

FUNCIONES IMPLÍCITAS Y EXPLÍCITAS DEL PRINCIPIO
DEL RESGUARDO DEL INTERÉS SUPERIOR DE LOS NIÑOS,
NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL ORDENAMIENTO
JURÍDICO CHILENO, CON UNA ESPECIAL REFERENCIA A
LA RELACIÓN DE CONSUMO

*IMPLICIT AND EXPLICIT FUNCTIONS OF THE PRINCIPLE OF
PROTECTION THE INTEREST OF CHILDREN AND ADOLESCENTS,
IN THE CHILEAN LEGAL SYSTEM, WITH SPECIAL REFERENCE TO
THE CONSUMER PROTECTION LAW*

Actualidad Jurídica Iberoamericana N° 17 bis, diciembre 2022, ISSN: 2386-4567, pp 1264-1283



Erika ISLER
SOTO

ARTÍCULO RECIBIDO: 15 de octubre de 2022

ARTÍCULO APROBADO: 5 de diciembre de 2022

RESUMEN: El presente trabajo aborda las funciones que el principio del interés de los niños, niñas y adolescentes cumple en el sistema chileno de protección del consumidor. Se le reconoce en primer lugar su carácter de principio general del derecho, y como tal se le atribuye una aptitud polifuncional, por la cual cumple diversos roles en el sistema de fuentes del Derecho de Consumo. Se enuncia así su función interpretativa, que exige que toda exégesis normativa debe encaminarse hacia el resguardo del interés de los niños y adolescentes. De la misma manera sirve de mecanismo de integración normativa y de resolución de antinomias jurídicas. En tal contexto permite establecer estándares de cumplimiento de los deberes, a través de la delimitación de la prestación social esperable. Finalmente tiene un carácter político, por el cual inspira la disciplina conductual.

PALABRAS CLAVE: Niñez; consumidor; principios generales del Derecho; consumidor vulnerable.

ABSTRACT: *The paper refers to the functions that the principle of the interest of children and adolescents fulfills in the Chilean Consumer Protection System. At first, its character as a General Principle of Law is recognized, and it is attributed a polyfunctional aptitude, for which it fulfills different roles in the Consumer Law. Its interpretive function is thus stated, which requires that all normative exegesis must be directed towards safeguarding the interest of children and adolescents. In the same way, it serves as a mechanism integration and resolution of legal contradictions. In such context, it allows establishing standards of duties, through the delimitation of the expected social Benefit. Finally it has a political character, by which it inspires behavioral discipline.*

KEY WORDS: *Childhood; consumer; General Principles of Law; vulnerable consumer.*

SUMARIO.- I. INTRODUCCIÓN.- II. LA POLIFUNCIONALIDAD DEL “INTERÉS SUPERIOR DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES”.- III. ANÁLISIS PARTICULAR DE LAS FUNCIONES.- 1. La función interpretativa.- 2. La función integradora del interés superior de los NNA.- 3. Fundamentación de estándares jurídicos de licitud y cumplimiento.- A) La prestación esperable.- B) La categoría de consumidor vulnerable.- 4. Resolución de antinomias.- 5. La función política.- IV. CONCLUSIONES.

I. INTRODUCCIÓN.

La reorientación del Derecho -también el Privado Patrimonial- hacia la persona, dio lugar a importantes consecuencias jurídicas, entre ellas la aparición y desarrollo de principios programáticos destinados a resguardar de manera especial los derechos e intereses de los individuos en sus diversas condiciones. A partir de entonces se ha venido proponiendo la configuración, por ejemplo, del principio de protección del dañado (pro damnato), del consumidor, y en fin del interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

En Chile, la reciente Ley 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y la adolescencia (D.O. 15 de marzo de 2022), introduce importantes novedades en el ordenamiento jurídico nacional, con la finalidad de ajustar el sistema interno a los compromisos internacionales. Dos de ellas precisamente se vinculan con el fenómeno enunciado, a saber, la consagración de la tutela del interés superior de los niños, niñas y adolescentes como un principio general del derecho -antes sólo se reconocía a propósito de materias específicas¹- y la explicitación del rol que cumplen estos colectivos como verdaderos consumidores.

Tal contexto -reconocimiento amplio y alusión al consumo- permiten defender la vigencia inmediata de esta directriz programática hacia la relación de consumo, derivándose de ello importantes consecuencias jurídicas. En efecto, constituyendo los principios generales, verdaderas normas jurídicas², se le atribuyen naturalmente funciones también jurídicas en el sistema de fuentes del derecho.

El propósito por lo tanto del presente trabajo radica en analizar cuáles son las dimensiones implícitas o explícitas que el “interés superior de los NNA” cumple en el sistema chileno de consumo. Para tales efectos, el texto se divide en dos

1 Art. 16 Ley 19.968; arts. 3 y 85 Ley 19.947; art. 3 Convención sobre los Derechos del Niño.

2 ALEXY, R.: “Sistema Jurídico, principios jurídicos y razón práctica”, *Doxa*, 1998, núm. 5, pp. 139-151, p. 140; ALEXY, R.: *Teoría de los Derechos Fundamentales*, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1993, p. 83; ATIENZA, M.; RUIZ MANERO, J.: “Sobre principios y reglas”, *Doxa*, 1991, núm. 10, pp. 101-120, p. 107.

• Erika Isler Soto

Profesora investigadora Instituto de Investigación en Derecho, Universidad Autónoma de Chile. Correo electrónico: erika.isler@uaautonoma.cl

partes: la enunciación de la polifuncionalidad de la directriz y la revisión de las funciones concretas que está llamada a satisfacer.

II. LA POLIFUNCIONALIDAD DEL “INTERÉS SUPERIOR DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES”.

Desde las Ciencias del Derecho se suele atribuir a los principios diversas aptitudes, entre las cuales se encuentran las de servir de elemento de interpretación, de integración, resolución de conflictos de textos con relevancia jurídica, política, resolución de casos difíciles, etc.

Por tal razón, la labor del jurista en cada parcela radica, no sólo en proponer el programa que informa un determinado ámbito -en este caso el Derecho de Consumo-, sino que además dilucidar cuáles de sus funciones se entenderán vigentes, con un carácter explícito o bien implícito. Las primeras cuentan con un reconocimiento efectivo y expreso en una fuente de producción jurídica (la norma)³, en tanto que las segundas, sin haber sido tipificadas positivamente, se entienden regir a partir de disposiciones explícitas del ordenamiento jurídico, del orden natural (si se reconoce su existencia)⁴ o bien de la racionalidad sistémica del estatuto de que se trate⁵, esta última en Chile cobijada en la codificación común bajo las nociones de “intención o espíritu” (art. 20 CCCH)⁶, “genuino sentido” (art. 23 CCCH⁷) y “espíritu general de la legislación” (art. 24 CCCH⁸).

En este contexto, el principio del resguardo del interés superior de los NNA goza también de una polifuncionalidad, en el sentido de que se le reconocen diversas aptitudes en el ordenamiento jurídico, y en concreto en el sistema de protección de los derechos de los consumidores. Incluso la misma Ley 21.430, no sólo lo instituye como principio programático, sino que además como “derecho” y “norma de procedimiento” (art. 7 inc. I).

3 RUIZ RUIZ, R.: “La distinción entre reglas y principios y sus implicaciones en la aplicación del derecho”, *Derecho y Realidad*, 2012, núm. 20, pp. 143-166, p. 148.

4 RUIZ RUIZ, R.: “La distinción”, cit., p. 148.

5 Para AARNIO, la racionalidad sistémica o institucional de un ordenamiento, consiste en aquella lógica que se encuentra implicada en el mismo, AARNIO, A.: *Lo racional como razonable*, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1991, p. 241.

6 Art. 20 CCCH: “Las palabras de la ley se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas palabras; (...)”. Según GUZMÁN BRITO, “intención” y “espíritu” no serían sinónimos: la primera aludiría a la voluntad del legislador y la segunda a la razón suficiente de la disposición, GUZMÁN BRITO, A.: *Las reglas del “Código Civil” de Chile sobre interpretación de las leyes*, Lexis Nexis, Santiago, 2007, pp. 93-95.

7 Art. 23 CCCH: “Lo favorable u odioso de una disposición no se tomará en cuenta para ampliar o restringir su interpretación. La extensión que deba darse a toda ley, se determinará por su genuino sentido y según las reglas de interpretación precedentes”.

8 Art. 24 CCCH: “En los casos a que no pudieren aplicarse las reglas de interpretación precedentes, se interpretarán los pasajes oscuros o contradictorios del modo que más conforme parezca al espíritu general de la legislación y a la equidad natural”.

III. ANÁLISIS PARTICULAR DE LAS FUNCIONES.

Reconociéndose la polifuncionalidad jurídica del resguardo de los NNA, corresponde a continuación analizar cada una de las aptitudes que puede cumplir, sea con un carácter de implícito o bien explícito.

I. La función interpretativa.

Una primera función que cumple el interés superior de los NNA, es la de servir de elemento de interpretación⁹, esto es, la operación por la cual se busca determinar el “verdadero sentido y alcance”¹⁰ de un texto con relevancia jurídica. Así explica Squella Narducci: “La interpretación de la ley es la operación que consiste en establecer algún significado de las normas jurídicas que forman el derecho legislado o, si se prefiere, la operación destinada a establecer el o los significados posibles que tienen los enunciados lingüísticos de que se ha valido el autor de las leyes para establecer y comunicar su mensaje normativo”¹¹.

Cabe señalar que el recurso al interés superior de los NNA como criterio válido de fijación de un sentido normativo, implica que la lectura de una disposición debe realizarse tomando en consideración no sólo los derechos, sino que también los intereses del sujeto tutelado -en este caso los NNA-, de tal manera que se amplía la protección y la propia subjetividad. Ahora bien, si el menor además es consumidor, una exégesis normativa en su favor tiene un doble sustento: al principio de protección especial de los NNA, se agrega el pro consumatore interpretativo (en Chile art. 2 ter LPDCCH¹²). En ese sentido este último refuerza la directriz en comento, pero el mismo efecto se produce también viceversa: el resguardo del interés de los NNA fundamenta igualmente el pro consumidor.

Con todo, al igual que ocurre con otros principios de favor -pro consumidor, pro operario, pro medio ambiente, etc.- las reglas de los NNA, implican un abandono de la neutralidad estatal¹³, en el sentido de que las prescripciones normativas pasan deliberadamente a beneficiar a un individuo, que por razones justificadas

9 RAVETLLAT BALLESTÉ, I.; PINOCHET OLAVE, R.: “El interés superior del niño en el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y su configuración en el Derecho Civil chileno”, *Revista Chilena de Derecho*, 2015, Vol. 42 núm. 3, pp. 903-934, p. 905.

10 DUCCI CLARO, C.: *Derecho Civil. Parte General*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2005, p. 82.

11 SQUELLA NARDUCCI, A.: *Introducción al Derecho*, Thomson Reuters, Santiago, 2014, p. 506.

12 Art. 2 ter LPDCCH: “Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil”.

13 La neutralidad del siglo XIX, dio lugar a un literalismo interpretativo, que, en opinión de ZIMMERMANN, contrastaba con el enfoque abierto y flexible que había prevalecido hasta el siglo anterior, por el cual se había recurrido a elementos de interpretación cercanos a la equidad y la utilidad pública, ZIMMERMANN, R.: *Derecho romano, derecho contemporáneo, derecho europeo. La tradición del derecho civil en la actualidad*, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2010, p. 214.

lo hacen merecedor de una mayor preocupación, en este caso, la vulnerabilidad y especiales características del colectivo infantojuvenil.

Asimismo, la interpretación pro NNA, procede en todo caso, esto es tanto, si el sentido de la norma es claro (*in claris*), como si fuere dudoso o ambiguo (*in dubio*). En Chile, la citada Ley 21.430 (D.O. 15 de marzo de 2022), reconoce ambas dimensiones, otorgándole a la función interpretativa de la directriz, un carácter de explícito.

De esta manera, se prescribe en primer lugar, que, en virtud del principio del interés superior del niño, niña y adolescente, “ante distintas interpretaciones, siempre se elegirá aquella que satisfaga de manera más efectiva” su interés superior (art. 7 inc. 3) (*in dubio*).

La eficacia más amplia de la regla de favor (*in dubio e in claris*, esto es, *semper*) se reconoce en tanto, en su art. 3 inc. 1: “En la interpretación de las leyes y normas reglamentarias referidas a la garantía, restablecimiento, promoción, prevención, participación o protección de los derechos del niño, niña o adolescente, se deberá atender especialmente a los derechos y principios contenidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en esta ley” (art. 3 inc. 1). Con posterioridad, agrega que “Dicha interpretación deberá fundarse primordialmente en el principio de la aplicación más favorable a la vigencia efectiva del derecho conforme al interés superior del niño, niña o adolescente, y se aplicará de forma prevaleciente y sistemática” (art. 3 inc. 2 Ley 21.430).

Refuerza lo anterior, el mandato que se confiere a los órganos de la Administración del Estado, en orden a velar por la protección y defensa de los derechos e intereses de los NNA cuando actúen como consumidores, en la interpretación y aplicación de la normativa aplicable, lo cual incluye desde luego a la propia Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDCCCH) y a toda su reglamentación sectorial (art. 53 inc. 1 Ley 21.430)¹⁴.

Ahora bien, aunque la disposición señalada, en principio tendría como destinatario al poder ejecutivo -alude a la “Administración del Estado”-, su proyección puede ser aún más amplia.

¹⁴ Art. 53 inc. 1 Ley 21.430: “Protección y defensa como consumidores y usuarios. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a que los órganos de la Administración del Estado, en el ámbito de sus competencias, velen por la protección y defensa de sus derechos e intereses como consumidores de bienes y usuarios de servicios, públicos y privados, tomando en consideración sus necesidades y características particulares en la interpretación y aplicación de la normativa aplicable”.

En efecto, si bien la exégesis que pueda realizar la Institucionalidad (Sernac) acerca de la correcta lectura y aplicación de la “normativa de protección de los derechos de los consumidores (art. 58 inc. 2 letra b LPDCCCH), -desde luego alcanza a la que se refiere a los NNA-, será obligatoria formalmente únicamente para los funcionarios de dicho servicio (art. 58 inc. 2 letra b LPDCCCH segunda parte), lo cierto es que materialmente presenta una incidencia mayor, en el sentido de que hacia afuera constituye Soft Law, con las consecuencias jurídicas que de ello se derivan, entre otras, servir de parámetro de buenas prácticas, orientar la responsabilidad social empresarial y además ofrecer una interpretación aceptable de las normas vigentes que puede ser finalmente acogida por la judicatura.

Por otra parte, el mismo art. 53 de la Ley 21.430 informará la actividad del Sernac, al momento de ejercer sus diversas facultades y deberes genéricos, esto es, de velar por el cumplimiento de la LPDCCCH y su normativa complementaria (art. 58 inc. 1), difundir los derechos y deberes de los sujetos tutelados, informar y educar al público consumidor, además de las específicas, entre las cuales se encuentran las judiciales (art. 58 inc. 2 letra g y art. 51 LPDCCCH).

Con todo, cabe realizar dos prevenciones. La primera dice relación con que el reconocimiento de principios favoriticios exegéticos, corresponde a una manifestación del orden público de protección, por lo que contienen un mandato y no un mero consejo hacia el intérprete. Su aplicación es por lo tanto imperativa.

En segundo término, se debe tener presente que una interpretación que favorezca a los NNA no sólo resulta aplicable a las normas jurídicas heterónomas y estatales, sino que también a otros textos convencionales o unilaterales, como podrían ser, por ejemplo, una declaración pública, la publicidad o un contrato, de acuerdo a la formación de un nuevo estándar de licitud, fundamentado en la vulnerabilidad de una de las partes. Al respecto resulta relevante recordar que la Convención sobre los Derechos del Niño (Diario Oficial 27 de septiembre de 1990), expresa que “En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño” (art. 3.1). En efecto, tal como lo han señalado Ravetllat Ballesté y Pinochet Olave, el destinatario y sujeto pasivo de dicha norma es amplio, por lo que alcanza a públicos y privados¹⁵, esto es, también el proveedor. Se volverá sobre esto más adelante.

15 RAVETLLAT BALLESTÉ, I.; PINOCHET OLAVE, R.: “El interés”, cit., p. 912.

2. La función integradora del interés superior de los NNA.

El principio del interés superior de los NNA, puede cumplir también una función de integración¹⁶, por la cual se persiga suplir un vacío normativo.

En esta ocasión, la aptitud jurídica de la directriz consiste en la fundamentación de reglas atípicas, las cuales se entienden igualmente vigentes en el ordenamiento jurídico, precisamente en razón de una fuente normativa de carácter programático, en este caso, el interés superior de los NNA.

Un ejemplo de lo anterior lo encontramos en la sanción de los soportes publicitarios que hipersexualicen a los menores o que los induzcan a la comisión de hechos ilícitos. Si bien la LPDCCH en extensión privilegia la tutela patrimonial del consumidor relativa a la publicidad, es posible derivar de sus reglas generales, así como de los propios principios pro NNA y pro consumidor, el resguardo extrapatrimonial, en sus dimensiones física y psicológica.

Con todo, la función integradora del principio puede dar lugar no sólo a deberes atípicos, sino que también al establecimiento de estándares de cumplimiento de imperativos efectivamente explicitados por el ordenamiento jurídico, tal como se verá a continuación.

3. Fundamentación de estándares jurídicos de licitud y cumplimiento.

Una tercera función que cumple el principio del interés superior de los NNA, es servir de estándar de cumplimiento de los deberes legales y convencionales que se derivan para el proveedor en su relación de consumo con un menor. El fundamento de lo anterior radica en que la satisfacción suficiente de los imperativos que el pacto o el Estado ponen de cargo de los proveedores, exige que se tomen en consideración ciertas cualidades del acreedor, como es el caso de los menores.

De esta manera los principios, entre ellos, el del interés superior de los NNA incidirá en la fijación concreta del criterio de licitud o ilicitud de una conducta, al menos a través de dos vías: fijar propiamente el estándar cuando no exista; o bien, si el pacto, la ley o la costumbre lo determinó en virtud de conceptos jurídicos indeterminados (seguridad esperable, legítimas expectativas, profesionalidad, etc.), llenar a estos últimos de contenido.

A) La prestación esperable.

Como se indicó, el principio del interés superior de los NNA puede -y debe- servir de criterio que alumbre al intérprete u operador jurídico en orden

¹⁶ RAVETLLAT BALLESTÉ, I.; PINOCHET OLAVE, R.: "El interés", cit., p. 905.

a establecer si en concreto o en abstracto, una conducta se ajusta o no al ordenamiento vigente, cuando en la relación de consumo intervenga un menor. Lo anterior encontrará como fundamento, en primer lugar, la procedencia de la categoría de consumidor vulnerable, a la cual adscribe el menor, de acuerdo a lo que se señalará más adelante. En Chile además, se desprenderá del ya enunciado mandato que realiza la Ley 21.430 a los órganos de la Administración del Estado en orden a velar por la protección y defensa de los derechos e intereses de los NNA como consumidores, en la interpretación y aplicación de la normativa aplicable, tomando en consideración las especiales necesidades y características de dichos colectivos (art. 53 inc. I).

Un ejemplo de lo anterior lo encontramos en la determinación de qué se entiende por seguridad esperable de un producto o servicio¹⁷, lo cual repercutirá desde luego en la calificación de si la prestación es segura -no se deriva responsabilidad- o bien insegura -se deriva responsabilidad-. La enunciada "seguridad esperable" entonces corresponde a un concepto válvula, cuyo contenido ha de ser fijado por el intérprete. En tal operación debe tomarse en consideración el individuo que efectivamente "utilice" o "disfrute" (en la terminología del art. I LPDC) la prestación, con independencia de si lo ha comprado o no previamente, esto es, para estos efectos, es relevante el consumidor material¹⁸.

Por tal razón, en la fabricación y comercialización de productos dirigidos a menores, el estándar de licitud se determinará conforme a sus especiales características¹⁹. Así no sólo se encontrará tutelado el uso razonable del bien, sino que también el razonablemente previsible.

En Chile, lo anterior se encuentra reconocido, aunque precariamente, en el Reglamento sobre Seguridad de Juguetes (Decreto 114/MinSal/2005) cuyo art. I exige que los juguetes no deben comprometer "la seguridad o la salud de los usuarios, cuando se utilicen para su destino normal y previsto, considerando el comportamiento habitual de los niños" (art. I). No obstante la buena intención de la norma, ella es insuficiente si se considera que explicita un baremo aplicable únicamente a los juguetes y en una disposición de rango administrativo. En los demás casos, por lo tanto habrá de desprenderlo de directrices implícitas, como lo es, el interés superior del menor; el principio pro consumidor y las reglas sobre seguridad en el consumo (art. 3 letra d LPDCCH, arts. 45 y siguientes LPDCCH).

17 Acerca del deber de seguridad: BARRIENTOS ZAMORANO, M.: "La obligación de seguridad en la subcontratación laboral: previsibilidad del hecho y del daño", *Revista Chilena de Derecho*, 2012, Vol. 39 núm. 1, pp. 77- 111.

18 Acerca de la delimitación del consumidor material y jurídico: BARRIENTOS CAMUS, F.: "Comentario de jurisprudencia. Derecho del Consumo", *Revista Chilena de Derecho Privado*, 2011, núm. 17, pp. 265-275.

19 BAROCELLI, S. S.: "Hacia la construcción de la categoría de consumidores hipervulnerables", en AA.VV.: *Consumidores Hipervulnerables* (coord. por S. BAROCELLI), El Derecho, Buenos Aires, 2018, pp. 9-32, p. 29.

En tal operación desde luego cobrará relevancia la información que el proveedor pueda otorgar a los usuarios -los cuidadores o el propio menor según su edad-, pero la diligencia exigible no se agotará en ello. En efecto, dependiendo de las circunstancias, la seguridad socialmente esperable, no se obtendrá probablemente sólo mediante el cumplimiento de deberes de información o de advertencia -por ejemplo "no usar en tal sentido"-, sino que además habrá de intervenir el propio diseño. Incluso es posible que una prohibición inicial, pueda llegar a incentivar a un menor a realizar la conducta que se desea evitar.

Así cabe recordar que un producto adolecerá de un defecto de diseño, si su propia arquitectura—"creación intelectual"²⁰- conduce a una amenaza o lesión a la integridad. Según Hidalgo y Olaya, se trata de anomalías "inherentes a la concepción del producto como entidad funcional adecuada a un uso determinado"²¹.

En tal contexto, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) estimó que ciertos modelos de humidificadores Crane, comercializados entre los años 2017-2018, podían configurar "un riesgo (...) específicamente para los menores de edad, por contener una presentación de su envoltorio decorada como juguete con figuras representativas de animales o modelos a escala, que utiliza agua o espuma y que se enchufa a la red eléctrica; situación que induce necesariamente a un uso anormal de un producto intrínsecamente riesgoso, constituyendo tal uso anormal un peligro concreto e inminente al manipularse por personas sin las cualificaciones y experiencia apropiada para usar un producto eléctrico"²². Por tal razón, el Sernac elevó una alerta sanitaria, con el objeto de realizar un llamamiento de retiro de dichos productos del mercado. Una de las aristas relevantes de este caso radica en que, si bien el consumidor jurídico e incluso quien se espera utilice el bien sea una persona mayor, lo cierto es que su apariencia -colores, figuras, disposición - podría incentivar a un menor también a intervenir directamente con él, riesgo que se acrecienta si se piensa en la familiaridad con la cual se lo expone. Por tal razón, el estándar de seguridad debe elevarse, y ajustarse al comportamiento esperable de los infantes.

Ahora bien, la anomalía puede también afectar la integridad psicológica del consumidor. En este punto, cabe recordar el retiro que realizó Hasbro de partidas iniciales de la muñeca Troll Poppy, luego de que algunos consumidores elevaran una alerta pública mediante redes sociales, relativa a que su diseño podía conllevar un riesgo para la indemnidad sexual de las menores que la utilizaran o se vieran

20 ZENTNER, D. H.: "La responsabilidad por productos defectuosos en el Derecho Argentino", en AA.VV.: *Escritos de Derecho Privado Contemporáneo. Contratos, Responsabilidad y Mercado en el Siglo XXI* (coord. por J.C. VILLALBA CUÉLLAR; A. ALARCÓN PEÑA), Ibáñez, Bogotá, 2017, pp. 299-323, p. 301.

21 HIDALGO MOYA, J. R.; OLAYA ADÁN, M.: *Derecho del Producto Industrial: calidad, seguridad y responsabilidad del fabricante*, Bosch, Barcelona, 1997, p. 339.

22 <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-13245.html>, revisado el 15 de octubre de 2022.

expuestas a ella. El peligro concreto que se reclamaba, radicaba en que el diseño del juguete contemplaba la ubicación de un botón entre las piernas y debajo de su vestimenta, el cual al ser presionado, generaba sonidos que podían ser percibidos como risas. La disconformidad social no aludía a la presencia del mencionado botón, sino a que su locación seguida de la consecuencia de su presión, podía llevar a las niñas usuarias a no advertir la impertinencia de que otro individuo pudiese acceder a su propia corporalidad y por esa vía, no llegar a reconocer o rechazar situaciones de abuso.

La empresa, aunque señaló que el mecanismo estaba pensado para funcionar cuando la muñeca se encontrare sentada, reconoció que podía ser concebido como inapropiado, por lo que procedió a su sustracción del mercado²³.

Lo propio puede pregonarse respecto de las expectativas que el consumidor se forme acerca de la funcionalidad de una prestación. En efecto, tal como lo ha enunciado la dogmática, el ordenamiento jurídico tutela toda aquella “confianza legítima”²⁴ o “expectativa razonable” que el destinatario final de un soporte publicitario se forme en virtud de la información o reticencia precontractual a la cual fue expuesto. En este contexto, el examen de licitud de un mensaje publicitario deberá realizarse, tomando en consideración, entre otros elementos, la probable representación de la realidad que se configure en su receptor, esto es, el menor. Así, por ejemplo, una publicidad que prometa que un “vehículo vuele”, será ponderada de manera diversa según si el producto va dirigido a un adulto o a un menor. En el primer caso, probablemente la aptitud de “volar” se tomará como alusivo a “velocidad” en tanto que en el segundo, se lo asociará a una literalidad funcional.

En este contexto, la propia Ley 21.430 que instituye un principio general de protección del interés superior de los NNA, agrega otros principios -también explícitos- que deben ser resguardados en la actividad publicitaria (art. 55), entre otros, el de adaptación a la edad y etapa de desarrollo de la audiencia a la que se dirige el mensaje (N° 1), publicidad veraz y no engañosa (N° 3), publicidad informativa respecto de los riesgos o peligros involucrados para la salud en el consumo o uso de bienes, productos y servicios (N° 4), etc.

23 <https://www.providencejournal.com/story/special/special-sections/2020/08/05/hasbro-removes-doll-after-complaints-it-grooms-children-for-abuse/114525232/>

24 La obligatoriedad de la oferta y de las declaraciones precontractuales en el Derecho de Consumo descansa sobre la necesidad de resguardar la confianza legítima: MORALES MORENO, A. M.: “Declaraciones públicas y vinculación contractual (reflexiones sobre una Propuesta de Directiva)”, *Anuario de Derecho Civil*, 1999, Vol. 52 núm. 1 pp. 265-287, p. 273; ZUBERO QUINTANILLA, S.: *Las declaraciones publicitarias en la contratación*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2017, p. 148; ZUBERO QUINTANILLA, S.: “La interpretación del valor del contenido de las declaraciones publicitarias en la jurisprudencia española y francesa”, *Revista doctrinal Aranzadi civil-mercantil*, 2016, núm. 20, pp. 63-92; LÓPEZ DÍAZ, P.: “La confianza razonable y su relevancia como criterio fundante de la tutela de ciertas anomalías o disconformidades acaecidas durante el itercontractual: una aproximación desde la doctrina y la jurisprudencia chilenas”, *Revista de Derecho Privado Universidad Externado de Colombia*, 2019, núm. 36, pp. 127-168.

Asimismo, el interés superior de los NNA servirá de estándar que permita determinar, el contenido de otro concepto válvula, cual es el de la profesionalidad exigida a los proveedores²⁵ (arts. 1 N° 2, 23 LPDCCCH), y que a su vez también es polifuncional, desde que constituye estándar, regla y deber.

B) *La categoría de consumidor vulnerable.*

Hernández Díaz-Ambrona señala los consumidores vulnerables²⁶ son “todos aquellos consumidores afectados por determinadas circunstancias personales, económicas, culturales o sociales, como pueden ser determinadas enfermedades físicas o mentales, la edad, la falta de experiencia comercial, o simplemente situaciones de necesidad, que dificultan el entendimiento que tendría un consumidor medio, disminuyéndolo, por lo que precisan una especial atención”²⁷. Para Álvarez Moreno por su parte, “[deben] entenderse incluidos en este concepto, (...) los consumidores afectados por especiales circunstancias personales, económicas, culturales o sociales (como las enfermedades físicas o mentales, edad, falta de experiencia comercial, etc.) que dificultan el entendimiento que tendría un consumidor medio, disminuyéndolo, por lo que precisan una especial atención”²⁸.

El interés superior de los NNA puede servir también de sustento para la defensa de la vigencia de la categoría de consumidor vulnerable como estándar de delimitación del cumplimiento de los deberes de los proveedores, no sólo en aquellos países en los cuales el ordenamiento así lo ha positivado (explícito), sino que también en aquellos otros en los cuales ha de desprenderse de las reglas generales (implícito), como precisamente es el caso chileno²⁹.

En efecto, la LPDCCCH no se refiere de manera expresa a la categoría en comento, la cual no obstante puede ser desprendida, como ha explicado nuestra Institucionalidad (Sernac), de las reglas generales contenidas en el mismo cuerpo normativo, en la Constitución, así como en los tratados internacionales suscritos

25 Acerca del deber de profesionalidad: GATICA RODRÍGUEZ, M. P.; MORALES ORTIZ, M. E.: “El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el derecho del consumo: un comentario a la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel de 15 de marzo de 2019 (Rol N° 484-2018)”, *Revista De Derecho (Coquimbo. En línea)*, 2022, núm. 29, e4445.

26 Acerca de la especial vulnerabilidad en materia de consumo financiero: BLANCO GARCÍA, A. I.: “Brecha digital y vulnerabilidad del consumidor financiero. El refuerzo de su protección”, en AA.VV.: *Los vulnerables ante el proceso civil* (coord. por J.F. HERRERO PEREZAGUA; J. LÓPEZ SÁNCHEZ), Atelier, Barcelona, 2022, pp. 133-156. Acerca de la especial vulnerabilidad de las personas mayores: BARCIA LEHMANN, R.: “Algunas críticas al Derecho Común y especialmente a la regulación de las incapacidades respecto del adulto mayor en el ordenamiento jurídico chileno”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, 2014, núm. 23, pp. 57-86.

27 HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA, M. D.: “Consumidor y comerciante”, en AA.VV.: *Manual de Derecho de Consumo* (coord. por S. DÍAZ ALABART), Reus, Madrid, 2016, pp. 29-41, p. 39.

28 ÁLVAREZ MORENO, M. T.: *La protección jurídica del consumidor en la contratación en general (normas imperativas y pactos al respecto)*, Reus, Madrid, 2015, p. 31.

29 Acerca del menor como consumidor vulnerable: MONDACA MIRANDA, A.: “Los niños, niñas y adolescentes como consumidores: hipervulnerabilidad, relevancia en la educación y propugnación de una mayor autonomía”, en AA.VV.: *Seguridad y conformidad en el Derecho de Consumo: Reflexiones actuales* (coord. por E. ISLER SOTO), Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, pp. 111-142.

por Chile y que se encuentran vigentes (II.A., Resolución Exenta 1038, 31 de diciembre de 2021, Servicio Nacional del Consumidor)³⁰, como lo es la Convención sobre los Derechos del Niño (Diario Oficial 27 de septiembre de 1990), cuyo art. 3.1 reconoce el principio general del interés superior del niño.

Con todo, la doble -o incluso triple en ocasiones- vulnerabilidad de un consumidor da lugar a importantes consecuencias jurídicas, entre las cuales se encuentran, también la de servir de estándar de determinación de cumplimiento de un deber jurídico, conformación del parámetro de profesionalidad, fuente de deberes atípicos, etc.

4. Resolución de antinomias.

El interés superior de los NNA como Principio General del Derecho puede cumplir también una función en la sistematización de las fuentes del derecho de consumo, en el sentido de que podrá servir de mecanismo de resolución de una antinomia, cuando dos o más textos con relevancia jurídica, regulando una misma materia, no sean posibles de ser aplicados de manera simultánea sin contradicción.

Así, Huerta Ochoa define al conflicto normativo o antinomia jurídica como "todo problema de satisfacción de normas que derive de la posibilidad de aplicar a un mismo caso una o más normas cuyos significados no sean compatibles"³¹. Bobbio señala que se presentará en aquella "situación en que dos normas incompatibles entre sí, que pertenecen a un mismo ordenamiento, tienen un mismo ámbito de validez"³².

Esta vez, la aptitud jurídica del principio, se manifiesta en aquella situación en la cual existe más de una posible norma a ser aplicada, las cuales además plantean soluciones disímiles para un mismo supuesto concreto. De esta manera, en caso de contradicción entre dos disposiciones, habrá de preferirse aquella que resguarde de mejor manera los intereses y derechos de los NNA.

Tradicionalmente se había salvado esta situación a partir de la invocación de los criterios generales de temporalidad, jerarquía y especialidad, situación que varió a partir precisamente de la incorporación de ciertos principios en el catálogo anterior, tales como el pro consumidor y el de protección especial de los NNA. Naturalmente el incremento de mecanismos de resolución de conflictos de normas, importa también un aumento de la probabilidad de configuración de las

30 Circular interpretativa sobre noción de consumidor vulnerable (Resolución Exenta 1038, 31 de diciembre de 2021, Servicio Nacional del Consumidor).

31 HUERTA OCHOA, C.: "La acción de inconstitucionalidad como control abstracto de conflictos normativos", *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 2003, año XXXVI núm. 108, pp. 927-950, p. 928.

32 BOBBIO, N.: *Teoría General del Derecho*, Temis, Santa Fe de Bogotá-Colombia, 1992, p. 189.

antinomias de segundo grado, en concreto en su modalidad en que más de uno de ellos puede aplicarse³³.

5. La función política.

Finalmente los principios cumplen una función política³⁴, por la cual además sirven de inspiración de legisladores y constituyentes al momento de disciplinar una determinada conducta, en el caso que se comenta, los vínculos jurídicos que se presentan entre un proveedor y un consumidor NNA. Existen múltiples ejemplos de lo anterior, tanto de lege ferenda como de lege data. Por razones de extensión, a continuación se analizará únicamente uno de ellos.

Los deberes incorporados en la LPDC por la Ley 20.756 (Diario Oficial 9 de junio de 2014), referidos a los videojuegos, tienen claramente por objeto resguardar la integridad del consumidor-NNA, lo que queda en evidencia además en que fueron ubicados (art. 49 bis LPDC) en el párrafo denominado “Disposiciones relativas a la seguridad de productos y servicios” (Párrafo 5 del título III de la LPDC).

Un primer imperativo que surge es de información, por el cual se obliga al fabricante y al importador de videojuegos, a incorporar en los envases, soportes o plataformas en que se comercialicen dichos productos, leyendas que señalen claramente el nivel de violencia contenida en el producto (art. 49 bis inc. I LPDC). Esta regla persigue precaver daños a la integridad psicológica de los menores, tal como en reiteradas ocasiones se ha prescrito para el resguardo de la corporalidad física³⁵.

Ahora bien, así planteada la exigencia, es posible realizar al menos dos prevenciones en relación al art. 49 bis LPDC.

La primera dice relación con el reconocimiento de que la disposición instaura un supuesto de información básica comercial (art. I N° 3 LPDC) y por lo tanto se deben cumplir las reglas de forma y fondo establecidas por el legislador para su otorgamiento (Arts. 32 y 33 LPDC), sin perjuicio de las especiales exigencias mencionadas en la disposición, esto es, que, en el caso de los envases, la advertencia

33 BOBBIO, N.: “Teoría General”, cit., p. 200. De acuerdo a BOBBIO, las antinomias insolubles o reales son aquellas a las cuales “no se les puede aplicar ninguno de los mecanismos de solución, o bien, se les puede aplicar más de una”, BOBBIO, N.: “Teoría General”, cit., p. 191,

34 DWORKIN, R.: *Los Derechos en serio*, Ariel S.A., Barcelona, 1984, p. 77. RAVETLLAT BALLESTÉ Y PINOCHET OLAVE, les atribuyen una función de información, RAVETLLAT BALLESTÉ, I.; PINOCHET OLAVE, R.: “El interés”, cit., p. 905.

35 Por ejemplo, la exigencia de informar si un juguete contiene “partes pequeñas (art. 26 Decreto 114/2005/MinSal, Reglamento de Seguridad de juguetes) o bien la edad del usuario recomendada (art. 25 Reglamento sobre seguridad de los juguetes).

debe ocupar al menos un 25% del espacio de ambas caras del envoltorio del producto respectivo.

En segundo término, y en directa vinculación con lo anterior, es posible atribuir a los videojuegos el carácter de productos peligrosos, esto es, “que, por su misma naturaleza, intrínseca e inmediatamente comportan riesgos para la integridad física y patrimonial de las personas”³⁶, los cuales pueden ser neutralizados mediante la incorporación de advertencias, tal como lo plantea la LPDCCCH.

En este sentido explica Gallardo: “un producto peligroso, (...) es aquel en que el riesgo no sólo se ha identificado, sino que también se ha advertido acerca de su existencia al consumidor (creándole una expectativa de seguridad determinada respecto del mismo)”³⁷. De esta manera, la ausencia o insuficiencia del aviso exigido por el legislador al proveedor, hará devenir al bien en defectuoso, por adolecer de un defecto de información, precisamente por la omisión de instrucciones de un uso seguro o bien de la advertencia de la amenaza a la seguridad³⁸.

Adicionalmente se prohíbe a los proveedores considerados en su sentido más amplio (fabricante, importador, comerciante), vender y arrendar a quienes no hayan cumplido la edad indicada en los mencionados soportes (envases, plataformas, etc.), como de público recomendado (art. 49 bis inc. 2 LPDC). Una negativa a la contratación fundamentada en esta causal, se encontraría entonces justificada y por lo tanto, no constituiría discriminación arbitraria -está permitida y ordenada por el legislador- en los términos del art. 3 letra c) LPDC, ni tampoco alcanzaría a enmarcarse en el ilícito contemplado en el art. 13 LPDC³⁹, aun cuando la comercialización del videojuego corresponda al giro comercial del proveedor.

Con todo, la concretización de los deberes mencionados en el art. 49 bis se sustenta a su vez sobre categorías de videojuegos contempladas en el art. 11 bis de la Ley 19.846 sobre Calificación de la Producción Cinematográfica (Diario Oficial 4 de enero de 2003). Así el videojuego calificado de “especialmente recomendado para niños y adolescentes” se caracteriza “por contener material educativo y ningún elemento inapropiado para su edad” (N° 1). El “sin contenido objetable” en tanto, “puede ser visto por personas de cualquier edad” (N° 2). El “no recomendado

36 CORRAL TALCIANI, H.: “Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos”, en AA.VV.: *Derecho del Consumo y protección al consumidor: Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras. Cuadernos de Extensión* (coord. por H. CORRAL TALCIANI), Universidad de los Andes, Santiago, 1999, pp. 163-211, p. 167. En el mismo sentido: RUIZ- TAGLE VIAL, C.: *Curso de Derecho Económico*, Librotecnia, Santiago, 2010, p. 335.

37 GALLARDO, L.: “Sobre la naturaleza jurídica del tabaco desde el paradigma de la responsabilidad civil por productos”, *Revista de Derecho UNED*, 2016, núm. 19, pp. 691-713, p. 693.

38 CONTRERAS CHAIMOVICH, L.: “La responsabilidad penal del fabricante por la infracción de sus deberes de vigilancia, advertencia y retirada”, *Revista Política Criminal*, 2015, Vol. 10 núm. 19, pp. 266-296, p. 276.

39 Art. 13 LPDCCCH: “Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas”.

para menores de 8 años” contiene “un porcentaje menor de lenguaje inapropiado, insinuaciones sexuales o violencia” (Nº 3). Por su parte no se recomienda para menores de 14 años si tiene incorporado “un porcentaje moderado de lenguaje inapropiado, insinuaciones sexuales o violencia” (Nº 4). Finalmente el videojuego no recomendado para menores de 18 años exhibe “un porcentaje importante de lenguaje vulgar, material sexual explícito, desnudez frecuente o importantes niveles de violencia” (Nº 5).

Como se puede apreciar, la expresión “nivel de violencia” mencionada en el art. 49 bis, puesta en diálogo con la taxonomía normativa de los videojuegos mediante la cual se determina el estándar de licitud de la conducta del proveedor, debe entenderse en un sentido amplio, esto es, alusiva a todas aquellas materias que pueden perturbar la mente del menor, considerando su edad y desarrollo emocional.

Queda en evidencia entonces, que la finalidad perseguida por el legislador, mediante la instauración de estos especiales imperativos, consiste en evitar la exposición de un menor a imágenes violentas -ya se indicó en sentido amplio-, de tal manera que no se perturbe o afecte el normal desarrollo de su personalidad, considerado en razón de la evolución frecuente que presenta un ser humano de acuerdo a su tiempo de vida. La importancia de tales reglas se acrecienta, al considerarse que los hechos que ocurren en la niñez y la adolescencia, no sólo afectan el bienestar del individuo mientras es menor, sino que además suelen proyectarse hacia la adultez.

Por otra parte, la exposición de motivos de la moción parlamentaria del proyecto que devino en la citada Ley 20.756⁴⁰, menciona que los efectos nocivos de la exposición a manifestaciones sensibles violentas, se agravan cuando son exhibidas por videojuegos, puesto que en éstos, a diferencia de aquellas que provienen de la televisión, son interactivas y premian los comportamientos considerados como inadecuados⁴¹. Se trata además de una reflexión que ya había sido advertida previamente. En efecto, el Parlamento Europeo en el año 2012, al acusar los peligros de la hipersexualización de los menores, agregó que en ocasiones, imágenes difundidas por juegos computacionales, electrónicos o de consolas, podían reproducir escenas erotizadas o violentas⁴².

40 Moción de fecha 19 de diciembre de 2007, de los señores Diputados Juan Masferrer Pellizzari, Gonzalo Arenas Hodar, Marcela Cubillos Sigall, Javier Hernández Hernández, Juan Lobos Krause, Marisol Turres Figueroa, Enrique Estay Peñaloza, Felipe Salaberry Soto, Gastón Von Mühlenbrock Zamora e Iván Moreira Barros (Boletín 5579-03).

41 HL 20.756, Primer Trámite Constitucional, p. 3.

42 PARLAMENTO EUROPEO, Comisión de Derechos de la Mujer e Igualdad de Género (2012) “Proyecto de informe sobre la sexualización de las niñas (2012/2047(INI))”, disponible en https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/femm/pr/904/904064/904064es.pdf revisado el 16 de octubre de 2022, p. 9.

Actualmente, la regla del art. 49 bis LPDCCH es reforzada por la Ley 21.430, cuyo art. 55 exige que la publicidad dirigida a los NNA respete los principios de adaptación a la edad y etapa de desarrollo de la audiencia a la que se dirige el mensaje (N° 1) y de exclusión de la violencia, la discriminación y de cualquier mensaje que incite al odio (N° 2)⁴³.

Resulta relevante además destacar que, en la discusión parlamentaria de la Ley 20.756 que incorpora los deberes mencionados, se justifica su vigencia en que además de resguardar al menor -consumidor material del producto-, otorga herramientas a los padres – consumidores jurídicos- para escoger un videojuego adecuado para sus hijos⁴⁴.

Por otra parte, cabe destacar que en esta ocasión se alude expresamente al surgimiento de la responsabilidad civil (art. 49 LPDC) e infraccional (art. 49 bis LPDC) del proveedor, lo que implica que no se la deba derivar únicamente a partir de las normas generales (arts. 3 y 50 LPDC) lo que reitera el compromiso del interés general en el cumplimiento de los imperativos descritos en la norma.

IV. CONCLUSIONES.

A partir de las reflexiones anteriores, es posible colegir que el principio del resguardo del interés superior de los niños, niñas y adolescentes, constituye un principio general del derecho, y como tal, informante del Derecho de Consumo. En Chile, lo anterior se desprende de la racionalidad sistémica de la LPDCCH, de la vigencia de tratados internacionales que aluden a él, así como de la reciente Ley 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y la adolescencia. Como principio por lo tanto, tendría un carácter explícito.

Dicha directriz cumple en el sistema de consumo además funciones jurídicas, las cuales se sustentan, según el caso, sobre declaraciones formales del legislador (explícitas) o bien de la racionalidad institucional y la fuerza vinculante de los principios generales (implícitas). Se le puede atribuir así, al resguardo del interés y derechos de los NNA una aptitud de interpretación -in dubio e in claris-, de resolución de conflictos de textos jurídicos, de integración, de fijación de estándares de licitud y cumplimiento, y política.

43 Art. 55 Ley 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y la adolescencia (D.O. 15 de marzo de 2022): “De la publicidad. La publicidad dirigida a niños, niñas o adolescentes que se divulgue en cualquier medio escrito, audiovisual o telemático debe respetar los siguientes principios de actuación: 1. Adaptación a la edad y etapa de desarrollo de la audiencia a la que se dirige el mensaje. 2. Exclusión de la violencia, la discriminación y de cualquier mensaje que incite al odio”.

44 Intervención del diputado Marcelo Díaz, Primer Trámite Constitucional, Historia de la Ley 20.756, pp. 13 y 14.

BIBLIOGRAFÍA

AARNIO, A.: *Lo racional como razonable*, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1991.

ALEXY, R.: "Sistema Jurídico, principios jurídicos y razón práctica", *Doxa*, 1998, núm. 5, pp. 139-151.

ALEXY, R.: *Teoría de los Derechos Fundamentales*, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1993.

ÁLVAREZ MORENO, M. T.: *La protección jurídica del consumidor en la contratación en general (normas imperativas y pactos al respecto)*, Reus, Madrid, 2015.

ATIENZA, M.; RUIZ MANERO, J.: "Sobre principios y reglas", *Doxa*, 1991, núm. 10, pp. 101-120.

BARCIA LEHMANN, R.: "Algunas críticas al Derecho Común y especialmente a la regulación de las incapacidades respecto del adulto mayor en el ordenamiento jurídico chileno", *Revista Chilena de Derecho Privado*, 2014, núm. 23, pp. 57-86.

BAROCELLI, S. S.: "Hacia la construcción de la categoría de consumidores hipervulnerables", en AA.VV.: *Consumidores Hipervulnerables* (coord. por S. BAROCELLI), El Derecho, Buenos Aires, 2018, pp. 9-32.

BARRIENTOS CAMUS, F.: "Comentario de jurisprudencia. Derecho del Consumo", *Revista Chilena de Derecho Privado*, 2011, núm. 17, pp. 265-275.

BARRIENTOS ZAMORANO, M.: "La obligación de seguridad en la subcontratación laboral: previsibilidad del hecho y del daño", *Revista Chilena de Derecho*, 2012, Vol. 39 núm. 1, pp. 77- 111.

BLANCO GARCÍA, A. I.: "Brecha digital y vulnerabilidad del consumidor financiero. El refuerzo de su protección", en AA.VV.: *Los vulnerables ante el proceso civil* (coord. por J.F. HERRERO PEREZAGUA; J. LÓPEZ SÁNCHEZ), Atelier, Barcelona, 2022, pp. 133-156.

BOBBIO, N.: *Teoría General del Derecho*, Temis, Santa Fe de Bogotá-Colombia, 1992.

CONTRERAS CHAIMOVICH, L.: "La responsabilidad penal del fabricante por la infracción de sus deberes de vigilancia, advertencia y retirada", *Revista Política Criminal*, 2015, Vol. 10 núm. 19, pp. 266-296.

CORRAL TALCIANI, H.: “Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos”, en AA.VV.: *Derecho del Consumo y protección al consumidor: Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras. Cuadernos de Extensión* (coord. por H. CORRAL TALCIANI), Universidad de los Andes, Santiago, 1999, pp. 163-211.

DUCCI CLARO, C.: *Derecho Civil. Parte General.*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2005.

DWORKIN, R.: *Los Derechos en serio*, Ariel S.A., Barcelona, 1984.

GALLARDO, L.: “Sobre la naturaleza jurídica del tabaco desde el paradigma de la responsabilidad civil por productos”, *Revista de Derecho UNED*, 2016, núm. 19, pp. 691-713.

GATICA RODRÍGUEZ, M. P.; MORALES ORTIZ, M. E.: “El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el derecho del consumo: un comentario a la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel de 15 de marzo de 2019 (Rol N° 484-2018)”, *Revista De Derecho (Coquimbo. En línea)*, 2022, núm. 29, e4445.

GUZMÁN BRITO, A.: *Las reglas del “Código Civil” de Chile sobre interpretación de las leyes*, Lexis Nexis, Santiago, 2007.

HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA, M. D.: “Consumidor y comerciante”, en AA.VV.: *Manual de Derecho de Consumo* (coord. por S. DÍAZ ALABART), Reus, Madrid, 2016, pp. 29-41.

HIDALGO MOYA, J. R.; OLAYA ADÁN, M.: *Derecho del Producto Industrial: calidad, seguridad y responsabilidad del fabricante*, Bosch, Barcelona, 1997.

HUERTA OCHOA, C.: “La acción de inconstitucionalidad como control abstracto de conflictos normativos”, *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 2003, año XXXVI núm. 108, pp. 927-950.

LÓPEZ DÍAZ, P.: “La confianza razonable y su relevancia como criterio fundante de la tutela de ciertas anomalías o disconformidades acaecidas durante el itercontractual: una aproximación desde la doctrina y la jurisprudencia chilenas”, *Revista de Derecho Privado Universidad Externado de Colombia*, 2019, núm. 36, pp. 127-168.

MONDACA MIRANDA, A.: “Los niños, niñas y adolescentes como consumidores: hipervulnerabilidad, relevancia en la educación y propugnación de una mayor autonomía”, en AA.VV.: *Seguridad y conformidad en el Derecho de Consumo:*

Reflexiones actuales (coord. por E. ISLER SOTO), Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, pp. 111-142.

MORALES MORENO, A. M.: "Declaraciones públicas y vinculación contractual (reflexiones sobre una Propuesta de Directiva)", *Anuario de Derecho Civil*, 1999, Vol. 52 núm. 1 pp. 265-287.

PARLAMENTO EUROPEO, Comisión de Derechos de la Mujer e Igualdad de Género (2012) "Proyecto de informe sobre la sexualización de las niñas (2012/2047(INI))", disponible en https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/femm/pr/904/904064/904064es.pdf revisado el 16 de octubre de 2022.

RAVETLLAT BALLESTÉ, I.; PINOCHET OLAVE, R.: "El interés superior del niño en el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y su configuración en el Derecho Civil chileno", *Revista Chilena de Derecho*, 2015, Vol. 42 núm. 3, pp. 903-934.

RUIZ RUIZ, R.: "La distinción entre reglas y principios y sus implicaciones en la aplicación del derecho", *Derecho y Realidad*, 2012, núm. 20, pp. 143-166.

RUIZ- TAGLE VIAL, C.: *Curso de Derecho Económico*, Librotecnia, Santiago, 2010.

SQUELLA NARDUCCI, A.: *Introducción al Derecho*, Thomson Reuters, Santiago, 2014.

ZENTNER, D. H.: "La responsabilidad por productos defectuosos en el Derecho Argentino", en AA.VV.: *Escritos de Derecho Privado Contemporáneo. Contratos, Responsabilidad y Mercado en el Siglo XXI* (coord. por J.C. VILLALBA CUÉLLAR; A. ALARCÓN PEÑA), Ibáñez, Bogotá, 2017, pp. 299-323.

ZIMMERMANN, R.: *Derecho romano, derecho contemporáneo, derecho europeo. La tradición del derecho civil en la actualidad*, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2010.

ZUBERO QUINTANILLA, S.: "La interpretación del valor del contenido de las declaraciones publicitarias en la jurisprudencia española y francesa", *Revista doctrinal Aranzadi civil-mercantil*, 2016, núm. 20, pp. 63-92.

ZUBERO QUINTANILLA, S.: *Las declaraciones publicitarias en la contratación*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2017.