

EL INCIERTO RECONOCIMIENTO DEL PRINCIPIO PRO
CONSUMIDOR EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO
CHILENO

*THE UNCERTAIN RECOGNITION OF THE PROCONSUMER
PRINCIPLE IN THE CHILEAN LEGAL SYSTEM*

Actualidad Jurídica Iberoamericana N° 20, febrero 2024, ISSN: 2386-4567, pp. 910-935



Erika ISLER
SOTO

ARTÍCULO RECIBIDO: 22 de octubre de 2023

ARTÍCULO APROBADO: 12 de enero de 2024

RESUMEN: El presente trabajo analiza si el principio pro consumidor se encuentra adecuada y suficientemente reconocido en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores chilena. Se llega a una conclusión negativa, tanto desde su consagración como principio general, como de las funciones explícitas que efectivamente se encuentran tipificadas.

PALABRAS CLAVE: Pro consumidor; principios generales del Derecho; Derecho de Consumo; interpretación.

ABSTRACT: *The text analyzes whether the general pro-consumer principle of law is adequately and sufficiently recognized in the Chilean Consumer Protection Law. A negative conclusion is reached, both from its consecration as a general principle, and from the explicit functions that are effectively typified.*

KEY WORDS: *Pro consumer; general principles of Law; Consumer Law; Interpretation.*

SUMARIO.- I. INTRODUCCIÓN.- II. LA VIGENCIA DE UN PRINCIPIO GENERAL PRO CONSUMIDOR EN CHILE: UNA CUESTIÓN DEBATIDA.- III. LAS FUNCIONES DEL PRO CONSUMIDOR EN PARTICULAR Y SUS PROBLEMÁTICAS.- 1. La función interpretativa de normas jurídicas.- 2. La función interpretativa de textos privados.- 3. la resolución de conflictos de textos con relevancia jurídica.- 4. La distribución de la carga de la prueba.- 5. Otras funcionalidades. IV. CONCLUSIONES.

I. INTRODUCCIÓN.

El Derecho de Consumo, se encuentra integrado por una amplísima gama de normas de distinta jerarquía y naturaleza. Desde las fuentes legisladas, la Ley 19.496 (LPDCCH) ocupa el lugar central del sistema de protección chileno, a la cual se une se une su normativa sectorial e incluso la Constitución Política de la República.

Con todo, frente a la ausencia de un bloque programático claro integrado por principios jurídicos, el legislador consumeril, a partir de las reformas introducidas por las Leyes 21.081 y 21.398 comenzó a incorporar principios jurídicos a la LPDCCH, siguiendo una tendencia mundial de las últimas décadas que vino a revalorizar estas fuentes dentro de los sistemas normativos, reconociéndoles una aptitud jurídica cada vez más amplia. Como explica SQUELLA NARDUCCI: “resulta incuestionable la creciente importancia de los principios en el derecho, sea que se los llame escuetamente así –‘principios’-, o bien ‘principios jurídicos’, ‘principios generales’ o ‘principios generales del derecho’”¹.

En tal periplo, primero se introdujeron normas de este tipo relativos a materias particulares, como la cobranza extrajudicial (Art. 37 inc. 10 LPDCCH) y los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso (Art. 54 H LPDCCH). En una segunda etapa, acogiendo el reclamo de la doctrina y de la judicatura que ya se había adelantado en su aplicación, la Ley 21.398 (2021) explicitó un principio pro consumidor en la parte general de la LPDCCH (Art. 2 ter actual), agregando su manifestación a propósito de los contratos por adhesión (Art. 16 C) y eventual y discutiblemente en la distribución de la carga de la prueba en los procedimientos seguidos ante Juzgados de Policía Local (Art. 50 H inc. 5).

No obstante, si bien en una primera lectura, pareciera no haber dudas acerca de las funcionalidades que inicialmente el propio legislador le concede al *pro consumatore* -las explícitas y legisladas-, lo cierto es que la técnica legislativa utilizada da lugar a una serie de disyuntivas no sólo referidas a la procedencia de

1 SQUELLA NARDUCCI, A.: *Introducción al Derecho*, Santiago de Chile, Thomson Reuters, 2014, p. 336.

• Erika Isler Soto

Profesora Investigadora, Universidad Autónoma de Chile. Correo electrónico: erika.isler@uautonoma.cl

otras funciones del pro consumidor, sino que también al verdadero alcance de las que han sido efectivamente tipificadas.

En este contexto, el presente trabajo tiene por objeto analizar si efectivamente el principio pro consumidor se encuentra adecuada y suficientemente consagrado y disciplinado en el ordenamiento jurídico chileno o si por el contrario, su regulación reclama ser clarificada. La importancia de este examen radica en que, con independencia de su mayor o menor disciplina o estudio, lo cierto es que todas las fuentes que integran un ordenamiento (en nuestro caso, el de consumo) constituyen verdaderas normas jurídicas y por lo tanto, gozan de una eficacia jurídica, cuyo alcance será más o menos cierto según la mayor o menor diaphanidad de sus fuentes.

Con todo, la hipótesis de la que se parte es precisamente la existencia de una confusa consagración del principio pro consumidor y de sus funciones en el ordenamiento jurídico chileno, lo cual puede derivar en una aplicación poco rigurosa o ambivalente, que no sólo atentaría en contra de la certeza jurídica, sino que por sobre todo, precarizaría la protección del consumidor y difuminaría los límites de la responsabilidad del proveedor.

Ahora bien, para analizar el objeto de estudio, el trabajo se dividirá en dos partes: el examen de las problemáticas que surgen en torno a la vigencia de un principio general pro consumidor en el ordenamiento jurídico chileno, y aquellas que se vinculan con sus funcionalidades particulares.

II. LA VIGENCIA DE UN PRINCIPIO GENERAL PRO CONSUMIDOR EN CHILE: UNA CUESTIÓN DEBATIDA.

Algunas legislaciones reconocen el principio pro consumidor de manera general y no únicamente a partir de alguna funcionalidad en concreto, lo que facilita la defensa de su eficacia amplia. Tal es el caso de España, cuya Constitución señala expresamente que la defensa de los consumidores debe informar la labor del legislador, el juez y los poderes públicos (Art. 53.3, en relación Art. 51).

Ello no ocurre en Chile, por lo que la primera pregunta que cabe dilucidar es si es posible concebir o no la vigencia del pro consumidor como un principio general del Derecho de Consumo. Una respuesta afirmativa conduciría a su concepción como un principio y no únicamente como reglas aisladas, así como a la fundamentación de sus funciones implícitas. La solución contraria en tanto, restringiría su eficacia únicamente a aquellas manifestaciones típicas legisladas.

Como se señaló, durante mucho tiempo, la LPDCCCH silenció la vigencia de un principio pro consumidor, por lo que no podía entenderse que tenía un

carácter explícito. Tampoco existía claridad entonces acerca de si podía o no entenderse regir de manera implícita. Posteriormente las leyes 21.398 y 21.081 cambiaron dicho panorama, aunque sólo de manera parcial, en el sentido de que, las manifestaciones del *pro consumatore* que introdujeron en la LPDC, tienen un carácter únicamente particular, por lo que la duda acerca de la vigencia de un principio general en tal sentido, se mantiene hasta el día de hoy.

Al respecto, aún con anterioridad a las reformas señaladas, algunos autores y tribunales, defendieron la vigencia del *pro consumidor*, incluso sin reconocimiento expreso del legislador (fuente legislada), acogiendo la fuerza obligatoria de fuentes no legisladas. Así, PINOCHET OLAVE, BARRIENTOS ZAMORANO, ISLER SOTO y COLMAN VEGA postularon su eficacia general, derivada del espíritu de la LPDCCH², y del *pro homine* que trasunta detrás del Derecho de los Derechos Humanos³. Por otra parte, la mediáticamente conocida sentencia *Sernac con Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.* (2013)⁴, sobre cláusulas abusivas referidas al aumento de comisiones mensuales, ya en el año 2013 defendía la vigencia de principios propios del Derecho de Consumo, a los cuales además les atribuía el carácter de irrenunciables y de orden público (Considerando 2).

Otros en tanto, le reconocieron aptitudes específicas. Así, JARA AMIGO⁵, LÓPEZ DÍAZ⁶ y algunos tribunales de justicia⁷ entre ellos, estimaron que el *pro consumatore* servía de elemento exegético de las normas jurídicas (función interpretativa)⁸,

- 2 PINOCHET OLAVE, R.: “¿Integra el derecho de consumo el derecho civil, el derecho mercantil o conforma una disciplina jurídica autónoma?”, en AA.VV.: *Estudios de Derecho Civil III*, LegalPublishing, Santiago de Chile, 2008, p. 14; PINOCHET OLAVE, R.: “Delimitación material del Derecho del Consumo: Evolución de la noción de consumidor en la doctrina nacional”, en AA.VV.: *Estudios de Derecho Comercial*, Abeledo Perrot, Santiago de Chile, 2011, pp. 343-367; BARRIENTOS ZAMORANO, M.: “En torno a si son las normas del consumidor compatibles con las del libro IV del Código Civil chileno”, en AA.VV.: *Nuevos Horizontes del Derecho Privado*, Librotecnia, Santiago de Chile, 2013, p. 355; ISLER SOTO, E.: *Derecho de Consumo: nociones fundamentales*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2019, pp. 130-138.
- 3 COLMAN VEGA, L.: “La primacía de la realidad en las relaciones financieras de consumo”, en AA.VV.: *Estudios de Derecho del Consumidor*, Rubicón, Santiago de Chile, 2018, p. 177.
- 4 *Sernac con Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.* (2013): Corte Suprema, Ing. 12.355-2011, 24 de abril de 2013 (reemplazo).
- 5 JARA AMIGO, R.: “Ámbito de aplicación de la Ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones”, en AA.VV.: *Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*, Universidad de los Andes, Santiago de Chile, 1999, p. 48.
- 6 LÓPEZ DÍAZ, P.: “Por una modulación reequilibradora del ámbito de aplicación subjetivo de la Ley 19.496: su expansión a las tratativas preliminares y al período de prueba del bien o producto y su improcedencia frente al abuso del consumidor”, *Revista de Derecho*, 2018, núm. 244, pp. 91-127, p. 105.
- 7 *Sernac con Ministros de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt* (2020): Corte Suprema, Ing. 25068-2019, 14 de mayo de 2020, CL/JUR/30813/2020; *Sin identificar con Comercial Ancoa Ltda.* (2012): C. Ap. Talca, 17 de julio de 2012, VLEX-395485530; *Sernac con Claro Chile S.A.* (2008): 4 JPL Santiago, Rol 8933-5-06, 24 de agosto de 2007, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 272-08, 5 de marzo de 2008.
- 8 *Sernac con Ministros de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt* (2020): Corte Suprema, Ing. 25068-2019, 14 de mayo de 2020, CL/JUR/30813/2020.

a la vez que ciertas sentencias lo utilizaron como mecanismo de resolución de antinomias jurídicas⁹ o de distribución de la carga de la prueba¹⁰.

No cabe duda de que dichas reflexiones y argumentaciones constituyen importantes aportes a la disciplina del *pro consumatore*, pero no alcanzan, con todo, a agotar su tratamiento en la actualidad. Lo anterior, en primer lugar, atendido a que los argumentos mencionados podrían lo mismo ser invocados para defender, antes y ahora la vigencia del principio en análisis en espacios no regulados, que para rechazarlos, en virtud de la regla del *a contrario sensu*. En efecto, frente a la ausencia de una mención general, perfectamente podría ser posible argumentar que, si el legislador hubiese querido proyectar la aptitud funcional, así lo habría establecido expresamente. De esta manera, si únicamente se la circunscribió a ciertos ámbitos específicos, es porque de manera exclusiva en ellos se la deseaba reconocer. Como señalaba FRUSTAGLI, sólo con la explicitación un principio adquiere claramente autonomía¹¹.

Por otra parte, aun cuando la Ley 21.398 introdujo a la LPDC el mencionado principio pro consumidor, y no obstante la ubicación que le otorgó fue en su parte general, lo cierto es que su contenido se refiere únicamente a la función exegética, por lo que un alcance más general es dudoso y deberá extraerse mediante un esfuerzo interpretativo.

III. LAS FUNCIONES DEL PRO CONSUMIDOR EN PARTICULAR Y SUS PROBLEMÁTICAS.

Ya se señaló que la sistematización de la eficacia del pro consumidor en el ordenamiento jurídico chileno, parte por el estudio de si se trata o no de un programa general, cuestión que está lejos de encontrarse resuelta.

Un segundo estadio de análisis, y sobre lo cual me referiré a continuación, dice relación con la determinación de las funciones del principio que se entienden regir en nuestro sistema de consumo, sea de manera explícita, o bien implícita. Como se podrá apreciar, también sobre ellas recaen diversas dudas en cuanto a su vigencia y procedencia.

9 Sin identificación con *Compañía de seguros Renta Nacional* (2011): C. Ap. de Talca, Ing. 692-2011, 2 de noviembre de 2011, VLEX-331924190.

10 *Opazo con Claro Chile S.A.* (2008): I JPL Temuco, Rol 191.250-J, 21 de diciembre de 2007, se declaró desierto recurso de apelación, Ing. 169-08, 22 de agosto de 2008; *Sernac con Total Motos* (2008): JPL La Cisterna, Rol 73.889-2008, 3 de septiembre de 2008, confirmada por la C. Ap. San Miguel, Ing. 1.120-2008, 21 de noviembre de 2008.

11 FRUSTAGLI, S.: "El contrato de Consumo", en AA.VV.: *Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación*, Buenos Aires, Thomson Reuters, La Ley, 2016, p. 444.

. La función interpretativa de normas jurídicas.

Tradicionalmente se ha entendido que la interpretación de un texto jurídico corresponde a aquella operación por la cual se determina su “verdadero sentido y alcance”¹². SQUELLA NARDUCCI por su parte, explica que este proceso busca “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”¹³.

Ahora bien, a los principios considerados como fuentes del derecho se les reconoce una aptitud interpretativa¹⁴ por la cual la exégesis que debe darse a una norma debe ajustarse al programa de que se trate. Los estatutos tutelares surgidos a partir del vencimiento de la Modernidad, abandonaron la neutralidad exegética de la codificación (en Chile Art. 19 CCCH)¹⁵, y revalorizando la antigua regla medieval del “*odia restringi et favores convenit ampliari*”¹⁶, precisamente por considerar que el modelo decimonónico se encontraba inspirado en relaciones jurídicas entre iguales, y por lo tanto, sólo en ellas resultaban pertinentes. El Derecho de Consumo acogió esta última doctrina, ordenando que, la interpretación de sus disposiciones deba realizarse conforme al modo que más convenga al consumidor:

- 12 DUCCI CLARO, C.: *Derecho Civil. Parte General*, Santiago de Chile, Editorial Jurídica, 2005, p. 82. Acerca del Derecho como un sistema interpretativo: PEREIRA FREDES, E.: *Contra Dworkin. El noble sueño y la nueva pesadilla*, *Revista de Derecho y Humanidades*, 2013, núm. 22, pp. 307-308.
- 13 SQUELLA NARDUCCI, A.: *Introducción*, cit., p. 506. En un sentido similar: QUINTANA BRAVO, F.: “Interpretación, conjetura y validación”, en AA.VV.: *Una vida en la Universidad de Chile. Celebrando al profesor Antonio Bascuñán Valdés*, Thomson Reuters, Santiago de Chile, 2014, p. 210; MASSINI CORREAS, C.: “La interpretación jurídica como interpretación práctica”, *Revista Persona y Derecho*, 2005, núm. 52, p. 416.
- 14 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, núm. 42 N° 3, p. 905; SQUELLA NARDUCCI, A.: *Introducción*, cit., p. 334.
- 15 La codificación impuso la neutralidad también rechazando la apertura de Domat hacia la interpretación determinada según lo favorable u odioso. DOMAT, J.: *Les lois civiles*, Jean Baptiste Coignard, París, 1689, p. xcij: “C’est aussi une suite de cette même remarque de l’esprit des loix, qu’il y en a qui doivent s’interpréter de telle manière, qu’on leur donne toute l’entendüe qu’elles peuvent avoir, sans blesser la justice & l’équité: & qu’au contraire il y en a d’autres qu’on doit restreindre à un Sens plus borné”.
- 16 El *Liber Sextum Decretalium* (1298) del Papa Bonifacio VIII, consagró la regla “*odia restringi, et favores convenit ampliari*” (V.12.13 *De regulis iuris, Regula XV*), como elemento de interpretación normativa, por la cual el alcance de las prescripciones odiosas debía ser restrictivo, establezcan favores había de ser extensiva. Aunque dicho corpus se refería a ciertos privilegios y a la aptitud para contraer matrimonio, con el tiempo el “*odia restringi, et favores convenit ampliari*” derivó en una regla auxiliar de interpretación de general aceptación y de más amplia eficacia, en el tratamiento y sistematización de las Fuentes del Derecho. Al respecto se puede revisar: BRAVO LIRA, Bernardino.: “*Odia restringi. Forma y destino de una regla del Derecho en Europa e Iberoamérica, durante la Edad Media*”, *lus commune : Zeitschrift für Europäische Rechtsgeschichte*, 1992, núm. 19, p. 83; HUELS, J.: “Reconciling the Old with the New Canonical Questions on Summorum Pontificum”, *The jurist: studies in Church law and ministry*, 2008, núm 68 N° 1, pp. 92-113; MOLANO, E.: “El principio de autonomía privada y sus consecuencias canónicas”, *lus canonicum*, 2007, núm. XLVII N° 94, p. 449; POLAINO-ORTS, M.: “¿Odiosa sunt restringenda, favorabilia sunt amplianda? Sobre los límites de la interpretación de derechos procesales: acotaciones al Art. VII.3 Del Código Procesal Penal del Perú”, *Anuario de Derecho Penal*, 2005, pp. 247-268. Acerca de la aplicación en Indias: BARRIENTOS GRANDÓN, J.: “*Mos italicus*” y praxis judicial indiana”, *lus fugit: Revista Interdisciplinaria de estudios histórico-jurídicos*, 1996-1997, núm. 5-6, pp. 373-378.

En el ámbito del Derecho de Consumo, probablemente es ésta la función que más frecuentemente es reconocida por los ordenamientos jurídicos, como ocurre con el sistema colombiano (Art. 4 inc. 3, Ley 1480¹⁷), ecuatoriano (Art. 1 inc. 1 segunda parte, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor¹⁸), español (Art. 6 N° 6, LGDCU¹⁹), boliviano²⁰ y peruano²¹. Destaca además el modelo argentino, que no sólo lo incluyó en la normativa reguladora de la relación de consumo (Art. 3 Ley 24.240²²), sino que en el propio Derecho Común. En efecto, la primera parte del Art. 1094 del CCCoN expresa: “Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor”²³.

En Chile, luego de la entrada en vigencia de la Ley 21.398, no cabe duda de que el *pro consumatore* cumple una función interpretativa, toda vez que el Art. 2 ter LPDCCCH lo explicita: “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”. Se trata de una disposición que instituye un imperativo exegético a todos quienes deban interpretar la LPDCCCH, esto es, no sólo el juez, sino que también, como explica CONTARDO GONZÁLEZ²⁴, también al Sernac, cuando ejerza su facultad interpretativa (Art. 58 letra b LPDCCCH).

Ahora bien, aunque la mención legislativa no deja dudas acerca de la vigencia del *pro consumatore* interpretativo. Su ámbito de aplicación, no obstante, es crítico.

17 Estatuto del Consumidor, Colombia, Art. 4 inc.3: “Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor”.

18 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Ley 2000-21), Ecuador: “En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor” (Art. 1 inc. 1, segunda parte).

19 Art. 5 Ley 453, Ley General de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores: “Definiciones. Favorabilidad. En caso de duda, la Ley y las estipulaciones convenidas se aplicarán en la forma más favorable a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores”.

20 Art. 6 N° 6 Ley General de los Derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores, Bolivia: “Favorabilidad. En caso de duda, la Ley y las estipulaciones convenidas se aplicarán en la forma más favorable a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores”.

21 Art. V N° 2 Código de Protección y Defensa del Consumidor, Perú: “(...) en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor”.

22 Art. 3 Ley 24240, Argentina: “Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor”.

23 Acerca de la función interpretativa del Art. 1094 CCCN: FRUSTAGLI, S.; HERNÁNDEZ, C.: “Art. 1094”, en AA.VV.: *Código Civil y Comercial comentado, anotado y concordado*, Astrea, Buenos Aires, 2015, p. 360.

24 CONTARDO GONZÁLEZ, J.: “Extensión de la regla de interpretación de la ley a favor del consumidor”, en AA.VV.: *Estudios de Derecho de Consumo, Jornadas Nacionales de Derecho de Consumo 2021*, Universidad Alberto Hurtado, Santiago de Chile, en prensa.

Así, una primera cuestión que queda en la penumbra dice relación con la vinculación existente entre el Art. 2 ter LPDCCCH y las reglas de interpretación del Código Civil. En efecto, la escueta y confusa voz “complementaria” que utiliza la disposición para referirse a ello, lejos de aclarar la cuestión, incrementa la disyuntiva acerca de si el 2 ter deroga las reglas del CC, se aplica de manera supletoria o viceversa. La duda se vuelve especialmente relevante si se lo pondera con el Art. 23 CCCH que rechaza una posible interpretación normativa *pro parte* (“Lo favorable u odioso de una disposición no se tomará en cuenta para ampliar o restringir su interpretación”) que es precisamente el propósito perseguido por la interpretación *pro consumatore*.

RODRÍGUEZ DIEZ, vislumbrando esta problemática niega que el Art. 2 ter deba aplicarse con privilegio respecto del régimen común²⁵. RUBIO VARAS en tanto, recalca la relación de complementariedad²⁶, aunque no explica en qué consiste. LAZO GONZÁLEZ por su parte, en las reflexiones que adelantó en las Jornadas de Derecho Civil, pareciera inclinarse por la improcedencia de una preferencia absoluta de la norma de interpretación de la LPDCCCH por sobre las del CC, aunque cabe esperar la publicación de su ponencia para poder revisarla de manera íntegra²⁷. CONTARDO GONZÁLEZ en tanto, matiza, sosteniendo que cuando la interpretación *favorable-absoluta* reclamada por el Art. 2 ter LPDCCCH, sea insuficiente para otorgar completitud a la interpretación otorgada por el aplicador, es posible recurrir a las normas del Código Civil para determinar el sentido y alcance de sus normas²⁸. Este panorama da cuenta de un trabajo inicial e importante de la dogmática chilena sobre el punto, el cual no obstante, todavía es incipiente y para nada unánime. Tampoco es posible todavía analizar la aplicación práctica de dichas propuestas por parte de la judicatura, a raíz de lo reciente de la reforma.

Una segunda cuestión no resuelta por el legislador consumeril, es el contexto normativo en el cual debe encontrarse situada una norma para que sea interpretada con un sentido pro consumidor. En otras palabras, lo que cabe dilucidar es si el Art. 2 ter cubre únicamente las disposiciones de la LPDCCCH, o también aquéllas otras que se encuentran contenidas en otros estatutos, legales o reglamentarios. Sobre esta temática GOLDENBERG SERRANO, invocando la literalidad del Art. 2 ter (“Las normas contenidas en esta ley”), se decantó por la primera respuesta²⁹. No

25 RODRÍGUEZ DIEZ, J.: “El nuevo principio ‘pro consumidor’ y el antiguo ‘odia restringi’”, *El Mercurio Legal* 2 de septiembre de 2021, disponible en https://derecho.uc.cl/images/El_nuevo_principio_pro_consumidor_y_el_antiguo__i_odia_restringi__i_.pdf revisado el 10 de junio de 2023, 2021.

26 RUBIO VARAS, F.: *Las interpretaciones en favor del consumidor en la Ley N° 19.496*, Santiago de Chile, inédito, p. 3.

27 LAZO GONZÁLEZ, P.: “Las reglas de interpretación del Código Civil ante el Art. 2 TER de la Ley 19.496”, *XIX Jornadas Nacionales de Derecho Civil*, Villarrica, Pontificia Universidad Católica de Chile, 2023.

28 CONTARDO GONZÁLEZ, J.: “Extensión de la”, cit.

29 GOLDENBERG SERRANO, J.: “Evolución de la Ley 18.010 hacia una normativa de protección del consumidor y su objetivo”, *Seminario Proyecto pro consumidor y estatuto de cobranzas extrajudiciales*, Universidad de Talca, 18 de agosto de 2021.

obstante, dicha interpretación, podría colisionar con el también nuevo Art. 3 inc. final que instituye como “derechos de todo consumidor”, aquellos reconocidos por “leyes, reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos.

Finalmente, aunque estuviere claro el ámbito de aplicación formal de la interpretación pro consumidor -que no lo está, como se adelantó- el Art. 2 ter deja sin solución diáfana la disyuntiva referente a su eficacia material, esto es, si procede sólo cuando existiesen dudas acerca del sentido o alcance del texto (“*in dubio*”) o en todo caso (“*in dubio*” e “*in claris*”). Y en ambas situaciones, adicionalmente correspondería también delimitar los casos en que la disposición es dudosa, esto es, probablemente indeterminada o impropia. Al respecto CONTARDO GONZÁLEZ ha estimado que la disposición obliga al intérprete a arribar a un resultado en favor del consumidor en todo caso, y no sólo frente a una duda³⁰: “La norma se erige como una de interpretación que podríamos llamar *favorable-absoluta* hacia el consumidor, en oposición a las reglas del Código Civil que podría calificárseles de neutras, atendido el art. 23 CC. Esto significa que el resultado interpretativo debe, en cualquier caso, beneficiar al consumidor. La expresión ‘siempre’ ordena llegar a este resultado interpretativo pues la expresión es absoluta. La ley ordena llegar a los resultados más favorables al consumidor ‘en todos casos’ (como expresaría el CC, arts. 79, 985, 2130, 2138), en cualquier caso, de cualquier manera, o como quiera expresarse”³¹.

Ahora bien, aunque del tenor literal del Art. 2 ter podría desprenderse su propia exégesis amplia -el Art. 2 ter también ha de ser interpretado-, lo cierto es que la voz “siempre” a la que recurre no puede tomarse automáticamente como determinante de un eventual consecuente silogístico en el sentido de que la disposición no pareciera hacerse cargo del problema. Podría así, lo mismo entenderse que la interpretación pro consumidor procede “siempre” en la duda o bien “siempre” en todo caso. La judicatura en tanto, aunque ha reconocido en reiteradas ocasiones la función interpretativa implícita o explícita del pro consumidor, escasamente se ha pronunciado respecto a su ámbito de aplicación material³².

2. La función interpretativa de textos privados.

No sólo las normas jurídicas han de ser interpretadas, sino que también los textos privados. En este contexto se debe por lo tanto determinar si la lectura

30 CONTARDO GONZÁLEZ, J.: “Extensión de la”, cit.

31 CONTARDO GONZÁLEZ, J.: “Extensión de la”, cit.

32 *Sernac con Ministros de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt* (2020): Corte Suprema, Ing. 25068-2019, 14 de mayo de 2020, CL/JUR/30813/2020; *Sin identificar con Comercial Ancoa Ltda.* (2012): C. Ap. Talca, 17 de julio de 2012, VLEX-395485530; *Sernac con Claro Chile S.A.* (2008): 4 JPL Santiago, Rol 8933-5-06, 24 de agosto de 2007, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 272-08, 5 de marzo de 2008.

de los contratos, la publicidad y las declaraciones unilaterales que se emiten en el ámbito de las relaciones de consumo debe realizarse también conforme a los imperativos del *pro consumatore* o bien de acuerdo a los estándares generales. La disyuntiva en esta ocasión, replica el mismo fundamento del punto anterior, cual es, la insuficiencia del Derecho Común para proporcionar el adecuado sentido y alcance de las declaraciones no estatales surgidas en el marco de una relación de consumo³³.

Probablemente, la única regla codificada que servía para prevenir abusos en la disposición unilateral de los contenidos de los pactos, era la heredada del sistema romano-medieval³⁴ “*contra proferentem*” (en Chile Art. 1566 inc. 2 CCCH), conforme a la cual las cláusulas contenidas en contratos predispuestos se deben interpretar en contra del predisponente. No obstante, en Chile, ello procederá siempre que ellas fuesen ambiguas y en la medida de que dicha ambigüedad proviniese de una “falta de explicación” del mismo sujeto³⁵.

Con todo, en nuestro país, hasta la entrada en vigencia de la Ley 21.398 la interpretación de los pactos de consumo, en parte se entendía regida por las reglas del CCCH³⁶, esto es, inspiradas principalmente en la búsqueda de la voluntad de las partes, mediante la adopción de un sistema subjetivo³⁷. No obstante, se nos presentaban -y presentan- en esta dimensión, las mismas dificultades que

-
- 33 RUBIO VARAS, F.: “Algunos aspectos sobre la interpretación de los contratos de adhesión en Chile”, en AA.VV.: *Estudios de Derecho del Consumidor II*, Rubicón, Santiago de Chile, 2021, p. 261.
- 34 BARTOLI A SAXOFERRATO: *In primam Digestiveteris. Partem Commentaria, AugustaeTaurinorum*, Turin, 1574, p. 90: “*Veteribus. Ambigua conventio interpretatur contra eum, pro quo profertur*”.
- 35 Art. 1566 inc. 2 CCCH: “Pero las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán contra ella, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse por ella”. Dicha regla se encontraría inspirada en los imperativos de la buena fe: SCHÖTZ, G.: “El favor debilis como principio general del Derecho Internacional Privado. Su particular aplicación a las relaciones de consumo transfronterizas”, *Ars Iuris Salmanticensis*, 2013, núm. I, p. 121.
- 36 Acerca de las reglas de interpretación de los contratos contenidas en el Derecho Común: COLOMA CORREA, R.: “Interpretación de contratos: entre literalidad e intención”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, 2016, núm. 26, pp. 9-47; CORNEJO, P.: “La problemática calificación e interpretación de los contratos complejos y su control mediante la casación en el fondo (comentario a la sentencia de la Corte Suprema del 14 de Diciembre de 2017, rol N° 67394-2016)”, 2019, *Revista Jurídica Digital Uandes*, núm 3/2, pp. 137-146; JOHOW SANTORO, C.: “Para una nueva lectura de los artículos 1560 y siguientes del Código Civil. El método de la interpretación del contrato en el Derecho Alemán”, en AA.VV.: *Derecho de los contratos. Estudios sobre temas de actualidad* Universidad de los Andes, Santiago de Chile, 2002, pp. 99-129; RUBIO VARAS, F.: “Notas histórico-dogmáticas de la interpretación de los contratos en el Código Civil chileno”, *Revista Chilena de Derecho*, 2018, núm. 45 N° 2, pp. 553-563.
- 37 BARAONA GONZÁLEZ, J.: “Panorama doctrinal de la interpretación de los contratos en Chile”, en AA.VV.: *Colección de Estudios de Derecho Civil en homenaje a la profesora Inés Pardo de Carvalho* Ediciones Universitarias de Valparaíso, Valparaíso, 2008, p. 456; RUBIO VARAS, F.: “Notas histórico-dogmáticas”, cit., p. 556. No obstante, BARAONA GONZÁLEZ, matiza en cuanto a la subjetividad del sistema, revalorizando el tenor del texto del contrato. BARAONA GONZÁLEZ, J.: “La interpretación contractual: una insistencia en su giro objetivo”, en AA.VV.: *Estudios de Derecho Civil XI*, Thomson Reuters, Santiago de Chile, 2016, pp. 439-449. Acerca de la búsqueda de la intención y voluntad de las partes mediante la interpretación: FRANCO VICTORIA, D.: “Interpretación de los contratos. Desde Roma hasta los inicios de la codificación. Verbas contra voluntas”, *Revista de Derecho Privado*, 2006, núm. 11, pp. 127-153; ISLER SOTO, C.: “¿Qué papel juega la consideration en la teoría del contrato de Thomas Hobbes?”, *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 2019, núm. 156, p. 1546; VIDAL OLIVARES, A.: “La construcción de la regla contractual en el derecho civil de los contratos”, *Revista de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso*, 2000, núm. XXI, pp. 209-227.

empañaban la aplicación de la interpretación reglada del CC a las normas jurídicas: habían sido diseñadas para vínculos jurídicos surgidos entre personas situadas en un plano de igualdad y con similar poder de resguardo de sus intereses. Como se puede apreciar, el Derecho Común, aunque supletorio, en este ámbito persistía en su insuficiencia y anacronía para abordar convenciones celebradas entre un proveedor y un destinatario final de bienes o servicios. Como señala ARRUBLA PAUCAR, “Una de las grandes falencias de los sistemas liberales era precisamente que las normas de interpretación contractual estaban diseñadas para contratos de libre discusión, no para contratos por adhesión”³⁸.

En observancia de lo anterior, los sistemas reguladores de la relación de consumo, decidieron nuevamente apartarse del régimen común, proponiendo mecanismos especiales de exégesis convencional.

Así por ejemplo, la legislación de la comunidad de Extremadura (España), prescribe que frente a la confusión o diferencias interpretativas, toda publicidad, comunicación comercial, oferta, práctica o cláusula debe ser interpretada en favor del consumidor (Art. 6 LEY 6/2019³⁹). En Colombia en tanto, se ordena una exégesis pro consumidor de las condiciones generales de la contratación (Art. 34 Ley 1480⁴⁰).

Otras legislaciones establecieron que ante una duda (“*in dubio*”), debía estarse a aquella interpretación que fuese más favorable al consumidor. Tal es el caso de

38 ARRUBLA PAUCAR, J.: “La posición dominante en los contratos, el abuso de la misma y la protección del adherente en el sistema colombiano”, en AA.VV.: *Perspectivas del Derecho del Consumo* (coord. por L. VALDERRAMA ROJAS), Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2013, p. 384. Reflexión similar: MARTÍNEZ-CÁRDENAS, B.: “Protección del consentimiento y reglas especiales del consumo: la lucha interminable contra las cláusulas abusivas”, en AA.VV.: *Cuadernos de Análisis Jurídico VIII. Condiciones Generales de la Contratación y Cláusulas Abusivas*, Universidad Diego Portales, Santiago de Chile, 2014, pp. 70-71.

39 Art. 6 LEY 6/2019 Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, DOE 20.02.2019: “Interpretación a favor de la persona consumidora. 2. En el supuesto de confusión o diferencias interpretativas, toda publicidad, comunicación comercial, oferta, práctica o cláusula que sean de aplicación a una relación de consumo serán interpretadas a favor de la persona consumidora. 3. La Administración autonómica, en el ejercicio de su competencia exclusiva en materia de consumo, podrá interpretar, de acuerdo con lo establecido en los apartados anteriores, las normas de protección de las personas consumidoras, la información contenida en los documentos justificativos de la relación de consumo, así como las cláusulas de esta relación, especialmente en el ejercicio de la potestad sancionadora, sin perjuicio de su control por los tribunales de justicia”.

40 Artículo 34 Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), Colombia: “*Interpretación favorable*. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor (...)”.

Argentina (Art. 1095 CCCoN⁴¹), Bolivia (Art. 6 N° 6 LGDUUCC⁴²), Panamá (Art. 76 inc. 2⁴³), Perú (Art. V N° 2 CPDC⁴⁴) y el Régimen eurocomunitario (Art. 5⁴⁵).

En Chile la insuficiencia del Derecho Común, intentó ser salvada mediante la incorporación en la LPDCCH de un nuevo Art. 16 C, cuyo inciso primero prescribe que las cláusulas ambiguas incorporadas en contratos celebrados por adhesión deben ser interpretadas “en favor del consumidor”. La inclusión de esta nueva prescripción desde luego aumenta la certeza en torno a la forma conforme a la cual deben ser interpretados los textos privados surgidos en el marco de una relación de consumo, en el sentido de que establece un mandato al juez al momento de determinar el sentido y alcance del contrato⁴⁶. Por otra parte, agrega RUBIO VARAS, que su finalidad no sólo es servir de elemento de interpretación, sino que además incentivar al proveedor a redactar textos claros y no lesivos (función política)⁴⁷.

No obstante, aunque el texto del Art. 16 C, evita una discusión referente a la procedencia supletoria del mencionado Art. 1566 inc. 2 a estas materias, lo cierto es que deja en la nebulosa nuevamente qué se entenderá por pactos ambiguos, así como la procedencia del pro consumidor interpretativo a textos no convencionales (publicidad, declaraciones unilaterales) o bien que no sean defectuosos. Se trata de una temática que también urge ser clarificada, atendido a que, más allá de las menciones reseñadas, tiene un escaso tratamiento en la doctrina y el foro.

41 Art. 1095 CCCoN, Argentina: “Interpretación del contrato de consumo. El contrato se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa”. Sobre esta norma: FRUSTAGLI, S.: “El contrato de”, cit., p. 483; FRUSTAGLI, S.; HERNÁNDEZ, C.: “Art. 1095”, en AA.VV.: *Código Civil y Comercial comentado, anotado y concordado* Astrea, Buenos Aires, 2015, p. 362.

42 Art. 6 N° 6, Ley General de los Derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores boliviana (Art. 6 N° 6): “Favorabilidad. En caso de duda, la Ley y las estipulaciones convenidas se aplicarán en la forma más favorable a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores”.

43 Art. 76 inc. 2° Ley 45 sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia: “Las condiciones generales ambiguas u oscuras deben interpretarse en favor del adherente o consumidor”.

44 Art. V N° 2 Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú: “En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor”.

45 Art 5 Directiva 93/13/CEE del Consejo sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidor, de 5 de abril de 1993: “En los casos de contratos en que todas las cláusulas propuestas al consumidor o algunas de ellas consten por escrito, estas cláusulas deberán estar redactadas siempre de forma clara y comprensible. En caso de duda sobre el sentido de una cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor. Esta norma de interpretación no será aplicable en el marco de los procedimientos que establece el apartado 2 del artículo 7 de la presente Directiva”.

46 RUBIO VARAS, F.: *Las interpretaciones en, cit.*, p. 4.

47 RUBIO VARAS, F.: *Las interpretaciones en, cit.*, pp. 4-5.

3. La resolución de conflictos de textos con relevancia jurídica.

Se entiende por conflicto normativo o antinomia jurídica a “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”⁴⁸. BOBBIO en tanto, la concibe como aquella “situación en que dos normas incompatibles entre sí, que pertenecen a un mismo ordenamiento, tienen un mismo ámbito de validez”⁴⁹.

Para resolverlas, tradicionalmente se ha recurrido a criterios que no toman en consideración la calidad de las partes: jerarquía, temporalidad y especialidad. Con todo, transcurrido el tiempo, la aparición de estatutos tutelares, obligó a los juristas a cuestionarse acerca de la formulación de un elemento adicional que sí haga prevalecer aquella disciplina que tienda a conseguir el objetivo por ellos buscado, esto es, la protección de aquel individuo que se considera más débil⁵⁰, que es precisamente lo que ocurrió con el Derecho de Consumo⁵¹. Así explican COSCULLUELA MONTANER y LÓPEZ BENÍTEZ: “El principio de protección del consumidor se despliega en otros varios principios derivados entre los que pueden citarse: el principio de *vis atractiva* de su regulación en cualquier sector que se traduzca en relaciones entre empresarios y consumidores y usuarios, y el principio de aplicación de las normas de mayor protección, que supone la aplicación de la norma más favorable al consumidor”⁵². BAROCELLI en Argentina, va incluso más allá, sosteniendo que esta regla debe preferirse a la jerarquía, especialidad o temporalidad⁵³.

Sin perjuicio de la justificación de la función de resolución de conflictos de normas del pro consumatore, ella no goza del mismo nivel de tipificación que otras de sus aptitudes. Con todo, al respecto es posible mencionar que el CPDC peruano, prescribe que contiene la protección mínima del consumidor y no impide que normas sectoriales le confieran mejores derechos⁵⁴.

48 HUERTA OCHOA, C.: “La acción de inconstitucionalidad como control abstracto de conflictos normativos”, *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 2003, núm. XXXVI N° 108, p. 928.

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

50 BAROCELLI, S.: “El Derecho del Consumidor y el nuevo Código Civil y Comercial”, en AA.VV.: *Derecho del Consumidor* Buenos Aires, Universidad Católica Argentina, 2015, p. 23; GALDOS, J.: “El principio *favor debilis* en materia contractual”, *Derecho del Consumidor*, 1997, núm. 10, p. 46; TOLOSA VILLABONA, L.: “De los principios del Derecho Obligacional y Contractual contemporáneo”, *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 2017, núm. 19(2), p. 33.

51 La aplicación preferente del Derecho Común se quiebra por el principio pro consumidor: CORREA HENAO, M.: “El Estatuto del Consumidor: aspectos generales sobre la naturaleza, ámbitos de aplicación y carácter de sus normas”, en AA.VV.: *Perspectivas del Derecho del Consumo*, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2013, p. 141.

52 COSCULLUELA MONTANER, L.; LÓPEZ BENÍTEZ, M.: *Derecho Público Económico*, Madrid, Editorial Iustel, 2011, pp. 31 y 32.

53 BAROCELLI, S.: “El Derecho del”, cit., pp. 23 y 24.

54 Perú: Art. V: “Principios. El presente Código se sujeta a los siguientes principios: 6. Principio de Protección Mínima.- El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor”.

Al respecto, la LPDCCH nada dice, ni aún con posterioridad a la reforma, por lo que la extracción de una regla en tal sentido, habría de obtenerse a partir de la defensa de su funcionalidad implícita. Frente a tal panorama, algunos tribunales de justicia efectivamente han optado por dicho camino, aunque sus pronunciamientos son tan escasos y escuetos que no alcanzan a formar doctrina⁵⁵. La dogmática por su parte, tampoco ha profundizado respecto de ello, limitándose CORRAL TALCIANI a proponer que, frente a un conflicto normativo, el sujeto protegido -consumidor- es el llamado a optar por un régimen u otro, puesto que en caso contrario, explica, podría incluso llegarse al absurdo de que la misma ley que tiene la finalidad de proteger sus derechos, lo termine perjudicando⁵⁶.

Se trata por lo tanto de una cuestión que urge aclarar, toda vez que, de ello depende en gran medida, la propia determinación del ámbito de aplicación de la LPDC, atendida la gran cantidad de normativas sectoriales que la acompañan en el sistema nacional de consumo.

La situación cambia en parte, si el conflicto opone textos privados. La primera norma que cabría mencionar es el Art. 17 que ordena privilegiar las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario, aunque no explicita que siempre ello conduzca a un beneficio para el consumidor⁵⁷. Por otra parte, el Art. 16 C inc. 2 LPDCCH, luego de la entrada en vigencia de la Ley 21.398 prescribe que, frente a cláusulas contradictorias, prevalecerá aquella cláusula o parte de ella que más favorezca al consumidor⁵⁸. Como se puede apreciar, el legislador explicita la resolución de conflictos en favor del consumidor. No queda claro no obstante, si se trata de una regla excepcional o bien si es una manifestación de un principio pro consumidor de eficacia más amplia, que pudiere aplicarse, por ejemplo, para dilucidar oposiciones entre soportes publicitarios o bien entre una publicidad y el contrato.

Sobre esta última materia, DE LA MAZA GAZMURI y LÓPEZ DÍAZ, han planteado la preferencia inicial del texto más beneficioso⁵⁹, salvo que el contrato haya sido

55 *Sin identificación con Compañía de seguros Renta Nacional* (2011): C. Ap. de Talca, Ing. 692-2011, 2 de noviembre de 2011, VLEX-331924190; *Sernac con Cecinas San Jorge S.A.* (2003): I JPL Pudahuel, Rol 9.712-3-2003, 29 de diciembre de 2003, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 904-2004, 13 de julio de 2005; *Sernac y Pizarro con Empresa de Correos de Chile* (2013): JPL Coyhaique, Rol 48.203-2012, 10.01.2013, revocada por la C. Ap. Coyhaique, Ing. 8-2013, 19 de marzo de 2013.

56 CORRAL TALCIANI, H.: "Responsabilidad civil en la construcción de viviendas. Reflexiones sobre los regímenes legales aplicables a los daños provocados por el terremoto del 27 de febrero de 2010", *MJD387*, 2010.

57 Comentario de esta regla: BARRIENTOS CAMUS, F.; MARTÍNEZ SANTIBÁÑEZ, D.: "Artículo 17", en AA.VV.: *Comentarios a la Ley 19.496*, Thomson Reuters, Santiago de Chile, en prensa.

58 Art. 16 C inc. 2 LPDCCH: "Cuando existan cláusulas contradictorias entre sí, prevalecerá aquella cláusula o parte de ella que sea más favorable al consumidor". Una solución similar: Art. 34 Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), Colombia: "(...) En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean".

59 DE LA MAZA GAZMURI, I.; LÓPEZ DÍAZ, P.: "La publicidad engañosa en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: un intento de sistematización desde el moderno Derecho de contratos", *Revista Chilena de Derecho*, 2021, núm. 48 N° 2, p. 45. Reflexión similar: ACEDO PENCO, A.: "Los

pactado de manera verdaderamente libre y el consumidor hubiese sido informado claramente acerca de sus consecuencias con anterioridad a la celebración del contrato, en cuyo caso primaría la convención con independencia de su contenido⁶⁰. Esta última solución podría justificarse en lo que se ha denominado una posible “renuncia previa justificada” –abdicación a cambio de otros beneficios⁶¹, tales como una rebaja importante del precio⁶².

Como se puede apreciar, la resolución de conflictos de textos jurídicos, únicamente se encuentra clarificada respecto de las cláusulas contractuales, mas no entre el pacto y la publicidad, ni tampoco entre normas estatales.

4. La distribución de la carga de la prueba.

La insuficiencia de los Derechos Comunes para abordar las relaciones en que uno de los sujetos se encuentra en una situación más desventajosa alcanza también a las reglas distribuidoras de las cargas de la prueba⁶³, planteándose dos vías de solución a aquello: la radicación de la carga de la prueba en el sujeto más poderoso o que la puede obtener mediante un esfuerzo menor y la incorporación de cargas dinámicas.

La primera técnica suele ser utilizada a propósito de las prácticas publicitarias explicitándose que la carga de la prueba de lo informado de manera precontractual, radica en el proveedor o anunciante (Arts. 20 N° 5 LGDCU, España⁶⁴; Art. 26 Ley 17.250, Uruguay⁶⁵; Art. 38 Ley 8078, Brasil⁶⁶; Art. 32 inc. I Ley 842, Nicaragua⁶⁷).

efectos vinculantes de la publicidad comercial en la contratación con los consumidores en el Derecho de Nicaragua”, *Anuario de la Facultad de Derecho*, 2011, núm. 29, p. 249.

60 DE LA MAZA GAZMURI, I.; LÓPEZ DÍAZ, P.: “La publicidad engañosa”, cit., p. 45.

61 ISLER SOTO, E.: *Prescripción extintiva en el Derecho del Consumo*, Santiago de Chile, Rubicón, 2017, p. 323.

62 Por ejemplo, a propósito de los deberes de garantía, explica LARENZ que sería aceptable la exclusión de algunas facultades legales si simultáneamente se conceden al consumidor otras que satisfagan igual o mejor sus intereses, LARENZ, K.: *Derecho Civil. Parte General*, Madrid, Editorial Revista de Derecho Privado, 1978, p. 75.

63 GALDOS, J.: “El principio *favor debilis*”, cit., p. 46. Consideración similar: *Servicio Nacional del Consumidor con Banco de Chile* (2022): C. Ap. Rancagua, Rol 81-2021, 19 de abril de 2022, CL/JUR/14945/2022.

64 Art. 20 N° 5 LGDCU, España: “La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario”.

65 Art. 26 Ley 17.250, Uruguay: “La carga de la prueba de la veracidad y exactitud material de los datos de hecho contenidos en la información o comunicación publicitaria, corresponde al anunciante”.

66 Art. 38 Ley 8078 Brasil: “O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina”.

67 Art. 32 inc. I Ley 842 de Protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias Nicaragua: “En las controversias que pudieren surgir como consecuencia de lo dispuesto en el Artículo sobre publicidad engañosa, la persona proveedora deberá probar la veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario, sin perjuicio de las pruebas que pueda proporcionar la persona consumidora o usuaria. Las autoridades correspondientes procederán a suspender o prohibir de inmediato la publicidad que se compruebe que es falsa o engañosa, una vez agotado el debido proceso”.

Lo propio se ha establecido respecto del consentimiento para la recepción de soportes publicitarios no solicitados (Art. 21 Ley 6/2019, Extremadura)⁶⁸.

Por la segunda en tanto, se le confiere al tribunal la potestad de radicar en concreto la carga probatoria, de acuerdo circunstancias objetivas que evidencien la irrazonabilidad de la aplicación generalizada de la regla general⁶⁹, consistentes frecuentemente en la facilidad para obtenerla⁷⁰. En este caso, la mayor o menor discrecionalidad que se le otorgue al tribunal para optar por una u otra solución, implica que no se trataría de una regla, al menos en la tesis de la “demarcación débil”, desde que no admitiría una disyunción absoluta de “todo o nada”⁷¹.

En Chile, la primera técnica podría eventualmente desprenderse de la exigencia de comprobabilidad de las declaraciones publicitarias (Art. 33 LPDCCH⁷²), aunque la norma no lo explicita de esa forma. Más clara, aunque parcial, es la Ley 20009, en el sentido de que pone de cargo del emisor de un medio de pago acreditar que, aquel consumidor que expresa desconocer haber autorizado una operación, efectivamente consintió en ella (Art. 4 inc. 5)⁷³.

La dinamicidad de la carga probatoria por su parte, fue reconocida en la LPDCCH, luego de la entrada en vigencia de la Ley 21.081 (2018), en el sentido de que el actual Art. 50 H, faculta a los Juzgados de Policía Local, para distribuir la carga probatoria, conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria de las partes⁷⁴. Con todo, se trata de una facultad que los tribunales se habían atribuido incluso

68 Art. 21, LEY 6/2019 Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, DOE 20.02.2019: “Prácticas comerciales agresivas y desleales. 8. La carga de probar que la persona consumidora ha dado su consentimiento para que se le oferten bienes y servicios corresponde a la empresa. Asimismo, el consentimiento de la persona consumidora a pagar por bienes o servicios no puede presumirse, especialmente cuando se le ofrece gratuitamente, y su silencio no puede considerarse como consentimiento adelantado a un futuro cobro de esas prestaciones que, en el momento de contratar, se le ofrecen sin coste”.

69 KALAFATICH, C.: “Acceso a la justicia y consumidores hipervulnerables”, en AA.VV.: *Consumidores Hipervulnerables* (coord. por S. BAROCELLI), El Derecho, Buenos Aires, 2018, p. 355.

70 GALDOS, J.: “El principio *favor debilis*”, cit., p. 46.

71 OROZCO HENRÍQUEZ, J.: “Consideraciones sobre los principios y reglas en el Derecho electoral mexicano”, *Isonomía*, 2003, núm. 18, p. 144.

72 Art. 33 LPDCCH: “La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor. Expresiones tales como ‘garantizado’ y ‘garantía’, sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas”.

73 Condenas en tal sentido: *Servicio Nacional del Consumidor con Banco de Chile* (2022): C. Ap. Rancagua, Rol 81-2021, 19 de abril de 2022, CL/JUR/14945/2022; *Banco Santander Chile con Francisco Contreras Ríos* (2022): C. Ap. San Miguel, Rol 294-2021, 19 de abril de 2022, CL/JUR/14204/2022.

74 Art. 50 H inc. 5 LPDCCH: “En el aludido comparendo, el tribunal podrá distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio, lo que comunicará a ellas para que asuman las consecuencias que les pueda generar la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder. Para efectos de rendir la prueba ordenada conforme a este inciso, el juez citará a una nueva audiencia con ese único fin, la que deberá ser citada a la brevedad posible”.

con anterioridad a su explicitación⁷⁵. Así ocurrió por ejemplo a propósito de productos con fallas (batería de motos para niño⁷⁶ y reparación defectuosa de vehículo⁷⁷), alimentos inseguros (intoxicación por torta con hongos⁷⁸), seguridad en dependencias de un banco (sustracción de dinero que iba a ser depositado⁷⁹), información de deudas no consentidas en bancos de datos⁸⁰, cargos no consentidos y realizados por terceros en cuentas bancarias⁸¹, etc.

Ahora bien, lo que queda sin resolver en esta ocasión, es si dicha carga dinámica podría igualmente proceder respecto de los procedimientos por vulneración del interés supraindividual, a manera de imperativo implícito. O incluso cabría clarificar si con independencia de la sede en la cual se ventile el procedimiento, ha de presumirse inicialmente la debilidad probatoria del consumidor, la que sería revertida únicamente si se logra acreditar que ella no existe.

5. Otras funcionalidades.

Finalmente cabe cuestionarse la vigencia de otras funcionalidades del principio pro consumidor que no cuentan con ningún tipo de recepción explícita en la LPDCCCH. Una de ellas es la política⁸², por la cual otorgaría un verdadero programa normativo al estatuto de que se trate. Así, LÓPEZ DÍAZ, lo enuncia como el fundamento de varias de las disposiciones e instituciones de la LPDC⁸³, tales como, la irrenunciabilidad anticipada de los derechos, el retracto, la libertad contractual, etc.

-
- 75 *Muñoz con Almacenes Paris S.A.* (2009): 4 JPL Viña del Mar, Rol 6359-2008, 14 de enero de 2009; *Vilches Cruz con Comercial Electro South Ltda.* (2010): 4 JPL Santiago, Rol 732-3-2010, 21 de octubre de 2010; *Muñoz Díaz con Master Sociedad Anónima* (2010): 4 JPL Santiago, Rol 2587-3-2010, 30.11.2010; *Cabrera Arenas con Entel PCS Telecomunicaciones S.A.* (2010): 4 JPL Santiago, Rol 2.228-5-2010, 19 de octubre de 2010. Es parte del orden público económico: *Allendes Vargas con CMR Falabella* (2012): 1 JPL Viña del Mar, Rol 10.916-2011, 20 de agosto de 2012; *Fernández Baylaucq con Alcalde Motos* (2012): 1 JPL Viña del Mar, Rol 224-2012, 30 de marzo de 2012; *Quinteros Valladares con Comercial Eccsa S.A.* (2000): 1 JPL Viña del Mar, Rol 1.142-2009, 3 de julio de 2000.
- 76 *Muñoz Díaz con Master Sociedad Anónima* (2010): 4 JPL Santiago, Rol 2587-3-2010, 30 de noviembre de 2010.
- 77 *Sernac con Total Motos* (2008): JPL La Cisterna, Rol 73.889-2008, 3 de septiembre de 2008, confirmada por la C. Ap. San Miguel, Ing. 1.120-2008, 21 de noviembre de 2008.
- 78 *Rojas Soto con Supermercado Ducal* (2016): JPL Lautaro, Rol 43660-2016, 29.12.2016.
- 79 *Vergara Arias con Banco Santander Chile S.A.* (2015): 1 JPL Temuco, Rol 229106, 12 de mayo de 2015, confirmada por la C. Ap. de Temuco, 13 de febrero de 2017.
- 80 *Opazo con Claro Chile S.A.* (2008): 1 JPL Temuco, Rol 191.250-J, 21.12.07, se declaró desierto recurso de apelación, Ing. 169-08, 22.08.08.
- 81 *Servicio Nacional del Consumidor con Banco de Chile* (2022): C. Ap. Rancagua, Rol 81-2021, 19 de abril de 2022, CL/JUR/14945/2022; *Banco Santander Chile con Francisco Contreras Ríos* (2022): C. Ap. San Miguel, Rol 294-2021, 19 de abril de 2022, CL/JUR/14204/2022.
- 82 Explica DWORKIN, que los principios gozan de una dimensión de peso o importancia, de la que carecen las reglas, DWORKIN, R.: *Los Derechos en serio*, Barcelona. Ariel S.A., 1984, p. 78.
- 83 LÓPEZ DÍAZ, P.: "El error en el precio publicitado o etiquetado: ¿un supuesto de hecho de la integración publicitaria, la negativa injustificada de venta, la publicidad engañosa o el abuso del derecho del consumidor?", en AA.VV.: *Estudios de Derecho del Consumidor II*, Rubicón, Santiago de Chile, 2021, p. 121.

Asimismo, dentro de las funciones atípicas, probablemente la más relevante sea la integradora⁸⁴, esto es, aquella por la cual, se intentan salvar las lagunas del derecho, esto es aquellas situaciones en que la legislación no contiene una norma que pueda aplicarse al caso concreto que la realidad presenta⁸⁵ (“silencio de la ley”⁸⁶, “lagunas genuinas”⁸⁷), sea por una decisión deliberada del legislador, sea porque no fue previsor⁸⁸. En virtud de esta aptitud, se faculta al operador jurídico a derivar de los principios, imperativos particulares que tiendan a cumplir con el propósito que trasunta detrás de los primeros, y que da cuenta de la vocación de completitud que tiene -o debería tener- el sistema normativo en el cual se inserta.

Algunas legislaciones foráneas han recogido esta funcionalidad, tales como España (Art. 65 LGDCU⁸⁹) y Colombia (Art. 4 Ley 1480⁹⁰).

Al respecto, nuestra LPDCCH nada dice, por lo que el desafío en esta ocasión radica en determinar si a partir de la vigencia de un principio general pro consumidor, es posible o no, derivar su función integradora.

Con todo, las lagunas también pueden provenir de la utilización de hechos, conceptos o criterios no determinados (“lagunas ordinarias”⁹¹), cuyo alcance debe ser interpretado, ponderado y determinado por el juez en cada caso concreto, en consideración del espacio y del tiempo (por ejemplo, buenas costumbres, moral, etc.)⁹². Precisamente ello se presenta en el ámbito de consumo, cada vez que se recurre a elementos válvula -“seguridad esperable”, “consumidor vulnerable”, “profesionalidad”- aunque no suele aclararse si se trata de verdaderos deberes atípicos o estándares de conducta, cuestión que también habrá de ser dilucidada.

84 Los principios tienen una función integradora: RAVETLLAT BALLESTÉ, I.; PINOCHET OLAVE, R.: “El interés superior del niño”, cit., p. 905; SANTOS BALLESTEROS, J.: *El abuso del Derecho*, Bogotá, Editorial Universidad Javeriana, 1973, p. 19; QUELLA NARDUCCI, A.: *Introducción*, cit., p. 334. Así, Art. 1.4 C.C. español: “Los principios generales del derecho se aplicarán en defecto de ley o costumbre, sin perjuicio de su carácter informador del ordenamiento jurídico”; Disposición transitoria, regla N° 13, C.C. español: “Los casos no comprendidos directamente en las disposiciones anteriores, se resolverán los principios que le sirven de fundamento”.

85 MUJICA BEZANILLA, F.: “La integración de las lagunas legales”, en AA.VV.: *Doctrinas Esenciales. Derecho civil. Instituciones Generales*, Thomson Reuters, Santiago de Chile, 2010, p. 901; ALESSANDRI RODRÍGUEZ, A.; SOMARRIVA UNDURRAGA, M.; VODANOVIC H., A.: *Tratado de Derecho Civil. Partes Preliminar y General. T. I*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1998, p. 199.

86 FIGUEROA YÁÑEZ, G.: *Curso de Derecho Civil. Tomo I. El Derecho Civil en general. Teoría de la Ley. Los derechos subjetivos*, Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile, 2002, pp. 165 y 166; NAVARRO, P.: “Lagunas de conocimiento y lagunas de reconocimiento”, *Análisis filosófico*, 2006, núm. XXVI N° 2, p. 197.

87 NAVARRO, P.: “Lagunas de conocimiento”, cit., p. 197.

88 FIGUEROA YÁÑEZ, G.: *Curso de Derecho*, cit, pp. 165 y 166.

89 Art. 65, LGDCU, España: “Integración del contrato. Los contratos con los consumidores y usuarios se integrarán, en beneficio del consumidor, conforme al principio de buena fe objetiva, también en los supuestos de omisión de información precontractual relevante”.

90 Art. 4 de la Ley 1480: “Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor”.

91 NAVARRO, P.: “Lagunas de conocimiento”, cit., p. 197.

92 FIGUEROA YÁÑEZ, G.: *Curso de Derecho*, cit, pp. 165 y 166; NAVARRO, P.: “Lagunas de conocimiento”, cit., p. 197.

IV. CONCLUSIONES.

De las reflexiones anteriores es posible derivar que, pese al inicial reconocimiento que la LPDC realiza del principio pro consumidor, éste es precario, sin que exista claridad acerca de su eficacia y alcance.

En efecto, las normas por las cuales se lo consagra se refieren en concreto a la interpretación de las normas jurídicas y de los contratos por adhesión, por lo que la primera pregunta que surge, es, si el silencio referente a las demás aptitudes jurígenas (resolución de antinomias, integración, resolución de casos difíciles, etc.) implica su rechazo a ellas, o bien únicamente una omisión que puede ser salvada mediante la invocación de otras técnicas diversas de la tipificación (espíritu, racionalidad de la ley, etc.). Por otra parte, aún la regulación de las funciones explícitas es insuficiente, fragmentaria y carente de sistematización interna y externa, lo que deviene en crítico su ámbito de aplicación y vigencia.

BIBLIOGRAFÍA

ACEDO PENCO, Á.: “Los efectos vinculantes de la publicidad comercial en la contratación con los consumidores en el Derecho de Nicaragua”, *Anuario de la Facultad de Derecho*, 2011, núm. 29, pp. 239-266.

ALESSANDRI RODRÍGUEZ, A.; SOMARRIVA UNDURRAGA, M.; VODANOVIC H., A.: *Tratado de Derecho Civil. Partes Preliminar y General. T. I*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile, 1998.

ARRUBLA PAUCAR, J.: “La posición dominante en los contratos, el abuso de la misma y la protección del adherente en el sistema colombiano”, en AA.VV.: *Perspectivas del Derecho del Consumo* (coord. por L. VALDERRAMA ROJAS), Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2013, pp. 355- 387.

BARAONA GONZÁLEZ, J.: “Panorama doctrinal de la interpretación de los contratos en Chile”, en AA.VV.: *Colección de Estudios de Derecho Civil en homenaje a la profesora Inés Pardo de Carvallo*, Ediciones Universitarias de Valparaíso, Valparaíso, 2008, pp. 455-469.

BARAONA GONZÁLEZ, J.: “La interpretación contractual: una insistencia en su giro objetivo”, en AA.VV.: *Estudios de Derecho Civil XI*, Thomson Reuters, Santiago de Chile, 2016, pp. 439-449.

BAROCELLI, S.: “El Derecho del Consumidor y el nuevo Código Civil y Comercial”, en AA.VV.: *Derecho del Consumidor* Buenos Aires, Universidad Católica Argentina, 2015, pp. 9-38.

BARRIENTOS CAMUS, F.; MARTÍNEZ SANTIBÁÑEZ, D.: “Artículo 17”, en AA.VV.: *Comentarios a la Ley 19.496*, Thomson Reuters, Santiago de Chile, en prensa.

BARRIENTOS GRANDÓN, J.: “‘*Mos italicus*’ y praxis judicial indiana”, *lus fugit: Revista Interdisciplinaria de estudios histórico-jurídicos*, 1996-1997, núm. 5-6, pp. 359-430.

BARRIENTOS ZAMORANO, M.: “En torno a si son las normas del consumidor compatibles con las del libro IV del Código Civil chileno”, en AA.VV.: *Nuevos Horizontes del Derecho Privado*, Librotecna, Santiago de Chile, 2013, pp. 345-359.

BARTOLI A SAXOFERRATO: *In primam Digestiveteris. Partem Commentaria*, AugustaeTaurinorum, Turin, 1574.

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

BRAVO LIRA, Bernardino.: "Odia restringi. Forma y destino de una regla del Derecho en Europa e Iberoamérica, durante la Edad Media", *Ius commune : Zeitschrift für Europäische Rechtsgeschichte*, 1992, núm. 19, pp. 81-93.

COLMAN VEGA, L.: "La primacía de la realidad en las relaciones financieras de consumo", en AA.VV.: *Estudios de Derecho del Consumidor*, Rubicón, Santiago de Chile, 2018, pp. 167-186.

COLOMA CORREA, R.: "Interpretación de contratos: entre literalidad e intención", *Revista Chilena de Derecho Privado*, 2016, núm. 26, pp. 9-47.

CONTARDO GONZÁLEZ, J.: "Extensión de la regla de interpretación de la ley a favor del consumidor", en AA.VV.: *Estudios de Derecho de Consumo, Jornadas Nacionales de Derecho de Consumo 2021*, Universidad Alberto Hurtado, Santiago de Chile, en prensa.

CORNEJO, P.: "La problemática calificación e interpretación de los contratos complejos y su control mediante la casación en el fondo (comentario a la sentencia de la Corte Suprema del 14 de Diciembre de 2017, rol N° 67394-2016)", 2019, *Revista Jurídica Digital Uandes*, núm 3/2, pp. 137-146.

CORREA HENAO, M.: "El Estatuto del Consumidor: aspectos generales sobre la naturaleza, ámbitos de aplicación y carácter de sus normas", en AA.VV.: *Perspectivas del Derecho del Consumo*, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2013, pp. 77-158.

CORRAL TALCIANI, H.: "Responsabilidad civil en la construcción de viviendas. Reflexiones sobre los regímenes legales aplicables a los daños provocados por el terremoto del 27 de febrero de 2010", *MJD387*, 2010.

COSCULLUELA MONTANER, L.; LÓPEZ BENÍTEZ, M.: *Derecho Público Económico*, Madrid, Editorial Iustel, 2011.

DE LA MAZA GAZMURI, I.; LÓPEZ DÍAZ, P.: "La publicidad engañosa en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: un intento de sistematización desde el moderno Derecho de contratos", *Revista Chilena de Derecho*, 2021, núm. 48 N° 2, pp. 27-51.

DOMAT, J.: *Les lois civiles*, Jean Baptiste Coignard, París, 1689.

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

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

FIGUEROA YÁÑEZ, G.: *Curso de Derecho Civil. Tomo I. El Derecho Civil en general. Teoría de la Ley. Los derechos subjetivos*, Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile, 2002.

FRANCO VICTORIA, D.: "Interpretación de los contratos. Desde Roma hasta los inicios de la codificación. Verbas contra voluntas", *Revista de Derecho Privado*, 2006, núm. 11, pp. 127-153.

FRUSTAGLI, S.: "El contrato de Consumo", en AA.VV.: *Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación*, Buenos Aires, Thomson Reuters, La Ley, 2016, pp. 409-470.

FRUSTAGLI, S.; HERNÁNDEZ, C.: "Art. 1094", en AA.VV.: *Código Civil y Comercial comentado, anotado y concordado*, Astrea, Buenos Aires, 2015, pp. 360-361.

FRUSTAGLI, S.; HERNÁNDEZ, C.: "Art. 1095", en AA.VV.: *Código Civil y Comercial comentado, anotado y concordado* Astrea, Buenos Aires, 2015, pp. 361-362.

GALDOS, J.: "El principio *favor debilis* en materia contractual", *Derecho del Consumidor*, 1997, núm. 10, pp. 37-47.

GOLDENBERG SERRANO, J.: "Evolución de la Ley 18.010 hacia una normativa de protección del consumidor y su objetivo", *Seminario Proyecto pro consumidor y estatuto de cobranzas extrajudiciales*, Universidad de Talca, 18 de agosto de 2021.

HUELS, J.: "Reconciling the Old with the New Canonical Questions on Summorum Pontificum", *The jurist: studies in Church law and ministry*, 2008, núm. 68 N° 1, pp. 92-113.

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

ISLER SOTO, C.: "¿Qué papel juega la consideration en la teoría del contrato de Thomas Hobbes?", *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 2019, núm. 156, pp. 1523-1550.

ISLER SOTO, E.: *Prescripción extintiva en el Derecho del Consumo*, Santiago de Chile, Rubicón, 2017.

ISLER SOTO, E.: *Derecho de Consumo: nociones fundamentales*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2019.

JARA AMIGO, R.: "Ámbito de aplicación de la Ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones", en AA.VV.: *Estudios sobre la Ley N° 19.496*

y las principales tendencias extranjeras, Universidad de los Andes, Santiago de Chile, 1999, pp. 47-74.

JOHON SANTORO, C.: "Para una nueva lectura de los artículos 1560 y siguientes del Código Civil. El método de la interpretación del contrato en el Derecho Alemán", en AA.VV.: *Derecho de los contratos. Estudios sobre temas de actualidad* Universidad de los Andes, Santiago de Chile, 2002, pp. 99-129.

KALAFATICH, C.: "Acceso a la justicia y consumidores hipervulnerables", en AA.VV.: *Consumidores Hipervulnerables* (coord. por S. BAROCELLI), El Derecho, Buenos Aires, 2018, pp. 335-369.

LARENZ, K.: *Derecho Civil. Parte General*, Madrid, Editorial Revista de Derecho Privado, 1978.

LAZO GONZÁLEZ, P.: "Las reglas de interpretación del Código Civil ante el Art. 2 TER de la Ley 19.496", *XIX Jornadas Nacionales de Derecho Civil*, Villarrica, Pontificia Universidad Católica de Chile, 2023.

LÓPEZ DÍAZ, P.: "Por una modulación reequilibradora del ámbito de aplicación subjetivo de la Ley 19.496: su expansión a las tratativas preliminares y al período de prueba del bien o producto y su improcedencia frente al abuso del consumidor", *Revista de Derecho*, 2018, núm. 244, pp. 91-127.

LÓPEZ DÍAZ, P.: "El error en el precio publicitado o etiquetado: ¿un supuesto de hecho de la integración publicitaria, la negativa injustificada de venta, la publicidad engañosa o el abuso del derecho del consumidor?", en AA.VV.: *Estudios de Derecho del Consumidor II*, Rubicón, Santiago de Chile, 2021, pp. 117-144.

MARTÍNEZ-CÁRDENAS, B.: "Protección del consentimiento y reglas especiales del consumo: la lucha interminable contra las cláusulas abusivas", en AA.VV.: *Cuadernos de Análisis Jurídico VIII. Condiciones Generales de la Contratación y Cláusulas Abusivas*, Universidad Diego Portales, Santiago de Chile, 2014, pp. 69-81.

MASSINI CORREAS, C.: "La interpretación jurídica como interpretación práctica", *Revista Persona y Derecho*, 2005, núm. 52, pp. 413-433.

MOLANO, E.: "El principio de autonomía privada y sus consecuencias canónicas", *ius canonicum*, 2007, núm. XLVII N° 94, pp. 441-463.

MUJICA BEZANILLA, F.: "La integración de las lagunas legales", en AA.VV.: *Doctrinas Esenciales. Derecho civil. Instituciones Generales*, Thomson Reuters, Santiago de Chile, 2010, pp. 901-910.

NAVARRO, P.: "Lagunas de conocimiento y lagunas de reconocimiento", *Análisis filosófico*, 2006, núm. XXVI N° 2, pp. 190-228.

OROZCO HENRÍQUEZ, J.: "Consideraciones sobre los principios y reglas en el Derecho electoral mexicano", *Isonomía*, 2003, núm. 18, pp. 139-165.

PEREIRA FREDES, E.: "Contra Dworkin. El noble sueño y la nueva pesadilla", *Revista de Derecho y Humanidades*, 2013, núm. 22, pp. 291-312.

PINOCHET OLAVE, R.: "¿Integra el derecho de consumo el derecho civil, el derecho mercantil o conforma una disciplina jurídica autónoma?", en AA.VV.: *Estudios de Derecho Civil III*, LegalPublishing, Santiago de Chile, 2008, pp. 9-20.

PINOCHET OLAVE, R.: "Delimitación material del Derecho del Consumo: Evolución de la noción de consumidor en la doctrina nacional", en AA.VV.: *Estudios de Derecho Comercial*, Abeledo Perrot, Santiago de Chile, 2011, pp. 343-367.

POLAINO-ORTS, M.: "¿Odiosa sunt restringenda, favorabilia sunt amplianda? Sobre los límites de la interpretación de derechos procesales: acotaciones al Art. VII.3 Del Código Procesal Penal del Perú", *Anuario de Derecho Penal*, 2005, pp. 247-268.

QUINTANA BRAVO, F.: "Interpretación, conjetura y validación", en AA.VV.: *Una vida en la Universidad de Chile. Celebrando al profesor Antonio Bascañán Valdés*, Thomson Reuters, Santiago de Chile, 2014, pp. 209-262.

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, núm. 42 N° 3, pp. 903-934.

RODRÍGUEZ DIEZ, J.: "El nuevo principio 'pro consumidor' y el antiguo 'odia restringi'", *El Mercurio Legal* 2 de septiembre de 2021.

RUBIO VARAS, F.: "Notas histórico-dogmáticas de la interpretación de los contratos en el Código Civil chileno", *Revista Chilena de Derecho*, 2018, núm. 45 N° 2, pp. 553-563.

RUBIO VARAS, F.: "Algunos aspectos sobre la interpretación de los contratos de adhesión en Chile", en AA.VV.: *Estudios de Derecho del Consumidor II*, Rubicón, Santiago de Chile, 2021, pp. 259-270.

RUBIO VARAS, F.: *Las interpretaciones en favor del consumidor en la Ley N° 19.496*, Santiago de Chile, inédito.

SANTOS BALLESTEROS, J.: *El abuso del Derecho*, Bogotá, Editorial Universidad Javeriana, 1973.

SCHÖTZ, G.: "El favor debilis como principio general del Derecho Internacional Privado. Su particular aplicación a las relaciones de consumo transfronterizas", *Ars Iuris Salmanticensis*, 2013, núm. 1, pp. 115-150.

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

TOLOSA VILLABONA, L.: "De los principios del Derecho Obligacional y Contractual contemporáneo", *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 2017, núm. 19(2), pp. 13-61.

VIDAL OLIVARES, Á.: "La construcción de la regla contractual en el derecho civil de los contratos", *Revista de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso*, 2000, núm. XXI, pp. 209-227.