

Acciones temerarias en la ley de protección de los derechos de los consumidores. Críticas a su regulación contenida en la Ley N° 19.496 y a su falta de desarrollo

Frivolous actions in the consumer protection act. Criticism to its regulation established in Law No. 19.496 and its lack of development

SEBASTIÁN HASSI TROXLER¹ Y MATÍAS ANDRÉS ROA NAVARRETE²

RESUMEN

El presente trabajo realiza un análisis de las denominadas “acciones temerarias” reguladas en el artículo 50 E de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. En específico, se revisa la regulación original que contenía la ley sobre esta materia, así como las sucesivas modificaciones que se han introducido, dando cuenta de cómo las mismas han tendido a lo contrario, generando una deficiente regulación de la sanción de este tipo de acciones. Frente a lo anterior, se efectúa una propuesta *de lege ferenda* con el fin de solucionar los inconvenientes apuntados y otorgar certeza a los distintos intervinientes en procesos de protección de los derechos del consumidor.

Palabras clave: Derecho del consumidor, acciones temerarias, falta de plausibilidad, mala fe.

ABSTRACT

This article develops an analysis of the “frivolous actions” regulated in Article 50 E of Law No. 19.496 consumer protection act. Specifically, it reviews the original regulation of this matter in that law, the subsequent amendments introduced to it, stating how they have tended to do the opposite, providing a deficient regulation of the sanction for these actions. Against this backdrop, a

¹ Sebastián Hassi Troxler. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Chile. Correo electrónico: sebahassi@gmail.com.

² Matías Andrés Roa Navarrete. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Chile. Abogado. Correo electrónico: matias.roa.n@gmail.com.

lex ferenda proposal is made with the purpose of solving the noted shortcomings and grant certainty to the different parties in consumer protection proceedings.

Keywords: Consumer law, baseless actions, lack of plausibility, bad faith.

1. Introducción

La promoción de acciones cuyo fin sea distinto del de obtener el amparo que la judicatura debe brindar frente a un derecho supuestamente amagado, ha sido objeto de especial preocupación por parte del legislador. Nos referimos específicamente al caso de las acciones temerarias, que son aquellas que se caracterizan por una falta de fundamento de las mismas y/o por el hecho de tener como principal objeto la intención de perjudicar al demandado, es decir, actuando de mala fe.

El derecho del consumidor no ha estado ajeno a esta preocupación, afirmándose por parte de la doctrina que la sanción de este tipo de acciones se justifica en la mantención de la buena marcha de la economía³, la exigencia de un mayor grado de responsabilidad a los consumidores en su actuar (Cárdenas, 1999) y el velar por “el justo equilibrio entre los derechos de los consumidores y las garantías, evitando los abusos contra los proveedores” (Menanteau, 2015, p. 196)⁴. Junto con ello, la doctrina nacional ha sostenido que un sistema económico-jurídico que tiene como base la igualdad ante la ley y el debido proceso, principios que precisamente justifican la existencia de una protección especial del consumidor, no pueden transformarse luego en un sistema que contravenga dichos principios estableciendo protecciones unilaterales. En efecto, Guerrero (2008) plantea que “la protección del probablemente más débil en caso alguno puede permitir la desprotección del supuestamente más fuerte en una relación contractual” (p. 194). Y así también se ha pronunciado la doctrina argentina, afirmando respecto a la consagración de la sanción de este tipo de acciones en su legislación, lo siguiente: “El legislador de la LDC se ha ‘confesado’ y quien lo puede absolver sabe que nuestra naturaleza es débil, de ahí que le pusiera un cierto límite al remanido *favor debilis* como argumento en favor del consumidor. No todo es equivalencia en una sociedad conflictuada como la actual; si no, el Derecho sería algo aburrido” (Bonfanti, 2001, p. 283).

Asimismo, la institución de la declaración de temeridad se encuentra vinculada al abuso del derecho por parte del consumidor, constituyendo una de las consecuencias que limitan su ejercicio (Isler, 2011). En este sentido, la profesora Erika Isler (2019) señala que la acción temeraria es un claro caso de abuso de derecho por parte de los consumidores u otro legitimado activo, reconocido expresamente por el legislador, del cual deriva una sanción infraccional, además de responsabilidades civiles y penales (pp. 275 y 276).

Como contrapartida, cierto sector de la doctrina ha mostrado preocupación respecto de los eventuales efectos perniciosos que pudieran derivarse de la consagración de sanciones como la señalada, al considerar que ello podría constituir un desincentivo a los consumidores a ejercer acciones, bajo el temor de eventualmente poder ser objeto de sanción. Así, la doctrina comparada ha sostenido que el hecho que se pueda sancionar como “denuncia maliciosa” la conducta de un consumidor puede “convertirse en una seria valla para las denuncias” (Chamatropulos, 2016, p. 210). En el mismo sentido, también en Argentina se ha puesto énfasis en la necesidad de que la calificación de una denuncia como “maliciosa” deba ser fruto de un “riguroso y prudente examen”, por cuanto la ley del ramo precisamente tiene por objeto “la

³ Enseña Lorenzetti que esta figura busca proteger “la buena marcha de la economía, que podría verse trabada con una cantidad de planteos infundados y un incremento excesivo de la litigiosidad” (Chamatropulos, 2016, p. 210).

⁴ Véase Cortez, Gonzalo (2013, pp. 1004-1005).

protección de consumidores y usuarios”, pudiendo este tipo de sanciones “comportarse como una valla a la formulación de denuncias, acotando así los modos de inicio del procedimiento administrativo a la actuación de oficio de la autoridad administrativa” (Pinese y Corbalán, 2009, p. 303).

A partir de lo señalado es que el legislador chileno ha consagrado expresamente desde la versión original de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (publicada en el Diario Oficial el 7 de marzo de 1997. En adelante, LPC), la sanción a acciones judiciales que carecen de fundamento plausible, pudiendo ser declaradas como “temerarias” por parte del juez que conoce del pleito y, con ello, imponer una multa al actor temerario.

No obstante lo anterior, esta institución sancionatoria ha sido objeto de diversas reformas en el marco de las principales modificaciones de que ha sido objeto la LPC, las que lejos de ir perfeccionando o mejorando la misma, la han desfigurado, según explicaremos.

A su turno, el escaso desarrollo jurisprudencial de la declaración de temeridad en materia de consumo no permite dar luces respecto a los elementos y/o circunstancias que, en la práctica, ameritan la imposición de esta sanción.

La intención de este estudio es poner de relieve el poco desarrollo y aplicación que ha tenido la institución de la sanción a las acciones temerarias en Chile, tanto dogmático como jurisprudencial, amén del errático tratamiento que a su respecto le ha otorgado el legislador y la reticencia de nuestros tribunales a aplicarla. Nuestra idea, finalmente, es poder efectuar un aporte *de lege ferenda* que permita clarificar el sentido y alcance de la sanción de las acciones temerarias. Esto, con el fin de que la misma pueda ser entendida y empleada cuando corresponde, dejando de ser una simple mención en la ley, desconocida para muchos, pocas veces aplicada y que ha sido de escaso interés para la doctrina especializada, salvo contadas excepciones, como el artículo de Guerrero (2008) antes citado.

2. Evolución de la acción temeraria en la LPC

Como ya adelantamos, desde su publicación en 1997, la LPC ha considerado y sancionado la presentación de acciones que revistan el carácter de temerarias y que sean declaradas como tales por el juez que conoce del pleito. Sin embargo, las diversas reformas legales de que ha sido objeto la LPC han ido introduciendo de forma inorgánica y desordenada una serie de confusas modificaciones a esta institución, lo que, pensamos, puede dificultar su entendimiento y aplicación por parte de los jueces llamados a conocer las contiendas iniciadas en materia de protección de los derechos de los consumidores.

Dentro de la evolución de la regulación de la sanción a las acciones temerarias, atendiendo a las sucesivas modificaciones introducidas a la Ley N° 19.496, pueden reconocerse las siguientes etapas:

2.1. Desde la publicación de la Ley N° 19.496 y hasta antes de la modificación introducida por la Ley N° 19.955 de 2004

En el texto original de la LPC, vigente hasta antes de la reforma introducida por la Ley N° 19.955 de 2004, la sanción a las acciones temerarias se encontraba consagrada en el artículo 55, en los siguientes términos:

Artículo 55.- Declarada una denuncia judicial como temeraria por sentencia firme, los responsables serán sancionados con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia, la multa se impondrá doblada.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de la responsabilidad civil solidaria de los autores por los daños que se hubieren producido.

Como se entiende, el legislador sancionaba con multa de hasta 50 UTM (misma suma que la multa general establecida en el artículo 24 de la LPC en ese entonces) aquellas denuncias (la ley solo aludía a este tipo específico de acciones) que fueren declaradas como temerarias por sentencia firme. A renglón seguido, se aclaraba que esta responsabilidad infraccional lo era sin perjuicio de la responsabilidad civil que cupiese a los autores por los daños que se hubieren producido, la que, además, era reforzada al otorgársele el carácter de solidaria.

La citada redacción del artículo 55 ofrecía como primer aspecto a dilucidar, el determinar qué era lo que revestía el carácter de “temerario”, en términos de si lo era el actuar del consumidor, el fundamento esgrimido como base de la denuncia o el fin perseguido por el actor con la misma. Ello, por cuanto la norma se limitaba a sancionar lo que calificaba como una “denuncia temeraria”, sin especificar en qué consistía esta última. Por esto, en definitiva, quedaba entregada a la apreciación del respectivo juez que conociese del pleito la decisión respecto a si la acción deducida revestía o no dicha calidad⁵.

Al respecto, la doctrina identificaba esta temeridad de la que hablaba el artículo 55 como un “comportamiento irresponsable o malintencionado de los consumidores al actuar judicialmente contra un proveedor” (Fredes, 2003, p. 73). De igual manera, Auquilén y Díaz (2005), indican que el fin de esta norma es “evitar que los consumidores puedan interponer una acción judicial de manera negligente o maliciosa en contra de un proveedor” (p. 59).

Como se entiende, en su redacción inicial la temeridad de una denuncia era entendida, ya sea como constitutiva de un actuar negligente o doloso de parte del consumidor que daba inicio al pleito, o bien cuando su denuncia carecía de razón, según se lee de la historia fidedigna de la ley.

Como veremos a continuación, en el marco de la reforma a la LPC dispuesta por la Ley N° 19.955 de 2004, el legislador chileno introdujo numerosas modificaciones a la regulación de la sanción de las acciones temerarias, las que implicaron un notable avance en el tratamiento dado hasta ese momento a las mismas.

⁵ En la historia de tramitación de la Ley N°19.496, se lee que la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, respecto de la sanción de la denuncia temeraria, informaba lo siguiente:
“Este artículo comprende una idea nueva en el texto del proyecto de ley, aprobado por el Congreso Nacional, cual es sancionar una denuncia temeraria, que haya sido declarada como tal por sentencia firme o ejecutoriada.
Se informó a la Comisión que el principio antes expuesto obedece a un criterio moderno, cual es impedir que el usuario de la ley pueda hacer un mal uso de sus disposiciones a conciencia y quizás con un objetivo de verse beneficiado, aun sin tener razón para litigar.
Frente a esta situación y, una vez ponderados los hechos por el tribunal, se puede llegar a aplicar una multa al denunciante que haya actuado sin justa razón” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, p. 1.114).

2.2. Desde la modificación legal introducida por la Ley N° 19.955 y hasta la modificación legal introducida por Ley N° 20.543 de 2011

La Ley N° 19.955 del año 2004⁶ introdujo un nuevo Título IV a la LPC, reemplazando con ello el existente hasta ese momento y regulando el procedimiento a que da lugar la aplicación de la ley y el procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores. En el marco de esta modificación, la sanción de las acciones temerarias quedó consagrada en el artículo 50 E, en los siguientes términos:

Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querrela o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el N° 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

Como se aprecia de la sola lectura del artículo 50 E introducido por la Ley N° 19.955, el legislador chileno innovó de manera sustancial en la regulación de la sanción a las acciones temerarias, de momento que:

- a) Amplió el tipo de acciones respecto de las cuales es posible su declaración: de esta manera, ya no solo procede frente a denuncias, sino que además en relación con querrelas y demandas iniciadas al alero de la LPC⁷.
- b) Expresamente reguló que la declaración de temeridad opera exclusivamente “a petición de parte”, descartando con ello que la misma pueda ser declarada de oficio.
- c) Especificó el supuesto bajo cual se ha de entender que una acción es “temeraria”, al señalar que la temeridad está dada por la “falta de plausibilidad” de la demanda, denuncia o querrela. En cuanto a esto, se ha sostenido que “el legislador no entrega parámetros para determinar en qué casos una denuncia, demanda o querrela carece de fundamento plausible y puede, por tanto, ser declarada temeraria. Se trata de una cuestión de hecho que deberá ser determinada en cada caso concreto” (Cortez, 2013, p. 1005).
- e) Estableció multas diferenciadas, según si se trate de una acción declarada como temeraria deducida en un proceso de protección del interés individual (caso en el cual se sancionan conforme al artículo

⁶ El mensaje presidencial de 8 de septiembre de 2001, con el cual se inició el proyecto de ley que modificó la Ley N° 19.496 y que dio posterior origen a la Ley N° 19.955, señala como uno de los principios de la reforma el “fortalecer el cumplimiento de la economía, fortaleciendo la transparencia en la información disponible, y un adecuado equilibrio entre los distintos actores, tal como ocurre en las economías más avanzadas, siendo éste uno de los pilares de su mayor desarrollo” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2018, p. 3). A nuestro entender, parte de este adecuado equilibrio quedaba reflejado en las modificaciones que se contenían respecto de la regulación de la sanción a las acciones temerarias, tal como se lee del artículo 50 G propuesto en el mensaje, que luego se cristalizaron (ampliadas) en lo que finalmente se aprobó como artículo 50 E de la Ley N° 19.496.

⁷ En el mensaje presidencial antes citado se lee la incorporación de un artículo 50 G, que contemplaba como factibles de ser declaradas temerarias el “requerimiento, denuncia, querrela o demanda interpuesta” (p. X). Lo anterior, pues se consagraban estas formas de iniciar un procedimiento. Sin embargo, en definitiva, se eliminó el “requerimiento” como una forma de dar comienzo a un procedimiento, con lo que quedó fuera de las acciones susceptibles de ser objeto de declaración de temeridad.

24 de la LPC hasta 50 unidades tributarias mensuales en aquel entonces) o en protección de intereses colectivos o difusos (en cuyo caso las multas puede ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales⁸), pudiendo incluso sancionar al abogado conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales. No obstante, la doctrina nacional ha manifestado sus reparos en cuanto a esta sanción al letrado, como sostiene el profesor Pablo Rodríguez (2015), al señalar que: “A nuestro juicio, no se justifica otorgar al juez una facultad tan amplia, ya que en ausencia de antecedentes serios que avalen la credibilidad de lo que se alega, solo cabe sancionar al actor” (p. 111). En este mismo sentido, Guerrero (2008) sostiene que esta sanción “es discutible en base a que los abogados actúan como mandatarios de sus partes, quienes son, en definitiva, los titulares de la acción. La calificación de la temeridad la realiza el Juez y no el abogado previamente, más allá de su opinión profesional que pudo ser distinta a la que en definitiva aplica el juez” (p. 204).

- i) Innovó en cuanto a que la responsabilidad a que puede dar lugar una demanda temeraria no es solo civil, sino que además penal.

A partir de lo señalado, se aprecia cómo el legislador chileno se hizo cargo no solo de despejar las diversas dudas que generaba la redacción anterior, sino que, incluso, de ampliar el tipo de responsabilidad que les cabría a quienes presentaran una denuncia, querrela o demanda que fuere declarada como temeraria, pudiendo estar comprometida su responsabilidad penal.

Esta claridad y evolución que supuso la reforma introducida por la Ley N° 19.955 fue afectada a partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.543 de 2011 que, al incorporar modificaciones respecto del procedimiento para la protección del interés colectivo o difuso, introdujo a su vez modificaciones a la regulación de las acciones temerarias, sin considerar lo establecido al respecto por el resto de la LPC de manera previa.

2.3. Desde la reforma introducida por la Ley N° 20.543 y hasta la modificación incorporada por Ley N° 21.081.

Como hemos adelantado, el año 2011 la Ley N° 19.496 fue objeto de una modificación incorporada por la Ley N° 20.543⁹, la que tenía por objeto agilizar la tramitación de juicios colectivos, considerando los retrasos que se habían observado en los mismos, particularmente en la etapa de admisibilidad. A objeto de dar mayor celeridad a dicha clase de procesos, es que la citada ley reemplazó el artículo 52, vigente hasta esa fecha, por uno nuevo, norma esta última que consagró el siguiente inciso final:

En todo caso, si el demandado ha solicitado en su contestación que la demanda sea declarada temeraria por carecer de fundamento plausible o por haberse deducido de mala fe, para que se apliquen al demandante las sanciones previstas en el artículo 50 E, el juez deberá incluir este punto como hecho sustancial y controvertido en la resolución que recibe la causa a prueba.¹⁰

Como se aprecia, el legislador chileno el año 2011 introdujo una modificación a la declaración de temeridad de una acción colectiva, desde un doble punto de vista:

⁸ Sostiene Aimone (2013) que “no nos parecen justas estas medidas agravadas. Creemos saber por qué se dictan: se teme al nacimiento y desarrollo de una industria del reclamo” (p. 168).

⁹ Ley que se inició por medio de moción de los senadores Alberto Espina Otero, Evelyn Matthei Fornet, Lily Pérez San Martín, Andrés Allamand Zavala y José García Ruminot, en 6 de octubre de 2010.

¹⁰ La moción original no consideraba un inciso como el señalado, sino que fue agregado con posterioridad como indicación del presidente de la República, al proponer esta una redacción distinta del artículo 52.

- a) Expresó que dicha declaración de temeridad puede haber sido solicitada por el demandado, por carecer de fundamento plausible, o bien por haber sido deducida la misma de mala fe, introduciendo entonces para el caso de las acciones colectivas un segundo criterio que puede dar lugar a esta declaración de temeridad, como lo es la mala fe del actor.
- b) Estableció la obligación del juez en cuanto a que, tratándose de un proceso colectivo, y en caso de haber sido solicitada dicha declaración de temeridad por parte de la demandada, el tribunal se encuentra obligado a incorporar este punto como hecho sustancial y controvertido en el auto de prueba.

Las modificaciones introducidas por medio de la Ley N° 20.543 permiten las siguientes reflexiones: en primer término, el que se añadió una nueva causal de temeridad, pues a la falta de plausibilidad de la acción (contenida en el artículo 50 E como única causal y aplicable a la generalidad de los procedimientos judiciales sobre protección de derechos del consumidor) se agregó el que la demanda colectiva haya sido “deducida de mala fe”. De esta forma, usando una técnica legislativa poco adecuada, el legislador en definitiva consagró (en dos disposiciones diferentes) dos tipos de causas diversas de temeridad, a saber:

- a) La carencia de fundamento plausible de la acción deducida, que atiende exclusivamente a la falta de causa de la misma¹¹ (independiente del ánimo que haya motivado al actor a deducirla).
- b) Para el caso de las demandas colectivas, el haberse “deducido de mala fe” la acción, que atiende exclusivamente al **ánimo del actor en orden a causar daño al proveedor** (sin considerar si la demanda posee o no fundamento plausible)¹².

Por otro lado, la modificación consistente en la obligación del juez de incorporar la temeridad de la acción colectiva como un hecho dentro del auto de prueba, en el evento de ser solicitada, cambió el enfoque existente hasta ese momento. Así, ya no bastaba la simple petición del demandado en orden a que la acción fuera declarada temeraria, sino que fue preciso que ello fuese acreditado en el respectivo proceso. Se yergue esto, entonces, como un notable contrapeso frente a las críticas que surgían en cuanto a que la consagración de la sanción temeraria supondría un freno para las demandas de consumidores.

A pesar de este desarrollo legislativo, el mismo resulta criticable desde los siguientes puntos de vista:

- a) La modificación señalada genera una discordancia con lo establecido en el artículo 50 E de la LPC (inserto dentro de las normas generales de proceso en la LPC), pues esta última disposición solo refiere como causal de temeridad el que la denuncia, querrela o demanda interpuesta “carezca de fundamento plausible”. El inciso final del artículo 52, por su parte y dentro de los procesos colectivos, innova en este punto y considera que la declaración de temeridad puede solicitarse “por carecer de fundamento plausible” o por “haberse deducido de mala fe”. Claramente, se trata de regulaciones disímiles para una misma institución que, a nuestro entender, no justifican una diferencia de ese tipo.

¹¹ La Ley N° 24.240 de defensa del consumidor de Argentina sanciona las denuncias “sin justa causa”, concepto que a nuestro entender es consistente con el de falta de fundamento plausible que utiliza la Ley N° 19.496. Sobre el particular, la doctrina de ese país ha afirmado que “carecen de justa causa aquellas denuncias promovidas sin sustento sobre la base del cual solicitar la iniciación del procedimiento” (Pinese y Corbalán, 2009, p. 302).

¹² Nos parece que este “haberse deducido de mala fe” que refiere la ley, es plenamente identificable con la sanción de las “denuncias maliciosas” que contempla la Ley N° 24.240 sobre defensa del consumidor en Argentina. Al respecto, Carranza y Rossi (2009) sostienen que las “denuncias maliciosas son aquellas que intencionalmente buscan generar perjuicio” (p. 319).. Con un cierto matiz se refiere a las mismas Bersten (2005), al sostener que “denuncias maliciosas son las efectuadas con el objeto de generar un perjuicio al proveedor, sin que existan razones ciertas en las que se funden” (p. 86)6.

- b) La obligación del juez de incorporar la temeridad de la demanda como un hecho sustancial y controvertido dentro de la resolución que recibe la causa a prueba, solo se encuentra contenida a propósito de los procesos colectivos (artículo 52 de la ley) y no respecto de los individuales, en donde no existe auto de prueba. Frente a lo señalado, cabe la legítima duda en cuanto a si, con ello y tratándose de procesos individuales, el juez de policía local se encuentra dispensado de actuar en la forma indicada o similar, pudiendo apreciar la temeridad únicamente a partir de los antecedentes probatorios generales que obren en el proceso y bastando la simple petición del demandado en ese sentido. Así, siguiendo un raciocinio concordante, no cabe sino concluir que, en el comparendo de conciliación, contestación y prueba, la parte interesada deberá rendir la prueba necesaria para acreditar su petición de declaración de temeridad de la acción deducida. A su vez, el juez apreciará dicha prueba bajo las reglas de la sana crítica, para determinar si se ha verificado la falta de fundamento plausible y/o mala fe del actor que constituyen la temeridad.

Posteriormente, la regulación de la acción temeraria siguió evolucionando, gracias a las modificaciones que introdujo la Ley N° 21.081, publicada en el Diario Oficial el 13 de septiembre del año 2018, según pasamos a analizar a continuación.

2.4. A partir de las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081

Con la dictación de la Ley N° 21.081¹³, cuyo objetivo originario era el fortalecimiento de la protección de los consumidores a través de otorgar nuevas facultades al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), aumentar las multas ante infracciones, entre otras, se introdujeron diversas modificaciones a la LPC. En virtud de ello, nuevamente sufrió cambios la fisonomía de la sanción a las acciones temerarias (para mal, en nuestra opinión, según explicaremos) al introducir en el artículo 50 E la siguiente modificación que destacamos en negrita:

Artículo 50 E.- En aquellos casos en los que, en virtud de esta ley, se interponga ante tribunales una denuncia o demanda que carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el No 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Como se aprecia, el legislador chileno introdujo una modificación a la primera parte del artículo 50 E, precisando que la temeridad solo puede solicitarse respecto de una “denuncia” o “demanda” (excluyendo con ello a las “querellas”), como asimismo el que la declaración de temeridad opera exclusivamente respecto de aquellas que se hubieren deducido ante un tribunal. Esto último debe entenderse en el contexto de las modificaciones que introducía el proyecto de ley, en cuanto a que podían interponerse denuncias en defensa del interés individual, ya sea ante el SERNAC o ante el Juzgado de Policía Local correspondiente al domicilio del consumidor o al domicilio del proveedor¹⁴.

¹³ Conforme se lee del artículo primero de las disposiciones transitorias de la ley, se prevé un período de vacancia legal de seis meses desde su publicación para su entrada en vigencia, salvo el caso de ciertas normas específicas, para cuya aplicación se consideró un plazo distinto y diferenciado por regiones.

¹⁴ El Tribunal Constitucional declaró inconstitucional esta facultad que consagraba el proyecto de ley en orden a que el SERNAC pudiera recibir y tramitar denuncias presentadas en defensa del interés individual (Tribunal Constitucional, 2018, Rol 4012-17).

La modificación señalada resulta contradictoria con lo expresado en el artículo 50 C, cuya redacción también fue objeto de modificación por la ley que se menciona, al establecerse en la primera parte de su inciso primero que la “denuncia, querrela o demanda ante el Juzgado de Policía Local no requerirán de abogado habilitado”¹⁵.

Por su parte, en cuanto a las multas que pueden imponerse al actor temerario, no cabe duda que la redacción es confusa, o al menos inadecuada, en su remisión al artículo 24 de la LPC. En este sentido, la Ley N° 21.081 pasó por alto que las modificaciones introducidas al artículo 24 (que elevaron el monto de la multa general de 50 a 300 UTM y establecieron nuevos criterios para su determinación) tendrían impacto directo en la sanción a las acciones temerarias.

La nueva redacción que se otorgó al artículo 50 E, nos parece, supone un retroceso respecto de la situación existente hasta antes de la dictación de la Ley N° 21.081, que se caracterizaba por una apertura del legislador en cuanto al tipo de acción susceptible de ser sancionada como temeraria. Lo anterior debiera de ser considerado en futuras modificaciones que se efectúen a la LPC, a efectos de velar por el necesario equilibrio de la referida legislación debe otorgar.

3. 3. Estado actual de la regulación de la acción temeraria

3.1. Sobre el tipo de acción que puede ser objeto de declaración de temeridad

Como hemos explicado, con el correr de los años el legislador chileno ha ido ampliando el tipo de acción que puede ser susceptible de declaración de temeridad, incorporando dentro de este concepto tanto a la denuncia, la querrela o la demanda. Esto último, sin embargo, fue modificado a partir del 13 de marzo de 2019, cuando entraron en vigencia las reformas introducidas a la LPC por la Ley N° 21.081, que excluyó a las “querellas” de este listado, conforme se explicó precedentemente.

No obstante lo señalado, de la revisión de la LPC se aprecia que no existe un tratamiento unívoco de este aspecto, existiendo normas que sancionan la temeridad refiriéndose a distintos tipos de acciones. Así, por ejemplo:

- a) El inciso segundo del artículo 7 de la LPC dispone que se decrete la disolución de la Asociación de Consumidores en caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, “declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores”.
- b) La letra c) del artículo 10 de la LPC dispone que no podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores “el que hubiere sido sancionado como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas”.
- c) El artículo 11 de la LPC, refiriéndose a las Asociaciones de Consumidores, señala que “los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea”.

¹⁵ Previo a la modificación legal que se comenta, la ley era clara al considerar en la primera parte de su artículo 50 B que “los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda”. Esta redacción, sin embargo, fue modificada por la Ley N° 21.081 al reemplazar el artículo 50 B por otro que da cuenta de la normativa supletoria aplicable a los procedimientos que consagra la ley. Sin embargo, la idea contenida en esta disposición quedó ínsita en la nueva redacción del artículo 50 C que se comenta.

- d) El artículo 50 E de la LPC dispone que “cuando la denuncia, querrela o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria”.
- e) El inciso final del artículo 52, en el marco del procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (párrafo 2º del Título IV de la LPC), dispone en lo pertinente que “si el demandado ha solicitado en su contestación que la demanda sea declarada temeraria por carecer de fundamento plausible o por haberse deducido de mala fe”.

Como se aprecia, la ley se refiere indistintamente a diversos tipos de acciones que pueden revestir el carácter de temeridad (refiriéndose incluso a “actuaciones temerarias”). Nos parece necesario que se debiera privilegiar una referencia más general a las acciones susceptibles de declaración de temeridad y no la utilización desorganizada de la manera en que se contempla actualmente.

3.2. Sobre el elemento que constituye la “temeridad” que se sanciona

Resulta interesante determinar qué es lo que entiende el legislador por “temerario”. Hasta el año 2004, la redacción del artículo 50 E de la LPC dejaba en claro que la temeridad de una demanda se basaba en que la misma poseyera una “falta de fundamento plausible”, frente a lo cual, y ante la solicitud de la parte demandada, el juez podría sancionar a los responsables en la forma indicada en el artículo 24.

Como se entiende, hasta esa fecha la temeridad respondía únicamente a la apreciación del juez respecto del fundamento que presentara la demanda¹⁶ y, más precisamente, a la plausibilidad de este fundamento.

No obstante lo anterior, a partir de la reforma introducida por la Ley N° 20.543 se añadió un segundo elemento que también puede darle el carácter de temeraria a una demanda: el haber sido deducida de mala fe. En efecto, y como ya señalamos, el último inciso del artículo 52 de la LPC, a propósito de los procedimientos colectivos, dispone que, si el demandado ha solicitado en su contestación que la demanda sea declarada temeraria “por carecer de fundamento plausible o haberse deducido de mala fe”, el juez debe incluir este punto como “hecho sustancial y controvertido” en la resolución que recibe la causa a prueba.

Se añade entonces esta segunda causa de “temeridad” de la demanda, consistente en el “haberse deducido de mala fe”¹⁷. Como se entiende, inorgánicamente el legislador chileno introdujo, dentro de la regulación del procedimiento colectivo, una segunda causal de temeridad y basada en un aspecto de hecho. Este

¹⁶ A modo ejemplar y extremadamente excepcional, el Tercer Juzgado de Policía Local de Talca declaró temeraria la denuncia infraccional deducida por SERNAC en contra de Buses Talmocur, imponiéndole al Servicio una multa de 25 UTM, debido a que, conforme se lee del considerando Décimo Cuarto, “dicha falta de rigurosidad no se condice con lo que debiera esperarse de una entidad especialidad y de las características de SERNAC, que cuenta con profesionales capacitados para desarrollar la función que la Ley les ha encomendado, elevando así el estándar que debe requerirse a dicho servicio al momento de formular una denuncia, debiendo ser necesariamente mayor de aquel requerido a cualquier consumidor particular al momento de formular la denuncia respecto de un proveedor”. Finalmente, en el mismo considerando, el tribunal agregó que “si bien es cierto que la Ley N°19.496 establece la obligación para SERNAC de velar por el cumplimiento de las disposiciones de ese cuerpo legal, el cumplimiento de tal fin por parte de este servicio no puede ejercerse caprichosa o arbitrariamente” (*SERNAC con Buses Talmocur*, 2015). Cabe resaltar que la sentencia citada anteriormente no fue objeto de recursos, por lo que la sanción impuesta a SERNAC quedó firme y ejecutoriada.

¹⁷ Precisamente utilizando el concepto de la “buena fe” es que la Corte Constitucional de Colombia ha sostenido que “la actuación temeraria es aquella que vulnera el principio constitucional de la buena fe y, por tanto, ha sido entendida como la actitud de quien demanda o ejerce el derecho de contradicción a sabiendas de que carece de razones para hacerlo, o asume actitudes dilatorias con el fin de entorpecer el desarrollo ordenado y ágil del proceso” (Fundamento N° 4). Ahondando en el concepto referido, la magistratura constitucional colombiana añade que “la actuación temeraria ha sido calificada por la Corte como aquella que supone una ‘actitud torticera’, que ‘delata un propósito desleal de obtener la satisfacción del interés individual a toda costa’, que expresa un abuso del derecho porque ‘deliberadamente y sin tener razón, de mala fe se instaura la acción’, o, finalmente, constituye ‘un asalto inescrupuloso a la buena fe de los administradores de justicia’” (*Castro con Universidad Nacional de Colombia*, 1998).

punto, a decir verdad, fluye del hecho que se haya incorporado la “mala fe” como causal de temeridad. Asimismo, y a diferencia de lo que acontecía con anterioridad a la Ley N° 20.543, el legislador ordena al juez (utilizando la voz “deberá”) incorporar la calidad de “temeraria” de una acción como punto de prueba, siendo entonces un imperativo para el tribunal que conoce del pleito colectivo su consideración en la correspondiente interlocutoria.

3.3. Sobre la sanción que puede imponerse al actor temerario

Finalmente, y como se había adelantado en el apartado anterior, el régimen sancionatorio de la declaración de temeridad resulta confuso y problemático. En efecto, el actual artículo 50 E dispone que

Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el No 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

En primer lugar, de la norma citada se desprende que el actor de una acción declarada como temeraria puede ser sancionado con una multa de hasta 300 UTM. Sin embargo, en los casos de las acciones colectivas iniciadas de conformidad al número 1 del artículo 51, es decir, por el SERNAC, una Asociación de Consumidores debidamente autorizada por su directorio o un grupo de cincuenta o más consumidores afectados en un mismo interés, están sometidos a un régimen distinto.

Resulta confuso que los actores de acciones individuales puedan ser sancionados de forma más grave que los legitimados activos de acciones colectivas, al menos en cuanto al máximo de multa a que se exponen. Parece contradictorio que, teniendo claramente una mayor capacidad técnica y económica que un consumidor promedio, el SERNAC, las Asociaciones de Consumidores o un grupo de consumidores, puedan ser multados hasta por un monto menor en caso de ser declarada temeraria su acción. Más aún, considerando que, por lo general, el alcance, trascendencia y cuantía de lo disputado en una acción colectiva superará con creces aquello que se ventile a propósito de una acción individual, pareciera ilógico este raciocinio sancionatorio.

En segundo lugar, el artículo 24 contiene un sistema de determinación del *quantum* de la sanción que no puede resultar aplicable para un actor temerario. En este sentido, las atenuantes y agravantes establecidas en los incisos cuarto y quinto del mencionado artículo, que permiten determinar el monto de la multa a aplicar, consideran circunstancias y conductas aplicables a los proveedores y no a los posibles actores de una acción en virtud de la LPDC, como los consumidores, una Asociación de Consumidores o SERNAC. Así, dicho precepto no contempla conductas o circunstancias que un juez pueda ponderar al determinar una eventual sanción en contra de un actor temerario.

4. La falta de desarrollo jurisprudencial de la declaración de temeridad

Por su lado, nuestros tribunales en escasas ocasiones han aplicado el artículo 50 E y han declarado la temeridad de una acción intentada en contra de un proveedor. Por regla general, los tribunales no suelen sancionar a los consumidores y otros legitimados activos de las acciones establecidas en la LPDC, limitándose mayoritariamente a absolver a los proveedores cuando dichas acciones no son acogidas (Isler, 2011, p. 85; 2019, p. 277). Así, y especialmente en el marco de los juicios colectivos, es difícil encontrar

criterios jurisprudenciales que ayuden a ilustrar lo que nuestros tribunales han entendido por “acción temeraria” y los elementos que permitan determinar la gravedad de dicha conducta.

Dentro de las escasas sentencias que han sancionado al actor de una demanda colectiva por temeridad, cabe destacar la que en primera instancia declaró temeraria la acción intentada por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (en adelante, Conadecus) en contra de Isapre Consalud. En ella, el tribunal de primera instancia estimó que la demanda debía ser rechazada, por no ser aplicable la LPC a las isapres, y declaró temerario el actuar de Conadecus, imponiéndole una multa de 20 UTM, toda vez que dicha inaplicabilidad era plenamente conocida por la actora al momento de interponer su demanda (*Conadecus con Isapre Consalud*, 2017, Rol N°11667-2014, Considerando Vigésimo Quinto). Sin perjuicio de que la mala fe de la acción fue determinada por el tribunal de instancia, la Corte de Apelaciones de Santiago procedió a confirmar el fallo, pero revocando la sanción de temeridad impuesta a Conadecus (*Conadecus con Isapre Consalud*, 2018).

Por su parte, en el juicio colectivo entre la Organización de Consumidores y Usuarios (en adelante, ODECU) y AFP Habitat respecto al cobro de la comisión de la cuenta de ahorro voluntario, el juez civil rechazó la demanda, pero resolvió que ella no era temeraria (*ODECU con AFP Habitat*, 2017). A su turno, la Corte de Apelaciones de Santiago determinó que al no ser aplicable el estatuto de la LPC al caso, debía desestimarse la solicitud de declarar como temeraria la acción de ODECU. Ello, a diferencia de lo resuelto por el tribunal de primera instancia en el caso de Conadecus, referido anteriormente (*ODECU con AFP Habitat*, 2018).

Otro caso interesante en donde se declaró temeraria una acción colectiva corresponde a la interpuesta por la Asociación de Consumidores de Tarapacá (en adelante, ASOCOT) en contra del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria ante el 3° Juzgado de Letras de Arica, en 2016. En dicha oportunidad, el tribunal de primera instancia determinó que la demanda carecía de motivo plausible, no solo por la ausencia de elementos probatorios que acreditaran las alegaciones de ASOCOT, sino especialmente por la ausencia de alguna persona afectada, calificando dicha acción como “gratuita y sin fundamento” (*ASOCOT con BBVA*, 2019, Rol N°1353-2016, Considerando Decimocuarto). Ello implicó la imposición de una multa de 50 UTM en contra de la referida asociación de consumidores, la que luego fue confirmada por la Corte de Apelaciones de Arica (*ASOCOT con BBVA*, 2019)¹⁸.

Sin perjuicio de que nuestros tribunales, especialmente los superiores, son reticentes a acoger la declaración de temeridad de una acción en materia de derecho del consumo, los casos relevantes en que se ha aplicado en alguna de sus instancias no siguen una lógica homogénea. Como se puede apreciar, en nuestra jurisprudencia no existe uniformidad de criterios en cuanto a la procedencia de la declaración de temeridad de una demanda en los términos del artículo 50 E de la LPC, ni tampoco de cómo y cuándo se configuran suficientemente los elementos de falta de fundamento plausible y/o mala fe, ni cómo evaluar el monto de la multa que se impondrá al actor temerario.

5. Propuestas de reforma

A partir de las reflexiones que anteceden, no resulta difícil reparar que la regulación de las acciones temerarias y responsabilidades para las partes bajo este estatuto debiera ser objeto de modificaciones.

¹⁸ Cabe resaltar que, a la fecha de elaboración de este artículo, el fallo no se encuentra firme, ya que existe un recurso de casación en el fondo pendiente ante la Corte Suprema, Rol N°22097-2019.

5.1. Definición de la acción temeraria

En específico, y en aras de una mayor claridad y certeza jurídica, nos parece necesario, en primer término, estandarizar el tipo de actuaciones que pueden ser objeto de declaración de temeridad. Para tal efecto, estimamos que una buena opción sería la de sustituir las desorganizadas referencias a “demanda”, “denuncia”, “querrela” y “actuaciones” que contiene actualmente la LPC, y sustituirlas por las expresiones “acción” o “acciones” judiciales. Ello permitirá uniformar la denominación para englobar a estos distintos tipos de acciones bajo un mismo concepto. La sugerencia indicada se basa en la nomenclatura que utiliza el artículo 50 de la LPC, que expresamente se refiere a “las acciones” (concepto que luego se explicita en la utilización de las voces “demanda”, “denuncia” y “querrela” que utiliza el artículo 50 E de la ley).

Asimismo, nos parece también necesario que el legislador chileno aclare expresa y definitivamente cuáles son las causales que pueden dar lugar a la declaración de temeridad de una acción. A efectos de lo anterior, y siguiendo el modelo que nos ofrece el artículo 3, letra f) de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario N°358-05 de República Dominicana¹⁹, parece necesario incorporar un nuevo numeral 9 en el artículo 1° de la LPC, que defina lo que ha de entenderse por “temeridad” (y de esta forma superar la disparidad de criterios existente en la ley vigente a este respecto y a la cual ya hemos hecho mención). Esto, suprimiendo el resto de las referencias que desorganizadamente contiene la LPC, para lo cual proponemos la siguiente redacción de dicho futuro y posible numeral:

9.- Acción temeraria: Aquella acción judicial que carezca de fundamento plausible y/o haya sido deducida de mala fe.

5.2. Unificación normativa de la acción temeraria

Por otra parte, es necesario superar la discordancia existente entre lo dispuesto en el artículo 50 E, en el marco de las normas generales sobre procedimiento, y lo señalado en el inciso final del artículo 52, a propósito del procedimiento propio de las acciones colectivas, evitando la innecesaria dispersión normativa de esta institución. En efecto, nos parece que ambas disposiciones debieran refundirse en un nuevo artículo 50 E, suprimiendo el referido inciso final del artículo 52 y añadiéndose el siguiente inciso tercero a estas precisas mismas ley especializaciones legales que se han ido introduciendo, le peticido apreciar la temeridad es y aquel que goniúltima disposición:

En todo caso, si se hubiere solicitado que la respectiva acción fuere declarada como temeraria, tratándose del procedimiento contemplado en el párrafo 3° del Título IV, el juez deberá incluir este punto como hecho sustancial y controvertido en la resolución que reciba la causa a prueba.

5.3. Aclaración del régimen sancionatorio

Adicionalmente, ante la confusa y poco útil remisión al artículo 24 de la LPC en lo relativo a la sanción que se puede imponer al actor de una acción temeraria, resulta necesario establecer un régimen sancionatorio propio para los actores distintos a los señalados en el artículo 51, número 1 de la LPC, que aclare la confusión que actualmente existe al respecto y que hemos explicado precedentemente.

Así, se podría determinar una multa máxima que siga una lógica independiente del régimen sancionatorio que afecta a los proveedores, superando la confusa posibilidad de que los legitimados para interponer

¹⁹ “Demanda temeraria: Aquella que, sin existir violación de las disposiciones de la presente ley, pudiera ser interpuesta con el propósito de perjudicar a una empresa o sector determinado”.

acciones colectivas estén sujetos a una multa de menor magnitud, como ocurre en la actualidad. Asimismo, una sanción específica permitiría establecer criterios aplicables a la posición y conducta del actor, ya que el actual artículo 24 de la LPC, como se ha dicho, contiene circunstancias que solo aplican a los proveedores.

Las propuestas referidas permitirían superar las dificultades de interpretación y aplicación de las disposiciones contenidas en los artículos 50 E y 52 inciso final, de las que ya dimos cuenta. Ello, al preferirse la utilización de la expresión “acción” temeraria sin necesidad de distinguir entre procedimientos, además de incorporar la norma dentro del artículo 50 E, aplicable en general tanto a procesos individuales como colectivos, y evitar la remisión al artículo 24 de la LPC, cuya aplicación, para efectos de declarar la temeridad de una acción, resulta poco útil y confusa.

6. Conclusiones

A lo largo de este texto hemos querido poner de relieve el tratamiento que el legislador chileno ha dado a la institución de las acciones temerarias, pudiendo elaborar al respecto las siguientes conclusiones:

- a) El Derecho ha de velar por corregir las asimetrías que afectan a las partes en la relación de consumo, sancionando las infracciones que puedan presentarse en el marco de la misma. Sin embargo, esto no puede suponer privilegiar a un sujeto sobre el otro, pues ello obstaría a la necesaria igualdad que debe gobernar este tipo de relaciones.
- b) En el marco de lo anterior, resulta importante la consagración de instituciones que persigan asegurar el adecuado ejercicio de acciones judiciales, de forma tal que las mismas no se interpongan con la sola intención de perjudicar a la contraparte y no frente a la vulneración a algún derecho amagado.
- c) La LPC ha regulado y sancionado el ejercicio de acciones que revistan el carácter de temerarias, disponiendo incluso sanciones al abogado, tratándose de acciones colectivas. No obstante lo anterior, luego de las diversas modificaciones legales que se han ido introduciendo, su regulación ha seguido un derrotero errático y poco consistente, lo que ha ido revelando falencias y discordancias dentro de esta normativa.
- d) A partir de lo señalado, resulta necesario definir de manera específica cuándo se está frente a una acción temeraria y qué elementos se deben considerar para evaluar su entidad, lo que permitirá tanto a jueces como litigantes tener mayor claridad a este respecto.
- e) Junto con lo anterior, es preciso estandarizar el tipo de acciones judiciales que pueden ser objeto de la declaración de temeridad, de forma tal de otorgar la debida certeza a todos los operadores del sistema jurídico.
- f) Deben existir normas comunes que regulen la acción temeraria a nivel de los distintos procedimientos que consagra la ley, suprimiendo las diferencias entre el procedimiento que deriva de las acciones individuales y aquel que gobierna las acciones colectivas, salvo en lo que sea aplicable en específico a cada procedimiento.
- g) Nuestros tribunales han utilizado escasamente la institución de la declaración de temeridad, especialmente en el contexto de acciones colectivas, por lo que no hay un consenso jurisprudencial

contudente respecto a su procedencia, características relevantes o elementos a evaluar para su determinación.

- h) Finalmente, como se desprende del análisis realizado, hay espacio para corregir, unificar y complementar la institución de la declaración de temeridad de la acción en la LPC, para un mejor entendimiento y tratamiento de esta institución.

Bibliografía citada

- Aimone, Enrique (2013): *Protección de Derechos del Consumidor* (Santiago, Legal Publishing Chile).
- Auquilén, Nelly y Díaz, Loreto (2005): “Procedimientos establecidos en la nueva ley del consumidor”, Memoria para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile. Disponible en http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/107770/de-auquilen_n.pdf?sequence=3. [Fecha de consulta: 13/11/2020]
- Bersten, Horacio (2005): *Derecho Procesal del Consumidor* (Buenos Aires, La Ley).
- Bonfanti, Mario (2001): *Derecho del Consumidor y del Usuario* (Buenos Aires, Abeledo-Perrot).
- Cárdenas, Mario (1999): “Análisis jurídico de la Ley de Protección al Consumidor”. Disponible en: <http://revistas.uach.cl/html/revider/v10n1/body/art05.htm>. [Fecha de consulta: 13/11/2020]
- Carranza, Luis y Rossi, Jorge (2009): *Derecho del Consumidor. Derechos y Acciones de Resguardo de los consumidores y usuarios* (Córdoba, Alveroni Ediciones).
- Chamatropulos, Demetrio (2016): *Estatuto del Consumidor Comentado* (Buenos Aires, Thompson Reuters - La Ley), Tomo II.
- Cortez, Gonzalo (2013): “Artículo 50 E”, en De La Maza, Íñigo y Pizarro, Carlos (directores), y Barrientos, Francisca (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Thompson Reuters), pp. 1004-1008.
- Fredes, Francisco (2003): *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor* (Santiago, Lexis Nexis Chile).
- Guerrero, José Luis (2008): “La acción temeraria en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor”, *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XXXI: pp. 187-219.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: “Historia de tramitación de la Ley N° 19.496”. Disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/6746/>. [Fecha de consulta: 13/11/2020]
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2018): “Historia de tramitación de la Ley N° 19.955”. Disponible en: https://www.bcn.cl/historiadelaley/fileadmin/file_ley/5671/HLD_5671_37a6259cc0c1dae299a7866489dff0bd.pdf. [Fecha de consulta: 13/11/2020]
- Isler, Erika (2011): “La relatividad de los derechos subjetivos de los consumidores”, *Revista de Derecho (Valdivia)*, XXIV, 2: pp. 65-89.
- Isler, Erika (2019): *Derecho del Consumo. Nociones fundamentales* (Valencia, Tirant lo Blanch).
- Menanteau, Hernán (2015): *Derecho de Protección del Consumidor* (Santiago, Editorial Jurídica Aremi).
- Pinese, Graciela y Corbalán, Pablo (2009): *Ley de Defensa del Consumidor* (Buenos Aires, Cathedra Jurídica).
- Rodríguez, Pablo (2015): *Derecho del Consumidor. Estudio Crítico* (Santiago, Legal Publishing Chile).

Normas citadas

Ley N° 24.240 (13/10/1993) Ley de defensa del consumidor de Argentina.

Ley N° 19.496 (07/03/1997) establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Ley N° 19.955 (14/07/2004) modifica la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

Ley General N° 358-05 (09/09/2005) de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario de República Dominicana.

Ley N° 20.543 (21/10/2011) relativa al procedimiento aplicable para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Ley N° 21.081 (13/09/2018) modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Jurisprudencia citada

Castro con Universidad Nacional de Colombia (1998): Corte Constitucional de Colombia, 11 de noviembre de 1998, Rol T-655-98. Disponible en: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1998/T-655-98.htm>. [Fecha de consulta: 13/11/2020].

SERNAC con Buses Talmocur (2015): 3° Juzgado de Policía Local de Talca, 9 de diciembre de 2015, Rol N° 4984-2015/CMA. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-16814.html>. [Fecha de consulta: 13/11/2020]

ODECU con AFP Habitat (2017): 30° Juzgado Civil de Santiago, 05 de abril de 2017, Rol N°16923-2013.

Conadecus con Isapre Consalud (2017): 7° Juzgado Civil de Santiago, 17 de octubre de 2017, Rol N°11667-2014.

Tribunal Constitucional, 18 de enero de 2018, Rol 4012-17 (Control de constitucionalidad del proyecto de ley que modifica Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, correspondiente al boletín N° 9369-03). Disponible en: <https://www.tribunalconstitucional.cl/ver2.php?id=3621> [Fecha de consulta: 13/11/2020]

Conadecus con Isapre Consalud (2018): Corte de Apelaciones de Santiago, 16 de abril de 2018, Rol N°436-2018.

ODECU con AFP Habitat (2018): Corte de Apelaciones de Santiago, 20 de julio de 2018, Rol N°5083-2017.

ASOCOT con BBVA (2019): 3° Juzgado de Letras de Arica, 25 de marzo de 2019, Rol N°1353-2016.

ASOCOT con BBVA (2019): Corte de Apelaciones de Arica, 11 de julio de 2019, Rol N°156-2019.