

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Tres casos de antinomias del consumo financiero. Propuesta de solución a la luz del diálogo de fuentes

*Three Cases of Financial Consumption Antinomies: A Proposed Solution in Light
of the Dialogue of Source*

Francisca María Barrientos Camus 

francisca.barrientos@uautonoma.cl

Universidad Autónoma de Chile, Santiago, Chile

Rossana Cañete Duarte 

caneteduarte.r@gmail.com

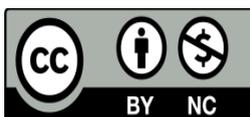
Investigadora Independiente, Santiago, Chile

Agustín Barroilhet 

agustin@derecho.uchile.cl

Universidad de Chile, Santiago, Chile

RESUMEN Este artículo aborda las antinomias que se producen en Chile entre la Ley N° 19.496, que protege los derechos de los consumidores (LPDC), y diversas leyes especiales del ámbito financiero. Estos conflictos normativos generan incertidumbre a los consumidores y a la industria financiera. La investigación identifica tres casos de conflicto normativo en créditos al consumidor, seguros asociados a créditos y la competencia para conocer de ciertos conflictos relativos a seguros, mostrando que los métodos tradicionales de resolución de antinomias son insuficientes para resolverlos. Este escenario abre la propuesta a la utilización del método del “diálogo de fuentes” como alternativa



Este trabajo está sujeto a una licencia de Atribución-NoComercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0).

para la resolución de antinomias. Este enfoque fomenta una interpretación armónica, procurando que las normas protectoras de los derechos de los consumidores no dejen de ser aplicadas, aunque estén en distintos cuerpos normativos. El diálogo de fuentes, ampliamente desarrollado en Brasil y Argentina, tiene sustento normativo en el principio proconsumidor recientemente consagrado en Chile, y permite dar prevalencia a las normas que mejor salvaguardan los intereses del consumidor en situaciones de conflicto normativo. Este método ofrece una solución viable para integrar de manera coherente la normativa financiera con la LPDC, evitando que la fragmentación del sistema jurídico menoscabe la protección de los derechos de los consumidores.

PALABRAS CLAVES Antinomias; derecho del consumidor; diálogo de fuentes; normas especiales; principio proconsumidor.

ABSTRACT This article addresses the antinomies arising in Chile between Law No. 19,496, which protects consumer rights (LPDC), and various special laws in the financial sector. These normative conflicts create uncertainty for both consumers and the financial industry. The research identifies three cases of normative conflict in consumer credit, credit-linked insurance, and the jurisdiction over certain insurance-related disputes. It demonstrates that traditional methods of antinomy resolution are insufficient to resolve these cases. This scenario presents an opportunity to employ the "dialogue of sources" method as an alternative for resolving antinomies. This approach fosters a harmonious interpretation of the norms, ensuring that the regulations safeguarding consumer rights are not disregarded, even when they are found in different legal bodies. The dialogue of sources, widely developed in Brazil and Argentina, finds normative support in Chile's recently enshrined pro-consumer principle. This development enables the prioritization of rules that best safeguard consumer interests in cases of normative conflict. This method provides a viable solution for the coherent integration of financial regulations with the LPDC, thereby preventing the fragmentation of the legal system from undermining the protection of consumer rights.

KEYWORDS Consumer law; antinomies; pro-consumer principle; *lex specialis*;

dialogue of sources.

Introducción

Las antinomias que existen entre la Ley N° 19.496¹ sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante ley de consumo o LPDC) y las denominadas leyes «especiales» continúa generando debate en el derecho chileno.

“Existe una antinomia cuando dos normas del mismo sistema jurídico regulan un mismo supuesto de hecho de manera diferente e incompatible”². ROSS distingue distintos grados de inconsistencia normativa. La inconsistencia “total-total” es aquella en que los ámbitos de referencia de ambas normas se superponen completamente³. La inconsistencia “total-parcial” se configura cuando el ámbito de referencia de una norma está incluido en otra, pero esta última comprende otros casos adicionales. Finalmente, la inconsistencia “parcial-parcial”, se da en aquellos casos que, las descripciones de dos normas con soluciones incompatibles se superponen en parte, pero ambas presentan -además- ámbitos de referencia autónomos. MARTÍNEZ denomina “genuinas” a las antinomias cuando se trata de dos normas válidas de igual jerarquía⁴.

La antinomia “parcial-parcial” y “genuina” que se genera entre la LPDC y las leyes “especiales” divide a la doctrina chilena entre dos grandes posiciones. La primera prioriza la tesis de la especialidad⁵. Quienes la defienden señalan que las normas especiales tienen una aplicación preferente frente a la LPDC y que esta última, de aplicar, sería siempre general y supletoria.

La segunda posición ofrece una lectura armónica entre las disposiciones especiales y la ley de consumo. Conforme a ella, la LPDC puede ser una norma general o especial que aplica directamente o en subsidio dependiendo del caso. Quienes defienden esta posición señalan que las normas especiales deberían ser denominadas

1. Ley N° 19496, de 1997.

2. GASCÓN (2014) p. 247.

3. ROSS (1994).

4. MARTÍNEZ (2015) p. 1315.

5. Antiguamente era el criterio preponderante, FERNÁNDEZ (2003) pp. 11-15; SANDOVAL (2004) pp. 59-67; JARA (2006) pp. 21-58; SANDOVAL (2009) pp. 128-172. Hoy sostiene esta posición DE LA MAZA (2020) pp. 83-116.

6. MOMBERG (2019) p. 43; BARRIENTOS (2022); TAPIA (2023) pp. 455-485; ISLER (2019b) p. 112 y ss.; BARRIENTOS (2019) p. 43 y ss.

“sectoriales”, lo que evita con ello la tentación de darles preferencia automática sobre la ley de consumo. Sin embargo, esta doctrina no ha desarrollado con exhaustividad un criterio que fundamente cómo debe llevarse a cabo esta armonización⁶.

El objetivo de este trabajo es proponer el denominado diálogo de fuentes como una alternativa para fundamentar una lectura armónica entre la LPDC y las normas sectoriales en materia financiera. El diálogo de fuentes ha sido desarrollado en la doctrina latinoamericana del derecho del consumidor⁷, en países como Brasil⁸ y Argentina⁹. Este resulta efectivo para resolver antinomias y puede ayudar a quienes, en la búsqueda de satisfacer el principio proconsumidor como se encuentra consagrado legislativamente en Chile, quieran armonizar la ley de consumo y las leyes sectoriales, algo que otros países ya han realizado a nivel de derecho común, como alternativa recomendable para integrar el derecho del Consumo¹⁰.

Antes de examinar el objeto de esta investigación parece pertinente ilustrar, con un ejemplo de gran relevancia dados los episodios de interrupción del servicio eléctrico ocurridos en Santiago durante el año 2024, que la determinación de la normativa aplicable tiene importantes consecuencias para los consumidores en todo tipo de materias.

Las compensaciones en favor de los consumidores por cortes de servicio de suministro eléctrico se encuentran reguladas en Chile en la Ley General de Servicios Eléctricos¹¹ (LGSE) y en el artículo 25 A) de la LPDC. Esto constituye, de acuerdo con las clasificaciones descritas, una antinomia parcial-parcial y genuina. Quienes defienden la primacía de las leyes especiales señalan que la LPDC es general respecto de la LGSE y que, por tanto, aplicando el criterio tradicional de resolución de antinomias basado en el criterio de *lex specialis*, debería preferirse la aplicación de la LGSE. La jurisprudencia ha respaldado esta doctrina en sus decisiones, aplicando en primer término la LGSE para determinar la sanción correspondiente y, posteriormente, descartando la aplicación de la LPDC con fundamento en el principio de non bis in ídem¹². En contraste, se ha planteado una visión alternativa que favorece una lectura armónica

7. LIMA (2003) pp. 71-99; LIMA (2004) pp. 15-54; LIMA (2015) pp. 144-178; STIGLITZ (2016); LIMA y BENJAMÍN (2018) pp. 21-40.

8. Constitución Federativa de Brasil, de 1988, principalmente los artículos 170 V y 5, inciso XXXII. Código de defensa del consumidor de Brasil, de 1990. Ver artículo 7.

9. Constitución de la Nación Argentina, de 1994, artículo 42. Ley N° 24.240, de 1993, artículos 3 y 65. Por último, el Código Civil y Comercial de la Nación, de 2014, artículo 1.094.

10. CALAHORRANO (2021) p. 8.

11. D.F.L. N°. 4/20018, de 2007.

12. *Sernac con Cooperativa de Consumo Energía Eléctrica Chillán Limitada* (2022); *Sernac con Sociedad Austral de Electricidad S.A* (2022); *Sernac con Empresa Eléctrica Aysén S.A.* (2022).

entre la LPDC y la LGSE. Desde esta posición, con la que los autores se identifican, la compensación prevista en la LGSE debe compatibilizarse con la indemnización directa y automática establecida en el artículo 25A) de la ley de consumo¹³. Conforme a esta postura, la compensación de la LGSE no puede inhibir la reparación a los consumidores conforme a las reglas generales, en las que debe adicionarse, por ejemplo, el daño moral¹⁴. Esta posición también ha tenido respaldo reciente en una sentencia de primera instancia¹⁵.

Si bien la antinomia producida entre la LPDC y las leyes sectoriales se manifiesta con mayor o menor intensidad en una serie de áreas del consumo, el objeto específico de este trabajo es concentrar el análisis del conflicto con la normativa financiera. Investigar la relación que existe entre las normas financieras y la LPDC es importante por varias razones. De partida, el mercado financiero es uno de los más importantes del país y tiene fenómenos propios que impactan al consumidor, como la morosidad o sobreendeudamiento¹⁶. Además, la LPDC contiene normas pormenorizadas en este ámbito y existe una subdirección especializada dentro del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante el Sernac o el Servicio) que supervigila su cumplimiento¹⁷.

La hipótesis que orienta el trabajo es doble. La primera es que los criterios clásicos de resolución antinomias –temporalidad, especialidad y jerarquía– no permiten por sí solos determinar la normativa aplicable en algunos casos de consumo financiero. La segunda es que la LPDC no opera en todos los casos como norma general y supletoria. Muchas normas de esta ley tienen contenido suficiente y específico para regular de forma relevante ciertos aspectos del consumo financiero, e incluso pueden ser consideradas respecto de ciertas materias como *lex specialis*.

Como se señaló, el objetivo es desarrollar un criterio que facilite una interpretación más armónica entre la ley de consumo y las denominadas leyes especiales en

13. Ley N° 19496, de 1997. Ver artículo 25 A).

14. TAPIA (2023) pp. 624-639.

15. *Servicio Nacional del Consumidor contra Empresa Eléctrica de Colina Limitada* (2024).

16. BARRIENTOS (2011) pp. 55-88; GOLDENBERG (2021) pp. 75 y ss.; COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (2023) p. 26; ALARCÓN (2023) pp. 157-195; BARRIENTOS (2023a) pp. 173-188; BARRIENTOS (2023b) pp. 143-155; GOLDENBERG (2023) pp 315-330.

17. BARRIENTOS (2012a) pp. 7-15. Para BARRIENTOS (2012b) p. 408, habría dos tipos de consumidores: los de servicios financieros y los que no gozan de dicha calidad. Para los primeros existe una regulación especial y más protectora que los ampara, como por ejemplo la prohibición de las ventas atadas, que no existe para los demás.

Ver la regulación de la “Subdirección de Consumo Financiero” en el artículo 2 de la Ley N°20.555, de 2011.

18. MARTÍNEZ (2023) p. 3.

materia financiera, en aras de distinguir qué norma o normas deben aplicarse al caso concreto. La metodología empleada para lograr este objetivo será el método lógico-sistemático con ciertas referencias a la jurisprudencia relevante¹⁸.

La estructura de este artículo es la siguiente. La primera parte muestra tres casos relativos al consumidor financiero en que los criterios utilizados tradicionalmente para resolver antinomias resultan insuficientes para determinar cuál debiera ser la normativa aplicable. Para resaltar la arbitrariedad de los métodos tradicionales optamos por casos de antinomias evidentes donde el resultado depende radicalmente de las normas que el intérprete decida aplicar. La segunda parte introduce el diálogo de fuentes y justifica su aplicación en la normativa existente de la ley de consumo, especialmente en sus artículos 2 ter y 3 inciso 3ro. La tercera parte muestra como el diálogo de fuentes en sus distintas formulaciones podría resolver los casos descritos, ofreciendo una lectura más armónica entre la ley de consumo y las leyes sectoriales, en coherencia con el principio proconsumidor. El trabajo finaliza con un resumen del argumento.

Desarrollo

1. Tres casos de antinomias en el consumo financiero

Los tres casos que siguen muestran antinomias entre las denominadas leyes especiales y la ley de consumo que se producen a propósito de las normas que regulan el crédito al consumidor, los seguros asociados al crédito y quien conoce los conflictos en materia de seguros. No son los únicos casos, pero sirven para ilustrar el problema que podría ser resuelto bajo el criterio del diálogo de fuentes.

a. Casos en que la generalidad y la especialidad se desdibujan: la Ley N° 18.010 y el rol de la LPDC en los créditos al consumidor

Tradicionalmente se ha considerado que la Ley N° 18.010¹⁹ es una ley especial. De hecho, trata una materia especial: las obligaciones de crédito de dinero. El propio legislador la ha calificado como una ley especial en el artículo 3ro inciso 2do letra h) de la LPDC²⁰. El Mensaje Presidencial que introdujo esta disposición señala que su objetivo era buscar la ampliación de los derechos del consumidor financiero y el derecho a prepago, reconociendo que la materia estaba regulada en el artículo 10 de la Ley N° 18.010²¹. No cabe duda entonces que, según los criterios tradicionales, se trata

19. Ley N° 18.010, de 1981.

20. Ley N° 19496, de 1997.

21. BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL (2023) pp. 4 y 5.

22. FERNÁNDEZ (2003) pp. 11-15; JARA (2006) pp. 21-58; SANDOVAL (2004) pp. 59-67; SANDOVAL (2009) pp. 128-172; DE LA MAZA (2020) pp. 83-116.

de una ley especial. Conforme a lo anterior, una parte de la doctrina considera que la Ley N° 18.010 debería aplicarse con prioridad y en todos los casos frente a la LPDC²².

Sin embargo, la Ley N° 20.715²³ sobre protección a deudores de crédito de dinero reformó simultáneamente la Ley N° 18.010 y la LPDC. Esta técnica desdibujó la escisión entre ley especial y ley general existente. Ello porque el legislador reguló en la Ley N° 18.010 las materias generales relativas a la clasificación de las operaciones de crédito de dinero y las tasas máximas convencionales por tipo de crédito con independencia de la calificación de las partes (si se trata de un consumidor). Pero las comisiones reguladas a propósito de la cobranza extrajudicial y la regulación del tipo de gestiones necesarias para cobrar los créditos morosos se mantuvieron en donde ya estaban reguladas, es decir, en la ley de consumo. Esta confusión se agravó cuando la autoridad financiera reguló a nivel reglamentario las comisiones de la Ley N° 18.010 en respuesta a conflictos que se discutieron en defensa del interés colectivo de los consumidores, regulación que, no obstante, se extendió a todo tipo de operaciones de crédito de dinero.

Para mostrar como la distinción entre ley especial y ley general en un sentido tradicional se ha ido desdibujando es útil ilustrar un caso donde el uso de ambas es imprescindible. Este es el caso en que debe determinarse qué es comisión y cuáles son las sanciones por incumplir las normas que regulan la tasa de interés máxima convencional. La dificultad, especialmente para quienes defienden la distinción entre la ley general y la ley especial, consistiría en determinar cuál es la ley especial y cuál la general.

Antes de la entrada en vigencia del artículo 19 ter de la Ley N° 18.010, introducido en 2021, los problemas relacionados con la distinción entre los intereses, las comisiones y los “intereses disfrazados de comisiones” se judicializaban a través de acciones colectivas iniciadas por el Sernac. El marco jurídico aplicable eran los artículos 37 letra b) y 39 de la LPDC. El fallo paradigmático en la materia fue el *Servicio Nacional del Consumidor con Créditos Organización y Finanzas S.A.*²⁴. En este caso, el Sernac detectó que el proveedor, valiéndose de una cláusula del contrato de adhesión, estableció un cobro por sobre la máxima convencional a título de “comisión de administración variable mensual”. En este caso la Corte decidió, “...que la denominada ‘comisión de administración variable mensual’ que cobra la demandada es efectiva-

23. Ley N° 20.715, de 2013.

24. *Servicio Nacional del Consumidor con Créditos Organización y Finanzas S.A.* (2015).

25. *Servicio Nacional del Consumidor con Créditos Organización y Finanzas S.A.* (2015). Ver considerando 15°.

mente un interés; por tanto, debe ser tratada como interés y esos valores deben recibir la aplicación de las normas legales dispuestas para los intereses”²⁵.

Otro caso relevante fue *Servicio Nacional del Consumidor con Inversiones y Tarjetas S.A*²⁶. La sentencia de la Corte estableció que los “recargos indebidos” realizados por el proveedor “no constituye[n] una comisión en los términos que se define, sino que claramente un interés [...] regido por la Ley N° 18.010, que establece en sus artículos 6° y 8° un límite máximo permitido estipular, que se denomina interés máximo convencional”²⁷.

El nuevo artículo 19 ter reconoce que las comisiones deben ser “contraprestaciones por servicios reales y efectivamente prestados”²⁸. Esta redacción vino a cristalizar la jurisprudencia construida en el ámbito de la LPDC donde se condenaba que las empresas cobraran montos como porcentaje del crédito a título de comisiones por servicios que no se habían realizado. Pero la modificación no se produjo en la LPDC, sino que en la Ley N° 18.010, por ende aplicable a todo tipo de créditos de dinero, sea que en ellos participe o no un consumidor. Más aún, la LPDC misma no define ni interés, ni comisión, aun cuando necesita de esta precisión para hacer aplicable la normativa del Sernac financiero y las normas sobre cobranzas extrajudiciales.

Si la antinomia anterior tuviera que resolverse mediante los criterios tradicionales ninguno sería satisfactorio. De partida, el criterio de temporalidad no sería aplicable ya que todas las modificaciones legales descritas entraron en vigor el mismo año 2021, salvo que se adopte una concepción muy estricta acerca del funcionamiento de la *lex posterior*, que considere meses o días. Tampoco sería posible aplicar la *lex superior*, porque tanto la LPDC como la Ley N° 18.010 son leyes de igual jerarquía. Y -como se mostró- de aplicarse la *lex specialis* entraríamos en una confusión, que surge principalmente por una deficiente técnica legislativa. En algunos aspectos una normativa sería de aplicación general y en los otros especial, y no habría solución coherente para entender la relación entre estas leyes, al menos en el caso relativo a la determinación

26. *Servicio Nacional del Consumidor con Inversiones y Tarjetas S.A* (2015)[Caso Hites].

27. *Servicio Nacional del Consumidor con Inversiones y Tarjetas S.A* (2015)[Caso Hites]. Ver considerando 68°.

28. Ley N° 18.010, de 1981.

de las comisiones y la sanción por infracción al cobro de la tasa máxima convencional.

b. El caso de las normas sectoriales que parecen especiales, pero que en realidad son concurrentes con alguna disposición de la LPDC

Los créditos de consumo tienen asociados seguros de desgravamen. El conflicto normativo en este caso surge porque la ley especial establece que si el proveedor exige seguros de desgravamen, estos tendrían el carácter de obligatorios pese a que pueden ser comprados independientemente. En efecto, el artículo 8 de la Ley N° 20.448 conocida como ley de mercado de capitales III (en adelante MK3) faculta la contratación independiente de la póliza asociada al crédito “en cualesquiera de las entidades que los comercialicen”²⁹.

En este caso no se configura una venta atada, sino más bien una venta conjunta tolerada de forma expresa por el legislador³⁰. No podría sostenerse que es una venta atada si ha sido regulada por el legislador en cuanto a requisitos y condiciones³¹. Una lectura cuidadosa muestra que la regla legal establece un imperativo especial relativo al precio del crédito porque si el proveedor exige un seguro asociado, no pueden establecerse diferencias arbitrarias respecto del costo del crédito a los consumidores que, cumpliendo con la obligatoriedad exigida, contratan la póliza con una empresa distinta a la que el proveedor ofrece. Es decir, la norma no obliga al proveedor a exigir el seguro asociado al crédito que el mismo ofrece, pero si lo hace, el deudor puede reemplazarlo por otro del mercado. Por eso, se trataría de una venta conjunta y no una venta atada.

En igual sentido, el artículo 17 H) de la LPDC señala que sería una venta atada cuando el proveedor impone esta forma de adquisición de productos o prestación de servicios “en condiciones arbitrariamente discriminatorias”³². Esta norma prohíbe las ventas atadas, pero permitiría las ventas conjuntas, que sería la hipótesis de la regulación de MK3. Estas se producen cuando se unen productos como la línea de crédito y el seguro de desgravamen en condiciones que no sean arbitrariamente discriminatorias. En efecto lo anterior tendría, según el Sernac, un sentido similar al artículo 8 de la MK3³³. Ambas normas, desde el punto de vista de la protección al consumidor,

29. Ley N° 20.448, de 2010.

30. BARRIENTOS y URZÚA (2024) p. 404.

31. DE LA MAZA (2015) pp. 375-396.

32. Ley N° 19496, de 1997.

33. SERNAC (2019) p. 6.

34. BARRIENTOS (2012b) p. 393.

intentan asegurar libertad de elección y no discriminación³⁴.

En este caso nos enfrentamos a una antinomia que normalmente sería tratada como una redundancia normativa, o, siguiendo a Pino, un caso de supletoriedad en un sentido débil de la LPDC³⁵. Esto vuelve a generar el problema respecto de cuál es la norma especial y cuál la general o supletoria³⁶.

Se podría argumentar que existe una supletoriedad débil entre la LPDC y la normativa de seguros, siendo esta última la norma especial. Esta supletoriedad buscaría evitar la alteración de la operatividad de las normas dentro del sistema jurídico; y evitar así, la concurrencia de acciones ante un mismo hecho³⁷. En caso contrario habría que considerar que se trata de una redundancia normativa. Con todo, la contradicción nacería por la técnica empleada en el artículo 17 H), ya que regula una prohibición (las ventas atadas), pero a la vez también valida las ventas conjuntas. Cabe señalar que el artículo 17 H) contiene una regulación más amplia que la del artículo 8 de la MK3, pues este último solo se refiere a los casos de los seguros asociados a los créditos.

Por eso, en este caso tampoco sería posible aplicar los criterios clásicos para resolver antinomias y concluir que debe primar la normativa de MK3. No sirve la *lex posterior*, toda vez que la reforma del Sernac Financiero introducida por la Ley N° 20.555³⁸ y la MK3 se publicaron por el mismo Gobierno y se aprobaron bajo el mismo Congreso con algunos meses de diferencia. Tampoco como ley especial, ya que regulan las mismas materias de forma concurrente, aunque una de forma más amplia que la otra. Y no podría sostenerse que una sería jerárquicamente superior a la otra, quedando en evidencia que ambas son complementarias al permitir la venta conjunta bajo ciertos supuestos especiales. De aplicar el criterio de *lex specialis* y hacer prevalecer el artículo 8 de la MK3, se excluiría la aplicación de la LPDC dentro de la cual se contemplan una serie de prerrogativas en favor del consumidor financiero.

c. El caso de las normas sectoriales que parecen especiales, pero se les otorga aplicación preferente a la LPDC

Dada la prevalencia de los seguros asociados a productos financieros de consumo masivo, resulta indiscutible que la relación asegurado-aseguradora configura una relación de consumo. Esto se evidencia en que sería la reforma conocida como “Sernac financiero”, Ley N° 20.555³⁹, que incluyó de forma expresa a los seguros dentro de la

35. PINO (2019) pp. 475 y 476.

36. BARROILHET *et al* (2011) pp. 3-24.

37. PEÑAILILLO (2003) p. 117.

38. Ley N° 20.555, de 2012.

39. Ley N° 20.555, de 2012.

noción de lo financiero.

Pero la reforma introducida por la Ley N° 20.667⁴⁰ al Código de Comercio (CCom), con pocos meses de diferencia, volvió a regular las reglas que rigen los seguros, modificando diversos artículos, entre ellos, el que señala el tribunal competente para conocer de las controversias entre las partes.

Bajo la jurisdicción de consumo la materia debe ser conocida por un Juez de Policía Local en una única audiencia de conciliación, contestación y prueba, la cual se aprecia bajo las reglas de la sana crítica. El artículo 3 inciso 2° literal g) dispone que, son derechos del consumidor financiero, acudir al tribunal competente conforme a las normas establecidas por el estatuto de consumo. Asimismo el literal agrega que: “sólo una vez surgido el conflicto, las partes podrán someterlo a mediación, conciliación o arbitraje”. Esto implica que debe mediar un acuerdo para someter un conflicto existente a un arbitraje. Por el contrario, el artículo 543 del Código de Comercio chileno⁴¹ instituye un arbitraje forzoso respecto de las controversias que surjan entre las partes en ciertos casos, dejando a salvo solo la opción por la “justicia ordinaria” para aquellas disputas surjan en torno al siniestro cuyo monto sea inferior a 10.000 UF.

Como se observa, ahora con las normas vigentes no hay claridad respecto del tribunal competente lo que podría ser discutido, por ejemplo, respecto de un siniestro ocurrido en una vivienda cubierta por un seguro asociado a un crédito hipotecario de un consumidor.

Antes de la entrada en vigor de la reforma proconsumidor con cierta frecuencia los Jueces de Policía Local y Cortes de Apelaciones se declaraban competentes para conocer estas causas. Este tema ha sido ampliamente debatido en la doctrina nacional chilena. Por ejemplo, LAGOS⁴² intenta justificar la especialidad y supletoriedad, salvo en la parte que refiere a la indemnización no regulada en el Código de Comercio chileno. NASSER⁴³, en cambio, muestra las barreras en el acceso a la justicia que existen en la justicia arbitral e invocando argumentos de justicia material propone que la sede de consumo debiera permanecer como alternativa. PINOCHET, en el rol de abogado integrante, consideró en un voto de minoría que la ley de seguros no era una especial respecto de la ley de consumo⁴⁴. De allí que avale la opción de escoger la jurisdicción más favorable. BARRIENTOS también considera que ambas normas

40. Ley N° 20.667, de 2013.

41. Código de Comercio chileno, de 1865.

42. LAGOS (2014) pp. 69 y ss.

43. NASSER (2014) pp. 264-269.

44. *Compañía de Seguro Renta Nacional con Servicio Nacional del Consumidor* (2011). Ver considerando 6, voto disidente.

abren una opción al consumidor, porque existiría una concurrencia de normas sin que estas lleguen a ser redundantes⁴⁵. En su opinión se tratarían más bien de “círculos secantes”⁴⁶. TAPIA estima que no existe obstáculo para reconocer una opción al consumidor para que este pueda elegir el procedimiento y jurisdicción que estime más conveniente para la defensa de sus derechos, conforme a la contra excepción del artículo 2 bis letra c) de la LPDC⁴⁷. LÓPEZ estima que la aplicación de la LPDC es complementaria al estatuto de seguros y supletoria en aquellas materias que este no prevé y desprotegen al asegurado⁴⁸.

En este caso, es posible observar que nuevamente los criterios tradicionales para resolver antinomias no logran resolver el asunto expuesto. Ambas reformas, el Sernac financiero y la incorporación de las reglas de seguros al Código de Comercio son cercanas en el tiempo, tienen similar jerarquía, y de preferirse el último arguyendo *lex specialis*, parece evidente la situación de desprotección para el consumidor financiero.

2. El diálogo de fuentes como solución a las antinomias en materia de consumidor financiero

Los ejemplos ofrecidos en la sección anterior muestran antinomias difíciles de solucionar mediante la aplicación de los criterios tradicionales. La escisión entre las denominadas leyes “especiales” con las leyes “generales” resulta poco útil, a efectos de resolver casos en que el legislador ha reformado tanto la normativa sectorial como la LPDC en una misma reforma o en leyes cercanas en el tiempo.

Una forma de resolver esto sería adherir a la opinión de CHAZAL⁴⁹. Este autor considera que el concepto de “ley especial” es “artificial”, ya que proviene de la necesidad de categorizar las estructuras jurídicas para justificar la opción de escoger entre dos cuerpos jurídicos vigentes. Y en estas situaciones tiene razón, porque en algunas materias la LPDC se regulan casos financieros de forma más especializada que las leyes sectoriales financieras.

De este modo si aceptamos la existencia de “leyes sectoriales” se hace necesario ofrecer una solución que contenga otras herramientas que permitan armonizar estas normativas. Para ello se puede emplear una “interpretación correctiva”, en el sentido

45. BARRIENTOS (2022).

46. BARRIENTOS (2017) p. 266.

47. TAPIA (2023) p. 561.

48. LÓPEZ (2023).

49. CHAZAL (2004) pp 279-309.

50. BOBBIO (1992) pp. 199 y 200.

51. ALPA (2023) pp. 18-19.

empleado por BOBBIO⁵⁰ o fijarnos en lo “primordial”, como señala ALPA⁵¹, conservando las normas jurídicas aplicables para evitar el remedio extremo de la abrogación. Al menos, como lo sugiere AGUILÓ⁵² debemos ofrecer argumentos justificativos respecto de la solución escogida, que es lo que se examinará a continuación.

a. Una breve explicación sobre el diálogo de fuentes como mecanismo de resolución de antinomias

El método del diálogo de fuentes surgió como un mecanismo que busca superar los criterios de *lex superior, specialis y posterior*, haciéndolos coexistir cuando ninguno de ellos pueda dar una solución jurídica concreta⁵³. Este asume que el sistema jurídico debe funcionar como un todo armónico bajo ciertos principios, y no con cada cuerpo legal por separado. De allí la importancia que estos sean armonizados.

Erik Jayme desarrolló el año 1995 esta teoría⁵⁴. El autor postuló que en tiempos posmodernos los criterios clásicos para resolver antinomias no lograban responder ante la pluralidad, complejidad y fragmentación normativa que generaba defectos recurrentes en los sistemas y microsistemas normativos. Frente a esto, acuñó la idea de coordinar fuentes o lo que actualmente se conoce como “diálogo de fuentes”. Se trata, entonces, de la aplicación simultánea, coherente y coordinada de fuentes legislativas convergentes. La idea central de este criterio descansa sobre la idea de la coherencia dentro de un sistema unitario de derecho⁵⁵; que no sería condición de validez, sino que más bien de justicia del ordenamiento jurídico⁵⁶.

LIMA desarrolló esta teoría para el derecho del consumidor, distinguiendo tres tipos de diálogos de fuentes dentro del sistema jurídico. Un primer tipo de diálogo es el denominado “diálogo sistémico de coherencia”, en el cual una ley sirve de base conceptual para otra. Una segunda forma de diálogo se produce en los casos en que una ley complementa la aplicación de otra en el caso concreto. Este es el denominado “diálogo sistemático de complementariedad y subsidiariedad” y aplica a antinomias aparentes o genuinas. Por último, existe “diálogo de coordinación y adaptación sistémica” que busca reconocer las influencias recíprocas sistémicas, como la que se produce cuando una ley redefine el campo de aplicación de la otra⁵⁷. BAROCELLI, le otorga al “diálogo de fuentes” el carácter de método en el derecho del consumo. Mediante este es posible coordinar las fuentes para restaurar la coherencia del sistema

52. AGUILÓ (2012) p. 129.

53. DO AMARAL (2009) p. 72.

54. SOZZO (2016) p. 228.

55. SOZZO (2016) p. 229.

56. BOBBIO (1992) p. 191.

57. LIMA (2015) pp. 148-151.

jurídico, reduciendo su complejidad y revitalizando los valores ideales de la constitución. Asimismo agrega que el diálogo deberá hacerse a luz de principios, especialmente el principio protectorio conocido como proconsumidor⁵⁸.

La aplicación del diálogo de fuentes presupone la existencia de conflictos normativos, ya sea por inconsistencias -aparentes o reales- entre dos normas jurídicas plenamente válidas. Según los casos expuestos en materia financiera, ante la concurrencia de normas de igual jerarquía que ofrecen soluciones jurídicas distintas para un caso concreto, el diálogo de fuentes permite al operador jurídico coordinar normas de diversos microsistemas y armonizarlas en distintos niveles conforme al principio proconsumidor. Este principio a su vez, se incardina al principio *pro persona* que emana del objeto y fin de los tratados internacionales que aseguran y garantizan los derechos humanos tanto en su vertiente de preferencia normativa como de preferencia interpretativa⁵⁹.

En los casos de Argentina⁶⁰ y Brasil⁶¹, el reconocimiento constitucional de los derechos de los consumidores evidencia de manera clara el efecto horizontal de los derechos puesto que, tanto la normativa de orden interno como los tratados internacionales de derechos humanos habilitan la protección multinivel de la parte vulnerable de una relación de consumo.

b. El reconocimiento implícito del diálogo de fuentes

En Chile se ha hablado del diálogo de fuentes aunque sin desarrollar con profundidad este método⁶². A nuestro juicio, el artículo 3 inciso 2° letra h) y su inciso final de la ley de consumo constituyen una fórmula de aplicación directa entre microsistemas normativos, lo que favorecería la aplicación del método del diálogo de fuentes. Como señala BARRIENTOS:

... la forma de entender la relación entre la ley y las demás leyes (e incluso códigos) a los que frecuentemente se le llama ‘especiales’ o ‘sectoriales’, basados en la clásica estructura de las antinomias jurídicas mediante la aplicación de los clásicos tres criterios de jerarquía, temporalidad y especialidad, se desplazaría en función de entender que el ordenamiento jurídico opera de forma integral, sin que existan compartimientos cerrados, ni tampoco bloques o segmentos normativos; que suponía la forma tradicional de jus-

58. BAROCELLI (2016) pp. 21-36.

59. AGUILAR y NOGUEIRA (2016) pp. 18-23.

60. Constitución de la Nación Argentina, de 1994, artículo 42.

61. Constitución Federativa de Brasil, de 1988, principalmente los artículos 170 V y 5, inciso XXXII.

62. MOMBERG (2015) p. 741; BARRIENTOS (2022); CAÑETE (2023) pp. 234 y 235.

63. BARRIENTOS (2022) s/p.

tificar la relación⁶³.

Esto implica la armonización de las normas protectoras de los derechos de los consumidores financieros contenidos en la LPDC con otras normas que protejan los derechos de los consumidores en la normativa sectorial, conforme al principio pro-consumidor⁶⁴. Precisamente, una de sus funciones es generar una regla que permita la resolución de antinomias, lo que según se mostrará, permite habilitar el diálogo de fuentes.

Antes de la entrada en vigencia de esta norma, el diseño legislativo era muy confuso. Como se ha expuesto a lo largo de estas líneas, el legislador ha modificado leyes sectoriales y la LPDC sin reparar en el carácter general o especial de las disposiciones introducidas, ni en la coherencia de estas con el resto de los cuerpos legales reformados⁶⁵. Esta deficiente técnica responde a situaciones en que el legislador ha querido expandir los derechos de los consumidores, aunque ha hecho más difícil integrar la ley de consumo con leyes sectoriales⁶⁶.

En efecto, el artículo 2 bis del año 2004, fue diseñado para que la LPDC fuera considerada de aplicación general frente a “leyes especiales”⁶⁷. Así consta en el debate legislativo⁶⁸. No obstante, la misma disposición establece que la ley de consumo aplica a las “materias que [las leyes especiales] no prevean” y les hace aplicable el procedimiento colectivo y el individual de consumidor. Como puede apreciarse, lo “no previsto” en leyes especiales permite múltiples interpretaciones. En nuestro ejemplo de la introducción, la LGSE no habla del “derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales”, como sí lo hace la LPDC en su artículo 3 inciso 1° letra e). ¿Podría lo anterior traducirse en que la LPDC aplica para sancionar cortes de suministro en lo no cubierto por la ley sectorial? Así lo interpretó un tribunal civil de primera instancia⁶⁹. El artículo 2 bis además extiende

64. TAPIA (2023); Ley N° 21.398, de 2021.

65. BARROILHET (2012) p. 277.

66. BARAONA (2014) p. 402; MOMBERG (2015) p. 752 y 753. En Chile no hay una norma constitucional de protección al consumidor, a diferencia de lo sucedido en Brasil o Argentina. Sin embargo, el principio de igualdad consagrado en la Constitución Política de la República de Chile, de 1980 refuerza la necesidad de tutela de los derechos de los consumidores. Este principio se refleja en el artículo 1°, que establece que “las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos” y en el deber del Estado de “asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional”. Estas normas están relacionadas con las garantías constitucionales de igualdad ante la ley (art. 19 N°2) y la igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos (art. 19 N°3). Estos principios desempeñan la función de hacer “conversar” o dialogar a las normas legales.

67. JARA (2006) pp. 35-37; MOMBERG (2019) p. 27; MARTÍNEZ (2024) p. 326.

68. BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL Chile (2004) p. 4.

69. *Servicio Nacional del Consumidor contra Empresa Eléctrica de Colina Limitada* (2024).

70. BARROILHET (2015) p. 3.

el procedimiento colectivo a materias tratadas en leyes especiales⁷⁰. Tras 20 años de vigencia todavía se discute si la ley de consumo se aplica a industrias reguladas por leyes sectoriales⁷¹.

c. El principio proconsumidor como una justificación normativa para habilitar el diálogo de fuentes

DWORKIN le asigna un lugar privilegiado a los principios⁷². Más allá de las críticas respecto de su reconocimiento legal⁷³, el principio proconsumidor consagrado en el artículo 2 ter de la LPDC debe aplicarse a todo el sistema de fuentes normativas de derecho del consumo. De hecho, en tal carácter fue reconocido antes de la entrada en vigencia de la Ley N°21.398⁷⁴, tanto por la doctrina⁷⁵, como por la jurisprudencia⁷⁶.

Este principio nace a partir de la protección del contratante débil que hoy se ajusta mejor al concepto de vulnerable, el cual se amplía dentro del contexto de la relación de consumo⁷⁷. Este viene a satisfacer un estándar de comportamiento justo (y si se prefiere ético) respecto de las conductas reguladas por las fuentes normativas de derecho del consumo⁷⁸.

En su faceta de *principia cognoscendi*, el principio proconsumidor aporta en la interpretación y concreción de las normas de la LPDC y las leyes sectoriales referidas a los consumidores. Siguiendo a PÉREZ⁷⁹, ha de reconocerse que al estar consagrado en el artículo 2 ter, tiene también el carácter de *principia essendi*, como una norma jerarquizada de las fuentes formales.

ISLER le asigna al principio proconsumidor el rol de ser un mecanismo auxiliar de resolución de antinomias⁸⁰. TAPIA también le asigna la misma función, al dirimir conflictos normativos o colisión de leyes en una relación de consumo⁸¹. Aunque, como todo principio, por sí solo no bastaría para resolver una controversia⁸². En este sentido, CONTARDO resalta que debe buscarse siempre el sentido más favorable

71. BARRIENTOS (2019) p. 43 y ss.

72. DWORKIN (1984) pp. 80-83; ATIENZA y RUIZ (1991) pp. 101-118.

73. CONTARDO (2023) p. 461; TAPIA (2023) p. 53-76; ISLER (2024) p. 929.

74. Ley N°21.398, de 2021.

75. PINOCHET (2007) p. 14; BAROCELLI (2016) p. 22; ISLER (2019b) pp. 130-138; MORALES (2019) p. 6; ISLER (2019a) p. 46.

76. *Sernac con Cencosud* (2013); *Sernac con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén* (2014); *Sernac con Ticketmaster* (2018).

77. ISLER (2019a) pp. 35-59; LÓPEZ (2023b) pp. 124-144.

78. BOURGOIGNIE (1994) pp. 123-125.

79. PÉREZ (2011) p. 43.

80. ISLER (2019b) p. 120.

81. TAPIA (2023) pp. 63 y 64.

82. GUASTINI (2014) pp. 200 y 201.

83. CONTARDO (2023) p. 457.

para el consumidor, como una norma de interpretación favorable-absoluta⁸³.

De esta forma no siempre se aplicará la LPDC ignorando las normas sectoriales, ni tampoco se debe adoptar estas últimas como un todo, prefiriendo la especialidad y la función de las normas protectoras del consumidor. Esta es la esencia del denominado “diálogo de fuentes”. Se trata de un mecanismo guiado por el principio proconsumidor que permite resolver los conflictos de ley aplicable que surjan entre la LPDC y las leyes sectoriales, en este caso, las que regulan materias financieras, armonizando estas normativas caso a caso.

3. Aplicación del diálogo de fuentes a los casos de consumo financiero

Nos queda por resolver, entonces, los problemas presentados en la segunda parte referidos a conflictos entre la ley de operación de crédito de dinero, la ley MKIII y la competencia en caso de conflictos de seguros. Para ello utilizaremos los tipos de diálogos de fuentes descritos por LIMA⁸⁴.

a. Aplicación del diálogo de fuentes a los casos en que la generalidad y la especialidad se desdibujan: la Ley N° 18.010 y el rol de la LPDC en los créditos al consumidor

Como se señaló, la Ley N° 18.010 y la LPDC son antinómicas en cuanto a la regulación sobre las comisiones. Si bien la especialidad podría contribuir a resolver la antinomia, pues la definición de comisiones se encuentra contenida en la ley N° 18.010⁸⁵, que sería “especial”, la exigencia que estén basadas “en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor” está impuesta en la LPDC que haría las veces de normativa general. Pero esta última norma, a su vez, necesita de la definición de comisiones para informarlas, dar a conocer sus límites y sancionarlas. Esto invita a armonizar ambos estatutos bajo el denominado “diálogo sistémico de coherencia”.

En efecto, la Ley N° 18.010 y la LPDC se encuadran en este diálogo “sistémico de coherencia”, pues las bases conceptuales respecto de lo que se entiende por comisión en materia financiera está en la Ley N°18.010, pero la exigencia de condiciones objetivas, materializadas en la regulación financiera⁸⁶, provienen de la LPDC. En esta precisión importan el artículo 17 B) letra a) y 17 B) inc. final de la LPDC, que señalan los requisitos de efectividad en los servicios prestados que deben cumplir los cargos, comisiones o costos para que no sean por defecto considerados como una suma que percibe el acreedor por sobre el capital y, por tanto, interés conforme al 19 ter de la

84. LIMA (2015) pp. 148-151.

85. Ley N° 18.010, de 1981.

86. COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (2022) pp. 1-3.

87. Ley N° 18.010, de 1981.

Ley N° 18.010 en relación con los artículos 19 bis y 3ro de la misma ley⁸⁷. Como se puede apreciar, ambos cuerpos normativos son necesarios para entender la institución regulada –el interés y la tasa máxima convencional–, y las consecuencias que tiene su infracción.

Por su parte, conforme a lo dispuesto en el artículo 3 inciso 2° letra h) de la LPDC, el catálogo de derechos en favor de los consumidores financieros que se deriven de la Ley N° 18.010, serían parte de la LPDC, lo que instituye un “diálogo sistemático de complementariedad y subsidiariedad”.

b. Aplicación del diálogo de fuentes al caso de las normas sectoriales que parecen especiales pero que en realidad son concurrentes con alguna disposición de la LPDC

El problema de la redundancia normativa se podría solucionar verificando si se trata de una reiteración o no. Pero esto no resuelve qué cuerpo normativo debe aplicarse en el evento que los supuestos de hecho coincidan, como lo sería el caso de un seguro asociado a un crédito al consumidor. Una respuesta satisfactoria a este problema puede encontrarse utilizando el esquema del “diálogo de fuentes sistemático de complementariedad y subsidiariedad”. Este permite defender que el resto de las normas de la LPDC relativas la venta de un seguro en conjunto con un crédito son aplicables, a pesar de que se determine que la MK3 resulta también aplicable. Ambas reglas interpretadas de manera complementaria disponen que los seguros ajenos al crédito son voluntarios, salvo que el proveedor lo establezca en el contrato, en cumplimiento de las prescripciones contractuales que tutela la LPDC en materia de control de forma y fondo de los contratos de adhesión.

Además, el principio proconsumidor reforzaría la necesidad de armonizar ambos cuerpos normativos utilizando el diálogo de complementariedad y subsidiariedad. Ello, porque a pesar de ser normas concurrentes, la LPDC establece ciertas prerrogativas en favor del consumidor financiero de carácter tutelar dispuestas en el artículo 3 inc. 1° y 2°, que no debieran ser ignoradas por una aplicación excluyente de MK3.

c. Aplicación del diálogo de fuentes al caso de las normas sectoriales que parecen especiales, pero se otorga aplicación preferente a la LPDC

El CCom le otorga al asegurado la opción de acudir a la justicia ordinaria solo en determinadas circunstancias lo que tensiona lo dispuesto en la LPDC, que siempre le permite deducir acciones de interés individual ante los tribunales competentes, conforme al procedimiento que establece la LPDC.

Con todo, la preferencia del estatuto de consumo, por su carácter tuitivo, es una manifestación de la tutela judicial efectiva, según mandata la Constitución Política de la República⁸⁸ en el artículo 19 N°3⁸⁹. Por tanto, de optarse por la vía judicial en sede de consumo el juez no podría declararse incompetente para conocer de dichos asuntos bajo el pretexto de existir ley especial.

Existen además argumentos de justicia material para no desmejorar la posición del asegurado-consumidor. La norma de la ley de consumo introducida por la reforma proconsumidor restringió el arbitraje precisamente para evitar potenciales abusos. Esta forma, entender a las normas de la LPDC y el Código de Comercio, como un cúmulo de acciones, implica aplicar un “diálogo de coordinación y adaptación sistémica”, en que debe otorgársele un carácter preferente a la LPDC, algo ya reconocido por la jurisprudencia⁹⁰.

Conclusiones

El criterio de *lex specialis* y los demás criterios tradicionales para resolver antinomias no resultan aplicables cuando se desdibuja la diferenciación entre la norma “general” y la norma “especial” o cuando la norma general y especial son concurrentes, o cuando existen motivos que sugieren darle una aplicación preferente a la LPDC, cuestión que se mostró en los tres casos descritos. En este sentido, y dada la vigencia del artículo 2 bis de la LPDC, guiarse exclusivamente por la *lex specialis* como criterio de resolución de conflictos normativos, tanto en su faz sustantiva como procesal, aparece como una solución arbitraria sujeta a un importante grado de discrecionalidad que debe ser mirada con escepticismo.

El método del “diálogo de fuentes”, que tiene reconocimiento en el derecho del consumo en Argentina y Brasil, es una forma concreta de reducir la arbitrariedad que se produce en la aplicación de los criterios tradicionales para resolver antinomias y que muchas veces favorece a los proveedores para eludir la aplicación de la LPDC. Pese a que en Chile se ha hablado con poca profundidad respecto de este método, este, a nuestro juicio, se encuentra reconocido en el artículo 3 letra inciso 2° letra h) y en artículo 3 inciso final de la LPDC.

88. Constitución Política de la República de Chile, de 1980.

89. VÁSQUEZ (2021) p. 102.

90. Villarroel Henríquez, *Marchant Suarez, Villarroel Valdés con Bci Seguros Generales S.A.* (2011); *Contreras Urrutia con Seguros Falabella Corredores Ltda* (2012); *Muñoz Pavez con Aseguradora Magallanes S.A.* (2013); *Calderón Ibaceta con Liberty Seguros Generales S.A.* (2013); *Navarrete Olea con Metlife Chile Seguros de Vida S.A.* (2014); *Zapata Mardones con Mapfre Seguros Generales* (2015); *Soc. Juan Pantanalli Rozas Ltda. con Banco Estado Corredores de Seguro* (2015); *Cáceres y Cáceres con Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.* (2016); *Servicio Nacional Del Consumidor con Rsa Seguros Chile S.A.* (2016); *Santana Guerrero con Mapfre Compañía De Seguros Generales Chile* (2019); *Quiroz con Seguros Vida Security Previsión S.A.* (2021); *González con Banco de Crédito e Inversiones* (2023).

Las normas del artículo 3 señaladas constituyen una fórmula de integración directa entre microsistemas normativos, lo que favorece la armonización de las normas protectoras de los derechos de los consumidores financieros y asimismo, otros derechos consagrados en otras normas que protejan los derechos de los consumidores. Estas armonizaciones son compatibles y motivadas en el principio proconsumidor el cual, en su faceta *principia cognoscendi*, permite establecer el sentido y alcance de las normativas concurrentes para dar una solución justa del conflicto. Si bien el método del “diálogo de fuentes” no podría justificarse dogmáticamente por sí solo, el principio proconsumidor es el elemento habilitante que permite configurarlo de forma correcta, justificando de mejor manera soluciones a la hora de resolver este tipo de conflictos normativos.

Agradecimientos

Los autores quieren agradecer a los árbitros anónimos de la revista de Derecho y Ciencia Política por sus aportes y comentarios que mejoraron sustantivamente el contenido de esta investigación. Este trabajo forma parte del Fondecyt regular: “El desajuste de la morosidad del consumidor y las instituciones que giran en torno a ella. Por su reordenación a partir del préstamo responsable y su vinculación con los otros principios regulados en materia de cobranza extrajudicial”, N° 1230883, de la cual Francisca Barrientos es investigadora responsable. Este trabajo también forma parte del Fondecyt de iniciación “The private enforcement of statutes in Chile”, N° 11230841, del cual Agustín Barroilhet es investigador principal.

Sobre los autores

Francisca María Barrientos Camus, es profesora investigadora de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Chile, Instituto de Investigación en Derecho.

Rossana Cañete Duarte, es abogada, licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Concepción, máster en Argumentación Jurídica, de la Universidad de Alicante.

Agustín Barroilhet es doctor en ciencia jurídica (2017), investigador y profesor asociado del Departamento de Derecho Económico de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. Entre las materias que investiga regularmente se encuentran el derecho del consumidor y las acciones colectivas, y la regulación de la educación superior. Entre sus últimos trabajos se encuentra “Modeling appeals in university accreditation in Chile: an exploratory study” (Studies in Higher Education, 2024, 1–17).

Referencias bibliográficas

- AGUILAR, Gonzalo y NOGUEIRA, Humberto (2016): “*El principio favor persona en el derecho internacional y en el derecho interno como regla de interpretación y de preferencia normativa*”. En *Revista de Derecho Público*, Universidad de Chile, Chile, Vol. 84, pp. 13-43. Disponible en <https://doi.org/10.5354/0719-5249.2016.43057> [Fecha de consulta: 16 de enero de 2025].
- AGUILÓ, Joseph (2000): *Teoría general de las fuentes del derecho (y el orden jurídico)* (Barcelona, Editorial Ariel).
- ALARCÓN, Miguel (2023): “*Reflexiones para una armonización del Derecho de Consumo con el Derecho Concursal ante la necesidad de prevención del sobreendeudamiento e insolvencia futura del consumidor*”. En WALKER, Nathalie y SCHIELE, Carolina (ed). *Estudios de derecho del consumidor IV: X Jornadas Nacionales de Derecho del Consumo, facultad de Derecho, Universidad Andrés Bello* (Valencia, Tirant lo Blanch), pp. 157-195.
- ALPA, Guido (2023): *I principi generali* (Milano, editorial Giuffrè Francis Lefebvre).
- ATIENZA, Manuel, y RUIZ, Juan (1991): “*Sobre principios y reglas*”. En *Doxa*, Universidad de Alicante, n°10, noviembre de 1991, pp. 101-120.
- BARAONA, Jorge (2014): “*La regulación contenida 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*, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile, vol. 41, n°2, agosto de 2014, pp. 381-408.
- BAROCELLI, S. Sebastián (2016): “*Los principios del derecho del consumidor como orientadores de la interpretación y aplicación en el diálogo de fuentes*”. En BAROCELLI (ed.). *Impactos del Nuevo Código Civil y Comercial en el Derecho del Consumidor. Diálogos y perspectivas a la luz de sus principios* (Buenos Aires, Universidad de Buenos Aires), pp. 8-37.
- BARRIENTOS, Francisca (2011): “*Algunas reflexiones sobre el desbordamiento de la responsabilidad infraccional en la Ley No 19.496*”. En *Revista Derecho de la Empresa*, Universidad Adolfo Ibáñez, Chile, n°25, pp. 55-88.
- BARRIENTOS, Francisca (2012a): “*Un repaso crítico a la historia del sistema de crédito al consumidor regulado en la Ley 19.496*”. En *Gaceta Jurídica*, Chile, n° 372, pp. 7-15.
- BARRIENTOS, Francisca (2012b): “*Las ventas atadas y la protección al consumidor. Comentarios críticos a la nueva regulación de la LPDC introducida por la Ley “Sernac Financiero”*”. En ELORRIAGA, Fabián (ed.), *Estudios de Derecho Civil VII, Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Viña del Mar* (Santiago de Chile, Universidad Adolfo Ibáñez, Abeledo Perrot y Thomson Reuters), pp. 393-408.

- BARRIENTOS, Francisca (2017): “*Intento de configuración de un concurso de normas por entregas defectuosas en la Ley de Consumo y el código civil chilenos*”. En *Revista de Derecho Privado*, Universidad Externado de Colombia, Colombia, n°32, Junio de 2017, pp. 257-277. Disponible en <https://doi.org/10.18601/01234366.n32.09>. [Fecha de consulta: 09 de octubre de 2024].
- BARRIENTOS, Francisca (2019): *Lecciones de derecho del consumidor* (Santiago de Chile, Thomson Reuters).
- BARRIENTOS, Francisca (2022). *Reforma proconsumidor en Chile ¿Una forma de acercarse al diálogo de fuentes?* En *Revista de Derecho del Consumidor*, Argentina, n°12. Disponible en: <https://ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=e818bad4d88b0634d379bd89b72f4675>. [Fecha de consulta: 09 de octubre de 2024].
- BARRIENTOS, Francisca (2023a): “*El consumidor moroso o sujeto a una cobranza extrajudicial como hipervulnerable y algunas consecuencias jurídicas*”. En BARRIENTOS, Francisca, SANTELICES, Camilo (Dres.), y PÉREZ, Sofía (ed.), *Estudios de Derecho del Consumidor V. XI Jornadas Nacionales de Derecho de Consumo Universidad Alberto Hurtado* (Valencia, Tirant lo Blanch), pp. 173-188.
- BARRIENTOS, Francisca (2023b): “*El cuestionamiento de las consecuencias jurídicas que abre el estado de insolvencia, bajo el modelo del Código Civil y de consumo, desde el punto de vista del sobreendeudamiento de los deudores consumidores*”. En WALKER, Nathalie y SCHIELE, Carolina (ed). *Estudios de derecho del consumidor IV: X Jornadas Nacionales de Derecho del Consumo, facultad de Derecho, Universidad Andrés Bello* (Valencia, Tirant lo Blanch), pp. 143-155.
- BARRIENTOS, Francisca y URZÚA, Paulina (2024): “*Comentario al artículo 17 H*”. En FERNÁNDEZ, Felipe. (ed.). *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago de Chile, Thomson Reuters), pp. 396-415.
- BARROILHET, Agustín (2012): “*Class Actions in Chile*”. En *Law and Business Review of the Americas*, EE.UU, vol. 18, n°3, pp. 277-322.
- BARROILHET, Agustín (2015): “*Class Actions in Chile: Update*”. En *Global Class Actions Exchange*, Stanford Law School. Disponible en: <https://globalclassactions.law.stanford.edu/class-actions-in-chile-update/>. [Fecha consulta: 09 de octubre de 2024].
- BARROILHET, Agustín, AGÜERO, Francisco, y MONTT, Santiago (2011): “*Protección al Consumidor y Regulador Sectorial: El principio de concurrencia de normas sustantivas, infracciones, procedimientos y potestades*” [Informe en Derecho]. Centro de Regulación y Competencia (REGCOM), de la Facultad de Derecho, Universidad de Chile.
- BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL. “*Historia de la Ley No. 19955. Modifica la ley No. 19496, sobre protección de los derechos de los consumidores*”. Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/71362/1/documento_4121_1694110879307.pdf. [Fecha consulta 10 de octubre de 2024].

- BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL. “*Historia de la Ley N° 21.398 que Establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores*”. Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/71162/1/documento_3929_1693876188215.pdf. [Fecha consulta 10 de octubre de 2024].
- BOBBIO, Norberto (1992): *Teoría general del derecho* (Santa Fe de Bogotá, Editorial Temis).
- BOURGOIGNIE, Thierry (1994): *Elementos para una teoría del derecho de consumo*. (San Sebastián, Editorial Gobierno Vasco, Departamento de Comercio, Consumo y Turismo).
- CALAHORRANO, Edison (2021): “*El consumidor con vulnerabilidad agravada como categoría jurídica y su recepción en el ordenamiento jurídico chileno*”. En *Revista de Derecho* de La Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile, vol. 38, pp. 4-30.
- CAÑETE, Rossana (2023): “*¿Normas antidiscriminatorias en el derecho del consumo? La necesidad de una mirada con enfoque de derechos humanos*”. En BARRIENTOS, Francisca, SANTELICES, Camilo (Dir.), y PÉREZ, Sofía (ed.), *Estudios de Derecho del Consumidor V. XI Jornadas Nacionales de Derecho de Consumo Universidad Alberto Hurtado* (Valencia, Tirant lo Blanch), pp. 225-243.
- CHAZAL, Jean (2004): *Réflexions épistémologiques sur le droit commun et les droits spéciaux*. En J. Calais-Auloy & C. Krausz (Eds.), *Etudes de droit de la consommation: Liber amicorum Jean Calais-Auloy*. Dalloz.
- COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO. “*Norma de carácter general N°484*”. Disponible en: https://www.cmfchile.cl/normativa/ngc_484_2022.pdf. [Fecha de consulta 09 de octubre de 2024].
- COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO. “*Informe anual de la Comisión para el Mercado Financiero*”. Disponible en: https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-82485_doc_pdf.pdf. [Fecha de consulta 09 de octubre de 2024].
- CONTARDO, Juan (2023): “*Extensión de la regla de interpretación de la ley a favor del consumidor*”. En BARRIENTOS, Francisca, SANTELICES, Camilo (Dir.), y PÉREZ-TORIL, Sofía. (ed.), *Estudios de Derecho del Consumidor V. XI Jornadas Nacionales de Derecho de Consumo Universidad Alberto Hurtado* (Valencia, Tirant lo Blanch), pp. 453-462.
- DE LA MAZA, Iñigo (2015): “*La información como técnica de protección a los consumidores: Créditos hipotecarios una paradoja regulatoria*”. En VIDAL, Álvaro, SEVERIN, Gonzalo, MEJÍAS, Claudia (eds.). *Estudios de derecho civil X: Jornadas Nacionales de Derecho Civil*, Valparaíso, 2014 (Santiago de Chile, Thomson Reuters), pp. 375-396.

- DE LA MAZA, Iñigo (2020): “*Lex specialis: Sobre el artículo 2o bis de la ley 19.496*”. En *Revista de Derecho*, Universidad de Concepción, vol. 88, n° 247, pp. 83-116.
- DO AMARAL, Alberto (2010): “*El diálogo de las fuentes: Fragmentación y coherencia en el derecho internacional contemporáneo*”. En *Academia: revista sobre enseñanza del derecho*, Universidad de Buenos Aires, año 7, n°13, pp. 71-102.
- DWORKIN, Ronald. (1984): *Los derechos en serio* (traducido por GUASTAVINO, Marta), (Barcelona, Editorial Ariel).
- FERNÁNDEZ, Francisco (2003): *Manual de derecho chileno de protección al consumidor*. (Santiago de Chile, Lexis Nexis).
- GASCÓN, Marina (2014): “*Concepciones de la interpretación y problemas interpretativos*”. En GARCÍA, Alfonso; GASCÓN, Marina; MARCILLA, Gema y PRIETO, Luis. *Argumentación jurídica* (Valencia, Tirant lo Blanch), pp. 223-252.
- GOLDENBERG, Juan (2023): “*La protección del consumidor financiero en la repacitación de deudas*”. En BARRIENTOS, Francisca, SANTELICES, Camilo (Dres.), y PÉREZ, Sofía (ed.), *Estudios de Derecho del Consumidor V. XI Jornadas Nacionales de Derecho de Consumo Universidad Alberto Hurtado* (Valencia, Tirant lo Blanch), pp. 315-330.
- GOLDENBERG, Juan (2021): *El sobreendeudamiento del consumidor: Un análisis desde la prevención hasta la solución concursal* (Santiago de Chile, Thomson Reuters).
- GUASTINI, Riccardo (2014): *Interpretar y argumentar* (Traducción de ÁLVAREZ Medina, Silvina) (Madrid, Centro de Estudios Políticos y Constitucionales).
- ISLER, Erika (2019a): “*Del favor debilis al favor consumatore: Consideraciones históricas*”. En *Revista Derecho PUCP*, Pontificia Universidad Católica del Perú, n° 82, junio-noviembre de 2019, pp. 35-59.
- ISLER, Erika (2019b): *Derecho del Consumo. Nociones Fundamentales* (Valencia, Tirant Lo Blanch).
- ISLER, Erika (2024): “*El incierto reconocimiento del principio proconsumidor en el ordenamiento jurídico chileno*”. En *Revista Actualidad jurídica iberoamericana*, España, n° 20, pp. 910-935. Disponible en: https://revista-aji.com/wp-content/uploads/2024/02/AJI20_Art_29.pdf. [Fecha de consulta 09 de octubre de 2024].
- JARA, Rony (2006): “*Ámbito de aplicación de la ley chilena del consumidor: Aplicación de la ley 19.496 y modificaciones de la ley 19.955*”. En BARAONA, Jorge y LAGOS, Osvaldo. *La protección de los derechos de los consumidores en Chile: Aspectos sustantivos y procesales luego de la reforma contenida en la Ley 19.955 de 2004*. (Santiago de Chile, Universidad de los Andes), pp. 21-58.
- LAGOS, Osvaldo (2014): “*La relación entre el derecho del contrato de seguros y el derecho de protección a los derechos de los consumidores*”. En JEQUIER, Eduardo (ed.). *Estudios de Derecho Comercial* (Santiago de Chile, Thomson Reuters), pp. 61-79.

- LIMA, Claudia (2015): “*La defensa del consumidor en Brasil. Diálogo de fuentes*”. En STIGLITZ, Gabriel y HERNÁNDEZ, Carlos A. (Dres.). *Tratado de derecho del consumidor: Tomo I* (Buenos Aires, Thomson Reuters La Ley), pp. 144-178.
- LIMA, Claudia y BENJAMÍN, Antônio (2018): “*A teoria do diálogo das fontes e seu impacto no Brasil: Uma homenagem a Erik Jayme*”. En *Revista de Direito do Consumidor*, Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor, São Paulo, vol. 27, n° 115, pp. 21-40. Disponible en: https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/118333/teoria_dialogo_fontes_benjamin.pdf. [Fecha de consulta: 10 de octubre de 2024].
- LIMA, Claudia (2003): “*Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: Do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas*”. En *Revista de Direito do Consumidor*, Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor, São Paulo, año 12, vol. 45, pp. 71-99.
- LIMA, Claudia (2004): “*Superação das antinomias pelo diálogo das fontes: O modelo brasileiro de coexistência entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002*”. En *Revista da Esmese, Escola da Magistratura do Estado de Sergipe*, Brasil, n°7, pp. 15-54. Disponible en: https://revistaejuse.tjse.jus.br/revistaejuse/index.php/revista_da_ejuse/article/view/147/153. [Fecha de consulta: 10 de octubre de 2024].
- LÓPEZ, Patricia (2023a) “*El asegurado como consumidor y la aplicación de la LPC en la jurisprudencia reciente*”. Disponible en: <https://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Opinion/2023/09/21/912829/asegurado-consumidor-aplicacion-lpc-jurisprudencia.aspx> 4/5 [Fecha de consulta: 10 de octubre de 2024].
- LÓPEZ, Patricia (2023b): “*El débil jurídico en el derecho privado chileno: noción, configuración y tipología*”. En *Revista Ius et Praxis*, Universidad de Talca, vol. 29, n°1, pp. 124-144.
- MARTÍNEZ, Betty (2024): “*Comentario al artículo 2 bis*”. En BARRIENTOS, Francisca, DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO, Carlos (Dres.). *La protección de los derechos de los consumidores*. (Santiago de Chile, Thomson Reuters), pp. 321-350.
- MARTÍNEZ, David (2015): “*Conflictos normativos*”. En FABRA Zamora, Jorge y RODRÍGUEZ Blanco, Verónica (eds.). *Enciclopedia de Filosofía y Teoría del Derecho*, Vol. 2 (Ciudad de México, Universidad Nacional Autónoma de México), pp. 1307-1347.
- MARTÍNEZ, Isnel. (2023): “*Sobre los métodos de la investigación jurídica*”. En *Revista chilena de derecho y ciencia política*, Universidad Católica de Temuco, vol. 14, n° 1, junio de 2023, pp. 1-4.
- MOMBERG, Rodrigo (2016): “*Análisis de los modelos de vinculación del Código Civil y la legislación de protección al Consumidor. Hacia un principio general de protección de la parte débil en el derecho privado*”. En *Revista Chilena de Derecho*, Pontificia Universidad Católica de Chile, vol. 43, n°2, agosto de 2016, pp. 739-758.

- MOMBERG, Rodrigo (2019): “*Leyes especiales y aplicación de la Ley No 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. Análisis de casos*”. En MORALES Ortiz, María Elisa (dra.) y MENDOZA Alonzo, Pamela (coord.), *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*. (Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, Universidad de la Frontera, Santiago de Chile, Ediciones DER), pp. 24-46.
- MORALES, María Elisa (2019): “*La configuración del principio de protección al consumidor*”. En CONTARDO, Juan, FERNÁNDEZ, Felipe y FUENTES Maureira, Claudio (coord.). *Litigación en Materia de Consumidores Dogmática y práctica en la reforma de fortalecimiento al SERNAC* (Santiago de Chile, Thomson Reuters), pp. 3-18.
- NASSER, Marcelo (2014): “*Solución de controversias tras la entrada en vigencia de la nueva ley sobre contrato de seguros N° 20.667*”. En BARRIENTOS, Francisca (coord.). *Condiciones generales de contratación y cláusulas abusivas* (Santiago de Chile, Ediciones Universidad Diego Portales, Facultad de Derecho), pp. 257-280.
- NINO, Carlos Santiago (2003): *Introducción al análisis del derecho* (Buenos Aires, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma SRL).
- PASCAL, Jean (2004): “*Réflexion épistémologiques sur le droit commun et le droits préciaux*”. En CALAIS, Jean y KRAUSZ, Catherine (eds.), *Etudes de droit de la consommation. Liber amicorum Jean Calais-Auloy*. (Paris, Editorial Dalloz), pp. 279-309.
- PEÑAILILLO, Daniel (2003): *Obligaciones. Teoría general y clasificaciones, la resolución por incumplimiento* (Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile).
- PÉREZ, Antonio (2011): *El desbordamiento de las fuentes del derecho* (Madrid, Editorial La Ley-Actualidad).
- PINO, Alberto (2019): “*El supuesto carácter subsidiario de las acciones restitutorias*”. En PEREIRA Fredes, Esteban (ed.). *Fundamentos Filosóficos del Derecho Civil Chileno* (Santiago de Chile, Rubicón Editores), pp. 465-486.
- PINOCHET, Ruperto (2007): “*¿Integra el Derecho de Consumo el Derecho Civil, El Derecho Mercantil o conforma una disciplina jurídica autónoma?*”. En GUZMÁN Brito, Alejandro (ed.). *Estudios de Derecho Civil III* (Santiago de Chile, Thomson Reuters), pp. 9-20.
- ROSS, Alf (1994): *Sobre el derecho y la justicia* (Buenos Aires, Editorial Universitaria de Buenos Aires).
- SANDOVAL, Ricardo (2004): *Derecho del consumidor: Protección del consumidor en la ley n. 19.496, de 1997, modificada por la Ley N°19.955, de 14 de Julio de 2004, y en la legislación comparada* (Santiago de Chile, Editorial Jurídica).
- SANDOVAL, Ricardo (2009): *La protección del consumidor y la libre competencia*. En *Derecho Comercial*. Tomo I. Volumen 1 (Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile), pp. 128-172.

- SERNAC. “*Aprueba Circular Interpretativa sobre ventas atadas y ventas conjuntas*”. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-9201_archivo_01.pdf. [Fecha de consulta: 10 de octubre de 2024].
- SOZZO, Gonzalo (2016): “*El diálogo de fuentes en el derecho del consumidor argentino*”. En *Revista de derecho de daños*, Rubinzal-Culzoni, Argentina, n°1, pp. 223-292.
- STIGLITZ, Gabriel (2016): “*Defensa del consumidor, diálogo de fuentes y principio de protección*”. En *Revista de Derecho del Consumidor*, Argentina, n° 1. Disponible en <https://ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=b1ad262e9a0a1be426e34c22923138bc>. [Fecha de consulta: 10 de octubre de 2024].
- TAPIA, Mauricio (2023): *Principio proconsumidor y su extensión de protección* (Santiago de Chile, Rubicón Editores).
- VÁSQUEZ, María Fernanda (2021): “*Revisión de la tutela jurídica del asegurado en el derecho chileno un análisis crítico al marco jurídico aplicable*”. En *Revista de Derecho*, Universidad de Concepción, vol. 89, n°249, junio 2021, pp. 87-127.

Jurisprudencia judicial citada

- Villarroel Henríquez, Marchant Suarez, Villarroel Valdés con Bci Seguros Generales S.A.* (2011): Corte de Apelaciones de San Miguel, 26 de mayo de 2011 (recurso de apelación rol 285-2011).
- Compañía de Seguro Renta Nacional con Servicio Nacional del Consumidor* (2011): Corte de Apelaciones de Talca, 2 de noviembre de 2011 (recurso de apelación rol 692-2011).
- Contreras Urrutia con Seguros Falabella Corredores Ltda.* (2012): Corte de Apelaciones de Antofagasta, 19 de marzo de 2012. (recurso de apelación rol 9-2012).
- Calderón Ibaceta con Liberty Seguros Generales S.A.* (2013): Corte de Apelaciones de Concepción, 27 de junio de 2013 (recurso de apelación rol 87-2013).
- Muñoz Pavez con Aseguradora Magallanes S.A.* (2013): Corte de Apelaciones de Santiago, 16 de abril de 2013 (recurso de apelación rol 1028-2012).
- Sernac con Cencosud* (2013): Corte Suprema, 24 de abril de 2013 (recurso de casación en el fondo rol 12.355-11).
- Navarrete Olea con Metlife Chile Seguros de Vida S.A.* (2014): Corte de Apelaciones de Santiago, 30 de junio de 2014 (recurso de apelación rol 265-2014).
- Sernac con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén* (2014): Corte de Apelaciones de Santiago, 3 de junio de 2014 (recurso de apelación y recurso de casación en la forma rol 8281-2013).
- Zapata Mardones con Mapfre Seguros Generales* (2015): Corte de Apelaciones de Concepción, 9 de febrero de 2015 (recurso de apelación rol 235-2014).

- Soc. Juan Pantanalli Rozas Ltda. con Banco Estado Corredores de Seguro* (2015): Corte de Apelaciones de Coyhaique, 23 de abril de 2015 (recurso de apelación rol 7-2015).
- Sernac con Hites* (2015): 8° Juzgado Civil de Santiago, 9 de noviembre de 2015 (acción de interés colectivo rol 4339-2013).
- Cáceres y Cáceres con Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.* (2016): Corte de Apelaciones de Talca, 22 de agosto de 2016 (recurso de apelación rol 42-2016).
- Servicio Nacional Del Consumidor con Rsa Seguros Chile S.A.* (2016): Corte de Apelaciones de Santiago, 8 de julio de 2016 (recurso de apelación rol 594-2016).
- Sernac con Ticketmaster* (2018): Corte Suprema, 9 de abril de 2018 (recurso de casación en el fondo rol 62158-2016).
- Santana Guerrero con Mapfre Compañía De Seguros Generales Chile* (2019): Corte de Apelaciones de Santiago, 26 de septiembre de 2019 (recurso de apelación rol 1722-2018).
- Quiroz con Seguros Vida Security Previsión S.A.* (2021): Corte de Apelaciones de Coyhaique, 20 de enero de 2021 (recurso de apelación rol 38-2020).
- Sernac con Sociedad Austral de Electricidad S.A* (2022): Corte Suprema, 16 de mayo de 2022 (recurso de casación en el fondo rol 134.225-2020).
- Sernac con Empresa Eléctrica Aysén S.A.* (2022): Corte Suprema, 24 de febrero de 2022 (recurso de casación en la forma y en el fondo rol 2.889-2020).
- Sernac con Cooperativa de Consumo Energía Eléctrica Chillán Limitada* (2022): Corte Suprema, 6 de junio de 2022 (recurso de casación en el fondo rol 11.574-2021).
- González con Banco de Crédito e Inversiones* (2023): Corte de Apelaciones de Rancagua, 12 de enero de 2023 (recurso de apelación rol 169-2022).
- Servicio Nacional del Consumidor contra Empresa Eléctrica de Colina Limitada* (2024): Cuarto Juzgado Civil de Santiago, 29 de agosto de 2024 (acción de interés colectivo rol C-8477-2021).

Fuentes legales

Normas jurídicas internacionales:

Código Civil y Comercial de la Nación. Boletín Oficial, 8 de octubre de 2014, Argentina.

Constitución de la Nación Argentina. Boletín Oficial, 23 de agosto de 1994, Argentina.

Constitución de la República Federativa de Brasil. Diário Oficial da União, 5 de octubre de 1988, Brasil.

Ley N°24.240 de Defensa del Consumidor. Boletín Oficial, 15 de octubre de 1993, Argentina.

Ley N°8.078/1990, Código de Defensa del Consumidor. Diário Oficial da União, 12 de septiembre de 1990, Brasil.

Normas jurídicas nacionales:

Código de Comercio, promulgado el 23 de noviembre de 1865.

Constitución Política de la República de Chile de 1980. Texto refundido, coordinado y sistematizado. Diario Oficial, 17 de septiembre de 2005.

D.F.L N° 4/20018, Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto con fuerza de ley N° 1, de minería, de 1982, ley general de servicios eléctricos, en materia de energía eléctrica. Diario Oficial, 5 de febrero de 2007.

Ley N° 18010, Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica. Diario Oficial, 27 de junio de 1981.

Ley N° 20.448, Introduce una serie de reformas en materia de liquidez, innovación financiera e integración del mercado de capitales. Diario oficial, 13 de agosto de 2010.

Ley N° 20.667, Regula el contrato de seguro. Diario Oficial, 9 de mayo de 2013.

Ley N° 20.715, Sobre protección a deudores de créditos en dinero. Diario Oficial, 13 de diciembre de 2013.

Ley N° 21.398, Establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial, 24 de diciembre de 2021.

Ley N°19.496, Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial, 7 de marzo de 1997.

Ley N°20.555, 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. Diario Oficial, 5 de diciembre de 2011.

Ley N° 21.314, Que establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de mercado, regula la asesoría previsional, y otras materias que indica. Diario Oficial, 13 de abril de 2021.