

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

CAPÍTULO PRIMERO

LOS INTERESES SUPRAINDIVIDUALES Y SU ACCESO A LA JUSTICIA

I. GENERALIDADES.....	9
II. LOS INTERESES SUPRAINDIVIDUALES EN PARTICULAR: EL INTERÉS DIFUSO Y EL INTERÉS COLECTIVO.....	11
III. LOS DERECHOS INDIVIDUALES HOMOGÉNEOS O PLURISUBJETIVOS.....	15
IV. EL ACCESO DE LOS INTERESES SUPRAINDIVIDUALES A LA JUSTICIA.....	17
1. El movimiento de acceso a la justicia.....	17
2. Obstáculos en el acceso de los intereses supra-individuales a la justicia.....	20
2.1. Obstáculos de naturaleza fáctica.....	21
2.2. Obstáculos de carácter jurídico.....	22

CAPÍTULO SEGUNDO

EL PROCESO COLECTIVO Y SU RECEPCIÓN EN LA LEGISLACIÓN CHILENA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

I. ANTECEDENTES DEL PROCESO COLECTIVO EN LA LEGISLACIÓN CHILENA.....	25
1. Estado de la legislación hasta la entrada en vigencia de la Ley N° 19.955.....	25

2.	La tutela constitucional de los intereses supra-individuales	27
3.	Antecedentes en la legislación general.....	28
4.	Antecedentes en el Código de Procedimiento Civil (CPC).....	30
II.	EL PROCEDIMIENTO PARA LA DEFENSA DE INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS EN LA LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.....	30

CAPÍTULO TERCERO

REGULACIÓN DEL PROCEDIMIENTO COLECTIVO EN LA LEY CHILENA DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

I.	LA ACCIÓN COLECTIVA: LOS PROBLEMAS EN SU DEFINICIÓN Y TRATAMIENTO	35
II.	COMPETENCIA	37
III.	ACCIÓN COLECTIVA Y LEGITIMACIÓN PARA DEMANDAR.....	38
1.	Introducción	38
2.	Legitimación colectiva y legitimación popular.....	41
3.	Algunas soluciones en la legislación comparada	45
4.	Legitimación colectiva y representación adecuada.....	45
IV.	SUJETOS LEGITIMADOS PARA LA DEFENSA DE INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS.....	49
1.	Introducción	49
2.	Legitimación del Servicio Nacional del Consumidor para obrar en un proceso colectivo	51
3.	Legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios para obrar en un proceso colectivo	54
4.	Capacidad y legitimación de los grupos de consumidores afectados.....	68
4.1.	Algunas precisiones conceptuales	68
4.2.	Capacidad procesal de los entes sin personalidad jurídica	70

	Página
4.3. Concepto y capacidad del grupo de consumidores y usuarios	74
4.4. Tratamiento procesal del grupo de consumidores y usuarios en la ley de protección del consumidor	75
4.5. Adecuada representatividad del grupo	77
5. Situaciones en que el legitimado activo se desiste o pierde su calidad de legitimado	77
V. EL PROBLEMA DE LA CUANTIFICACIÓN GLOBAL DEL DAÑO COMO REQUISITO DE ADMISIBILIDAD DE LA DEMANDA	79
VI. SOBRE EL INICIO DEL PROCESO Y LA CUESTIONADA ETAPA DE ADMISIBILIDAD DE LA ACCIÓN COLECTIVA	81
1. Requisitos generales de la demanda colectiva	81
2. Requisitos especiales de la demanda colectiva	81
3. La admisibilidad de la acción colectiva	83
4. Declaración de inadmisibilidad de la demanda colectiva	86
VII. ACTITUDES QUE PUEDE ASUMIR EL DEMANDADO	87
VIII. INTERRUPCIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN	89
IX. EL TRÁMITE DE LA CONCILIACIÓN EN LAS ACCIONES COLECTIVAS	89
X. IMPORTANCIA DE LA PUBLICIDAD DE LA RESOLUCIÓN QUE DECLARA ADMISIBLE LA ACCIÓN	91
XI. INTERVENCIÓN PROCESAL DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	94
XII. PROHIBICIÓN DE <i>LITIS PENDENCIA</i> Y ACUMULACIÓN DE PROCESOS	95
XIII. FORMACIÓN DE GRUPOS Y SUBGRUPOS	98
XIV. DE LA SENTENCIA DICTADA EN EL PROCESO INICIADO PARA LA DEFENSA DE LOS INTERESES SUPRAINDIVIDUALES	98
1. Acción colectiva y cosa juzgada	98
2. La sentencia definitiva de condena	104
2.1. Contenido de la sentencia	104
2.2. Publicidad de la sentencia	106

3.	Sentencia absolutoria y supuesto en que se rechace la pretensión contenida en la demanda.....	106
XV.	PROCEDIMIENTO REPARATORIO Y ACCIÓN EJECUTIVA EN EL PROCESO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	107
1.	Ejecutoriedad de la sentencia que acoge la acción colectiva	107
2.	Intervención de consumidores en la etapa de ejecución	110
3.	Pago de las reparaciones e indemnizaciones	111
XVI.	ACCIÓN COLECTIVA ACTIVA Y PASIVA	115

CAPÍTULO CUARTO

UNA BREVE REFERENCIA A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO COLECTIVO EN OTRAS REGULACIONES ESPECIALES Y A LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO

I.	EL PROCEDIMIENTO PARA LA DEFENSA DE INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS EN LA LEY GENERAL DE URBANISMO Y CONSTRUCCIÓN.....	121
1.	Razones de la implementación.....	121
2.	Características del procedimiento colectivo.....	122
II.	LOS NUEVOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: ARBITRAJE Y SERNAC FINANCIERO	124
1.	Los métodos alternativos de solución de conflictos y la protección de los consumidores	124
2.	Arbitraje y Mediación	127
3.	Requisitos para ser árbitro financiero o mediador y revocación del nombramiento	129
3.1.	Requisitos para su nombramiento.....	129
3.2.	Revocación de la calidad de árbitro o mediador	129
4.	Competencia e inhabilidades del árbitro financiero y del mediador.....	130

	Página
a. Ámbito de Competencias.....	130
b. Exclusión de competencia	131
c. Inhabilidades que afectan al árbitro y al me- diador	131
5. Designación del árbitro financiero o mediador	132
6. Del procedimiento seguido ante el árbitro finan- ciero.....	132
6.1. Facultades del árbitro.....	132
6.2. Procedimiento	133
6.3. Sentencia y régimen de recursos	133
6.4. Condena en costas	134
6.5. Notificación y Cumplimiento del laudo ar- bitral.....	134
7. Incumplimiento de la propuesta o sentencia	135
8. Obligación de los Servicios de atención de clientes	135
BIBLIOGRAFÍA.....	137