

La indemnización de perjuicios como remedio judicial ante los daños producidos al interés difuso de los consumidores

Compensation for Damages as a Judicial Remedy for Harm Caused to the Diffuse Interest of Consumers

Diego Iglesias Donoso
Universidad de O'Higgins, Chile

RESUMEN: El trabajo postula que es posible indemnizar los perjuicios al interés difuso de los consumidores en sede judicial contenciosa. Para ello, se analizan los intereses protegidos por la Ley N° 19.496, con el objetivo de demostrar que aquellos que persigue la norma requieren replantear las limitaciones de considerar la indemnización como un remedio principalmente reparatorio. Se sostiene que la indemnización puede lograrse mediante sentencia condenatoria, ya que, en materia de consumo, la reparación no solo tiene aquellos fines, sino también otros. Concluye que es posible liquidar daños en el procedimiento sin identificar exactamente el daño sufrido por las víctimas, y que se pueden emplear mecanismos alternativos para repartir los montos de indemnización entre ellas.

PALABRAS CLAVE: daños difusos, indemnización, responsabilidad civil.

ABSTRACT: This work argues that it is possible to obtain compensation for damages caused to the diffuse interest of consumers through contentious judicial proceedings. To this end, it analyzes the interests protected by Law No. 19,496, aiming to demonstrate that the limitations of viewing compensation as primarily a reparatory remedy require reconsideration. It is argued that compensation can be achieved through a condemning judicial decision, since in consumer matters, damages serve not only retributive purposes but others purposes too. It concludes that damages can be awarded without exactly identifying the losses suffered victims, and that alternative mechanisms can be employed to distribute compensation among them.

KEYWORDS: diffuse damages, compensation, civil liability.

Introducción

La Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante también LPDC), contempla la posibilidad de impetrar acciones para la protección de intereses colectivos y difusos. El artículo 50 de la LPDC, en su inciso 5°, distingue entre ambas en los siguientes términos:

Se considerarán de interés colectivo a las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Estas acciones, si bien vienen a intentar resolver el problema que se produce cuando a la víctima del daño no le es financieramente razonable buscar por la vía judicial la satisfacción de su interés personal permitiendo accionar en aras a proteger de un interés de grupo o clase (Pfeffer, 1997: 21), suponen una serie de dificultades en términos indemnizatorios, particularmente en el caso de los intereses difusos, en los que resulta imposible determinar *ex-ante* a las víctimas del daño (Rodríguez y Zavala, 2018: 153), centro de nuestro interés en esta oportunidad.

Uno de los problemas que se ha advertido a la hora de evaluar la posibilidad de indemnizar las afectaciones al interés difuso de los consumidores es que las indemnizaciones rara vez llegan a manos de las víctimas del daño (Rodríguez y Zavala, 2018: 153 y ss.), yendo generalmente esos montos a parar al fondo del artículo 11 *bis*¹ (De la Maza, 2020: 783). Hay quienes consideran que aquello se debería, entre otras cosas, a las limitaciones que enfrenta una pretensión indemnizatoria bajo el diseño de la LPDC, en donde la función de la indemnización es reparatoria, lo que hace imposible concebir soluciones indemnizatorias indirectas o compensatorias, como podrían serlo los mecanismos de “*fluid class*

1 Se trata del Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas en conformidad con la ley desarrollen en cumplimiento de sus objetivos.

recovery” o “*cy pres*” al menos en sede judicial (De la Maza, 2020: 793). En otras palabras, aquello implicaría que la indemnización en materia de daños difusos es improcedente, al menos a través de condenas judiciales, toda vez que la imposibilidad de determinación de los consumidores afectados de forma específica y particular, esto es, de cada persona natural que compone el grupo o subgrupo de consumidores afectados y consecuentemente la extensión del daño efectivamente sufrido por estas personas, imposibilitaría realizar liquidación de la indemnización de los perjuicios (De la Maza, 2020: 792-797).

En nuestro medio, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha dictado una circular interpretativa en la que pretende aseverar la posibilidad de aplicar, en el contexto de las afectaciones a intereses colectivos o difusos en la LPDC, métodos alternativos de indemnización como “*fluid class recovery*” o “*cy pres*”.² En ella, si bien se evidencia la conveniencia de aceptar estos métodos indemnizatorios, se entrega escasa argumentación para demostrar su procedencia dentro del marco de la LPDC.

Hay quienes han considerado —acertadamente a nuestro parecer— que han habido instancias, particularmente en casos de daños colusorios, en los que se han aplicado mecanismos alternativos de indemnización como el precitado *cy pres* en sede judicial, mas siempre en el contexto de acuerdos entre las partes (Aylwin y Ponce, 2023: 42; Hernández y Ponce, 2022: 64-66). No obstante, incluso con relevantes esfuerzos en la sistematización y análisis de este tipo de daños, subsiste, a nuestro parecer, la duda de que sea factible concebir una de estas formas de reparación indemnizatoria alternativas a falta de acuerdo, esto es, mediante una sentencia judicial condenatoria.

El presente estudio sostiene la hipótesis de que la indemnización de perjuicios en materia de daños difusos resulta procedente mediante

2 Servicio Nacional del Consumidor, resolución exenta 759, del 06 de noviembre de 2020, que aprueba circular interpretativa sobre mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones por afectaciones a los intereses colectivos y difusos. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-59259_archivo_01.pdf. Este trabajo no pretende atender a las diferencias entre los diversos métodos alternativos de indemnización, y nos limitaremos a considerar aquellos que consisten en alternativa que permite entregar los montos indemnizatorios no distribuidos a las víctimas directas del daño a terceros.

una condena judicial. Ello se condice con el objetivo protector de LPDC y con el derecho de estos a la reparación e indemnización de todos los daños materiales y morales en materias de consumo. Asimismo, esta conclusión se ve reforzada por los diversos fines que puede cumplir la indemnización de perjuicios, en atención a que la imposibilidad de identificar a los consumidores perjudicados como individuos particulares dentro del interés colectivo, así como de cuantificar la extensión del daño sufrido por cada uno de ellos, no torna imposible la indemnización de dicho interés. En este contexto, el fondo establecido en el artículo 11 bis de la LPDC puede operar como destino de los montos remanentes no percibidos por los miembros del grupo o subgrupo afectado.

Con el propósito de comprobar la hipótesis formulada, se establecieron los siguientes objetivos de investigación: en primer lugar, describir de manera sucinta la regulación nacional y la mecánica empleada para la protección de los intereses colectivos y difusos en el ordenamiento jurídico vigente; en segundo lugar, identificar los principales problemas que la doctrina ha advertido en relación con la indemnización de este tipo de intereses en sede judicial; en tercer lugar, examinar las posibles soluciones propuestas por la doctrina frente a dichos obstáculos; y, en cuarto lugar, proponer una solución alternativa que propugna la existencia de un mecanismo indemnizatorio del interés de los consumidores basado en la noción de interés supraindividual. Esta propuesta prescinde de la necesidad de identificar individualmente a cada consumidor para efectos de la liquidación del daño, siendo suficiente su reconocimiento como colectividad afectada, y sostiene que el destino de los fondos indemnizatorios puede ser aquel previsto en el artículo 11 bis de la LPDC.

La regulación de LPDC en materia de indemnizaciones, particularmente en materia de intereses colectivos y difusos

Aun cuando nuestra LPDC tradicionalmente se ha relacionado con el derecho privado (Rojas, 2014: 413), tiene un contenido normativo basado en principios muy diferentes, según ha afirmado la doctrina (Fuenza-

lida, 2018: 123-124) y la Excelentísima Corte Suprema.³ En ella, principios como el de protección al consumidor —que no solo se desprende del título mismo de la LPDC y de su artículo 1, sino de su estructura interna, sus principios y de varias de sus disposiciones (Fuenzalida, 2018: 123-124)— cobran especial relevancia, y han conducido a parte de la doctrina a considerar que la naturaleza de esta legislación es autónoma (Fuenzalida, 2018: 125). Aquello conlleva a que entre el ordenamiento de la LPDC y las instituciones relevantes propias del derecho civil patrimonial⁴ existan marcadas diferencias. Solo en cuanto a la responsabilidad civil pueden destacarse tres.

Primeramente, la fuente misma de la responsabilidad es distinta. En la LPDC la responsabilidad del proveedor se relaciona con el incumplimiento de una obligación legal (Baraona, 2014: 397), pero no de la observancia de un determinado estándar de conducta como proveedor.

Por su parte, el estándar de cuidado exigible a un consumidor también difiere de aquel exigido a la víctima en el derecho civil patrimonial. La doctrina ha concluido que, en materia de consumo, el estándar no es el de una persona razonable, sino de un “consumidor razonable” (Rojas, 2014: 414) en consideración a lo dispuesto por el artículo 28 LPDC. Aún más, hay quienes han estimado que resulta más razonable pensar en un estándar de cuidado que ponga su foco en la protección de la posición vulnerable del consumidor, y en el deber de buena fe exigible a los proveedores (Rojas, 2014: 414).

En segundo lugar, el factor de imputación preponderante en la LPDC es de culpa infraccional, más que de culpabilidad, como ocurre en derecho civil patrimonial. Esto se dice sin detrimento de que parte de la doctrina (Baraona, 2014: 400) y la Excelentísima Corte Suprema⁵ han entendido que es en este último sentido que debe interpretarse el artículo 23 de la LPDC.

En tercer lugar, la LPDC establece expresamente un entendimiento amplio de los daños indemnizables (Baraona, 2014: 399). El artículo 3 e)

3 Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.: Corte Suprema, 24 de abril de 2013, rol N° 12.355-2011.

4 En este punto seguimos a Baraona (2014: 381-408).

5 Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Francisco de Aguirre: Corte Suprema, 9 de julio de 2018, rol N° 4065-2018.

de la LPDC establece como derecho básico del consumidor la indemnización y la reparación de “todos los daños materiales y morales”, cosa que solo es acogida doctrinaria y jurisprudencialmente en materia de daños (Domínguez, 2006: 585-605). Aquello se debería, a juicio de Baraona, a la intención de la LPDC de cautelar ampliamente todo posible tipo de daño que pueda sufrir el consumidor (Baraona, 2014: 399).

La LPDC no cautela los mismos intereses jurídicos protegidos por el derecho civil patrimonial, porque una pieza angular de su regulación es precisamente la desigualdad entre partes, y la necesidad de resguardar a la más débil. Por lo mismo creemos que es posible entender de manera diferente los requisitos o presupuestos de los mecanismos de protección de dichos intereses cuando se los extrapola de su marco civil patrimonial, precisamente con el ánimo de guardar concordancia con los intereses jurídicos en sede de consumo.

El artículo 50 de la LPDC establece tres intereses protegidos, a los que se puede agregar el interés general de los consumidores, contenido, a juicio de parte de la doctrina (Momberg, 2013: 429; Momberg, 2011: 235-244) y la jurisprudencia nacional⁶ en el artículo 58 g).

Para su protección, la LPDC establece tres procedimientos: uno para el conocimiento de la acción ejercida a título individual para obtener la correspondiente indemnización ante los Juzgados de Policía Local, un procedimiento especial y un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores. Los intereses individuales de los consumidores, consagrados en el inciso cuarto del artículo 50 de la LPDC, resguardan exclusivamente los derechos particulares del consumidor, mientras que los intereses supraindividuales, en los que podemos englobar el colectivo, el difuso y el general de los consumidores, se protegen intereses de clase.

Un primer problema que se suscita al adentrarse en estas materias es que resulta necesario hacer ciertas delimitaciones y aclaraciones conceptuales a la hora de referirse a los intereses protegidos por la LPDC, y muchas veces nuestra doctrina arriba a conclusiones debatibles al hacerlo (Aguirrezábal, 2006: 76).

6 Servicio Nacional del Consumidor con Banco Paris S.A.: Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de marzo de 2013, rol N° 399-2012; Servicio Nacional del Consumidor con PETA CL SpA: Corte de Apelaciones de San Miguel, 3 de mayo de 2013, rol N° 98-2013.

Una distinción que resulta pertinente para analizar estos intereses es distinguir entre los individuales y los supraindividuales. La Excelentísima Corte Suprema ha señalado que puede subsumirse el interés general de los consumidores a las precitadas categorías supraindividuales.⁷ Por su parte, como se adelantaba, existe doctrina que considera que el interés general de los consumidores tiene naturaleza autónoma e infraccional, y que busca la protección de la sociedad toda, entendida como grupo abstracto de consumidores, mientras que los intereses colectivos y difusos tendrían instrumentos de tutela indemnizatorios (Momberg, 2013: 429).

Las denuncias y acciones que derivan de la normativa descrita tienen diversos fines: sancionatorios; de cesación de la conducta infraccional; de obtención de la prestación debida; indemnizatorios y restitutorios, estos últimos, contenidos en el artículo 53 C letra d) LPDC (De la Maza, 2020: 787).

Con respecto a los fines indemnizatorios, materia del presente estudio, y en particular en lo referente a aquellos relacionados a daños al interés colectivo o difuso de los consumidores, regulado en el Título IV, Párrafo 3° LPDC, la ley prescribe dos procedimientos, uno especial, y uno voluntario.

El procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores busca la indemnización de los perjuicios producidos a consumidores determinados o determinables, debiendo la indemnización ser idéntica para todos los consumidores en igual situación, según dispone el artículo 51 número 2 LPDC. De la lectura de la norma, nos parece entender que dicho fin puede alcanzarse por sentencia judicial, en cuyo caso el juez deberá declarar el monto de las indemnizaciones o reparaciones que procedan a los titulares de la clase respectiva, pudiendo aumentarlo hasta en un 25%. También podría ser alcanzado a través de avenimientos, transacciones o conciliaciones que se den dentro de este procedimiento, siempre y cuando se limiten a la entrega de indemnizaciones en dinero. Se advertirá en este trabajo que esta última opción ha sido la regla general en nuestro medio, y que

7 Servicio Nacional del Consumidor con Universidad de Ciencias de la Informática: Corte Suprema, 5 de enero de 2009, rol N° 5478-08.

existen motivos que hacen dudar de que la sentencia judicial sea una vía plausible para indemnizar estos daños.

Se afirma que este procedimiento protege los intereses supraindividuales y no los individuales, toda vez que tanto el artículo 53 B como el 53 C de la LPDC se refieren a consumidores titulares de determinados derechos indemnizatorios, que tras la indemnización de la clase caducan, pasando los saldos no reclamados, transcurrido cierto plazo, a formar parte del fondo al que se refiere el artículo 11 bis LPDC.

Por su parte, el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores supone arribar a acuerdos que permitan solucionar las conductas dañosas a dichos intereses, que de ser aprobados por el juez de letras en lo civil, producirán el efecto *erga omnes* en favor de todo posible consumidor afectado, según dispone el artículo 54 Q de la LPDC.

Principales problemas que la doctrina ha identificado a la hora de indemnizar este tipo de intereses a través de la vía judicial⁸

Lo señalado hasta este punto permite entrever una falta de concordancia entre los intereses jurídicos protegidos por la LPDC y los mecanismos dispuestos para aquello, que dejan en notoria desprotección a los de carácter difuso, en los que, según parte de la doctrina, resulta improcedente la indemnización.

En este sentido, De la Maza indica que incluso tras la reforma introducida por la Ley N° 20.081 en el año 2018 subsisten problemas para

8 Se hace la prevención de que en este acápite se señalarán únicamente aquellas discusiones posteriores a la reforma introducida por la Ley N° 20.081 en el año 2018, que modificó el inciso final del artículo 50 LPDC, toda vez que la mayoría de las críticas que se hacían para abogar por la imposibilidad de indemnizar este daño con anterioridad a dicha modificación nos parecen superadas. Para una revisión de aquellas, véase Rojas (2023: 343-349).

concebir la posibilidad de indemnizar perjuicios relacionados al interés difuso de los consumidores.⁹

El primero de ellos sería la limitación que el tenor literal del artículo supone la hora de entender el concepto de proveedor, cuya interpretación literal, atendida la definición legal, implica que si no se ha contratado directamente con él, no sería posible exigir la indemnización (De la Maza, 2020: 789).

El segundo es que, incluso desatendiendo el problema antes señalado, existe uno más grave, a saber, el deber del juez de liquidar los daños en la sentencia condenatoria. Toda vez que, señala el autor, atendidos los artículos 53 C letra c), 51.2 inciso segundo, 54 y 54 D de la LPDC, la sentencia debe fijar el monto de la indemnización, que debe ser el mismo para todos los consumidores, y que ha de cobrarse en un nuevo juicio, en el que solo se podría acreditar que se pertenece al grupo en cuyo beneficio se establezca la indemnización. Aquello implicaría no solo que el juez debería determinar el monto indemnizatorio o la fórmula para calcular dicho monto, sino que será obligación del consumidor probar la extensión del daño sufrido, cosa que en la práctica resulta imposible. Esto lo señala sin detrimento de que otros perjuicios, como el daño moral, puedan acreditarse en procesos individuales, según dispone el artículo 54 C inciso segundo LPDC (De la Maza, 2020: 789).

Como un tercer problema, señala que la indemnización patrimonial en sede de consumo posee una naturaleza y finalidad reparatoria, por lo que concebirla en materia de daños difusos sería absolutamente inviable (De la Maza, 2020: 784-792). Para que pudiese concebirse esta posibilidad sería necesario, en palabras del autor, “desanclar la LPDC del vocabulario indemnizatorio sobre el cual reposa” (2020: 786).

Como cuarto problema se señala que, para que sea admisible una indemnización a través de mecanismos como el *fluid Recovery* o el *cy-pres*, sería necesario que existiese correspondencia entre el destino de los

9 Antes de la reforma introducida por la Ley N° 20.081 en el año 2018, que modificó el inciso final del artículo 50 LPDC, se exigía que existiese un vínculo contractual entre los consumidores y el proveedor. Siendo que aquellos, por la misma naturaleza de los daños difusos, no son determinables, malamente podía sostenerse la procedencia de una indemnización si el prerequisite de aquella era contar con un vínculo contractual. En aquel entonces, en este sentido se manifestaba De la Maza (2019).

fondos y los consumidores particularmente dañados (De la Maza, 2020: 793-794).

Consideramos que todos los problemas expuestos deben ser superables, toda vez que concluir lo contrario implica dejar en la desprotección a las víctimas de estos daños, y a los agentes de estos en una posición beneficiosa. Creemos que en parte la doctrina ya ha señalado la forma de superar varios de estos problemas, reflexiones que se analizarán acto seguido.

Las soluciones que la doctrina ha entregado ante el primer problema planteado son variadas. En primer lugar, resulta posible argüir que las referencias del legislador al contrato como vínculo entre consumidor y proveedor no restringen su aplicación a los casos en los que directa e inmediatamente se haya celebrado un contrato entre un proveedor y el consumidor directo y final del bien. Es posible concebir la existencia de consumidores que no han contratado directamente con el proveedor, como los consumidores materiales, y también es posible entender que para cumplir con la necesidad de que exista un contrato es suficiente que en virtud de un acto jurídico oneroso disfrute de un determinado bien o servicio, tomando parte en una cadena de relaciones de consumo (Hernández, 2019: 2).

A mayor abundamiento, existe doctrina que considera que las referencias que la LPDC hace a la existencia de un contrato como supuesto jurídico, constituyen meramente un presupuesto fáctico del hecho de consumir, y que se trata de un estado o situación al que la LPDC asigna efectos jurídicos (Fuenzalida, 2018: 130). Dicho entendimiento ha recibido cierta acogida en la judicatura nacional.¹⁰

Además, resulta tremendamente difícil entender por qué subsistiría la falta de un contrato como impedimento para exigir la indemnización de perjuicios si expresamente la reforma antes mencionada ha modificado el texto legal de tal forma de que la existencia de aquel no sea necesaria para la procedencia de acciones tendientes a alcanzar la indemnización por daños difusos.¹¹

10 Arias con Sodimac: Corte de Apelaciones de Concepción, 24 de diciembre de 2007, rol N° 174-2005.

11 Realiza un detenido estudio de la cuestión: Rojas (2023: 343-349).

Estos argumentos pueden verse reforzados por un análisis práctico de las implicancias que dicho entendimiento necesariamente acarrea, toda vez que lleva a resultados manifiestamente irrazonables. En este sentido, Rojas (2023: 343-349) ha señalado, para el caso de la indemnización por daños a los intereses colectivos de los consumidores, en los que la exigencia de un vínculo contractual aún se encuentra expresamente dispuesta en la LPDC, y ante el inconveniente de entender que dicha expresión necesariamente vincula al consumidor con su proveedor directo e inmediato, podría darse el caso que bienes o servicios contratados directamente con el fabricante o prestador gozaran de protección mientras que aquellos mismos bienes o servicios, adquiridos a través de un intermediario, podrían carecer de ella. No parece existir motivo alguno para que la ley establezca una solución tan inicua, que directamente pugna no solo con el fin de protección que la caracteriza, sino también con el principio de reparación integral del daño y su materialización en materia de consumo, en el artículo 3 inciso primero letra e).

Por otra parte, y en relación al tercer problema propuesto, es efectivo que la naturaleza de la responsabilidad civil por daños es generalmente reparatoria, buscando restituir a la víctima al estado anterior al daño, reparándolos bajo una lógica de justicia conmutativa, y por tanto siendo el límite indemnizatorio el daño que ella soporta (Banfi, 2017: 97; Barros, 2006: 37-38). Sin embargo, incluso en el derecho civil patrimonial sabemos que puede tener otros fines.

El profesor Enrique Barros, en este sentido, señala que aquellos pueden ser reparatorios, compensatorios, punitivos o restitutorios (2006: 219).

El primero es aquel a la que nos hemos referido y que delimita la extensión de la indemnización a los daños sufridos por la víctima. El segundo comprende a la indemnización como una forma de reparación diferente y no necesariamente concordante con la evaluación patrimonial del daño causado. El tercero, supone una función de la responsabilidad civil, que girando su mirada hacia la conducta del agente, castiga a través de la indemnización la gravedad del ilícito o la conducta maliciosa de su autor. La última hace referencia a la indemnización como medio de restitución de aquello de lo que se ha privado a la víctima, y que

opera ante un beneficio ilegítimo a sus expensas por parte del agente del daño (Barros, 2006: 218).

En todos estos casos el daño es el objeto y la condición indispensable para que exista la responsabilidad (Barros, 2006: 215-216). Mas, como se ha visto, no necesariamente determina la extensión de la indemnización. El fin reparatorio no siempre puede obtenerse y no por ello deja de ser posible indemnizar. En aquellos casos, la indemnización, si bien se basa en el daño causado, bien puede cumplir una función de tutela jurídica distinta a la sola protección de la integridad patrimonial de la víctima.

Estos otros fines son propios de la responsabilidad civil patrimonial. Por ejemplo, en la indemnización por daño moral, la indemnización no cumple un fin reparatorio sino compensatorio, en atención a la imposibilidad de cuantificar con exactitud el daño (Barros, 2006: 218). En ellos, la conducta dolosa del agente es tenida en especial consideración a la hora de determinar los perjuicios,¹² consideración que parte relevante de la doctrina ha relacionado con fines también punitivos (entre otros: Aedo, 2001: 317-349; Alessandri, 1943: 30-31; Barros, 2006: 166-167, 218-219 y 308-309; Corral, 2013: 64; Diez, 1997: 163; Domínguez, 1990: 133; Domínguez, 2006: 585-605).

La indemnización en la LPDC no se encuentra circunscrita, al menos expresamente, a fines meramente reparatorios.¹³ Por el contrario, en el texto mismo de la ley se puede encontrar una manifestación de la finalidad punitiva de la indemnización, contenida en el artículo 53 C letra c) de dicho cuerpo normativo, que permite al juez, a la hora de determinar el *quantum* indemnizatorio, aumentar en hasta un 25% su monto, atendiendo los criterios agravantes listados en el artículo 24 inciso quinto. Es precisamente este uno de los puntos levantados por Hernández y Tapia (2019) al destacar la función disuasoria que la indemnización cumple en la LPDC.

12 C/ Fuenzalida Durán, Felipe: Corte Suprema, 7 de agosto de 2008, rol N° 935-2008.; Vásquez y otros con Hospital Carlos Van Buren: Corte Suprema, 3 de diciembre de 2015, Rol N° 29.365-2014.

13 Un estudio detallado de los fines de la indemnización en materia de consumo a la luz de aquellos que persigue como remedio civil puede encontrarse en Gallegos y Vega (2022) y en Hernández y Tapia (2019), enfocado particularmente en daños colusorios.

En un sentido semejante se pronuncia San Martín, quien ve en esta norma un tipo de indemnización donde el factor decisivo “no obedece a una razón relacionada con la magnitud del daño sufrido por el consumidor, sino únicamente con la conducta del proveedor” (2023: 392). Considera, al igual que Hernández y Tapia (2019), que incluso podría tratarse de un tipo de pena civil. En este sentido también se ha inclinado Hernández y Ponce (2022).

Atendida la naturaleza autónoma de la LPDC, reconocida por la doctrina nacional (Fuenzalida 2018: 122); la asimetría estructural entre partes que la caracteriza (Rojas, 2014: 415-416; Revenco 2020: 227), y particularmente a la especial preponderancia que toma el principio de protección del consumidor dentro de su estructura, la consideración de una indemnización limitada a la reparación exacta del daño sufrido carece de sentido. En este sentido, los precitados autores son de la opinión de que:

la reparación integral del daño y la función preventiva o disuasoria de la responsabilidad civil en materia de ilícitos contra el mercado conducen a atribuir a la reparación de los daños padecidos por los consumidores un rol amplio, que supera el que tradicionalmente se le ha asignado, esto es, la consecución de la justicia correctiva (Hernández y Tapia, 2019: 41).

Por lo antes expuesto, el hecho de que el artículo 53 C letra c) se refiera a “las correspondientes indemnizaciones o reparaciones” que, si procediere, el juez deberá establecer, no hace indispensable, como piensa De la Maza (2020: 783-797), que ella deba corresponder cuantitativamente con el daño causado. Los daños, bajo la hipótesis que se plantea, siguen siendo el objeto y la condición indispensable para que exista la responsabilidad y se dé curso a la indemnización (aquello no puede ponerse en duda) y es plenamente concordante con el texto de la LPDC, que requiere expresamente acreditar su existencia en el inciso final de su artículo 50, mas no limitan necesariamente su extensión. De hecho, es este punto precisamente el que lleva a Hernández y Tapia (2019) a concluir que la indemnización del daño difuso puede llevarse a

cabo a través de métodos indirectos.¹⁴ Por su parte, Gallegos y Vega (2022) aseveran, interpretando a Hernández y Tapia (2019) que derechamente sería una consagración de la fórmula indemnizatoria *cy pres*.

Por nuestra parte, y en materia de daños difusos, consideramos que la indemnización de perjuicios simplemente no puede tener un fin únicamente reparatorio. Aquello se debe, en primer lugar, a que la definición misma de daños difusos implica que los consumidores en particular no pueden ser determinados, y malamente puede fijarse la extensión del daño en consideración al que efectivamente hayan sufrido individualmente considerados.¹⁵ En segundo lugar, la naturaleza misma del interés en juego se corresponde con una colectividad dañada, en cuya protección se ha diseñado un mecanismo indemnizatorio particular, que a nuestro juicio busca compensar el perjuicio causado a la colectividad y sancionar el aprovechamiento a sus expensas, más que reparar el daño sufrido por individuos particulares miembros del grupo, aun cuando aquello también pueda suceder.

A efectos de fundamentar esta postura, particular relevancia cobra la mencionada posibilidad del juez de aumentar prudencialmente el monto de la indemnización, hasta en un 25% si concurren algunas de las circunstancias descritas en el artículo 24 LPDC, donde no todos los factores de ponderación observan el daño causado a los consumidores, sino que se concentran en la reprochabilidad de la conducta del agente del daño.

Hechos estos descargos, subsisten aún el segundo y el cuarto problema identificado por De la Maza, a saber y respectivamente, el inconveniente que plantea el deber del juez de liquidar los daños en la sentencia condenatoria y el de que exista una necesaria correspondencia entre la suma indemnizatoria y los daños efectivamente sufridos por consumidores específicos.

14 Debe notarse, sin embargo, que los autores hacen un estudio de la noción de indemnización que trasciende de la entrega de una suma de dinero, y que puede comprender otro tipo de prestaciones, motivo que explica en parte la discrepancia con De la Maza.

15 Hernández y Tapia (2019) destacan además la pluralidad de factores que involucra la determinación de estos daños, en el contexto de ilícitos colusorios.

Creemos que ambas problemáticas adolecen de un apego al texto legal que debe ponderarse y relacionarse a la intención del legislador de la LPDC, que necesariamente supone un distanciamiento reglas propias de los asuntos civiles patrimoniales entre particulares, y que como ya se ha comentado, no guardan necesaria concordancia con la mecánica de los remedios contenidos en la LPDC. A juicio de Rojas (2023: 350), refiriéndose en parte a la limitación en el “vocabulario” utilizado por la LPDC identificada por De la Maza: “En general, buena parte de los problemas que impiden configurar un estatuto que realmente proteja a los consumidores provienen de las limitaciones propias del derecho privado”.

Nosotros también consideramos que el problema que describe De la Maza, en relación a la necesaria correspondencia entre la suma indemnizatoria y los daños efectivamente sufridos por consumidores específicos, no debe ser un impedimento a la hora de indemnizar en materia de daños difusos, y que el problema es limitar la noción de indemnización en la norma, toda vez que existe un mecanismo legal para que los montos no reclamados oportunamente integren el fondo regulado en el artículo 11 bis LPDC, que permite cumplir con los fines del remedio en el contexto de la LPDC.

Existencia de un mecanismo indemnizatorio del interés de los consumidores basado en la noción de interés supraindividual: el fondo del artículo 11 bis LPDC

De lo hasta este punto comentado, es posible señalar que la forma en que se encuentran establecidos los mecanismos que dispone la LPDC para la protección de intereses supraindividuales, es a lo menos indiciaria de que en la sumatoria de los daños individuales se esconde también un daño único, superior e independiente de aquellos (Aguirrezábal, 2006: 78-80). Aquel entendimiento cobra fuerza toda vez que la LPDC no solo procura proteger a los consumidores como entes individuales, sino también intereses públicos (Aguirrezábal, 2006: 80-81). Estos últimos no se protegen únicamente a través de los mecanismos sancionatorios contenidos en la LPDC, como aquel que se encuentra en el artículo 58

g) en favor del denominado interés general de los consumidores, al que nos hemos referido. En este sentido, la Excelentísima Corte Suprema ha hecho hincapié en la necesidad de que las acciones que emanan de las herramientas indemnizatorias incorporadas a la LPDC mediante la Ley N° 19.955 son la forma de proteger los intereses supraindividuales de daños difusos y colectivos,¹⁶ planeamiento que es concordante también con lo señalado en el artículo 2 bis b) LPDC.

Si se acepta que existe un interés supraindividual de los consumidores en materia de daños difusos, y que dicho interés no se compone únicamente de la sumatoria de los intereses particulares de los potenciales afectados, y que la indemnización en esta sede no cumple únicamente con un fin reparatorio, la imposibilidad de utilizar, por ejemplo, una fórmula que fije la extensión de la indemnización atendiendo cálculos estadísticos hechos en consideración a las cantidades consumidas por el colectivo no es imposible.¹⁷ La postura que sostiene dicha imposibilidad se basa en parámetros propios de los actos jurídicos patrimoniales bilaterales y entre iguales, que poco se avienen en lo sustantivo con lo que ocurre en sede de consumo,¹⁸ y que no atienden al interés protegido a través de estos mecanismos.

Con respecto a la dificultad que supone la operación de liquidación del monto indemnizable, existe felizmente un avance significativo de la doctrina, que ha discutido no solo los parámetros con los que debemos entender el requisito de certidumbre del daño, cuya concurrencia podría resultar uno de los puntos más cuestionables en la materia en

16 Servicio Nacional del Consumidor con T4F (Time For Fun) Chile S.A.: Corte Suprema, 23 de octubre de 2020, Rol N° 12127-2019.

17 No se pretende en este trabajo determinar el método indicado para realizar el cálculo del monto de la indemnización. Opciones al respecto pueden encontrarse en Hernández y Tapia (2019). Más bien se plantea esta opción con el fin de proponer que existen formas de indemnización que no se basan en el daño sufrido efectiva y personalmente por los consumidores pertenecientes al grupo o subgrupo de manera individual, sino en análisis del efecto que la conducta ilícita del agente del daño ha generado, que pueden ir desde el aprovechamiento que le ha significado la infracción hasta la afectación que produce en los consumidores considerados como ente abstracto en un escenario contrafactual.

18 Un estudio de la forma en la que ha ido evolucionando esto puede verse en Aylwin y Ponce (2023).

estudio,¹⁹ sino que incluso ha demostrado que existe, en la LPDC, más de una hipótesis donde la extensión del daño indemnizable puede variar de manera discrecional sin que sea indispensable una concordancia con los perjuicios sufridos por las víctimas del daño individualmente consideradas (Hernández y Tapia, 2019; San Martín, 2023; Rojas, 2023; Aylwin y Ponce, 2023).

Al respecto, y en la arena del derecho civil patrimonial, destacables son los avances en el estudio de la indemnización del lucro cesante, en la que a la hora de determinar al monto al que asciende la indemnización, se establece un monto estimado basado en la probabilidad de que las condiciones que existían antes de su acaecimiento se hubiesen mantenido, extrayendo precisamente un promedio esperable de beneficios o de evitación de perjuicios en favor de la víctima. Refiriéndose precisamente a este fenómeno, se indica:

El lucro cesante siempre plantea la pregunta, analizada a propósito del requisito de certidumbre del daño, acerca de los límites entre la ganancia probable y el daño puramente eventual... La prueba difícilmente puede determinar con certeza si el daño habría ocurrido, ni la suma precisa de los beneficios que la víctima habría obtenido (Barros, 2006: 263).

En materia de consumo, no solo encontramos las facultades discretionales del juez, sino también la posibilidad de indemnizar daños morales en daños colectivos, cuestión que necesariamente implica un necesario desapego del monto del daño que es posible calcular a ciencia cierta, y con ello la idea de que la indemnización de perjuicios puede tener fines compensatorios y punitivos.²⁰

Superado entonces lo que hemos identificado como el segundo impedimento sugerido en su momento por De la Maza, subsiste solamente evaluar la necesaria correspondencia entre la suma indemnizatoria y los daños efectivamente sufridos por consumidores específicos, que

19 Hernández y Tapia (2019) hacen una detenida revisión de este requisito, y concuerdan en que es quizás el más delicado de evaluar en la materia. Asimismo, Hernández y Ponce (2022).

20 En este sentido, particularmente clara es San Martín (2023).

impediría a juicio del autor, la aplicación de mecanismos alternativos como el precitado *cy pres*.

Hoy, como comentamos, se han realizado esfuerzos que a nuestro parecer han demostrado que es factible que los daños al interés difuso de los consumidores se reparen a través de este tipo de mecanismos, pero hasta donde nosotros advertimos, no parecen existir casos en los que una fórmula como la descrita haya sido empleada en sede judicial, ni opiniones de la doctrina que declaren que sea posible proceder a la indemnización de este tipo de daños a través de un mecanismo alternativo en una sentencia.

Como nos recuerda Hernández y Ponce (2022), fuera del caso de SERNAC con Farmacias Ahumada, en todos los demás casos en los que se ha indemnizado en sede judicial el interés difuso de los consumidores han existido acuerdos extrajudiciales entre el SERNAC y los demandados. Muy recientemente hemos podido apreciar un ejemplo de esto último en el contexto del procedimiento voluntario colectivo iniciado por el SERNAC contra Entel PCS Telecomunicaciones S.A para compensar a los consumidores afectados por cobros injustificados por el servicio de *roaming* en Argentina.²¹

En el caso de SERNAC con Farmacias Ahumada,²² la farmacia se comprometió voluntariamente a un plan de compensación denominado “mecanismo de reembolso y compensación Farmacias Ahumada” donde se establecía la posibilidad de rebaja del precio de los productos equivalente al sobreprecio. Este método de compensación se implementó primero a través de un reembolso en el momento de la compra para los consumidores que no poseían boleta y declaraban haber adquirido los productos a precios colusorios y después incluso se llevó a cabo a través de campañas amplias de descuentos.

A juicio del recién citado autor, aun siendo este el caso, nuestro Derecho reconoce la posibilidad de utilizar mecanismos alternativos de indemnización para este tipo de daños:

21 Servicio Nacional del Consumidor: 19° Juzgado Civil de Santiago, 20 de agosto de 2025, rol N° V-172-2025.

22 Servicio Nacional Del Consumidor Con Farmacias Ahumada S.A.: Corte Suprema, 7 de marzo de 2016, rol N° 1540-2015.

conforme con el artículo 53 B inciso 4° de la LPDC, todo avenimiento, conciliación o transacción que alcancen las partes debe ser sometido a la aprobación del juez que conoce la causa, quien debe verificar que el acuerdo esté conforme con las normas de protección de los derechos de los consumidores. Por lo tanto, los tribunales nacionales han resuelto que los mecanismos alternativos de reparación no son contrarios a la ley en la materia (Hernández y Ponce, 2022: 66).

Sin embargo, considera que es necesaria una reforma legal para “hacer más viable la utilización de este recurso directamente por parte de los jueces” (66).

Discrepamos en este último punto con Hernández y Ponce, pues si se atiende a los esfuerzos de la doctrina a la hora de demostrar la concurrencia de los requisitos de la responsabilidad civil en materia de daños al interés difusos de los consumidores —y en este punto muy claros son Hernández y Tapia (2019)— resulta difícil aceptar que la sentencia judicial no sea un mecanismo disponible para indemnizar estos daños fundado en la imposibilidad de que no se alcance a los individuos que componen el grupo o subgrupo.

Creemos que usar un método de distribución del daño en el que el valor o la fórmula del cálculo de la indemnización individual se realice utilizando métodos tales como un promedio estadístico de consumo *per cápita* del bien o producto, y que hecho aquello se reparta el monto a los consumidores afectados individualmente considerados (cuando sea posible) y se entreguen los fondos remanentes a otros interesados semejantes, es un método que ha sido admitido en nuestro medio y que puede serlo también en forma de sentencia condenatoria.

Lo dicho hasta este punto no obsta al problema, identificado por De la Maza, de que, en cuanto a la ejecución individual, en los términos en que se la describe en el 54 D, se hace necesario probar que se es miembro de la clase, y que aquello en la práctica suele resultar difícil, particularmente en casos de intereses difusos. Nos percatamos de aquello, mas no obsta a considerar que la indemnización es procedente, menos aún si existe la posibilidad de que los montos que no puedan

ser individualmente reclamados pasen a formar parte del fondo del 11 bis LPDC.

Dicho fondo bien puede ser el destino de las indemnizaciones no reclamadas oportunamente, si se considera que el interés de los consumidores en materias de daños supraindividuales trasciende de la satisfacción individual de los intereses particulares, y que este fondo está al servicio de los consumidores. No se sostiene con lo dicho que la indemnización pueda dirigirse de manera directa a dicho fondo, sino que la indeterminación de la persona específica no obsta a la posibilidad de que indemnización, pues esos fondos tienen un destino residual en caso de no ser reclamados.

Se podría criticar a esta solución que los afectados por un daño difuso no necesariamente tienen relación alguna con los fines que posteriormente persiga el fondo del 11 bis. A su vez, podría señalarse que consumidores que de alguna forma logren la ejecución individual podrían también beneficiarse a través de las iniciativas de los consumidores que se lleven adelante financiadas con este fondo.

Sin embargo, la segunda de aquellas críticas se basa nuevamente en un concepto de la indemnización de perjuicios meramente privatista y reparatoria, que pierde de vista no solo los objetivos particulares de la LPDC y demás características que se han venido comentando, sino que además pasa por alto que la indemnización de perjuicios en esta sede no tiene únicamente un fin reparatorio.

Por su parte, la discrepancia sobre la falta de concordancia entre las víctimas individuales del daño causado y los potenciales beneficiarios del 11 bis nos parece que adolece del mismo problema. Además, para realizarla, De la Maza (2020: 796) se basó en su oportunidad en el entendimiento de tribunales estadounidenses en materia de avenimientos (citando a De Jarlais, 1987: 753-755), pasando por alto que en nuestro país, al menos en dicha sede, se han aceptado indemnizaciones por daños difusos en favor de grupos de consumidores que poco tienen que ver con los potencialmente afectados, por más cuestionable que esa solución pueda ser.²³

²³ Resalta la peligrosidad de la indeterminación que existe en este punto: Aylwin y Ponce (2023).

A modo de ejemplo, en el caso del avenimiento al que arribaron el SERNAC con Salcobrand y Cruz Verde²⁴ en el denominado “Caso Farmacias”, se determinó un monto por concepto de daños difusos, cuya indemnización se entregó a la Fundación de Ayuda al Niño Oncológico Sagrada Familia, toda vez que se los consideró consumidores particularmente vulnerables. Aquello fue aprobado por el 10° Juzgado Civil de Santiago aun cuando se indicó en el avenimiento que los medicamentos que fueron principalmente afectados por la colusión de las farmacias fueron: antiparkinsonianos, antipsicóticos, betabloqueadores, corticoides inhalatorios y broncodilatadores de vida media larga, y estabilizadores del ánimo, ninguno de los cuales tiene relación, *a priori*, con la enfermedad que sufren los beneficiados, lo que desde un punto de vista jurídico resulta conflictivo.

No es objeto de este trabajo el juzgar la manera en la que ha operado la indemnización bajo esta mecánica, ni cuales son los parámetros y límites que debe tener la aplicación de los mecanismos alternativos de indemnización en estas materias, sino señalar que aparentemente han operado en nuestro medio en su faz convencional, en el contexto de procedimientos judiciales, y que creemos que pueden operar también cuando no exista dicho acuerdo.

A nuestro parecer, considerar que el fondo del 11 bis LPDC no es un destino aceptable para las indemnizaciones decretadas judicialmente para resarcir interés difuso en nuestro ordenamiento implica necesariamente rehusarse a indemnizarlas.²⁵ Efectivamente aquellos fondos no podrán siempre beneficiar a los consumidores efectivamente dañados, mas el interés supraindividual que protege la norma no se agota en buscar la sola satisfacción de los intereses individuales del grupo, sino que especialmente en el caso de daños difusos, busca a la vez proteger un interés independiente y superior, que obliga a desanclar la lógica indemnizatoria del derecho de daños civil.

24 Avenimiento que fue aprobado en autos seguidos en Servicio Nacional del Consumidor con Farmacias Cruz Verde S.A.: 10° Juzgado Civil de Santiago, 13 de noviembre de 2020, rol C-1940-2013.

25 En un sentido semejante se pronuncia Rojas (2023: 350), quien reconoce una especie de mecanismo *cy pres* en la LPDC, particularmente en el artículo 53 B y C.

Para hacerlo, no nos parece que necesariamente se requiera de una reforma legal, como creemos que algunos sugieren (De la Maza, 2020: 795-797; Hernández y Ponce, 2022: 66), sino que basta considerar, como señala Rojas (2023), que la indemnización en el contexto de esta norma tiene fines que superan aquellos propios del derecho civil patrimonial y que no se encuentra necesariamente encasillada en las nociones propias de aquel legislador. Consideramos que esta opción no generaría necesariamente una doble indemnización de los consumidores afectados —y que probablemente, aunque lo hiciera, sería una consideración marginal, atendidas las dificultades que supone efectivamente probar que se es miembro de la clase—, ni significaría una discordancia entre los intereses dañados y los beneficiarios de la indemnización, particularmente en consideración de lo relevante que resulta perseguir un remedio ante la afectación de estos intereses supraindividuales.

Conclusiones

La protección de intereses jurídicos supraindividuales en la LPDC obedece a la necesidad de cautelar intereses públicos y privados en materia de consumo. No solo busca solucionar la situación personal en la que se encuentran los individuos afectados por daños menores, individualmente considerados, a la hora de perseguir judicialmente su reparación, sino también tutelar a la colectividad a través de la creación de mecanismos que hacen posible la litigación en casos en que los intereses individualmente considerados sean insuficientes para justificar los gastos del procedimiento.

Sin embargo, el texto de la LPDC y su innecesaria conexión con el régimen civil patrimonial complejizan la interpretación de su articulado a la hora de intentar cumplir con su fin protector de los consumidores.

Consideramos que los argumentos esbozados por la doctrina en el sentido de considerar que las resoluciones judiciales dictadas en sede de consumo por daños difusos sí pueden ser indemnizadas a través de mecanismos alternativos.

Primeramente, porque la limitación relacionada con la necesidad de que exista un vínculo contractual directo e inmediato entre demandante

y demandado, contenida en el inciso final del artículo 50, se apega al tenor literal de la ley de manera irrazonable, tanto teórica como prácticamente.

En segundo lugar, porque las instituciones tradicionales del derecho civil patrimonial no son directamente extrapolables al tratamiento de este tipo de intereses. En particular, circunscribir el entendimiento, por lo demás cuestionable, de la indemnización como un medio meramente reparatorio de los perjuicios, no solo pugna con la naturaleza de los intereses protegidos en materias de daños difusos, sino que no logra ser, en la práctica, un mecanismo adecuado para su reparación.

En tercer lugar, porque existen buenos motivos para considerar que la fijación de una fórmula indemnizatoria atendido el daño difuso de la colectividad, que fije los montos a indemnizar utilizando parámetros distintos al daño sufrido para cuantificar el monto indemnizable, es concordante no solo con la naturaleza misma de los daños difusos sino también del interés supraindividual que protegen.

Y por último, en cuarto lugar, porque la posibilidad de una indemnización a través de un mecanismo alternativo en nuestra legislación existe, no solo de forma consensual, en los casos expuestos por la doctrina referida en este trabajo, sino también contenciosa, en la posibilidad de que los montos indemnizatorios no reclamados integren el fondo al que se refiere el artículo 11 bis LPDC. Aquella solución, no solo no debiese verse afectada por la “doble indemnización” a la que podría dar lugar —aquello nos parece poco probable, y en todo caso una consideración marginal— no solo porque aquel entendimiento se circunscribe fuertemente en los límites del derecho civil patrimonial —que nuevamente no tiene porqué ser directamente extrapolable a materias de protección a los consumidores—, sino porque que tampoco la indemnización en sede de consumo se ve constreñida por la necesaria correspondencia entre el monto a indemnizar y el daño directo y cierto percibido por beneficiarios de ella individualmente considerados, siendo que los intereses supraindividuales superan la mera sumatoria de los intereses particulares del grupo o clase.

Referencias

- AEDO, Cristián (2001). *El daño moral en la responsabilidad contractual y extracontractual*. Santiago: Editorial Libromar.
- AGUIRREZÁBAL, Maite (2006). “Algunas precisiones en torno a los intereses supraindividuales (colectivos y difusos)”. *Revista Chilena de Derecho*, 33 (1): 69-91. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372006000100005>.
- ALESSANDRI, Arturo (1943). *De la responsabilidad extracontractual en el derecho civil chileno*. Santiago: Imprenta Universitaria.
- ALWYN, Bernardo y Ponce, Matías (2023). “Aspectos generales de las acciones colectivas de la Ley N° 19.496: desde la compensación a la regulación”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 36 (2): 29-50.
- BANFI, Cristián (2017). “De la función punitiva de la responsabilidad aquiliana en Francia: algunas implicancias para la comprensión del derecho de daños chileno”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 30 (1): 97-125. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502017000100005>.
- 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”. *Revista Chilena de Derecho*, 41 (2). DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372014000200002>.
- BARROS, Enrique (2006). *Tratado de responsabilidad extracontractual*. 1ª Ed. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- CORRAL, Hernán (2013). *Lecciones de responsabilidad extracontractual*. 2ª Ed. Santiago: Thomson Reuters.
- DEJARLAIS, Natalie (1987). “The Consumer Trust Fund: A Cy Pres Solution to Undistributed Funds in Consumer Class Actions”. *The Hastings Law Journal*, 38: 753-755.

- DE La Maza, Íñigo (2019). “La legitimidad pasiva de los fabricantes en algunos casos de colusión”. M. Gomez de la Torre, G. Hernández, F. Lathrop y M. Tapia (eds.), *Estudios de Derecho Civil XIV*. Santiago: Thomson Reuters.
- DE LA MAZA, Íñigo (2020). “La indemnización del daño en las acciones colectivas masivas ¿una promesa incumplida?”. En F. Elorraiga (editor), *Estudios de Derecho Civil XV*. Santiago: Thomson Reuters, 783:797.
- DÍEZ, José (1997). *El daño extracontractual. Jurisprudencia y doctrina*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- DOMÍNGUEZ, Ramón (1990). “Consideraciones en torno a la noción de daño en la responsabilidad civil. Una visión comparatista”. *Revista de Derecho Universidad de Concepción*, 188: 125-168.
- DOMÍNGUEZ, Carmen (2006). “Algunas consideraciones en torno a la función de la responsabilidad civil en Chile”. En J. Varas y S. Turner (coords.), *Estudios de Derecho Civil*. Santiago: LexisNexis, 585-605.
- FUENZALIDA, Eduardo (2018). “El acto de consumo como hecho y la responsabilidad civil”. *Revista de Derecho Universidad Católica del Norte*, 25 (1): 121-152. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532018000100121>.
- GALLEGOS, Tomás y Antonio Vega (2023). “Revisión del resarcimiento de los daños ocasionados a consumidores con ocasión de ilícitos anticompetitivos que lesionan su interés colectivo o difuso”. Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile.
- HERNÁNDEZ, Gabriel y Mauricio Tapia (2019). *Colusión y daños a los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- HERNÁNDEZ, Gabriel (2019). “El consumidor persona natural en el derecho chileno”. En A. Ferrante (editor), *Venta y protección del consumidor - una visión a través del caleidoscopio latinoamericano*. Santiago: Thomson Reuters, 2-41.

- HERNÁNDEZ, Gabriel y Matías Ponce (2022). “Daños punitivos, especialmente para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, 38: 63-107. DOI: <https://doi.org/10.32995/S0718-80722022642>.
- MOMBERG, Rodrigo (2011). “La autonomía de la acción en interés general de los consumidores del artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 24 (2): 235-244. DOI: <https://doi.org/10.4067/S0718-09502011000200011>.
- MOMBERG, Rodrigo (2013). “De nuevo sobre la autonomía de la acción en interés general de los consumidores del art. 58 letra g) de la ley N° 19.496”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, 21: 427-431. DOI: <https://doi.org/10.32995/S0718-80722013282>.
- PFEFFER, Francisco (1997). “Tutela Jurisdiccional de los Derechos del Consumidor”. *Gaceta Jurídica*, 205: 21. Disponible en: http://www.pfeffer.cl/wp-content/uploads/2016/06/Gaceta_1997_N%C2%BA_205.pdf.
- REVECO, Eduardo (2020). “Los conflictos de naturaleza privada entre proveedores que el Derecho del Consumo no puede ni debe resolver (Corte de Apelaciones de Antofagasta)”. *Revista de Derecho (Valparaíso)*, 55: 277-287. DOI: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512020000200277>.
- RODRÍGUEZ, Esteban y María Zavala (2018). “Restitución e indemnización a sujetos indeterminados, *cy-pres* y acciones de clase”. *Estudios Socio-Jurídicos*, 21 (1): 151-174. DOI: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.7028>.
- ROJAS, Nicolás (2014). “¿Es el consumidor un mal padre de familia? Alcance del deber de cuidado exigible a los consumidores”. En C. Mejías; G. Severin; A. Vidal (editores), *Estudios de Derecho Civil X*. Santiago: Thomson Reuters, 413-431.

- ROJAS, Nicolás (2023). “Interés Colectivo, Interés Difuso y Daño”. En N. Walker y C Schiele (editores), *Estudios de Derecho del Consumidor IV*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 339-451.
- SAN MARTÍN, Lilian (2023). “La reparación integral del daño en el derecho del consumo”. *Revista de Derecho UDD*, 24 (48). Disponible en: <https://derecho.udd.cl/actualidad-juridica/articulos/la-reparacion-integral-del-dano-en-el-derecho-del-consumo/>.

Sobre el autor

DIEGO IGLESIS DONOSO es abogado y licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales por la Universidad de Chile. Asimismo, es Magíster en Derecho con mención en Derecho Privado por la misma universidad. Es profesor de Derecho Comercial en la Universidad de los Andes y profesor de Derecho Civil en la Universidad de O’Higgins y en la Universidad Católica Silva Henríquez.

diego.iglesis@derecho.uchile.cl

 <https://orcid.org/0000-0002-8297-8760>