas.

La segunda parte expone el estudio empírico propiamente tal, centro de este trabajo. Se busca analizar cuáles han sido las principales tendencias y comportamientos de la jurisprudencia de los TSJ en el periodo que va del año 1997 a 2017 en lo que a DDC respecta.

La tercera parte contempla la presentación de ciertos comentarios y observaciones de cierre conforme a lo expuesto.

### I. MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA

Si nos preguntamos cuál es la situación del DDC en los tribunales de nuestro país, la respuesta es bastante simple: no lo sabemos. Podría argumentarse que las razones de dicha situación son esencialmente dos: primero, los estudios empíricos sobre impacto regulatorio en Chile son escasos<sup>4</sup>. Esta situación se hace aún más dramática cuando se trata de la sistematización

---

<sup>2</sup> Dicha abreviatura será utilizada tanto para Ley N° 19.496 que Protege los Derechos de los Consumidores en términos generales, es decir, incluyendo aquellos apartados incorporados sus reformas posteriores. Según se indicará infra, para nos referiremos a la LDC en su redacción original como “LDC Original”.

<sup>3</sup> La metodología para determinar la muestra de sentencias que fueron analizadas se explicará en el apartado I de este trabajo, bajo el título “Marco teórico y metodología”.

<sup>4</sup> Ver: PIZARRO WILSON, C., *El fracaso de un sistema: Análisis empírico y dogmático del control de cláusulas abusivas en contratos de adhesión*, en *Revista de Derecho (Valdivia)* 20 (2007) 2, pp. 40-47. La principal iniciativa de estudio empírico proyecto FONDECYT regular N° 1050881 sobre “La eficacia del control de cláusulas abusivas en contratos por adhesión en el ordenamiento jurídico chileno”. Ver más en DE LA MAZA, Iñigo, *¿Llevar Y Llevar?: Una Mirada Al Crédito De Las Casas Comerciales*, en *Revista Chilena de Derecho*, 41 (2007) 2, pp.61-84. Otros estudios empíricos relevantes: DUCE, Mauricio; RIEGO, Cristián & MARÍN, Felipe, *Justicia Civil: Perspectivas para una reforma en América Latina* (1ra Edición, Santiago, Editorial Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2008); DUCE, Mauricio & BAYTELMAN, Andrés, *Evaluación*

jurisprudencial de aquellas áreas menos clásicas del derecho, como es el caso del DDC. Segundo, el acceso a la jurisprudencia en el DDC en específico, entendido como insumo indispensable para realizar trabajos de este tipo, resulta de muy difícil acceso.

Tal como será expuesto *infra*, gran parte de dicha dificultad puede atribuirse a la inexistencia de buscadores gratuitos que provean las herramientas suficientes para el desarrollo de la mencionada labor. En términos generales, todas las fuentes oficiales de jurisprudencia de DDC en nuestro país (por ejemplo, la página del Poder Judicial) adolecen de graves falencias que impiden un acceso íntegro a la información requerida para la construcción de bases de datos jurisprudenciales. La opción restante, entonces, es recurrir a buscadores pagados que, invariablemente, exigen la suscripción de altas membresías.

Estas dificultades no son baladíes, puesto que el libre acceso a la información que promueve la existencia de estudios empíricos jurisprudenciales da lugar a dos situaciones claves para el desarrollo de la labor judicial:

Primero, promueve la detección de sesgos jurisprudenciales. La revisión en extenso de jurisprudencia de los tribunales permite cristalizar “los eventuales abusos y sesgos de las decisiones judiciales. Si bien, los sesgos también existían en la era ‘pre-base-de-datos’, su manifestación en la era de la información es diferente”<sup>5</sup>, por cuanto su diagnóstico y corrección de los mismos tendería a ser más rápida y eficiente por parte de sus actores, mejorando sustancialmente el ejercicio de administrar justicia.<sup>6</sup>

Segundo, es un insumo indispensable para medir la aplicación efectiva de la ley. Al realizar este tipo de búsquedas, se logra determinar el impacto real de las legislaciones en el tiempo: “en principio, una búsqueda podría descubrir solo un estándar general [de comportamiento judicial]. Más adelante, podemos encontrar reglas contradictorias o un estándar de segundo orden que aún no ha madurado en reglas específicas. La búsqueda es más provechosa si se permite suficiente tiempo para que las jurisdicciones converjan en una regla dominante (...) la pregunta sobre el tiempo de búsqueda también resalta la importancia de identificar tendencias temporales en la ley. Por ejemplo, sería relevante señalar que las decisiones recientes, aunque pequeñas en número, derivadas sistemáticamente de una regla de mayoría bien establecida, sugieren quizás desviaciones de las prácticas anteriores debido a factores exógenos. Tales tendencias nos permiten mirar más allá de una sola instantánea de la Ley y estimar el camino evolutivo de la doctrina”.<sup>7</sup>

---

*de la Reforma Procesal Penal: Estado de una Reforma en Marcha*, (1ra Edición, Santiago, Editorial Centro de Estudios de Justicia de las Américas/Universidad Diego Portales, 2003); LILLO, Ricardo & RIEGO, Cristian, *¿Qué se ha dicho sobre el funcionamiento de la justicia civil en Chile?: aportes para la reforma*, en *Revista Chilena de Derecho Privado* 25 (2015) 1, pp. 9-54.

<sup>5</sup> “Changes in information technology have created an abundance of easily accessible case law data, allowing aggregate patterns in decisions to be noticed faster and with greater precision. Specifically, we consider two side effects that information technology produces. (a) Denominator effect: digital search and compilation means that the number of accessible court decisions available for analysis is substantially higher. (b) Shift in the risk of abuse and bias: while bias existed also in the pre-database age, its manifestation in the information age is different” [traducción propia] BAR-GILL, Oren; MAROTTA-WURGLER, Florencia & BEN-SHAHAR, Omri, *Searching For The Common Law: The Quantitative Approach Of The Restatement Of Consumer Contracts*, en *University Of Chicago Law Review* 84 (2017), p. 9.

<sup>6</sup> *Idem*.

<sup>7</sup> *Ibidem*, p.9. [traducción propia]

El propósito de este trabajo es mostrar cuáles fueron las tendencias mayoritarias de los TSJ de nuestro país de cara al DDC, a la luz del impacto jurisprudencial de sus reformas más importantes y a través de los procedimientos contemplados en dichas normas. Para ello, se construyó una base de datos a partir de diversas fuentes cuidadosamente seleccionadas. Su construcción constó de cinco etapas, distribuidas de la siguiente manera: (1) determinación de los periodos legislativos relevantes<sup>8</sup>; (2) determinación de la jerarquía de los tribunales cuya jurisprudencia sería analizada<sup>9</sup>; (3) elección del buscador de sentencias más idóneo; (4) fijación del número de sentencias a ser analizadas; y, (5) construcción de los criterios a ser analizados en las sentencias seleccionadas.

A continuación, se expondrán las distintas fases de la construcción de la base de datos.

## 1. Determinación de periodos legislativos relevantes

Con el objeto de detectar el efecto de la evolución legislativa de la LDC, se consideraron tres normativas: la LDC en su redacción original, promulgada y publicada el año 1997 (“Ley 19.496” o “LDC Original”) y dos de sus reformas correspondientes la Ley N° 19.955, que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, promulgada durante el año 2004 (“Ley N° 19.955”) y la Ley N° 20.555, que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor (“Ley N° 20.555” o “Ley de SERNAC Financiero”), promulgada durante el año 2011.

La razón para circunscribir el análisis a esas tres normas en específico dice relación con la magnitud de las reformas y la aplicación de sus preceptos en la jurisprudencia.

Respecto a la magnitud de las reformas, de la totalidad de las normas que han ido configurando el DDC nacional<sup>10</sup>, parte de la doctrina se ha manifestado conteste acerca de la importancia relativa de las normas escogidas en este ejercicio<sup>11</sup>. Así, a modo de ejemplo, el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) destacó la promulgación de la Ley N° 19.955 y de la Ley N°

---

<sup>8</sup> (i) Ley N° 19.496, que Protege los Derechos de los Consumidores (1997); (ii) Ley N° 19.955, que Modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (2004); y, (iii) Ley N° 20.555, que Modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor (2011).

<sup>9</sup> (i) Análisis general de procedimientos y recursos aplicables a la protección del consumidor; (ii) problemas derivados de la jurisprudencia de los Juzgados de Policía Local; y, (iii) Fijación de los Tribunales relevantes para la investigación.

<sup>10</sup> Cabe señalar que la LDC Original tiene 15 modificaciones desde su promulgación en el año 1997 a la fecha (Ley N° 21.081 que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, Ley N° 20.776 que regula la venta y arriendo de videojuegos excesivamente violentos a menores de 18 años y exige control parental a consolas, Ley N° 20.453, relativo al procedimiento aplicable para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, Ley N° 21.062 que establece nuevas obligaciones a proveedores de crédito y a empresas de cobranza extrajudicial, entre otras). Tal como ya se indicó, se consideraron solo las reformas más relevantes para analizar su desarrollo jurisprudencial.

<sup>11</sup> Más en: TAPIA, Mauricio, *Protección de Consumidores, Revisión Crítica de su Ámbito de Aplicación* (1° edición, Santiago, Rubicón Editores, 2017), p. 16. y RODRÍGUEZ, Pablo, *¿Puede Hablarse De Un Derecho Del Consumidor? Tercera Parte*, en *Actualidad Jurídica* 25 (2015) 31, p. 3.

20.555 dentro de los hitos más relevantes del DDC en el contexto del aniversario de los 80 años de la institución<sup>12</sup>.

Otro factor relevante a considerar fue la aplicación de las normas por los TDJ o número de menciones en sus sentencias. Así, la Ley N° 20.416 del año 2010 o “Estatuto PYME”, que extendía la protección de la LDC a las empresas de menor tamaño, ha tenido una aplicación menor en los TSJ, lo cual impidió sacar conclusiones estadísticas de su impacto jurisprudencial, motivo por el cual excluida<sup>13</sup>.

En el mismo orden de ideas, una de las reformas más relevantes de la LDC fue aquella incorporada por la Ley N° 19.659 sobre cobranzas extrajudiciales. En el análisis preliminar de las sentencias que dieron lugar a esta investigación, se observó que un porcentaje importante de estos casos fue resuelto por la Corte de Apelaciones respectiva vía recurso de protección. Su aplicación a través de mecanismos externos al DDC o no contemplados por la ley devino en su inaptitud para la realización de este ejercicio, por lo que fue excluida de la selección.

## 2. Fijación de los tribunales relevantes para la investigación

Para determinar la jerarquía de los tribunales cuyas sentencias serían analizadas, primero se evaluaron los procedimientos y acciones propias de cada tribunal o Corte, a la luz del DDC.

Según lo indicado en la LDC, ante un eventual incumplimiento a los derechos del consumidor, este puede acudir a instancias extrajudiciales<sup>14</sup> o judiciales.

Desde la perspectiva judicial, central para la elaboración de este estudio, la ley habilita al consumidor a ejercer su derecho a acción ante los Juzgado de Policía Local o ante los tribunales civiles, según corresponda, sin necesidad de recurrir previamente a SERNAC u otros mecanismos extrajudiciales, según se indica a continuación:

### *a) Procedimiento ante JPL y tribunales ordinarios*

La primera instancia de una acción en sede de consumidor puede ser conocida por dos tribunales diferentes, los JPL<sup>15</sup> o los tribunales ordinarios civiles. La competencia de los JPL se encuentra

---

<sup>12</sup> Servicio Nacional Del Consumidor, *80 Años del Servicio Nacional del Consumidor* (2012), p.9. [Visible en internet en: <http://www.SERNAC.cl/wp-content/uploads/2012/04/revista-80-anos-del-Servicio-Nacional-del-Consumidor-de-Chile.pdf>]

<sup>13</sup> Según el análisis preliminar de jurisprudencia en el buscador Vlex, la aplicación de la Ley N° 20.416 en materias relacionadas al DDC por los TSJ ha tenido lugar en 18 sentencias desde el año 2012 a la fecha.

<sup>14</sup> Dentro de la primera clasificación, pueden darse las siguientes situaciones: (i) el consumidor puede interponer a la misma empresa objeto del reclamo, para una solución directa con el proveedor; (ii) si nos encontramos en presencia de un mercado regulado, y de manera alternativa, es posible acudir al organismo regulador sectorial respectivo, como las superintendencias; (iii) de manera paralela a dichas soluciones, se puede concurrir a alguna de las asociaciones de consumidores del país; u, (iv) optar por recurrir a la interposición de un reclamo y posterior procedimiento de transacción extrajudicial entre el proveedor y consumidor a través de SERNAC.

El reclamo del consumidor ante el SERNAC es el mecanismo insigne de protección al consumidor. Este procedimiento se encuentra establecido en el artículo 58 letra f) de la LDC, enmarcado dentro de los objetivos de la agencia de protección al consumidor. Respecto de este proceso, es importante señalar que hasta antes de la promulgación de la ley N° 21.081, que Modifica Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“Ley N° 21.081”) de 2018, la respuesta a SERNAC por parte del proveedor era totalmente voluntaria, lo cual debilitó dicha instancia como método de resolución de conflictos, al punto de hacerla virtualmente ineficaz.

circunscrita a determinados ámbitos de acción, delimitados por el Artículo 50 de la LDC. Este artículo señala que “*los Jueces de Policía Local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a la ejecución, a elección del actor. En el caso de los contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor*”.

Por otra parte, las acciones que emanan de la letra b) del artículo 2° bis, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso comprendidas en los artículos 16, 16 A y 16 B de la LDC, fueron extraídas de la competencia de los JPL y entregadas a la competencia de los tribunales ordinarios de justicia, determinando su ámbito de competencia.

En suma, la regla general es que las acciones de interés individual sean conocidas por los JPL, mientras que las acciones de interés colectivo y difuso sean de competencia civil común.

#### *b) Procedimiento ante las Cortes de Apelaciones*

La Corte de Apelaciones se integra a la esfera de protección del consumidor desde el recurso de apelación. Respecto de aquellas materias que son resueltas bajo las normas de los juicios civiles ordinarios, procede conforme a las reglas generales, mientras que respecto de todas aquellas causas que se ventilen en los JPL, procede cuando la cuantía exceda las 10 Unidades Tributarias Mensuales.

#### *c) Procedimiento ante la Corte Suprema*

La Corte Suprema conoce un ámbito específico de acciones de la LDC a través de la casación. Por regla general, la casación es impropia a los procedimientos de JPL por norma expresa contenida en la Ley N° 18.287, en su artículo 38 (“*no procederá el recurso de casación en los juicios de policía local*”), lo que produce que la Corte Suprema, “*salvo recurso de queja, no pueda conocer infracciones de Ley en estas materias*”<sup>16</sup>.

Respecto de aquellos procedimientos que contemplan la resolución de conflictos en sede civil ordinaria, procede la casación (por ejemplo, respecto de juicios colectivos) y el recurso de queja, conforme a las reglas generales.

Esta información es relevante puesto que revela los diferentes niveles de extensión de la participación entre los distintos niveles de los TSJ (las Cortes de Apelaciones y la Corte Suprema): las Cortes de Apelaciones tienen un espectro de participación mucho más amplio que

---

<sup>15</sup> La legitimación activa corresponde, en los términos del artículo 1° de la LDC, a todos los consumidores o usuarios, entendidos como “aquellas personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios”. Según el artículo 50, las acciones que pueden impetrarse en sede de consumidor pueden tener los siguientes objetivos: (i) sancionar al proveedor que incurra en infracción; (ii) anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión; (iii) obtener la prestación de la obligación incumplida; (iv) hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores; u, (v) obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

<sup>16</sup> BARAONA GONZÁLEZ, Juan, *La Regulación Contendida en la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y las Reglas del Código Civil y Comercial Sobre Contratos: Un Marco Comparativo*, en *Revista Chilena de Derecho*, 41 (2014) 2, p. 387.

la Corte Suprema, por lo que su incidencia en la construcción de jurisprudencia se hace sustancialmente más relevante.

Considerando todo lo anterior, es que se determinó limitar el estudio de la jurisprudencia a lo sentenciado por la totalidad de los TSJ, Corte Suprema y Cortes de Apelaciones de manera indistinta.

Respecto a los tribunales de primera instancia, y como ya fue expuesto, el conocimiento judicial mayoritario del DDC se encuentra relegado a los tribunales de menor jerarquía en nuestro sistema judicial, los Juzgados de Policía Local. Esta designación, según consta en la historia fidedigna de la LDC Original (1997), se trató de una asignación de competencia que no suscitó mayor conflicto legislativo<sup>17</sup>. El problema se hizo evidente de manera posterior, cuando la jurisprudencia del DDC se hizo tristemente célebre por la existencia de sentencias contradictorias, de cuestionable calidad o abiertamente incompatibles con el espíritu de la LDC<sup>18</sup>. Esta situación se explica dado el alto número de tribunales existentes (275 JPL en nuestro país), la diferencia presupuestaria entre los diferentes juzgados (y su correspondiente impacto en el nivel de la administración de justicia), la cuestionable preparación de los jueces que ejercen en dicha instancia, etc.

Por eso, no es de extrañar que prácticamente ningún JPL tenga un sistema de digitalización o búsqueda de sentencias que permita un fácil acceso a la información. De hecho, un porcentaje relevante de los JPL ni siquiera tiene un registro físico de sus sentencias, haciendo casi imposible la tarea en cuestión<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> La estructura procedimental original de la Ley N°19.496 consideraba un procedimiento diferente al que fue finalmente promulgado: contemplaba una instancia exclusiva de avenimiento ante el Juez de policía Local del domicilio del demandando, con el objeto de “facilitar el acuerdo directo de las partes, evitando de esta forma que todos los conflictos deban someterse a un procedimiento judicial para ser resueltos” (BCN, Historia de la Ley Nro. 19.496 (1997), Valparaíso, Chile, p. 7). El SERNAC, por su parte, tenía como función “desarrollar su acción preventiva y fiscalizadora, consistente esta última en la obligación de poner en conocimiento de los Tribunales de Justicia las infracciones a la presente Ley” (BCN, Historia de la Ley Nro. 19.496 (1997), Valparaíso, Chile, p. 7). En general, los argumentos para otorgar dicha competencia iban de la mano con los disminuir los costos de litigación de los consumidores. De hecho, el recientemente nombrado Director del SERNAC, Lucas Del Villar, se ha mostrado a favor de la competencia de dichos conflictos a los JPL, señalando que “los tiempos de resolución de un juez de policía local pueden ser más rápidos que un procedimiento administrativo sancionador. Yo voy a la eficacia, cero ideologías. Y la eficacia es que el Estado moderno resuelva los problemas de los consumidores de forma lo más inmediata y eficaz posible y no deje resabios de discusiones” (DEL VILLAR, Lucas, *Los tiempos de resolución de un juez de policía local pueden ser más rápidos que un procedimiento administrativo sancionador*, entrevista en *Suplemento Economía y Negocios Domingo del Diario El Mercurio* (22 de abril de 2018), p.1. [visible en internet en : <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=462200>].

<sup>18</sup> Por ejemplo, este hecho se encuentra recogido en el Mensaje de la Ley N° 21.081, en su apartado N°2, denominado “Reemplazo de la competencia de los Juzgados de Policía local para resolver los conflictos del ámbito del interés individual del consumidor”, en cual señala que “en la práctica, existen interpretaciones contradictorias de la Ley por parte de los distintos Juzgados de Policía Local” (BCN, *Historia de la Ley Nro. 21.081* (2018) Valparaíso, Chile, p.9). Dicha indicación, no obstante, no prosperó en la promulgación de la ley. Según lo indicado en el nuevo artículo 50 A de la Ley N° 21.081, la competencia se mantiene en los Juzgados de Policía local, sin embargo, se integraron nuevas normas de asignación de competencia territorial (“*Las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual*”).

<sup>19</sup> Este mismo punto es levantado en el estudio empírico en PIZARRO WILSON, cit. (n. 4), pp 33 y ss., sobre la metodología a utilizar en su trabajo: cerca del 11% de la totalidad de los JPL de la Región Metropolitana fueron excluidos por una incapacidad absoluta (tanto digital como física) de acceder a su jurisprudencia.

Dado lo anterior y tras considerar que la jurisprudencia de los JPL de difícil acceso, tanto físico como digital; es errática en sus pronunciamientos, por lo que un análisis de su jurisprudencia no asegura un resultado útil para su estudio<sup>20</sup>; y está compuesta por un número excesivo de sentencias por año<sup>21</sup>, se decidió excluir este ámbito de la jurisprudencia del campo de análisis de este trabajo.

En este mismo orden de ideas, y en promoción de la coherencia en el análisis cuantitativo del trabajo en cuestión, también se decidió prescindir de lo sentenciado por los tribunales civiles ordinarios de primera instancia. A mayor abundamiento, las búsquedas preliminares de sentencias atinentes dieron como resultado un número poco significativo, en términos cuantitativos, del universo de casos de DDC<sup>22</sup>, por lo que su eliminación no impacta mayormente los resultados de la investigación.

### 3. Utilización de buscadores

Un factor trascendental de los estudios cuantitativos como el presente dice relación con la selección de los buscadores de sentencias de DDC. De dicha elección, se siguen importantes consecuencias prácticas que serán troncales para la construcción de la materialidad de la base de datos. Al respecto, se evaluaron distintas opciones de buscadores, tanto gratuitos como pagados, según se expondrá a continuación:

Dentro de los buscadores gratuitos, podemos destacar la existencia de dos: el sitio oficial del Poder Judicial y el registro de sentencias judiciales de SERNAC.

El buscador de jurisprudencia del Poder Judicial en nuestro país posee la ventaja de ser gratuito y representar el medio oficial de comunicación digital de dicho poder con la ciudadanía, lo que garantiza su fiabilidad. Se descartó su uso puesto que el servicio de búsqueda de sentencias que contiene adolece de herramientas más avanzadas de búsqueda (por ejemplo, no existe alguna función que permita indagar según la utilización de artículos en específico o modificaciones legales, funciones trascendentales para el desarrollo de este estudio) por lo que resultaba inidóneo para este ejercicio.

En la misma línea se encuentra el “registro de sentencias judiciales” ubicado en la página web de SERNAC. En términos generales, el “buscador avanzado” tendía a responder a todas las particularidades que se requerían para este trabajo, sin embargo, en las instrucciones de utilización de ambos buscadores se sugiere “utilizar ambos registros, en caso de no encontrar los casos requeridos”<sup>23</sup>, lo cual da espacio para legítimas dudas sobre la confiabilidad de la herramienta.

De hecho, al hacer el ejercicio práctico buscar la totalidad de las sentencias que se pronunciaron sobre la Ley N° 19.496 con cualquiera de sus modificaciones, sin hacer especificación temporal

---

<sup>20</sup> PIZARRO WILSON, cit. (n. 4), p.4.

<sup>21</sup> Así, por ejemplo, durante el año 2016, los JPL dictaron un número cercano a las 8500 sentencias relativas a DDC (Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual, Santiago, 2017)

<sup>22</sup> Correspondiente a aquellas acciones emanadas de la letra b) del artículo 2° bis: las acciones de interés colectivo o difuso comprendidas en los artículos 16, 16 A y 16 B de la LDC.

<sup>23</sup> [En línea] <https://www.SERNAC.cl/proteccion-al-consumidor/registro-sentencias/> [última visita: 20 de julio de 2020]

ni limitación de tribunal competente, arroja un número menor al total de resultados de un buscador pagado en un 38% por lo que su uso también fue descartado.

Por otro lado, dentro de los buscadores pagados, se consideraron las bases de datos de *Microjuris* y de *Vlex*.

*Microjuris* es una base de datos digital que concentra jurisprudencia y doctrina legal. Se trata de un servicio que opera bajo la modalidad de suscripción previa con tarifas escalonadas, que posee herramientas inteligentes para realizar distintos tipos de búsqueda. El sistema de búsqueda avanzada de *Microjuris* cumplía con todas las necesidades de especificación que eran requeridas para este trabajo: podía categorizarse la búsqueda por periodo de tiempo, normativa aplicable y tribunal competente. Sin embargo, al realizar la búsqueda por la totalidad de sentencias que se pronunciaron aplicando la Ley N° 19.496 con cualquiera de sus modificaciones, el resultado fue de un 34% menor que la cantidad arrojada por el buscador *Vlex*, por lo que también fue desechada.

Al igual que *Microjuris*, *Vlex* es una base de datos digital, cuyo acceso depende de una membresía previa. Esta herramienta se caracteriza por su vasta colección de jurisprudencia y doctrina, tanto a nivel chileno como a nivel panamericano. Su buscador permite especificar criterios tales como la normativa aplicable, el tribunal competente, periodo de tiempo, entre otras consideraciones. La principal razón tras su elección para este trabajo tiene que ver con que la cantidad de sentencias que arrojó la búsqueda de pronunciamientos que hayan utilizado la LDC con cualquiera de sus modificaciones, superó con creces a los resultados del resto de los buscadores analizados. Además, este sistema cuenta con otras herramientas y opciones que resultaron tremendamente útiles en la construcción de la base (*v. gr.* la opción de exportar sentencias a un archivo formato PDF, la posibilidad de buscar por aplicación de artículos de ley o sus modificaciones, por nombrar las más relevantes).

Considerando lo descrito anteriormente, se escogió el buscador *Vlex* para la creación de la base de datos, entendiendo lo idóneas que mostraron ser sus funciones para esta investigación.

#### 4. Determinación de las sentencias a ser analizadas

Para definir el número de sentencias a analizar, se utilizó una metodología de tres pasos. Primero, se hizo un cálculo preliminar que consideraba la cantidad de sentencias totales que hicieron mención directa a la aplicación de la Ley N° 19.496, la Ley N° 19.955 y la Ley N° 20.555<sup>24</sup>. A partir de ese resultado, se hizo un primer filtro relativo a solo aquellas sentencias que hayan sido pronunciadas por TSJ<sup>25</sup>.

En segundo lugar y con el objeto de evitar la omisión de sentencias que hayan aplicado un artículo adicionado a la LDC Original a través de una reforma, se pesquisaron de manera

---

<sup>24</sup> Así, se buscó en el criterio de búsqueda “Ley aplicable” la Ley N° 19.496 en su redacción original fue examinada entre los años 1997 y 2004; la Ley N° 19.955 fue inspeccionada desde el 2004, año en que fue promulgada, hasta el año 2010 y la Ley N° 20.555, analizada desde su promulgación, en febrero del 2011, hasta el año 2017.

<sup>25</sup> Como la búsqueda se realizó respecto de “menciones” o “referencias” a la LDC o sus modificaciones de manera genérica, sin que necesariamente fuera una norma sustancial en la solución al conflicto supeditado al tribunal, las sentencias que fueron excluidas provenían desde tribunales ordinarios (civiles) u otros específicos (Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, Tribunal Constitucional) e incluso, de órganos de carácter administrativo, como la Contraloría General de la República.

independiente los principales artículos incorporados por la Ley N° 19.955 y N° 20.555 a la Ley N° 19.496. Así, a modo ejemplar, la incorporación del artículo 50 A por la Ley N° 19.955 a la LDC, fue buscado de manera específica, puesto que la mayoría de las menciones a dicho artículo, hacen referencia a la LDC más que a la ley que lo incorpora (Ley N° 19.955).

Para terminar, y en *pos* de la rigurosidad del ejercicio, se examinaron las principales modificaciones que las leyes recién mencionadas hicieron a la LDC, en cuanto a redacción de preceptos ya existentes, sin nuevas incorporaciones de artículos<sup>26</sup>.

Este ejercicio dio como resultado una base de datos que contiene 655 sentencias<sup>27</sup> o, en términos estadísticos, observaciones<sup>28</sup>.

## 5. Criterios analizados en cada una de las sentencias

Las observaciones fueron analizadas individualmente. De ellas, se extrajeron los siguientes datos relevantes:

- i. ID sentencia y rol: número de ID de identificación otorgado por el buscador *Vlex* y número de identificación otorgado por la respectiva Corte para su individualización.
- ii. Año: momento temporal en que se dictó la sentencia por la Corte respectiva, entre 1997 y 2017. Al respecto, cabe mencionar que gran parte de los gráficos parte el año 1999 puesto que antes de dicha fecha no hubo pronunciamientos de los TSJ.
- iii. Ley aplicable: referencia a si es que la aplicación normativa correspondió a la Ley N° 19.496, N° 19.955, o N° 20.555. Respecto de aquellas sentencias que fueron dictadas después del año 2004<sup>29</sup>, la ley aplicable fue aquella que modificó/introdujo el artículo.
- iv. Norma: referencia al artículo específico que fue empleado de manera predominante en lo resolutivo de la sentencia. Respecto de este aspecto en particular, se hizo un ejercicio de discriminación normativa puesto que, naturalmente, todas las sentencias hacían mención de más de un artículo, y de ellos, en muchos casos hubo una pluralidad de artículos importantes. El ejercicio en este caso consistió en ubicar el conflicto angular de la sentencia y clasificarlo en conformidad.
- v. Jerarquía de la Corte: clasificación entre Corte Suprema o Corte de Apelaciones, según correspondiere.
- vi. Competencia de Corte de Apelaciones: respecto de las Cortes de Apelaciones, la identificación de la Corte particular que resolvió el conflicto.

---

<sup>26</sup> Como, por ejemplo, las modificaciones del artículo 2° con motivo de la promulgación de la Ley N° 19.955: si bien no incorporan un artículo nuevo, sí modificaron la redacción del artículo existente de manera sustancial, por lo que se buscó en términos de “cita literal” un pedazo de redacción que haya sido incorporada en una reforma.

<sup>27</sup> Se dejaron fuera de este ejercicio a todas las sentencias que hicieran menciones a preceptos no modificados de la LDC Original desde la promulgación de la ley N° 19.955 en adelante. La razón metodológica tras dicha exclusión dice relación con que uno de los objetivos de este trabajo era, entre otros, la observación de los efectos de las reformas de la LCD desde el año 2004, por lo que su incorporación solo dificultaba el análisis al extender en demasía el número de sentencias a ser analizadas. Creemos que la base de datos está conformada por una muestra representativa de sentencias que permiten la realización correcta de ejercicios conclusivos.

<sup>28</sup> La totalidad de la base de datos se hizo en base al análisis de las observaciones resultantes de la metodología, no obstante, no todos los gráficos consideraron de manera *exclusiva* dicha información. En particular, el gráfico N°1 que demuestra la evaluación de la Judicialización en el Derecho del consumo fue complementado con la información del Instituto Nacional de Estadísticas, en base a sus informes anuales que fueron publicados desde el año 1999 hasta el año 2017) para la obtención de la información del número de causas de DDC que fueron ventiladas en sede de los JPL desde durante todo el periodo analizado.

<sup>29</sup> Correspondiente al año de la dictación de la primera reforma, la Ley N° 19.955.

vii. Favor/contra del consumidor: este criterio es troncal, puesto que se trata de un juicio que es eminentemente valorativo. Se consideró que un fallo era beneficioso al consumidor en dos situaciones: primero, y en un sentido natural, cuando en una contienda que involucraba a un proveedor y a un consumidor, la pretensión del consumidor fue concedida de manera total o mayoritaria<sup>30</sup>. La segunda, en un sentido menos intuitivo, cuando había antinomia entre la LDC y otras normativas, y terminó por privilegiar la LDC en términos interpretativos. Esta decisión se tomó en consideración al sentido y espíritu de la legislación, con una fuerte orientación proteccionista de los consumidores, motivo por el cual la aplicación concreta de sus preceptos fue considerada como pro-consumidor, en términos materiales y en términos procedimentales.

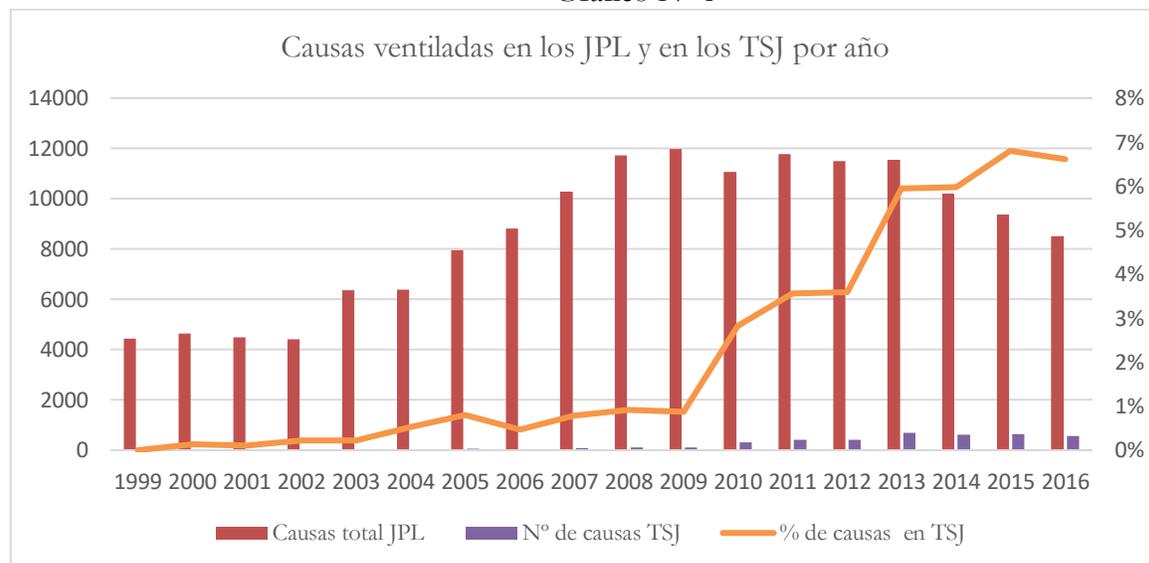
viii. Participación del SERNAC: determinación si es que hubo participación del SERNAC como demandante dentro de las causas analizadas.

ix. Sentencia (confirma, revoca): determinar si es que las sentencias que llegaron al sistema de Cortes fueron revocadas o confirmadas por las mismas. Para el análisis estadístico, se analizaron únicamente aquellas que fueron declaradas admisibles por la Corte de Apelaciones respectiva o la Corte Suprema.

## II. ESTUDIO EMPÍRICO DE LAS SENTENCIAS DE LOS TRIBUNALES SUPERIORES DE JUSTICIA EN CHILE

### 1. Evaluación de la judicialización en los TSJ de causas referidas al DDC

Gráfico N° 1<sup>31</sup>



Fuente: Elaboración propia según los datos contenidos en la base de datos e información del INE<sup>32</sup>

<sup>30</sup> Por ejemplo, en los casos en que una Corte de Apelaciones revocó una sentencia, disminuyendo la multa, pero manteniendo el razonamiento y las indemnizaciones, quedó dentro de esta categoría.

<sup>31</sup> Cabe recordar lo expuesto en el punto 1.7 relativo a “Criterios analizados en cada una de las sentencias” relativo a la temporalidad de los gráficos, en el sentido que gran parte de los gráficos parte el año 1999 puesto que en dicho año se inició la jurisprudencia de los TSJ sobre los casos de consumo (ver *supra*).

<sup>32</sup> Tal como se indicó *supra*, en este gráfico se utilizaron los Informes Anuales de Justicia publicados por INE desde el año 1999 hasta el año 2017 para la variable “Causas total JPL”.

El Gráfico N° 1 muestra que la judicialización en TSJ de las causas ventiladas en los JPL<sup>33</sup> se ha acrecentado durante el periodo analizado. El principal aumento va del año 2002 al año 2003: el número de sentencias de DDC en dicha instancia varió de 4411 durante el año 2002 a 6368 durante el año 2003, es decir, en un número total de 1957 causas de un año a otro.

Del mismo modo, podemos observar la existencia de una baja progresiva en la judicialización de JPL a partir del año 2013. Dicha baja está inversamente relacionada con el número de reclamos realizados a SERNAC en dicho periodo de tiempo, según se muestra en la Tabla N° 1:

Tabla N° 1

Año	Reclamos por año en SERNAC
2011	259.333
2012	269.763
2013	278.752
2014	285.710
2015	289.238
2016	287.260

Fuente: Elaboración propia con datos del INE<sup>34</sup>

Es del caso recordar que, a partir del año 2008, SERNAC inicia un desarrollo extensivo de campañas comunicacionales masivas desinadas a dar a conocer los derechos en materia de consumo. En particular, a partir del año 2013, se lanzó la campaña “*SERNAC te Protege en todo Chile*”) la cual fomentaba el acceso a sus mecanismos de reclamo y solución de conflictos extrajudiciales<sup>35</sup>. Creemos que la ejecución de acciones comunicacionales fuertes, más la existencia de casos de alta connotación pública<sup>36</sup>, pudo haber afectado en la elección del consumidor entre un mecanismo de resolución de conflictos judicial (JPL) o extrajudicial (SERNAC), a favor de este último durante el periodo que va desde el año 2013 a la actualidad.

## 2. Número de causas de DDC por año según Corte.

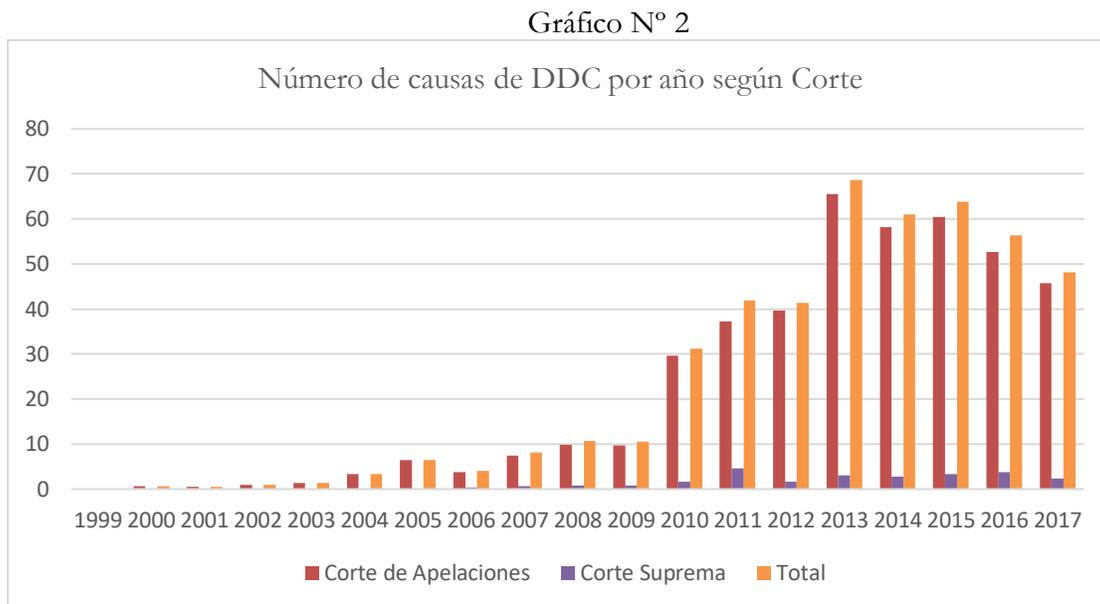
<sup>33</sup> Solamente se consideraron las causas de los JPL por tratarse de información pública y desagregada publicada anualmente en los Informes de Justicia publicados de INE con el objetivo de tener una referencia del número de casos que se ventila en la primera instancia del DDC y los TSJ. Se excluyó la información relativa a los tribunales civiles ordinarios por no encontrarse sistematizada y estar fuera del ámbito de investigación de este juicio.

<sup>34</sup> Datos recogidos del documento “Informe Anual de Justicia” del Instituto Nacional de Estadísticas, entre los años 1999 y 2016.

<sup>35</sup> Dicha campaña incluyó spots televisivos, cápsulas radiales, infografías, entre medios de difusión. Más información en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-3647.html> y <https://www.24horas.cl/economia/sernac-lanza-campana-que-te-protege-en-todo-chile-826081> (Última revisión: 20 de julio de 2020).

<sup>36</sup> Según se expondrá *supra*, p. 18.

La participación de los TSJ en las causas de DDC aumentó en un 550% entre los años 1999 y 2017. El número de causas totales por año ventiladas en los TSJ, según Corte, puede apreciarse en el Gráfico N° 2 que se muestra a continuación:



Fuente: Elaboración propia según los datos contenidos en la base de datos

En general, se puede notar que el número de sentencias pronunciadas por las Cortes de Apelaciones fue muy superior al número de aquellas pronunciadas por la Corte Suprema. Esto podría explicarse por dos motivos:

El primero se encuentra vinculado al desarrollo procedimental del DDC, tanto en competencia de las Cortes como en su jerarquía: la LDC consagra una hipótesis amplia de apelaciones para aquellas contiendas que sean competencia de JPL o tribunales ordinarios; y una hipótesis restringida de casaciones, tal como fue expuesto en el apartado I de este trabajo, “Marco teórico y metodología”.

El segundo tiene que ver con la duración de los juicios en cada instancia. No existen estudios que indiquen cuánto dura una contienda enmarcada en los procedimientos del DDC<sup>37</sup>. Sin embargo, podemos señalar que, respecto de un procedimiento civil ordinario, la duración promedio de un procedimiento en segunda instancia, desde que se deduce la acción hasta la dictación de la sentencia, es de 226,68 días<sup>38</sup>.

<sup>37</sup> La existencia de una primera instancia que es distinta en los procedimientos civiles y de DDC produce que aquellos estudios empíricos de procesos civiles no sean aplicables a los procesos de consumidor. Más en LILLO, Ricardo & RIEGO, Cristian, *¿Qué se ha dicho sobre el funcionamiento de la justicia civil en Chile?: aportes para la reforma*, en *Revista Chilena de Derecho Privado* 25 (2015) 1, pp. 9-54; y HARASIC, Davor, *Justicia Civil: Transformación Necesaria y Urgente*. en SILVA, José Pedro – GARCÍA, Juan Francisco y LETURIA, Francisco Javier (editores), *Justicia civil y comercial: Una reforma pendiente. Bases para el diseño de la reforma procesal civil* (1º Edición, Santiago, Editorial Fundación Libertad y Desarrollo, Pontificia Universidad Católica de Chile y Universidad Autónoma de Madrid, 2006).

<sup>38</sup> Lillo y Riego, cit. (n.37), p.32.

Si a ese plazo le agregamos el tiempo que dura la tramitación en primera instancia, el promedio general de duración de ambas instancias “*fue de 805,59 días (aproximadamente dos años y dos meses)*”<sup>39</sup>.

A mayor abundamiento, los estudios empíricos realizados a la Corte de Apelaciones de Santiago, por ejemplo, sostienen que esta tendría un retraso de entre tres y cuatro años desde el momento que ingresan las causas hasta que se sentencia el asunto<sup>40</sup>. La Corte Suprema, por su lado, conoce las casaciones con un tiempo de atraso que oscila entre los dos y tres años<sup>41</sup>.

Esto quiere decir que, si una ley es promulgada durante el año 0, las primeras causas que lleguen a las Cortes de Apelaciones para su pronunciamiento judicial sobre dicha ley lo harán entre los años 4 y 5 y a la Corte Suprema entre los años 7 y 8 desde su dictación<sup>42</sup>.

En otros términos, respecto de las causas judiciales en que fue aplicada la LDC Original (1997) por los JPL, estas deberían llegado a las Cortes de Apelaciones para su conocimiento y resolución entre los años 2000 y 2001, en promedio. Dicha proyección de tiempo no se cumple para la aplicación de la LDC Original, sino que el impacto judicial de la promulgación esta ley fue un poco posterior, entre los años 2004 y 2005, tal como se muestra en el Gráfico N° 1, en donde el porcentaje de causas de DDC sentenciadas por un JPL que llegaron a los TSJ aumentó a un 1% (de las causas judicializadas), en contexto de la promulgación de la Ley N° 19.955<sup>43</sup>.

Respecto de la Corte Suprema, la primera alza relevante del número de causas se produce entre los años 2009 y 2011, 4 años después del alza en las Cortes de Apelaciones y casi 10 años después de la promulgación de la LDC, tal como se puede ver en el Gráfico N° 2.

---

<sup>39</sup> *Ídem*.

<sup>40</sup> HARASIC, cit. (n.37), p. 390.

<sup>41</sup> *Ídem*.

<sup>42</sup> La información relativa a la demora de los procesos judiciales en sede civil fue extraída de los trabajos, según lo indicado, de HARASIC cit. (n.37), LILLO y RIEGO cit. (n.37). No se encontraron trabajos empíricos que cumplieran con características específicas requeridas para este análisis, a saber, que tuvieran una especificidad sobre el DDC en sede judicial o que representaran cuál es el estado de los procesos civiles judiciales en la actualidad, haciendo una distinción expresa entre las distintas instancias y/o procesos judiciales. El último estudio empírico sobre procedimientos en sede civil corresponde a aquel realizado por el Centro de Estudios de la Justicia de las Américas (“CEJA”), publicado por encargo del Ministerio de Justicia durante el año 2011, el cual solo se centró en el análisis de la primera instancia civil, lo cual resulta parcialmente aplicable a este estudio puesto que solo una pequeña parte de los juicios del consumidor son ventilados en los tribunales ordinarios civiles”. En general, la doctrina ha sostenido que los tiempos han tendido a bajar: a modo ejemplar, CERDA (1992) en su estudio empírico a los procesos judiciales civiles sostenía que el proceso promedio duraba cerca de 669 días (Más en CERDA, Matías, *La Defensa Del Consumidor A Través De Las Acciones De Clase. Experiencia Internacional*, Presentación, Seminario de Libertad y Desarrollo y U. Finis Terrae, (2003) [visible en internet: <http://www.lyd.org/programas/legislativo/consumo/consumo.html>]. Los estudios de HARASIC, cit. (n.37), indicaban que los procedimientos civiles en primera instancia no duraban menos de 2 años en caso alguno, el estudio del Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), Estudio de Análisis de Trayectoria de las Causas Civiles en los Tribunales Civiles de Santiago, (2011) [Visible en internet <http://rpc.minjusticia.gob.cl/media/2013/04/Estudio-Trayectorias-Causas-Civiles-en-Tribunales-Civiles-Santiago.pdf>] sostiene que el promedio de duración de un proceso civil era de 217 días, sin embargo, distingue los pasos según la causa de término del proceso, cristalizando así que el promedio de las causas civiles que terminan con sentencia definitiva ronda los 800 días (LILLO y RIEGO cit. (n.38)., pp. 42-44). Por estas dificultades expuestas, se utilizó esta información con mero afán referencial, no obstante, la posibilidad de que los juicios tramitados en la actualidad sean ventilados y sentenciados en un plazo mucho menor.

<sup>43</sup> Cabe señalar que, a diferencia de lo suscitado en los JPL, la comparecencia en los TSJ exige de manera indefectible el patrocinio de un abogado, por lo tanto, se trata de un factor por podría funcionar como filtro entre una instancia y otra, tanto en términos de casos presentados como respecto del momento en el cual se presentan.

Es interesante recordar que la Ley N° 19.955 y la Ley N° 20.555 fueron promulgadas durante los años 2004 y 2011 respectivamente, por lo tanto, el número de pronunciamientos de la Corte Suprema respecto a la LDC Original fueron más bien acotados, tal como se puede ver en la Tabla N° 2:

Tabla N° 2

Año	Número de Pronunciamientos de la Corte Suprema	Periodo
1999	0	Primer periodo (1997 – 2003)
2000	0	
2001	1	
2002	2	
2003	2	
2004	4	Segundo periodo (2004 – 2010)
2005	4	
2006	5	
2007	6	
2008	8	
2009	14	
2010	18	
2011	24	Tercer periodo (2011-2017)

Fuente: Elaboración propia según los datos contenidos en la base de datos

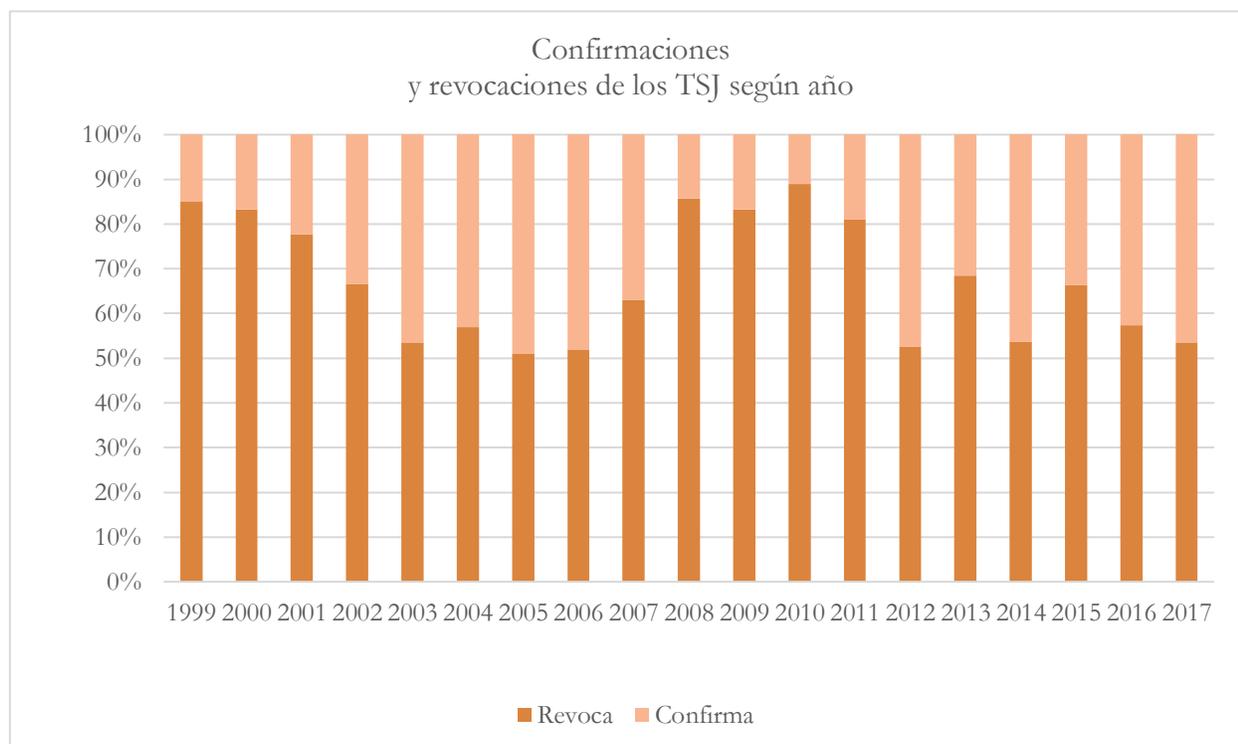
El alza del año 2011 de la Corte Suprema también podría explicarse por motivos políticos. En mayo de aquel año, y tras una serie de reclamos sobre cláusulas extendidas en los contratos de adhesión de una empresa de *retail*, se destapó uno de los escándalos financieros más grandes de nuestro país: el caso La Polar. Con motivo de esto, SERNAC presentó una demanda colectiva en el Primer Juzgado Civil de Santiago por repactaciones unilaterales a sus clientes. Con motivo de esta situación, también se destapó una arista de falseamiento de estados de resultados de la empresa y otras prácticas irregulares en la administración de la misma<sup>44</sup>. En dicho caso, se detectó que la empresa se repactó unilateralmente la deuda a un número aproximado de 500.000. Podría considerarse que dicho contexto tuvo un efecto catalizador para la dictación de sentencias que se estaban ventilando en la Corte Suprema en esa época.

### 3. Tendencia en las revocaciones y confirmaciones por año

Otro de los asuntos que se buscó dilucidar en este trabajo fue la naturaleza de la relación entre los TSJ y los JPL. La calidad de los fallos de estos últimos ha sido permanentemente cuestionada tanto por la doctrina como por la jurisprudencia y, en general, la sensación predominante respecto de las sentencias de los JPL es de desconfianza. El Gráfico N° 3 valida esta percepción.

<sup>44</sup> Tales como lavado de dinero, falseamiento de estados de resultados de la empresa, declaración maliciosamente falsa sobre la conformación del capital de una empresa, entre otros. Más información en: [en línea] <https://www.cooperativa.cl/noticias/economia/empresas/la-polar/las-claves-para-comprender-el-caso-la-polar/2011-06-24/014155.html> [Última visita: 20 de julio de 2020]

Gráfico N° 3



Fuente: Elaboración propia según los datos contenidos en la base de datos

De la información obtenida, podemos sostener que la posición mayoritaria que toman tanto las Cortes de Apelaciones como la Corte Suprema respecto de las sentencias dictadas por los JPL es de revocar. El porcentaje de revocación de lo sentenciado en la primera instancia oscila entre el 51 y el 87% a través de las tres normativas analizadas. Se trata de uno de los pocos indicadores que se mantiene escandalosamente constante durante todo el periodo analizado sin excepciones.

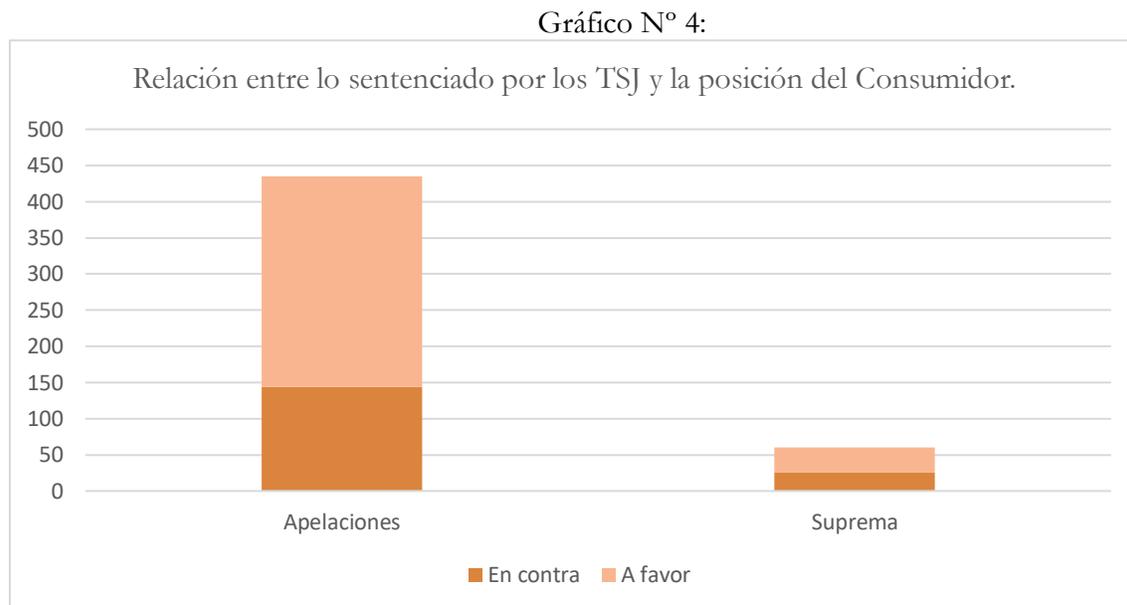
Si bien este indicador en sí mismo no es un índice de calidad de las sentencias de primera instancia, sí es posible inferir que gran parte de las revocaciones se producen por un desacoplamiento -a lo menos-, entre lo consagrado en la LDC y lo sentenciado por los JPL.

Al respecto, resaltaremos dos movimientos interesantes. Primero, el movimiento de las tendencias entre los años 2007 y 2011, siendo estos los años con mayor cantidad de sentencias revocadas. Esto también coincide con el aumento sostenido de sentencias emanadas de los TSJ durante el año 2009. Una explicación posible a dicha situación dice relación con la dictación de la ley N° 19.955 (2004) y la extensión en el ámbito de aplicación de la LDC por dicha norma. Creemos que el cambio normativo pudo no haber sido correctamente interpretado por los tribunales de primera instancia, lo que explicaría dicha correlación.

Segundo, aquel surgido entre los años 2015 y 2017. La tendencia fue a estrechar la diferencia entre las sentencias confirmadas y las sentencias revocadas. Esto podría explicarse por la consolidación del DDC como tal, habiendo transcurrido casi 20 años desde la promulgación de la LDC Original, lo que significaría la llegada de posiciones más robustas a los TSJ y, por ende, de juicios más complejos.

4. En términos generales, ¿cómo se perfilan las tendencias de las Cortes respecto de la figura del consumidor?

Siguiendo con el análisis, se quiso estudiar cómo varió la posición de los TSJ respecto de la figura del consumidor, considerándola favorable cuando prevalecía su posición frente a la del proveedor o cuando, ante la existencia de un conflicto entre normas que trataban materias relativas a los derechos de los consumidores, prevalecía lo señalado por la LDC. Los resultados se pueden apreciar a continuación en el Gráfico N° 4:



Fuente: Elaboración propia según los datos contenidos en la base de datos

Existe una marcada tendencia, tanto en las Cortes de Apelaciones como en la Corte Suprema, a fallar conforme a los intereses del consumidor. En promedio, un 61% del total de las sentencias sobre las que se pronunció el sistema de Cortes de nuestro país, se mostró favorable a dicha postura.

En términos más desagregados, es posible sostener que el 66,8% de las sentencias que fueron falladas por una Corte de Apelaciones eran favorables al consumidor, mientras que, respecto de la Corte Suprema dicha tendencia alcanza el 56%. Esto también podría explicarse por los distintos roles y ámbitos de competencia de las Cortes de Apelaciones y la Corte Suprema en el sistema recursivo del DDC, tal como fue señalado en el capítulo metodológico relativo a los procedimientos judiciales en los TSJ<sup>45</sup>.

También se analizó la existencia de tendencias por parte de los TSJ respecto de la figura del consumidor a través del tiempo. Tal como se expresa en el Gráfico N° 5, es posible identificar la presencia de tendencias claras según la época a analizar.

<sup>45</sup> La Corte Suprema no conoce de aquellas causas que se cuya primera instancia sea tramitada en un JPL, según lo establecido en el artículo 38 de la Ley N° 18.287 que Establece Procedimiento Ante los Juzgados de Policía Local. Por tanto, solo conoce de aquellas sentencias cuya primera instancia haya sido dictada por un juzgado civil. La competencia para ver de los juzgados civiles para conocer asuntos de DDC es acotada (Ver *supra*, p.8 y ss.).

Gráfico N° 5



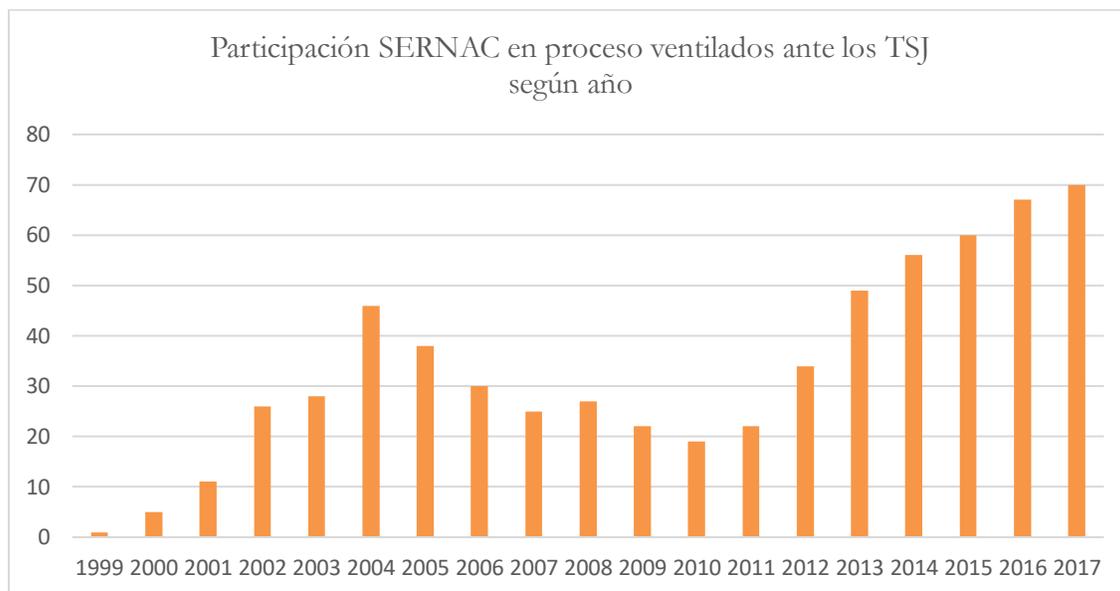
Fuente: Elaboración propia según los datos contenidos en la base de datos

Respecto del periodo que va entre los años 1997 y 2003, cabe señalar una clara tendencia a favor de la figura del consumidor: la idea subyacente de protección a este grupo en específico se hizo efectiva en los pronunciamientos jurisdiccionales.

Distinta es la situación que podemos encontrar en el periodo legislativo iniciado por la Ley N° 19.955 (2004). Resulta interesante resaltar que la ampliación del ámbito de aplicación de la LDC con la Ley N° 19.955 devino en una tendencia a la baja de dicha postura pro-consumidor, para llegar a un periodo de aumento de las sentencias contrarias a la postura del consumidor entre los años 2008 y 2010. Si consideramos un promedio de cuatro a cinco años entre que un conflicto se inicie en primera instancia y termine con sentencia definitiva en segunda instancia, el periodo de menor sentencias a favor del consumidor coincidiría con los primeros fallos en los que se aplicó la Ley N° 19.955.

Creemos que la principal explicación podría estar relacionada por una falta de apoyo institucional a las causas del DDC lo que produciría que no prosperaran adecuadamente, según se observa en el Gráfico N° 6:

Gráfico N° 6



Fuente: Elaboración propia según los datos contenidos en la base de datos y datos del INE

Podemos observar que el periodo de mayor alza en la postura contraria a la del consumidor (2008-2010) coincide con la menor cantidad de juicios llevados por SERNAC. Es posible inferir que, a esa fecha, la participación de dicha agencia resultaba fundamental para el éxito de los casos en los TSJ.

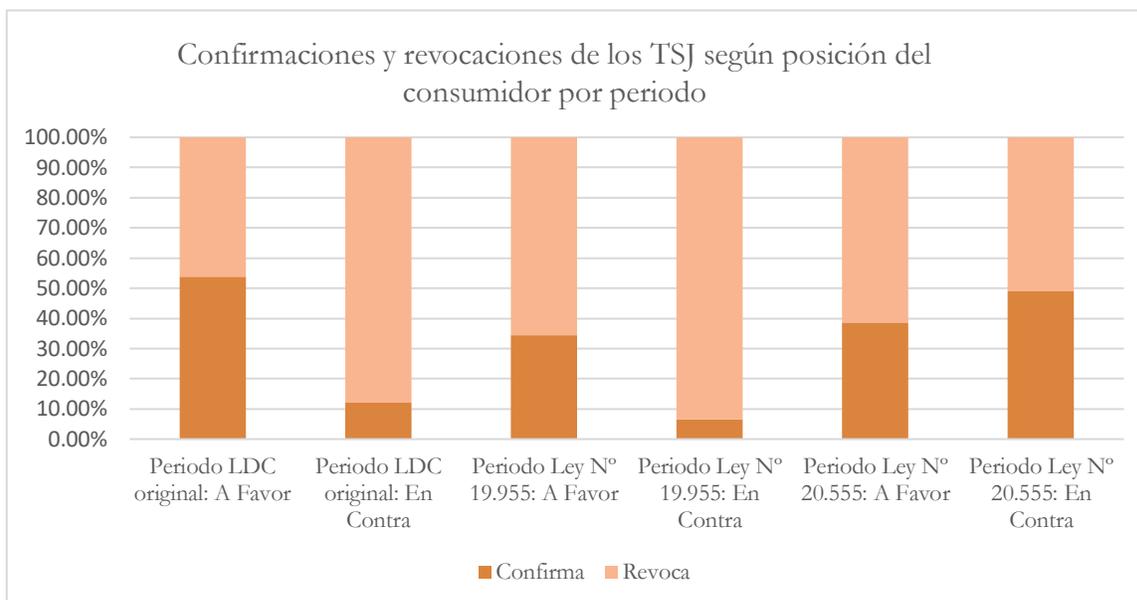
Respecto del periodo legislativo marcado por la promulgación de la Ley N° 20.555 (2011), podemos observar una bifurcación entre el alza en el número de los fallos que se pronuncian a favor del consumidor y la baja en el número de fallos en total. Existe un aumento considerable de las sentencias pro-consumidor entre los años 2011 y 2014 y una posterior estabilización de la cantidad de sentencias favorables desde el año 2014 al 2016: porcentualmente, el 62% de los fallos pronunciados en este periodo son proclives al consumidor.

Un evento interesante es observable durante el año 2017. Este año tiene una menor cantidad de sentencias en términos globales y un alza en el número de sentencias contrarias a los intereses del consumidor. Los datos son inconcluyentes a la hora de determinar causas de aquel fenómeno.

##### 5. Revocaciones y confirmaciones respecto a la figura del consumidor.

Una interrogante que buscaba ser respondida en este trabajo era si la figura del consumidor afectaba o no en las confirmaciones o revocaciones de los TSJ. Los resultados se pueden observar en el Gráfico N° 7:

Gráfico N° 7



Fuente: Elaboración propia según los datos contenidos en la base de datos

Sobre los resultados que se presentaron en el periodo legislativo originado por la LDC y por la Ley N° 19.955, es notoria la tendencia de los TSJ a confirmar las sentencias que se pronunciaban a favor de la pretensión del consumidor y a revocar las que se pronunciaban en contra. En gran medida eso puede deberse a que la judicialización de un conflicto en DDC es tan gravosa que solo aquellos casos que tengan un fundamento sólido a favor de este pasarían a instancias superiores.

En relación con el periodo originado por la Ley N° 20.555, sin embargo, el fenómeno observable es diferente: existe un aumento relevante respecto de los fallos confirmatorios que van contra la posición del consumidor. Creemos que esto puede estar vinculado a la democratización del DDC y un eventual aumento de litigantes temerarios que habrían de llegar a los TSJ, la consolidación del DDC como tal, haciendo transcurrido casi 20 años desde la promulgación de la LDC Original y antesala de la Ley N° 21.081, aprobada en el Congreso Nacional durante el mes octubre de 2017, que anunciaba facultades fiscalizadoras, sancionadoras y normativas al SENRAC.

### III. COMENTARIOS FINALES.

#### 1. Jurisdicción tardía: la relevancia de los tiempos a la hora de medir la influencia de las leyes.

No hay suficiente doctrina que permita determinar de manera omnicomprendiva cuál es el estado actual de los procedimientos judiciales en Chile<sup>46</sup>. Por ello, una parte importante de esta investigación fue la cristalización del tiempo que demoró la LDC y sus posteriores modificaciones en llegar a los TSJ.

En general, pudimos observar que el tiempo que demora una ley en tener sus primeros pronunciamientos de los TSJ es escandalosamente alto<sup>47</sup>. En el caso de la LDC Original (1997), los pronunciamientos en número relevante de la TSJ tuvieron lugar casi 8 años después, es decir durante los años 2004 y 2005, en el contexto de la aprobación y promulgación de la Ley N° 19.955, su primera reforma de importancia.

En términos generales, si bien la duración de los juicios y, por ende, el plazo de aplicación jurisprudencial de una norma ha ido en franco descenso, la falta de estudios empíricos que acrediten dicha situación, nos impide sostener conclusiones fiables al respecto. Esta situación repercute en un aspecto clave de legislaciones actuales y futuras: tener claridad acerca de cuánto demoran los TSJ en pronunciarse sobre asuntos que puedan ser conflictivos en la aplicación de una ley, información elemental para el desarrollo de políticas públicas y reformas de leyes vigentes.

#### 2. Aumento progresivo de los juicios en TSJ: ¿fracaso de la intención preventiva de la LDC y sus reformas o consecuencia natural de la protección al consumidor?

En general, la idea de legislar a favor del consumidor se ha enfrentado a una resistencia sistemática en nuestra historia legislativa. Así, por ejemplo, en el Primer Informe de Economía del Senado para la Ley N° 19.496, se señaló que “la realidad chilena confirma que los consumidores no necesitan de normas protectoras que vayan más allá de prevenir o sancionar los casos de fraude o engaño. Es el propio mercado, a través del mecanismo de la libre competencia, quien se encarga de corregir eventuales desviaciones o abusos”<sup>48</sup>.

De la misma forma, en la discusión en sala de la Ley N° 19.955, se dijo que las acciones y procedimientos incorporados a la LDC “se podrían convertir en una especie de institución en la que se profesionalice la presentación de reclamos con el propósito de generar un incentivo pecuniario para quienes las dirijan”<sup>49</sup>.

Así las cosas, no era de extrañar que en las tres normas referidas se buscara imprimir una fuerte tendencia preventiva más que punitiva. La manera predilecta del legislador de manifestar esa intención fue a través de obligar a los proveedores de productos y servicios a suministrar un

---

<sup>46</sup> El último estudio empírico orientado a medir la duración de los juicios data del año 2011. Más en CEJA, cit. (n.42).

<sup>47</sup> En el mismo sentido HARASIC, cit. (n.37); LILLO y RIEGO cit. (n.37) y CERDA, cit. (n.42).

<sup>48</sup> BCN, cit. (n.5), pp, 234 y ss. En el mismo sentido, señaló que “sin duda, en este supuesto, es el consumidor quien resulta perjudicado al eliminarse la competencia que constituye el instrumento más eficiente para mejorar las condiciones que se ofrecen a quien concurre al mercado”, RODRÍGUEZ, cit. (n.11), p. 58.

<sup>49</sup> BCN, Historia de la Ley Nro. 19.955 (2004), Valparaíso, Chile.

determinado estándar de información a los consumidores<sup>50</sup>. Se consideró que dicho gravamen constituiría “la forma más suave de intervencionismo legal”<sup>51</sup> y la más compatible con una economía de libre mercado, por lo que resultaría más políticamente factible su imposición<sup>52</sup>.

En sentido contrario, podríamos sostener que la creación de procedimientos y acciones judiciales *sui generis* supondría una representación *ex ante* por parte del legislador acerca del aumento en la judicialización del DDC. Sin embargo, en las diversas historias legislativas de las normas analizadas, la tendencia prevencionista ya expuesta supera con creces cualquier consideración litigiosa<sup>53</sup>.

Debemos señalar que la intención preventiva no se cumplió en los hechos. La judicialización en sede de TSJ ha ido en aumento sostenido. Tal como se indicó en Gráfico N°1 de este trabajo, los litigios del DDC en los TSJ crecieron en cerca de un 550% durante el periodo analizado. Este efecto debe ser entendido bajo la consideración que el porcentaje de casos judicializados es menor al número de casos de infracción de ley que han de verse en sede extrajudicial: los contratos de consumo cuya cuantía es baja no llegan, por regla general, a instancias judiciales<sup>54</sup>.

En el mismo sentido, se puede observar cómo la modificación del ámbito de aplicación de la LDC contenida en la Ley N° 19.955<sup>55</sup> trajo consigo el impacto jurisprudencial más relevante de todas las normas comprendidas en este estudio. Se trata de una de las pocas consecuencias

---

<sup>50</sup> En ese sentido, el Mensaje de la Ley N° 20.555, señaló que “en el convencimiento de que la mejor forma de proteger a los consumidores es mejorando la información a la que pueden acceder para la toma de sus decisiones de consumo, se busca que las empresas que promocionan y dan a conocer sus productos por Internet informen acerca de los precios y características esenciales de éstos, facilitando así el acceso a la información de los consumidores (BCN, Historia de la Ley Nro. 20.555 (2011), Valparaíso, Chile, p. 5).

<sup>51</sup> DE LA MAZA, Iñigo, *El Suministro De Información Como Técnica de Protección de los Consumidores: Los Deberes Precontractuales de Información*, en *Revista De Derecho* 17 (2010) 2, p. 31.

<sup>52</sup> *Ibid.*, p. 32.

<sup>53</sup> BCN, cit. (n.5), pp. 234 y ss.; BCN cit. (n.49), pp. 464 y ss.; y, BCN cit. (n.50), pp. 144 y ss.

<sup>54</sup> “Teniendo presente que en el caso que un consumidor pretenda iniciar acciones legales ante el Juzgado de Policía Local, la gestión de notificación de la demanda (trámite esencial si es que lo que se pretende es tener alguna compensación o indemnización, no solo la aplicación de multas al proveedor), tienen un valor promedio de \$25.000. Esto significa que, en la mayoría de los casos, existen altos costos de transacción para el consumidor que opte por la litigación, toda vez que habiéndose ahorrado los costos legales de asesoría para el juicio (pudiendo comparecer personalmente de acuerdo a la Ley, circunstancia facilitada por los formularios de demanda que gratuitamente pone a disposición del público el SERNAC), el monto de la notificación constituye comparativamente un costo elevado de la operación del consumo y del evento incierto de los resultados del juicio” (Servicio Nacional Del Consumidor) cit. (n.10), p. 10

<sup>55</sup> Artículo 2°.- *Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor; b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas; c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4° del Título II; de los Párrafos 1° y 2° del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confiere. No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación; e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472, y f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales”.*

jurisprudenciales que fueron acertadamente vaticinadas por la doctrina cuando se discutió sobre los posibles efectos de la ampliación del artículo 2<sup>o</sup><sup>56</sup>.

Cabe indicar que judicialización en el DDC, tan temida en las discusiones parlamentarias, no representa un conflicto en sí mismo, pues responde a la utilización de herramientas otorgadas por ley para la resolución de un conflicto, sobre todo si se considera el número de juicios en relación con el número de reclamos ante el SERNAC. Lo que resulta realmente problemático de la institucionalidad del DDC dice relación con la cantidad de acciones deducidas ante los TSJ por, presumiblemente, sentencias con aplicaciones deficientes de la ley, tal como será expuesto a continuación.

### 3. Limitada participación de los TSJ impide una uniformización de la jurisprudencia.

En términos procedimentales, no existe casación para los procedimientos en que se tutela el interés individual<sup>57</sup>. Es decir, los TSJ se ven impedidos de sentar jurisprudencia clara en un contexto de sentencias contradictorias y abundantes. Esta participación “sería informadora para el mercado. No debemos olvidar que en estas causas se discuten materias de indemnización, relación de causalidad, cuantificación del daño moral, etc.: lo que debiera ser materia de casación en el fondo, no existe razón alguna para que el legislador haya privado a las acciones de reparación de su conocimiento por la Corte Suprema vía casación”<sup>58</sup>.

### 4. Judicialización del LDC: problemas de competencia

Tal como se indica en el Gráfico N°3, relativo a la tendencia de las revocaciones y confirmaciones por año, existe una propensión contundente a revocar lo indicado por las primeras instancias del DDC. Durante la transversalidad del periodo analizado, el promedio de revocaciones a lo indicado en el tribunal de primera instancia fue de un 60,61%, oscilando entre el 87% de revocaciones en su punto máximo y un 51% de revocaciones en su punto mínimo. Es decir, incluso en el periodo de mayor cantidad de confirmaciones de lo sostenido en primera instancia, la tasa de revocación va sobre el 50%. Este indicador es, sin duda, preocupante a luz de la salud judicial del DDC.

La mayoría de los conflictos del DDC son ventilados en los JPL como primera instancia. Respecto de ellos, tanto la doctrina especializada como el Mensaje de la Ley N° 21.081 son categóricos y acertados en señalar que no constituyen la sede adecuada para resolver conflictos que involucren la protección de los derechos de los consumidores, por cuanto “no son especialistas en la materia (...) el consumidor afectado se encuentra desprotegido y le resulta costoso acudir a esta justicia: puede comparecer sin abogado a enfrentar al proveedor que cuenta

---

<sup>56</sup> La doctrina ha indicado que, si bien la incorporación de la ley N° 19.955 no modificó los conceptos fundamentales en materia de ámbito de aplicación de la LDC, sí varió sustancialmente el ámbito de aplicación de la misma.

<sup>57</sup> Artículo 32.- *En los asuntos de que conocen en primera instancia los Jueces de Policía Local, procederá el recurso de apelación sólo en contra de las sentencias definitivas o de aquellas resoluciones que hagan imposible la continuación del juicio. El recurso deberá ser fundado y se interpondrá en el término fatal e individual de cinco días, contados desde la notificación de la resolución respectiva. Conocerá de él la Corte de Apelaciones respectiva y se tramitará conforme a las reglas establecidas para los incidentes. Si el apelante no compareciere dentro del plazo de cinco días desde que se reciban los autos en la secretaría del tribunal de segunda instancia, éste declarará desierto el recurso de apelación respectivo. Se aumentará este término en tres días más, cuando los autos se remitan desde un tribunal de primera instancia que funcione fuera de la comuna en que reside el de alzada. Artículo 38.- No procederá el recurso de casación en los juicios de Policía Local.*

<sup>58</sup> BARAONA GONZÁLEZ, cit. (n.16), p. 305.

con asistencia jurídica y le corresponde soportar todo el costo de generar la prueba de la infracción (...) existe una alta sobrecarga de trabajo en los Juzgados de Policía Local (...) el sistema genera una importante discriminación según condición socioeconómica. En efecto, quienes cuentan con más recursos acuden a los Juzgados de Letras en lo Civil, para resolver sus conflictos de daños civiles, mientras quienes cuentan con menos recursos deben acudir a los Juzgados de Policía Local”<sup>59</sup>.

¿Qué hacer, entonces, con este problema? El proyecto inicial de Ley N° 21.081 consideró la asignación de potestades fiscalizadoras y sancionadoras a SERNAC como una solución posible. Dentro de esas potestades, destacaba la posibilidad de resolver en esta sede todas aquellas denuncias individuales de carácter infraccional. Este ámbito de facultades fue impugnado por el Tribunal Constitucional en su sentencia Rol N° 4012-17, en un proceso que, tras una larga y compleja discusión, terminó por eliminar dichos aspectos del proyecto.

A pesar de que la resolución de infracciones en sede administrativa habría mantenido cierta complejidad regulatoria indeseable, también pudo haber promovido una resolución más efectiva de conflictos de poca cuantía en una instancia más accesible a los consumidores, lo que nos lleva a concluir que, al menos desde un punto de vista estadístico, la decisión de sustraer dichos procedimientos de la competencia de SERNAC, en principio, no habría sido la correcta.

#### BIBLIOGRAFÍA

Bar-Gill, Oren; Florencia Marotta-Wurgler & Omri Ben-Shahar, *Searching For The Common Law: The Quantitative Approach Of The Restatement Of Consumer Contracts*, en *University Of Chicago Law Review* 84 (2017). [Visible en internet en: <https://chicagounbound.uchicago.edu/uclrev/vol84/iss1/2>].

Barahona, Juan, Procedimiento general de Protección de los Derechos del Consumidor. Análisis y Observaciones, en De La Maza, Iñigo (editor), *Temas De Contratos*. (Santiago, Ediciones Universidad Diego Portales, 2006).

Baraona González, Juan, La Regulación Contendida En La Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Las Reglas del Código Civil y Comercial Sobre Contratos: Un Marco Comparativo, en *Revista Chilena de Derecho*, 41 (2014) 2.

BCN, Historia de la Ley Nro. 19.496 (1997), Valparaíso, Chile.

BCN, Historia de la Ley Nro. 19.955 (2004), Valparaíso, Chile.

BCN, Historia de la Ley Nro. 20.416 (2010), Valparaíso, Chile.

BCN, Historia de la Ley Nro. 20.555 (2011), Valparaíso, Chile.

BCN, Historia de la Ley Nro. 21.081 (2018) Valparaíso, Chile.

---

<sup>59</sup> BCN, Historia de la Ley Nro. 21.081 (2018), p. 8.

Contardo, Juan, Comentario de Sentencia SERNAC con Cencosud. Corte Suprema (2013): ROL 12.355-2011/ 24 de abril de 2013, en Revista De Derecho Público Iberoamericano 3 (2013).

Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), Estudio de Análisis de Trayectoria de las Causas Civiles en los Tribunales Civiles de Santiago, (2011). [Visible en internet <http://rpc.minjusticia.gob.cl/media/2013/04/Estudio-Trayectorias-Causas-Civiles-en-Tribunales-Civiles-Santiago.pdf>].

Cerda, Matías, La Defensa Del Consumidor A Través De Las Acciones De Clase. Experiencia Internacional", Presentación, Seminario de Libertad y Desarrollo y U. Finis Terrae, (2003) [visible en internet: <http://www.lyd.org/programas/legislativo/consumo/consumo.html> ].

De La Maza, Iñigo, ¿Llegar Y Llevar?: Una Mirada Al Crédito De Las Casas Comerciales, en Revista Chilena de Derecho, 41 (2007) 2.

De La Maza, Iñigo, El Suministro De Información Como Técnica De Protección De Los Consumidores: Los Deberes Precontractuales De Información, en Revista De Derecho 17 (2010) 2.

De La Maza, Iñigo; Barrientos, Francisca & Pizarro, Carlos, La protección de los derechos de los consumidores: comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, (1ra Edición, Santiago, Editorial Thomson Reuters, 2013).

Del Villar, Lucas, Los tiempos de resolución de un juez de policía local pueden ser más rápidos que un procedimiento administrativo sancionador, entrevista en Suplemento Economía y Negocios Domingo del Diario El Mercurio (22 de abril de 2018) [visible en internet en: <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=462200>]

Duce, Mauricio & Baytelman, Andrés, Evaluación de la Reforma Procesal Penal: Estado de una Reforma en Marcha, (1ra Edición, Santiago, Editorial Centro de Estudios de Justicia de las Américas/Universidad Diego Portales, 2003).

Duce, Mauricio; Riego, Cristián & Marín, Felipe, Justicia Civil: Perspectivas para una reforma en América Latina (1ra Edición, Santiago, Editorial Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2008).

Engel, Eduardo, Protección de los consumidores en Chile: ¿por qué tan poco y tan tarde?, en Documento 35, Centro de Economía Aplicada Universidad de Chile, 35 (1998), 1.

Engel, Eduardo & Repetto, Andrea, Hacia una sociedad sin abusos: Propuestas para una Protección Eficaz de los Consumidores. Informe de Políticas Públicas en Espacio Público 1 (2013) 3.

Engel, Eduardo & Pardow, Diego, Aclarando las reglas del juego: Propuestas para mejorar la coordinación entre el SERNAC y los reguladores sectoriales. Informe de Políticas Públicas en Espacio Público, 6 (2015) 1.

Fernández, Francisco, Nueva Ley Del Consumidor: Innovaciones y Limitaciones, En Revista Perspectivas En Política, Economía y Gestión, Facultad de Ingeniería y Ciencias, Universidad De Chile, 1 (1998).

González, Aldo & Micco, *Alejandro*, *Private versus public enforcement: Evidence from Chile*, en Journal of Competition Law and Economics, 10 (2014) 3.

Harasic, Davor, Justicia Civil: Transformación Necesaria y Urgente. En Silva, José Pedro – García, Juan Francisco y Leturia, Francisco Javier (editores), Justicia civil y comercial: Una reforma pendiente. Bases para el diseño de la reforma procesal civil (1º Edición, Santiago, Editorial Fundación Libertad y Desarrollo, Pontificia Universidad Católica de Chile y Universidad Autónoma de Madrid, 2006).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Síntesis resultados Censo 2017 (Santiago, 2018)

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 1999).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2000).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2001).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2002).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2003).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2004).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2005).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2006).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2007).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2008).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2009).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2010).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2011).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2012).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2013).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2014).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2015).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2016).

Instituto Nacional De Estadística (INE), Justicia, Informe Anual (Santiago, 2017).

Jara Amigo, Rony, *Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones*, en Corral, Hernán (Editor.), *Derecho del Consumo y Protección al Consumidor*, Cuadernos de Extensión Jurídica (s.3, Santiago, 1999), I.

Lorenzetti, Ricardo, *Tratado De Los Contratos, Parte General. Tomo I (2º Edición*, Buenos Aires, Rubizna- Culzoni Editores, 2004).

Lorenzetti, Ricardo, *La oferta como apariencia y la aceptación basada en la confianza*, En Soto, Carlos y Vargas-Machuca, Roxana, (coord.), *Contratación Privada, Contratos Predispuestos, Contratos Conexos, Código europeo de Contratos. (1º Edición*, Lima: Jurista Editores, 2002).

Lorenzini, Jaime, *Protección Efectiva del Consumidor, Informe en política públicas en Espacio Público 4 (2013)*.

Lorenzini, Jaime, *Sernac Financiero: Fundamentos y Perspectivas*, en *Revista De Derecho*, 2 (2012).

Marmolejo, Crispulo, *Elementos De Derecho y Regulación Económica (1ra edición*, Valparaíso, Ediciones de la Universidad de Valparaíso, 2016).

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, *Estudio de caso: aplicación del programa de mejoramiento de la gestión en el Servicio Nacional del Consumidor (Santiago, Servicio Nacional del Consumidor, 2004)* [Visible en internet en: [www.dipres.gob.cl/articles-22545\\_doc\\_pdf](http://www.dipres.gob.cl/articles-22545_doc_pdf)].

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, *Balance de gestión integral año 2017(Santiago, Servicio Nacional del Consumidor, 2018)* [Visible en internet en: [www.sernac.cl › portal › articles-52901\\_recurso\\_4](http://www.sernac.cl › portal › articles-52901_recurso_4)].

Momberg, Rodrigo, *Ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores en Revista de Derecho*, 17(2004) 4.

Momberg, Rodrigo, *La transformación de La Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en la Norma Común del Derecho de Contratos Chileno*, en: Elorriaga, Fabián (coord.) *Estudios de Derecho Civil VII, Jornadas de Derecho Civil de Viña de Mar (1º Edición*, Santiago, Abeledo Perrot-Thomson, 2011.

Momberg, Rodrigo, *La Autonomía de la acción en interés general de los consumidores del artículo 58 letra g) de la Ley No 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC) (Corte Suprema)*, en *Revista de Derecho* 24 (2011) 2.

OCDE, *La Evaluación de las Leyes En Chile, Resumen Ejecutivo*, en *Revisiones de la OCDE sobre reforma regulatoria 1 (2012)*, pp.1-15 [Visible en internet en: [www.oecd.org › gov › regulatory-policy](http://www.oecd.org › gov › regulatory-policy)].

Pardow, Diego, Hacia una mejor coordinación entre las instituciones públicas relacionadas con la protección al consumidor, Informe de Políticas Públicas en Espacio Público 24 (2014).

Pizarro Wilson, C., El fracaso de un sistema: Análisis empírico y dogmático del control de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, en Revista de Derecho (Valdivia) 20 (2007) 2.

Roa, José, Buenas prácticas y perspectivas de análisis para la mejora del Sistema de Protección al Consumidor en Chile. En Estudio de Trasfondo Grupo Res Pública Chile, Propuestas para un Chile mejor, 1(2013) 1.

Rodríguez, Pablo, ¿Puede Hablarse De Un Derecho Del Consumidor? Tercera Parte, en Actualidad Jurídica, 25 (2015) 31.

Rodriguez, Pablo, Derecho del Consumidor, Estudio Crítico (1º Edición, Santiago, Legal Publishing Chile - Thomson Reuters, 2015).

Lillo, Ricardo & Riego, Cristian, ¿Qué se ha dicho sobre el funcionamiento de la justicia civil en Chile?: aportes para la reforma, en Revista Chilena de Derecho Privado 25 (2015) 1.

Rosti6n, Ignacio, SERNAC Financiero: nuevos deberes de informaci6n y responsabilidad civil, en Revista de Derecho (Coquimbo), 21(2014) 1.

Sandoval L6pez, Ricardo, Derecho del Consumidor, Protecci6n del Consumidor en la Ley No 19.496, de 1997, modificada por la Ley No 19.955, de 14 de julio de 2004, y en la legislaci6n comparada (1º Edici6n, Santiago, Editorial Jur6dica de Chile, 2004).

Servicio Nacional Del Consumidor, Cuenta P6blica 2004 (2005) [Visitable en internet en: <https://www.SERNAC.cl/wp-content/uploads/2012/04/cuenta-publica-SERNAC-2004.pdf>]

Servicio Nacional Del Consumidor, 80 A6os del Servicio Nacional del Consumidor, 2012 [Visitable en internet en: <http://www.SERNAC.cl/wp-content/uploads/2012/04/revista-80-anos-del-Servicio-Nacional-del-Consumidor-de-Chile.pdf>].

Servicio Nacional Del Consumidor, Estudio SERNAC: 20% aumentaron los reclamos de consumidores frente a las empresas (2017) [Visitable en internet en: <https://www.SERNAC.cl/estudio-20-por-ciento-aumentaron-reclamos-consumidores-empresas/>].

Servicio Nacional Del Consumidor, Comportamiento de respuesta de Grandes Tiendas Comerciales con reclamos en el SERNAC (2017) [Visitable en internet en: <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-20977.Html> ].

Tapia, Mauricio, Protecci6n de Consumidores, Revisi6n Crítica de su 6mbito de Aplicaci6n (1º edici6n, Santiago, Rubic6n Editores, 2017).

#### Normativa citada

<b>Normativa</b>	<b>Fecha de publicación en el Diario Oficial</b>
Ley N° 18.287 que Establece el Procedimientos Ante Los Juzgados De Policía Local.	7 de febrero de 1984
Ley N° 19.496 que Establece Normas Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores.	7 de marzo de 1997
Ley N° 19.955 que Modifica La Ley N° 19.496 Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores.	14 de julio de 2004
Ley N° 20.416 que Fija Normas Especiales Para Las Empresas De Menor Tamaño.	3 de febrero de 2010
Ley N° 20.555 que Modifica Ley N° 19.496, Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores, Para Dotar De Atribuciones En Materias Financieras, Entre Otras, Al Servicio Nacional Del Consumidor.	5 de diciembre de 2011
Ley N° 21.081 que Modifica Ley N° 19.496, Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores.	13 de septiembre de 2018