

## TABLA DE CONTENIDOS

### RESUMEN

#### INTRODUCCIÓN

I.	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
II.	MARCO DE LA INVESTIGACIÓN	10
	1. Hipótesis de trabajo	10
	2. Objetivo general y objetivos específicos de la investigación	10
III.	METODOLOGÍA	11
	1. Diseño del instrumento de levantamiento de datos	11
	2. Construcción de la muestra	14

#### CAPÍTULO I: NOCIONES PRELIMINARES

I.	EL CONSUMIDOR Y LA NECESIDAD DE PROTEGER SUS DERECHOS	17
II.	MARCO NORMATIVO E INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	18
	1. Ley N.º 19.496	18
	2. Servicio Nacional del Consumidor	19
	3. Asociaciones de Consumidores	20
	4. Juzgados de Policía Local y Juzgados de Letras	21

#### CAPITULO II: LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES: ACCIONES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA LPDC

I.	CUESTIÓN PREVIA: EL CARÁCTER INFRACCIONAL DE LA LPDC	23
II.	LAS ACCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA LPDC	25
	1. Las acciones contempladas en la LPDC	27
	a) Acción Infraccional	27
	b) Acción Indemnizatoria	28
	c) Acción Reparatoria	29
	d) Acción de Garantía	30
	e) Acción de Nulidad	31
	2. Los procedimientos contemplados en la LPDC	32

a)	Antecedentes y evolución	32
b)	La redacción actual de la LPDC en materia de procedimientos	33
(1)	Interés individual	34
(2)	Interés colectivo y difuso	35
III.	LA DISCUSIÓN RESPECTO AL ROL DEL INTERÉS GENERAL EN LA LPDC	39
1.	La actitud y reacción de SERNAC ante las infracciones a la LPDC	40
2.	La evolución de la noción en la LPDC	41
a)	Texto original de la Ley N.° 19.946	42
b)	Ley N.° 19.995 de 2004	45
c)	Ley N.° 21.081 de 2019	47
IV.	LAS POSICIONES RESPECTO AL ROL DEL INTERÉS GENERAL EN LA LPDC	48
1.	La definición de interés general en la LPDC	49
a)	Interés general como mera enunciación ejemplificadora del rol de SERNAC	50
b)	Interés general como acción y facultad de SERNAC	51
(1)	Acción y procedimiento independiente a los dispuestos en el artículo 50	52
(2)	Interés general como acción privativa de SERNAC, legimándolo a iniciar el procedimiento individual	54
2.	Los límites del interés general	57
3.	La justificación de la competencia de los JPL	59
V.	LA FUNCIÓN DE SERNAC Y LOS EFECTOS DEL RECONOCIMIENTO DE LA ACCIÓN DE INTERÉS GENERAL EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	60
VI.	EL RIEGO DE PRIVATIZACIÓN DE LA BUSQUEDA DE LA SANCIÓN A LAS CONDUCTAS INFRACTORAS A LA LPDC	63
VII.	EL INTERÉS GENERAL TRAS LA VIGENCIA DE LA LEY N° 21.081	66

**CAPÍTULO III: RECOLECCIÓN DE DATOS Y RESULTADO DEL ANÁLISIS DE SENTENCIAS: PERIODO 2013 A 2017**

<b>I.</b>	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>71</b>
1.	Datos del estudio	71
2.	Composición de la muestra: resoluciones por Corte y año	72
3.	Reconocimiento de la acción en el total de la muestra	74
4.	Reconocimiento en las Cortes de Apelaciones: evolución temporal	77
5.	Materia u objeto de la resolución	78
6.	Recurrente	79
7.	Resultado de los recursos	81
8.	Calidad de la judicatura	84
9.	Mercados en los cuales SERNAC ejerce la acción de interés general	87
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>91</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>97</b>
	<b>ANEXO: FICHAS DE JURISPRUDENCIA.</b>	<b>101</b>