

## Derecho del consumidor: cargas probatorias dinámicas de la prueba en la ley de protección de los derechos del consumidor

Artículo que, a propuesta de la Corte de Apelaciones de Concepción y aprobación del Comité de Comunicaciones de la Corte Suprema describe la carga dinámica de la prueba en el procedimiento de acciones individuales de indemnización de perjuicios de la ley de protección al consumidor, y las consecuencias para las partes de la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder.



**IDECS:** 2303  
**REVISIÓN:** 1  
**FECHA:** 28-06-2019

**Palabras Clave**

Ley de protección al consumidor - Carga dinámica de la prueba – Disponibilidad y facilidad probatoria

# Derecho del consumidor: cargas probatorias dinámicas de la prueba en la ley de protección de los derechos del consumidor

## Resumen

El presente artículo describe el alcance del inciso quinto del artículo 50 letra H) de la ley 19.496<sup>1</sup>, disposición que comenzará a regir de manera diferida en el país a partir del 14 de septiembre del presente año y que instaura la carga dinámica de la prueba en función a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes, según lo que pueda advertir el juez de policía local en la audiencia de contestación, conciliación y prueba del procedimiento de acciones individuales de indemnización de perjuicios por infracción a la ley de protección de derechos del consumidor, y las consecuencias que les genere la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder.

En una primera parte del artículo se relevan los principales antecedentes históricos y sociales de los derechos del consumidor y, a modo de referencia, se presenta el comportamiento estadístico de esta materia, en específico, las causas ingresadas el año 2017 en los Juzgados de Policía Local y las causas ingresadas y terminadas durante el período 2017-2018 en las Cortes de Apelaciones del país.

En una segunda parte, se aborda el fenómeno de la carga dinámica de la prueba, a partir de la revisión de su tratamiento en derecho comparado y en el derecho interno; la historia de la ley 21.081; los supuestos que debe identificar el juez con el fin de dar curso a esta

---

<sup>1</sup> Señala la disposición: *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.*

nueva facultad: la disponibilidad y facilidad probatoria, y las consecuencias que les genere a las partes la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar, o bien, el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder.

## Conceptos clave

Juzgado de Policía Local - Ley de protección de derechos del consumidor – carga dinámica de la prueba – convicción- disponibilidad y facilidad probatoria – consecuencias de la ausencia o insuficiencia de material probatorio

# I. Introducción

El objeto del proceso es lograr la convicción del tribunal acerca de lo que es justo para cada caso concreto, a fin de que esta convicción se vierta en una sentencia del tribunal. La convicción que debe adquirir el juez debe recaer sobre cuáles son los hechos verdaderos, y en qué términos éstos acaecieron, todo lo cual se logra a través de los medios de prueba.

Desde un punto de vista dogmático, en el abordaje de las visiones que en torno al proceso se sostienen, se ha coincidido en destacar la existencia de dos grandes concepciones que han estado en permanente tensión. Una es la concepción liberal, la otra la concepción publicista<sup>2</sup>. Para la concepción liberal, en su corriente más extrema, el juez no debe participar en el impulso ni en la sucesión de los actos procesales, ni adoptar de oficio medidas para el desarrollo del procedimiento. Para la concepción publicista, el juez es el protagonista del procedimiento como representante del Estado que persigue el establecimiento de la verdad como condición de un resultado justo. Entre ambos modelos se ha desplegado la evolución dogmática, con destacado énfasis en el predominio del principio de cooperación eficiente de las partes con el juez y del juez con las partes, interacción y dinámica colaborativa que identificaría la estructuración de un modelo procesal sustancialmente dirigido a producir una sentencia justa<sup>3</sup>.

En el derecho chileno la carga de la prueba se encuentra regulada sustantivamente en el artículo 1698 del Código Civil en los siguientes términos: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta*". Aun cuando este artículo del Código se refiere a la prueba de las obligaciones no se discute su aplicación a los hechos. Entonces, la máxima es que aquél que tenga interés en la constatación de tales o cuales hechos, constitutivos o extintivos, deberá probarlos. El actor deberá probar los hechos en que fundamenta su pretensión y al demandado le corresponderá la prueba de los hechos

---

<sup>2</sup> Diego Palomo, "*Las cargas probatorias dinámicas: ¿es indispensable darse toda esta vuelta?*". *Ius et Praxis*, 19(2), 447-466. Disponible en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122013000200015> (último acceso 21 junio 2019)

<sup>3</sup> Dondi Hazard, "*Etiche della professione legale*", Ed. Il Mulino, (Bologna, 2005) p. 98. Citado por Diego Palomo

extintivos. Esta regla procesal hasta ahora ha dotado de certeza para distribuir la carga de la prueba en forma objetiva<sup>4</sup>. Aun cuando el propio legislador ha recurrido a veces a fórmulas complementarias a la regla general de la carga probatoria, ya sea por la vía de establecer directamente reglas que invierten, desplazan o aligeran el peso de la prueba<sup>5</sup>, o bien a través del mecanismo del establecimiento de presunciones legales.

Con estas tradicionales cuestiones procesales se encontrará la decisión del legislador de incorporar en la Ley 19.496, en adelante Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, un nuevo artículo 50 H, cuya vigencia comenzará el 14 de septiembre de 2019, el que faculta al tribunal para

*“...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”.*

En este escenario, el presente artículo pretende aportar en aquellas definiciones que la ley no explicitó para la aplicación de esta nueva facultad, en específico, respecto a los estándares en materia de cargas probatorias dinámicas de la prueba que debiese considerar el juez en los procedimientos de acciones individuales de indemnización de perjuicios por infracción a la ley de protección de derechos del consumidor.

---

<sup>4</sup> *Ibíd.* p. 454.

<sup>5</sup> Un ejemplo citado por Palomo Vélez en *Ibíd.*, se refiere al procedimiento de tutela laboral. Artículo 493 Código del Trabajo, en que el trabajador denunciante deberá acreditar sólo indiciariamente la existencia de la vulneración de derechos fundamentales, correspondiendo al denunciado explicar los fundamentos de las medidas adoptadas y su proporcionalidad, cuestión calificada como un importante avance "en la carrera con obstáculos que es la protección efectiva de esos derechos": Ugarte Cataldo, J., "La tutela de los derechos fundamentales y el Derecho del trabajo: de erizo a zorro", *Revista de Derecho*, Universidad Austral de Chile, vol. XX, Núm. 2, 2007, p. 65.

## II. Antecedentes de contexto

### A. Antecedentes históricos y sociales de los derechos de los consumidores

El consumo de productos o servicios se convierte en fenómeno social de interés jurídico tras la revolución industrial y la segunda guerra mundial, cuando la industrialización y el comercio se facilitan a la población en general, producto de la globalización y los avances en las tecnologías de transporte. Si bien el mercado antecede a la revolución industrial, la masividad en la producción de bienes es lo que generó la gran diferencia y, debido a la magnitud en el intercambio comercial entre proveedores y clientes, las relaciones entre estos se despersonalizaron, dando paso a la necesidad de protección del consumidor<sup>6</sup>, sujeto que constituye la parte más débil en la relación de intercambio.

*En el año 1945, con el advenimiento de la Segunda Guerra Mundial, se comenzaron a producir una serie de modificaciones en la formulación de la oferta y se empezó a hablar de contratos de adhesión que conllevaron algunas cláusulas “abusivas”. En ese momento, se comenzó a hablar de los derechos a la protección y a la seguridad, a ser informado y a la libre elección, entre otros. En este proceso, la protección al consumidor empezó a practicarse en forma directa.<sup>7</sup>*

Así, el consumo se complejiza y deja de ser un intercambio basado en la satisfacción de necesidades básicas para constituirse en una expresión simbólica de identidades sociales, las sociedades occidentales comienzan a prosperar y aumentar el poder adquisitivo y la acumulación de bienes materiales.

No existe consenso respecto al momento histórico que marca el surgimiento del derecho del consumidor. Si bien sus inicios responden a la necesidad de regulación y protección de

---

<sup>6</sup> Bibiana Luz Clara, et al. "Defensa del Consumidor en la Contratación de bienes y servicios informáticos". Universidad FASTA Ediciones, (Mar del Plata, 2013), p. 38. Disponible en <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/98/Defensa-del-consumidor-978-987-1312-54-2.pdf?sequence=1> (último acceso 21 junio 2019)

<sup>7</sup> Ibíd.

los consumidores, se identifican dos hitos en las sociedades occidentales que dan comienzo a esta normativa, el primer registro corresponde *“a la creación de la Comisión Federal de Comercio [en Estados Unidos de Norteamérica] en 1914 [que] empezó a proteger al consumidor, esta protección era más bien incidental como consecuencia de reglar la actividad comercial e impedir la aplicación de prácticas comerciales desleales”*<sup>8</sup>, mientras que el segundo hito de origen de los derechos del consumidor se remonta al Tratado de Roma en el año 1957 creado por la Comunidad Europea<sup>9</sup>, documento en el que *“se hace referencia a los consumidores, pero recién en 1972 la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa editó la Carta Europea de Protección al Consumidor para tres años después plasmar esta base programática en medidas concretas a través del Programa Preliminar para una política de protección e información de los consumidores.”*<sup>10</sup>

Así, se define el concepto de derecho del consumidor como un sistema global de normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico, para procurar al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios en forma masiva.<sup>11</sup>

En tanto una definición de consumidor es la de *“toda persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a introducirlos nuevamente en el mercado. En otras palabras es el último eslabón en la cadena de producción-distribución-comercialización.”*<sup>12</sup>

Desde la perspectiva jurídica el derecho del consumidor se desarrolla *“en los años ’60, partir del reconocimiento del status de consumidor y de las especiales aristas que*

---

<sup>8</sup> Cristian Piris, *“Evolución de los derechos del consumidor.”* Comunicaciones científicas y Tecnológicas, Universidad Nacional del Nordeste (Argentina, 2000) p. 3. Disponible en [http://www.guarani.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1\\_sociales/s\\_pdf/s\\_006.pdf](http://www.guarani.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf) (último acceso 19 junio 2019)

<sup>9</sup> *Ibíd.*

<sup>10</sup> *Ibíd.*

<sup>11</sup> Bibiana Luz Clara, p. 37.

<sup>12</sup> Cristian Piris, p. 1.

*empiezan a perfilarse en la relación de consumo y que hacen posible diferenciarla de las tradicionales relaciones jurídicas civiles o comerciales.”<sup>13</sup>*

El surgimiento de una regulación legal dedicada al derecho del consumidor en Chile es relativamente reciente y data del año 1997, cuando se publica Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores <sup>14</sup>, en respuesta a la necesidad de normar las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores, dándole un marco de protección legal a los consumidores, quienes solían ser víctimas de cláusulas abusivas y de malas prácticas comerciales, así lo señala expresamente el mensaje ingresado a la Cámara de Diputados el año 1991::

*“...es responsabilidad del Estado cautelar en forma especial los intereses de los grupos o sectores no organizados, entre los que se cuentan los consumidores. A éstos se les debe proporcionar un marco legal que consagre expresamente sus derechos y la forma de ejercerlos con eficacia, así como mecanismos que faciliten su rol activo en una economía de mercado, de modo de impedir eventuales abusos que se deriven de la carencia de un ordenamiento jurídico adecuado”<sup>15</sup>.*

## B. Directrices para la Protección del Consumidor

Existen Directrices para la Protección del Consumidor construidas por las Naciones Unidas con el objetivo de establecer los principios guía que *“deben tener las leyes del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces”<sup>16</sup>*. En este sentido, las directrices se plantean con el objetivo de aportar en *“la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes de protección del*

---

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> Biblioteca del Congreso Nacional, *“Historia de la Ley N° 21.081 que modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores”*. Disponible en <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7577/> (último acceso 19 junio 2019).

<sup>15</sup> Ibid.

<sup>16</sup> Naciones Unidas Directrices para la Protección del Consumidor. Disponible en [https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1\\_es.pdf](https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf) [p. 3](#)

consumidor<sup>17</sup> entendiendo y reconociendo que los consumidores suelen estar en relaciones de desventaja respecto a productores, en términos de información y capacidad de negociar<sup>18</sup>.

Finalmente, cabe mencionar las necesidades del consumidor que tienen en cuenta las directrices:

- “a) El acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales;*
- b) La protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja;*
- c) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;*
- d) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;*
- e) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;*
- f) La educación del consumidor, incluida la educación sobre las consecuencias ambientales, sociales y económicas que tienen sus elecciones;*
- g) La disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación;*
- h) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten;*
- i) La promoción de modalidades de consumo sostenible;*
- j) Un grado de protección para los consumidores que recurran al comercio electrónico que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio;*
- k) La protección de la privacidad del consumidor y la libre circulación de información a nivel mundial.”<sup>19</sup>*

---

<sup>17</sup> Cristian Piris, p. 1.

<sup>18</sup> *Ibíd.* p. 3

<sup>19</sup> Naciones Unidas Directrices para la Protección del Consumidor, p. 7

## C. Los derechos de los consumidores en cifras.

Según datos provistos por el Instituto Nacional de Estadísticas<sup>20</sup> en materia de infracciones a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores , durante el año 2017 se observa que, de un total de 10.102 causas ingresadas en Juzgados de Policía Local por infracciones a la misma en todo el país, 41,6% se concentra en Juzgados de la jurisdicción de la Corte de Apelaciones de Santiago, seguido de Valparaíso con un 9,8% y San Miguel con 7,2%, luego Concepción con 6,6% y Temuco con 6,2%<sup>21</sup> cifras que coinciden aproximadamente a la distribución poblacional en el territorio nacional.

Respecto a los ingresos de recursos de apelación en causas por Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores en Cortes de Apelaciones del país<sup>22</sup>, entre los años 2017 y 2018, se observa una diferencia en relación a la distribución descrita anteriormente de ingresos en primera instancia (Juzgados de Policía Local), de manera que la jurisdicción de Antofagasta es la que concentra el mayor porcentaje de ingresos con 17,7% de causas a nivel nacional, seguido de Valparaíso con el 17,0% de ingresos, San Miguel 12,3%, La Serena 10,4%, Temuco 10,0% de ingresos, y finalmente Iquique con el 5,6% de ingresos<sup>23</sup>.

En cuanto a los términos de causas en Cortes de Apelaciones del país entre los años 2017 y 2018<sup>24</sup>, Valparaíso es la jurisdicción que concentra el mayor porcentaje de términos con 16,6% a nivel nacional, seguido de Antofagasta con el 14,7% de términos, Temuco 13 %, San Miguel 12,2%, La Serena 10,7 % y la jurisdicción de Rancagua con el 6,1%.<sup>25</sup>

---

<sup>20</sup> Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Justicia Informe Anual. 2017.

<sup>21</sup> Ver anexo, Tabla N°1

<sup>22</sup> Información de causas por Ley del Consumidor remitidas por el Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

<sup>23</sup> Ver anexos, tabla N°2.

<sup>24</sup> Cabe mencionar que corresponden a causas que pudieron haber ingresado en años anteriores al 2017, siendo aquellas que llegaron a término en el periodo que se señala.

<sup>25</sup> Ver anexos, tabla N°3

La tasa de variación de las causas por esta ley, ingresadas a Cortes de Apelaciones entre los años 2017 y 2018 es de 20%, lo que significa que se produjo un aumento de ingresos este último año<sup>26</sup>.

Finalmente, la tasa de sentencias, en relación a ingresos en Cortes de Apelaciones durante el año 2017 fue de 98%, en tanto para el año 2018 fue de 69%<sup>27</sup>.

### III. La carga dinámica de la prueba en los juicios de indemnización de perjuicios por infracción a la ley de protección de derechos del consumidor

El presente acápite describe el núcleo central del tema desarrollado, desde los principales aspectos de la teoría de la carga de la prueba, el sistema de distribución dinámica, los antecedentes de la discusión parlamentaria que dio origen a esta disposición, la configuración de los supuestos de facilidad y disponibilidad probatoria, y las consecuencias, según el sistema de cargas dinámicas, de la insuficiencia o no aportación de material probatorio.

#### A. Teoría de la carga de la prueba

##### a. Aspectos generales

A modo de introducción, se puede aseverar que, al tratar el tema de la carga de la prueba<sup>28</sup>, la doctrina expone consideraciones relativas a quién debe probar los hechos que han sido objeto del debate y qué ocurre si no se prueba<sup>29</sup>.

---

<sup>26</sup> Cálculo realizado en base a causas por Ley del Consumidor remitidas por el Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial

<sup>27</sup> *Ibid.*

<sup>28</sup> El tema es distinto al de la carga de afirmar hechos, es decir, introducirlos en el juicio para que sean parte de la discusión (BORDALÍ Salamanca, Andrés et al (2013). *Proceso Civil. El Juicio Ordinario de Mayor Cuantía*. Santiago: Legal Publishing Chile. p. 188). En tal sentido, se ha dicho: “*Que el juez sea informado de los motivos es necesario, pero no*

Como punto de partida, se debe aclarar que lo que se prueba son afirmaciones de hechos<sup>30</sup>, los cuales –necesariamente- deberán ser aquellos respecto de los cuales existe controversia entre las partes<sup>31</sup>.

Es posible visualizar esta institución desde dos perspectivas, en relación a la incidencia para las partes y para el juez. En relación a la incidencia para las partes, se suele aseverar que existe un riesgo en no probar<sup>32</sup>, pues se ha entendido que la carga de la prueba constituye la posibilidad de realizar una actuación que mejora la condición de la parte<sup>33</sup> en el proceso, v. gr. que se tenga por probado el hecho que se alega- y que, de no hacerlo, se puede perder el litigio.<sup>34</sup> En tal sentido, se ha afirmado que la carga de la prueba es “[...] *la conducta impuesta a uno o a ambos litigantes, para que acrediten la verdad de los hechos enunciados por ellos*”<sup>35</sup>.

Por otro lado, respecto a la incidencia para el juez, se ha dicho que la carga de la prueba se dirige al juez, quien la debe aplicar en caso que exista insuficiencia probatoria<sup>36</sup>, en relación con lo cual se ha dicho que

*“A la carga de la prueba solamente se acude en una situación extrema: la ausencia de prueba. Si hay prueba que valorar, aunque sea escasa, el juez deberá poner en marcha la actividad de valoración sin acudir al atajo de la carga de la prueba”*<sup>37</sup>.

---

*suficiente para conseguir los fines del proceso, para los cuales es necesario también que la información sea verificada mediante pruebas”* (CARNELUTTI, Francesco (1997). Instituciones del Proceso Civil. Volumen I. Traducción de Santiago Sentís Melendo. Buenos Aires: Librería “El Foro”. p. 344).

<sup>29</sup> Eduardo Couture, “Fundamentos del Derecho Procesal Civil”. Editorial B de F. (Buenos Aires, 2014) p. 197; Daniel Peñailillo, “La prueba en materia sustantiva civil”. Parte General. Editorial Jurídica de Chile. (Santiago 1989): p. 51; Liliana Salgado “La prueba: objeto, carga y apreciación. Comentarios de jurisprudencia”. Editorial Jurídica de Chile (Santiago 1979). p. 37.

<sup>30</sup> “Desde esa perspectiva, el objeto de la prueba ya no recaería sobre los hechos puros sino sobre lo que las partes han dicho sobre ellos en sus alegaciones” (BORDALÍ, 2013, p. 187).

<sup>31</sup> Andrés Bordalí, “Proceso Civil. El Juicio Ordinario de Mayor Cuantía”. Legal Publishing Chile. (Santiago 2013): p. 188

<sup>32</sup> Daniel Peñailillo, p. 49.

<sup>33</sup> En un modelo de proceso donde prima el proceso dispositivo, se ha argumentado que las partes son quienes tienen la carga de probar; y en aquellos en que prima el principio inquisitivo, la regla de la carga de la prueba no debiese ser aplicada (PEÑAILILLO, 1989, p. 45; COUTURE, 2014, p. 198).

<sup>34</sup> Eduardo Couture pp. 198-199.

<sup>35</sup> *Ibid.*

<sup>36</sup> Augusto Morello, “La prueba. Tendencias modernas”. 2ª. ed. ampliada. Librería Editora Platense (La Plata 2001) p. 84.

<sup>37</sup> Jordi Nieva, “Derecho procesal II. Proceso civil”. Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales (Madrid 2015). p. 189.

## b. Breve reseña histórica

Desde un punto de vista histórico, ya durante la vigencia del proceso formulario romano, en el cual el pretor fijaba los hechos a probar existía *“la idea de que cada cual tenía que probar lo que decía”*<sup>38</sup>. Posteriormente, con la llegada del proceso de cognición clásico romano, el juez describe cuáles son las pruebas que incumben a cada parte, lo que implica un reparto subjetivo de la carga de la prueba. Finalmente, en el proceso postclásico romano, a lo anterior se agregó la exigencia de documentos precisos respecto de pretensiones y también para cada parte<sup>39</sup>.

Posteriormente, en el proceso medieval del *ius commune*, luego de que se presentaba la contestación, *“era el juez quien distribuía con carácter previo la carga de la prueba al determinar qué hechos debían ser probados por no ser notorios”*<sup>40</sup>, para lo cual fijaba plazos para que se presentaran los documentos que ordenaba la ley y testigos necesarios para acreditar los hechos, lo que constituye el comienzo del sistema de prueba legal. En dicho proceso, la carga de la prueba se utilizaba como herramienta de planificación de la fase de prueba, más que regla para resolver la insuficiencia de prueba, pues este último punto se resolvía mediante las reglas de la prueba legal<sup>41</sup>.

Ya en el siglo XIX la noción de carga de la prueba se identifica con la forma de determinar quién debe probar cada hecho, de acuerdo al sistema de prueba legal<sup>42</sup>.

## c. Formas en que se ha resuelto la interrogante “¿quién prueba?”

Se ha dicho que la carga de la prueba no se determina por la posición procesal de demandante y demandado, como ocurría en tiempos pasados, sino que depende de la naturaleza de las afirmaciones que se realizan.<sup>43</sup> Para tales efectos, se ha distinguido los

---

<sup>38</sup> Jordi Nieva, *“La carga de la prueba: una reliquia histórica que debiera ser abolida”*. Revista Ítalo- Española de Derecho Procesal, Volumen I, 17 pp. Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales (Madrid 2018) p. 4.

<sup>39</sup> *Ibíd.*

<sup>40</sup> *Ibíd.*, p. 6.

<sup>41</sup> *Ibíd.* pp. 5-6.

<sup>42</sup> *Ibíd.*, p. 8.

<sup>43</sup> Daniel Peñailillo, p. 33.

hechos dependiendo de si se trata de la prueba de obligaciones y su extinción, o la prueba de hechos y actos jurídicos<sup>44</sup>.

Para el primer caso se señala, como regla general, que debe probar quién alega la existencia de la obligación o su extinción. En tal sentido, la regla propuesta por la doctrina coincide con lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 1698 de nuestro Código Civil<sup>45</sup> que, según se ha dicho, constituye la regla general en nuestro sistema y que, aunque dicha norma se refiere a obligaciones, tendría aplicación general al resto de las materias jurídicas<sup>46</sup>.

Con el fin de precisar el alcance de la regla señalada, la doctrina ha categorizado diversos tipos de hechos, entre ellos: (i) hechos constitutivos, aquellos que crean una situación jurídica (existencia y validez); (ii) hechos impeditivos, aquellos que obstan a la existencia o validez de la situación jurídica; (iii) hechos modificativos, aquellos que alteran los efectos de una situación jurídica; (iv) hechos convalidativos, tales como la ratificación; y (v) hechos extintivos, aquellos que ponen término a la situación jurídica o hacen desaparecer sus efectos<sup>47</sup>.

En base a dicha clasificación, según algunos autores, debiese probar los hechos constitutivos el demandante y los impeditivos, modificativos o extintivos el demandado.<sup>48</sup> Con todo, Couture<sup>49</sup> precisa que deberán probar los hechos constitutivos y convalidativos aquellos a quienes dichos hechos convienen, y los extintivos e invalidativos aquellos a quienes perjudiquen los primeros.

Se ha defendido que dicha clasificación no es totalmente apta para la prueba fuera del derecho de obligaciones, por lo que se debe aplicar una fórmula distinta: quien afirma en

---

<sup>44</sup> Eduardo Couture pp. 201, 202.

<sup>45</sup> *"Incumbe probar las obligaciones y su extinción al que alega aquéllas o ésta"*.

<sup>46</sup> Daniel Peñailillo, p. 56; Liliana Salgado, pp. 37-38.

<sup>47</sup> Daniel Peñailillo, p. 53; Eduardo Couture pp. 199-201.

<sup>48</sup> Daniel Peñailillo, p. 53. Carnelutti precisa que "[...] *la falta de certeza del hecho constitutivo perjudica a quien hace valer el derecho, mientras que la falta de certeza del hecho extintivo o invalidativo perjudica a aquella contra quien se lo hace valer*" (CARNELUTTI, 1997, p. 347).

<sup>49</sup> Eduardo Couture, p. 201.

juicio un hecho lo debe probar independiente de su naturaleza y, en caso de no aportar prueba, se deberá tener por no existente<sup>50</sup>.

También se ha precisado que quién debe probar es la parte que pretende la aplicación de una determinada norma y lo que debe probar es, precisamente, el presupuesto de hecho de dicha norma<sup>51</sup>.

Por último, se debe tener presente que se ha propuesto que la noción de la carga de la prueba debe ser abolida de los procedimientos en los cuales no impera la prueba legal tasada. En efecto, se ha defendido que la carga de la prueba se confunde con el sistema de prueba legal, pues este define quién debe probar y con qué medio probatorio. En cambio, en los sistemas de libre valoración lo relevante es la veracidad de los hechos, independiente de quién los afirma<sup>52</sup>.

## B. Carga dinámica de la prueba

Es de común ocurrencia que personas que tienen un derecho subjetivo que ha sido vulnerado por otra persona o que han sido dañadas injustamente por otras, no puedan obtener una sentencia judicial afirmativa porque carecieron de los medios de prueba para demostrar la situación fáctica que se refiere a su derecho o al daño que se les ha ocasionado. En esta situación, el derecho substantivo se ha visto insatisfecho en sede procesal. Dicho de otro modo, la tutela de los derechos en sede jurisdiccional no ha acompañado a la tutela que la ley substantiva les brinda a los ciudadanos<sup>53</sup>.

En el derecho comparado los sistemas procesales han reaccionado frente a las múltiples hipótesis fácticas favorables a los casos en que no se habría podido obtener una sentencia

---

<sup>50</sup> *Ibíd.* p. 202.

<sup>51</sup> Daniel Peñailillo p. 55; Augusto Morello, p. 83.

<sup>52</sup> Jordi Nieva, p. 11.

<sup>53</sup> Andrés Bordalí, "Nuevas herramientas probatorias en el proceso civil chileno: análisis en un contexto de facilidad probatoria". *Revista de derecho* (Coquimbo, 2016), pp. 173-198. Disponible en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532016000100008> (último acceso 19 junio 2019)

<sup>53</sup> *Ibíd.*

<sup>53</sup> Cristián Maturana y Renée Rivero, "Un nuevo sistema procesal civil: una necesidad social impostergable o un antojo meramente académico". *Justicia civil: perspectivas para una reforma en la legislación chilena*, Cuadernos de Extensión Jurídica, U. de los Andes, (Santiago de Chile 2012), p. 30.

judicial afirmativa porque los actores no contaban con los medios de prueba para demostrar su derecho. En general estos mecanismos legislativos han consistido en: darle poderes al juez para solicitar o allegar prueba al proceso; ampliar las facultades probatorias al juez para que supla la inacción de la parte; invertir legalmente la carga de la prueba; conceder al juez la facultad de que, en cada caso concreto, analizando las posibilidades reales de prueba de las partes, alterar las reglas de la carga de la prueba; ampliar la facultad de las partes en el probatorio desde la confesión forzada a la declaración de la parte; o financiando por el Estado algunas pericias de alto costo.

Como indica Bordalí, las razones por las cuales los legisladores han ido favoreciendo las posibilidades de probar avanzan, al menos, por tres tipos de argumentos

*“En primer lugar, un argumento estrictamente jurídico que se refiere a que el derecho fundamental de las personas para obtener la tutela judicial de sus derechos debe tener real vigencia. En esta misma lógica iusfundamental, otros ven una necesidad de reforzamiento del derecho a la prueba como parte del debido proceso. En segundo lugar, se trata de decisiones políticas basadas en el principio de igualdad, para favorecer a sujetos débiles. Este tipo de medidas se observan en el proceso del trabajo, proceso antidiscriminación y en algunos casos de procesos de consumo. En tercer lugar, se trata de argumentos de política del derecho, en este caso del Derecho Procesal, y que dicen relación con que el proceso civil debe ser un instrumento que sea capaz de conocer la verdad de los hechos discutidos. En este último caso se prevén mecanismos procesales que facilitan la obtención de pruebas en el proceso para conocer la verdad de los hechos discutidos”<sup>54</sup>.*

Siguiendo a Maturana y Rivero, el proceso debe velar por que los conflictos se solucionen acercándose de la mejor manera posible a la verdad de los hechos, para que la sentencia sea justa y para acercar los hechos al juez, para ello se requiere de la prueba en el

---

<sup>54</sup> Ibid.

proceso<sup>55</sup>. Según Bentham, el juez tiene el deber de obtener todas las pruebas de una y otra parte, de compararlas y decidir después su fuerza probatoria. Como señala Bordalí, contra más pruebas aporten las partes y el juez al proceso, mayor será la posibilidad de obtener una justicia civil basada en la verdad<sup>56</sup>.

En la base del pensamiento que está detrás del principio de facilidad probatoria –o carga dinámica de la prueba –y que en realidad es la idea inferencial básica de toda la institución de la carga de la prueba- está considerar injusto inferir que quien no tiene prueba no tiene razón, o peor aún, que quien no aporta prueba al proceso es porque la está ocultando, al serle adverso su contenido. Se exigió probar los hechos constitutivos al demandante porque es lo que *a priori* le es más fácil, y los impositivos, extintivos y excluyentes al demandado por la misma razón. Si realmente existiera una inversión de la carga de la prueba se supondría que el demandante debería probar los hechos impositivos, extintivos y excluyentes y que el demandado debería probar los hechos constitutivos.

En los casos de inversión de carga de la prueba lo que sucede habitualmente es que al demandante le basta con alegar lo que afirme, siendo el demandado quien tiene que descartar la presencia del hecho constitutivo. Es decir, lo que sucede en estos supuestos es que el demandante es relevado de prueba. Se supone que de esa forma se favorece su posición en el proceso, que se supone débil, haciendo de ese modo que se materialice el principio de igualdad de partes<sup>57</sup>.

Y así sucede también con la aplicación de la facilidad probatoria o carga dinámica, la que puede verse como una ‘relajación’ de los estrictos criterios de distribución de la carga propios del sistema de valoración legal-

En el sistema de libre valoración, los hechos se someterán a prueba en el proceso con independencia de quién aporte los medios al mismo. El demandado, en ese sistema de

---

<sup>55</sup> *Ibíd.*

<sup>56</sup> Andrés Bordalí, pp. 173-198.

<sup>57</sup> Jordi Nieva, p. 15

prueba libre, ya no puede esperar que el demandante no consiga probar su pretensión, sino que tiene que aportar la prueba necesaria para intentar ganar el proceso. Hacer lo contrario sería imprudente, exista o no el criterio de la facilidad probatoria<sup>58</sup>.

Por su parte, en nuestro país, Palomo Vélez señala que *“[L]a evolución experimentada por los modelos procesales concretos en diversos países, europeos primero, latinoamericanos después, evidencia una progresiva instalación de un modelo de enjuiciamiento que apuesta por un cambio de paradigma que va de la mano de la presencia y participación activa del juez, a lo que se suma con destacado énfasis el predominio del principio de cooperación eficiente de las partes con el juez y del juez con las partes, interacción y dinámica colaborativa que identificaría la estructuración de un modelo procesal sustancialmente dirigido a producir una sentencia justa”*<sup>59</sup>.

En este esquema la colaboración, la buena fe y lealtad procesal, la moralización del proceso y el llamado solidarismo toman la palabra buscando dejar atrás la idea del proceso como una contienda entre partes enfrentadas ante un tercero imparcial, y, en el afán de la búsqueda de la verdad objetiva, impone la redefinición del principio de buena fe procesal para dar lugar a un deber de colaboración entre todos los que intervienen en el proceso, incluyendo deberes asistenciales del juez, y los deberes de veracidad e integridad de las partes<sup>60</sup>.

Luego, para contextualizar la carga dinámica, Palomo Vélez recuerda que *“[L]a primera cuestión que debemos poner al servicio de la explicación de nuestra postura sobre esta materia es recordar la doble dimensión que cabe reconocer en la regla de la carga de la prueba. Por un lado, desde el punto de vista del juez, debemos hablar de una regla de juicio. Del otro, desde el punto de vista de las partes, hablamos de una regla de conducta para ellas, perspectiva que es la que en mayor medida se tiene presente cuando se piensa*

---

<sup>58</sup> Ibid.

<sup>59</sup> Diego Palomo pp.447-466.

<sup>60</sup> Ibid.

*en la carga de la prueba. Otros prefieren referirse a carga de la prueba en sentido material y a carga de la prueba en sentido formal”<sup>61</sup>.*

La fórmula de la regla de la carga de la prueba, como regla de juicio, opera al momento de tener que dictar la sentencia y su presupuesto viene dado, justamente, por la existencia de hechos relevantes respecto de los cuales no se logró realizar una actividad probatoria exitosa. La regla de la carga de la prueba como norma de conducta para las partes nos recuerda que el proceso, en general, y su eje central, la prueba, se estructura sobre la base de la noción de carga como imperativo del propio interés. Bien se ha dicho que, para las partes, la carga de la prueba se traduce en una decisiva norma orientadora de su actividad y estrategia probatoria en el proceso, al punto que la parte que no levanta la carga que le corresponde resultará derrotada, pues el juez debe establecer las consecuencias de la falta de prueba de los hechos que una parte ha alegado, decidiendo en su contra<sup>62</sup>.

En Latinoamérica, uno de los procesalistas que más ha escrito sobre este tema es el argentino Jorge W. Peyrano, que ha visto en los criterios de *disponibilidad* y *facilidad*, que recogen algunas nuevas regulaciones procesales, una mera denominación de recambio de lo que en el país trasandino se conoce como la ‘doctrina de las cargas probatorias dinámicas’ o ‘visión solidarista’ de la prueba, concebida a su juicio como un mecanismo de mejor reparto de los esfuerzos probatorios y como una flexibilización de las interpretaciones rígidas del mecanismo de distribución del *onus probandi*. Esta determina que frente a circunstancias excepcionales, por aplicación de las reglas de la sana crítica, la carga probatoria venga a recaer en la parte con mayor disponibilidad o facilidad probatoria<sup>63</sup>.

De todas formas, Palomo Vélez afirma que *“la fórmula que suscribimos por parecer más razonable no justifica ni ampara la pasividad de la parte demandante que, en casos como éste, sencillamente se conforme con “cruzarse de brazos” aspirando a la aplicación judicial*

---

<sup>61</sup> Ibid.

<sup>62</sup> Ibid.

<sup>63</sup> Ibid.

*de la teoría de las cargas probatorias dinámicas. Somos del parecer que en dichos casos no corresponde consagrar autorizaciones para que los jueces manipulen las cargas probatorias, pasando por encima no sólo la noción misma de carga procesal, sino que el derecho de defensa y el principio del contradictorio. Las partes (sus abogados) deben tener siempre una actitud activamente probatoria”<sup>64</sup>.*

### C. Historia de la Ley

La Ley N° 21.081, que modifica Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, comenzó su discusión legislativa en el mes de junio del año 2014 y, en su propuesta inicial, propuso el reemplazo de la competencia de los Juzgados de Policía Local para resolver los conflictos en el ámbito del interés individual del consumidor. De esta forma, la iniciativa señaló en su mensaje que

*“[L]as denuncias por infracciones serán resueltas por el SERNAC. En tanto que las acciones de indemnización de perjuicios serán resueltas por los Tribunales Ordinarios de Justicia, en particular por los Juzgados de Letras en lo Civil, que por su experticia son los órganos adecuados para ejercer jurisdicción en esta materia y generar una jurisprudencia uniforme”<sup>65</sup>.*

Respecto de los Juzgados de Policía Local el mensaje indicó que *“no constituyen la sede adecuada para resolver conflictos que involucren la protección de los derechos de los consumidores”<sup>66</sup>* toda vez que, entre otros, no son especialistas en la materia y al consumidor afectado le corresponde soportar todo el costo de generar la prueba de la infracción<sup>67</sup>. Sin embargo, en el mes de octubre del mismo año, el Poder Ejecutivo presentó una serie de indicaciones al proyecto entre las cuales se reemplaza el artículo 50

---

<sup>64</sup> *Ibíd.*

<sup>65</sup> Biblioteca del Congreso Nacional, *“Historia de la Ley N° 21.081 que modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores”*. Disponible en <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7577/> (último acceso 20 junio 2019).

<sup>66</sup> Biblioteca del Congreso Nacional, *“Historia de la Ley N° 21.081 que modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores”*.

<sup>67</sup> Biblioteca del Congreso Nacional.

A propuesto, estableciendo que “[e]l conocimiento de la acción para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieron lugar con infracción a esta ley, corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor”.

Luego, durante el debate legislativo del proyecto que se llevó adelante, primero, en la Comisión de Economía y luego en la Comisión de Constitución, ambas de la Cámara de Diputados, la Asociación de Consumidores realizó una serie de sugerencias entre las que se encontró “incorporar la obligación de entregar al juez por aquel que está en mejor posición de aportar dicha prueba, utilizando criterios de disponibilidad probatoria (normalmente es el proveedor), y extendiendo con ello la obligación de información que pesa sobre el proveedor hasta el término del proceso. Para ello se sugiere incorporar, apercibimientos con arresto en caso de no aportar los antecedentes e incorporar presunción legal de veracidad en relación a lo afirmado por los consumidores”<sup>68</sup>. Respecto de esta propuesta, la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile expresó que “la regla de carga dinámica de la prueba que se propone -en la parte que obliga al proveedor a entregar todos los antecedentes relevantes para el caso que obren en su poder-, es particularmente útil y relevante”<sup>69</sup>. A su vez, una vez que se presentaron indicaciones para introducir la carga dinámica de la prueba, a través del artículo 50 Q, el Tribunal Pleno de la Corte Suprema observó que la

*“incorporación de la institución denominada “carga dinámica” de la prueba, en el inciso 5° del artículo 50 Q, parece sensata, en tanto confiere al juez la facultad de distribuir la carga de la prueba como medio de lograr la igualdad dentro del proceso, sobre todo en contextos en que el acceso a la información resulta inequitativa para las partes, tales como aquellos que se desarrollan en las relaciones entre proveedores y consumidores”<sup>70</sup>.*

---

<sup>68</sup> Ibid.

<sup>69</sup> Ibid.

<sup>70</sup> Tribunal Pleno de la Corte Suprema, “Informe Proyecto de Ley N° 30-2016” (6 de julio de 2016), duodécimo.

En contra de esta propuesta se manifestó el profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, señor Mauricio Tapia, quien señaló que, según lo indicado en el informe de la discusión parlamentaria, la *“idea de introducir una carga probatoria dinámica que plantea el proyecto debería estudiarse con más cuidado. Recordó que esta institución sólo opera en España y en algunas provincias argentinas y que, en resumidas cuentas, establece que la carga de la prueba le corresponde a quien el juez considere que está en mejores condiciones de asumirla. Expresó que esta regulación genera inseguridad jurídica, añadiendo que en el caso del consumo, la respuesta alternativa es mucho más plausible y consistirá en invertir derechamente la carga de la prueba y establecer que el proveedor, que se supone que es un profesional de su área, tendrá que acreditar que empleó el cuidado debido”*<sup>71</sup>. Asimismo, el profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica, señor Germán Concha, adujo que la carga dinámica de la prueba *“se trata de un asunto que aún está en el tapete de la discusión de la reforma procesal civil, por lo que su incorporación a la regulación indemnizatoria del consumidor puede ser muy apresurada. Expresó que también en términos prácticos presenta problemas de previsibilidad, porque tal como están redactadas las normas es difícil que un proveedor pueda entender a priori qué antecedentes debe guardar para poder acreditar el cumplimiento de sus obligaciones frente a la posibilidad de un futuro proceso, a menos que decida adoptar un nivel de resguardo que lo cubra ante cualquier escenario hipotético, lo que claramente rebasa las exigencias del debido proceso”*<sup>72</sup>.

Finalmente el Poder Ejecutivo presentó una indicación, a sugerencia de la Comisión de Constitución, por medio de la cual *“se faculta al juez -dependiendo de las circunstancias del caso concreto y de la mayor o menor posibilidad de conseguir la prueba- para que exija que la prueba para resolver el juicio sea aportada por aquella parte que esté en mejores condiciones para hacerlo. Se trata de la denominada “carga dinámica de la prueba”, que, en palabras del distinguido profesor Raúl Tavolari, se inscribe dentro del*

<sup>71</sup> Biblioteca del Congreso Nacional, *“Historia de la Ley N° 21.081 que modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores”*. Disponible en <https://www.bcn.cl/historiadela ley/nc/historia-de-la-ley/7577/> (último acceso 20 junio 2019).

<sup>72</sup> Biblioteca del Congreso Nacional, *“Historia de la Ley N° 21.081 que modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores”*.

llamado “principio de facilidad de la prueba”, con arreglo al cual se debe colocar la prueba respectiva en la cabeza de la parte que se encuentre en mejores condiciones para producirla”<sup>73</sup>.

Así, se aprueba finalmente el inciso 5 quinto del artículo 50 H en los siguientes términos:

*“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”.*

#### **D. La distribución de la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria.**

La modificación de la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores, que en su nuevo artículo 50 H) instauro la carga dinámica de la prueba, confiere al juez de policía local la facultad de distribuir la carga de la prueba en el procedimiento de acciones individuales de indemnización de perjuicios por infracción a la ley de protección de derechos del consumidor.

Para estos efectos, dispone el artículo en su inciso quinto que, en la audiencia de contestación, conciliación y prueba, el juez podrá determinar a quién le corresponda probar determinado hecho controvertido, según la *disponibilidad y facilidad* probatoria de las partes. Así, en estos casos, la carga probatoria no se determinará por la posición procesal del demandante y del demandado, tampoco, si se trata de la prueba de

---

<sup>73</sup> Biblioteca del Congreso Nacional.

obligaciones y su extinción, o la prueba de hechos y actos jurídicos,<sup>74</sup> sino que será el juez quién, en función de los mencionados supuestos de hecho efectúe dicha distribución.

No estableciendo la disposición que se entenderá como facilidad y disponibilidad probatoria, será el juez quién, con el objeto de otorgarle contenido a la norma, deberá interpretarla y determinar su sentido y la forma en que le dará aplicación. Para esto, surge entonces la necesidad de definir qué podemos entender por disponibilidad y facilidad probatoria, de qué forma se podrá dar aplicación de estos supuestos y de qué manera el juez podrá construir la convicción que le permita arribar a la existencia de dichos supuestos.

### a. Disponibilidad probatoria y facilidad probatoria

A fin de determinar el significado y alcance de estos supuestos, señalar que según el contenido semántico, para la RAE *disponibilidad* se define como “*la cualidad o condición de disponible*”<sup>75</sup> y *disponible* refiere “*una cosa que se puede disponer libremente de ella o que está lista para usarse o utilizarse*”<sup>76</sup>. A su vez, *facilidad*, según la RAE, se relaciona con aquellas “*condiciones especiales que permiten lograr algo o alcanzar un fin con menor esfuerzo*”<sup>77</sup>. Más específicamente, el Diccionario de Español Jurídico de la RAE al ser consultado por la frase *facilidad probatoria* indica que es la

*“ponderación de la carga de la prueba llevada a cabo por el tribunal atendiendo a la disponibilidad y facilidad probatoria, que corresponde a cada una de las partes en el proceso, de forma que los obstáculos u óbices puestos por la parte que tiene en su mano acreditar los hechos determinantes, sin causa que lo justifique, no pueden repercutir en perjuicio de la contraparte”*<sup>78 79</sup>.

---

<sup>74</sup> Eduardo Couture, pp. 201, 202.

<sup>75</sup> <https://dle.rae.es/?id=DxeVsCO>

<sup>76</sup> <https://dle.rae.es/?id=DxfA3tW>

<sup>77</sup> <https://dle.rae.es/?id=HT3X84s>

<sup>78</sup> <https://dej.rae.es/lema/facilidad-probatoria>

<sup>79</sup> Siguiendo lo establecido en el artículo 217 del Código de Enjuiciamiento Civil español.

A fin de acercarse al significado de esta frase, recoger asimismo lo mencionado en la discusión parlamentaria de la ley, referenciado en el acápite C del presente artículo. Específicamente en la indicación previa a su redacción definitiva, presentada por el Ejecutivo, a sugerencia de la Comisión de Constitución, en que la disponibilidad o facilidad probatoria que pudiera advertir el juez, se relacionaba con “*la mayor o menor posibilidad de conseguir la prueba [de cada una de las partes litigantes]- para que [el juez] exija que la prueba para resolver el juicio sea aportada por aquella parte que esté en mejores condiciones para hacerlo*”<sup>80</sup>.

Por tanto, en función de la descripción semántica de los supuestos analizados y la intención del legislador, es posible acercarse al contenido normativo de éstos y sostener que tendrá *facilidad probatoria* aquella parte que se encuentre en mejores condiciones, es decir, aquella que se encuentre exenta de impedimentos u obstáculos para poder acceder a los medios probatorios que permitan acreditar determinado hecho y tendrá *disponibilidad probatoria* aquella de las partes que tenga a su disposición los medios probatorios o se encuentre posicionada en una situación de mayor cercanía a éstos.

#### **b. Aplicación de la carga dinámica de la prueba y existencia de los supuestos de facilidad y disponibilidad probatoria**

En relación a la forma de aplicación de la carga dinámica de la prueba, María de los Ángeles González sostiene que, para dar curso a esta facultad, el juez deberá advertir la existencia de determinados requisitos<sup>81</sup>, a saber:

1. Hechos controvertidos: es necesario que no se haya podido dar por establecido un hecho, ya que de lo contrario no surge la necesidad de utilizar las normas sobre carga de la prueba.

---

<sup>80</sup> Biblioteca del Congreso Nacional.

<sup>81</sup> María de los Ángeles González, “*La carga dinámica y sus límites. En especial el límite impuesto por la no incriminación*”. Tesis para postular al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Facultad de Derecho, Universidad de Chile, citada en: Francisca Rojas, “*Hacia una aligeración probatoria en el derecho de protección al consumidor*”, Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, (Santiago, noviembre 2017), p. 59

2. Desigualdad de posiciones: respecto a la relación jurídica que ostentan las partes, ésta deberá ser desigual respecto al nivel de información que se posee o a las pruebas que se tienen en su poder. Esto traerá como consecuencias que exista una situación de disponibilidad y facilidad probatoria por una de las partes, respecto de la cual se asume que la fuente de prueba se encuentre en su poder y, por ende, sea más sencillo introducirla en juicio.
3. Advertencia oportuna a quién recaerá la prueba y las consecuencias de la falta de aportación: la parte empoderada de mejor manera para rendir la prueba, y a la cual excepcionalmente se le impondrá la carga de probar, deberá saberlo con anterioridad por medio de la advertencia que le debe efectuar el juez antes de la etapa de la rendición de prueba en el proceso, para así no producir inseguridad jurídica.

Por tanto, quien pretenda el desplazamiento de la carga procesal debería acompañar los antecedentes que permitan deducir al juez que la parte contraria se encontraba o se encuentra actualmente en mejores condiciones respecto a la prueba a rendir en el proceso, a menos que esto aparezca de manifiesto<sup>82</sup>, lo que permitiría también al juez efectuarlo de oficio.

En definitiva, se trata de hacer recaer la carga de la prueba sobre la parte que se encuentra en mejores condiciones profesionales, técnicas o de hecho para producirla. Todo ello en pos de la búsqueda de la verdad<sup>83</sup>.

Ahora bien, definido lo anterior, surge la dificultad de determinar a partir de qué elementos podrá el juez arribar a la convicción de la existencia de los supuestos de facilidad y disponibilidad probatoria.

---

<sup>82</sup> Francisca Rojas, p. 60.

<sup>83</sup> Pedro Donaires, "Aplicación jurisprudencial de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas", Derecho y Cambio Social (2014) p. 3. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5472790.pdf> (último acceso 24 junio 2019)

No habiendo sido definido esto en la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, se entenderá que será la doctrina y la práctica judicial las que, a través del análisis de las resoluciones judiciales y de la resolución del caso a caso vayan entregando luces respecto a este tema. .

La anterior propuesta se concibe en el sentido de establecer un determinado equilibrio entre la situación específica de desigualdad en que se pudiere encontrar el consumidor ante el proveedor, siguiendo en este punto lo observado al proyecto de ley por el Tribunal Pleno de la Corte Suprema, y asimismo, el respeto de las garantías procesales.

## E. Las consecuencias que genera la ausencia o insuficiencia de material probatorio

De acuerdo al ya mencionado artículo 50 H, el juez deberá comunicar a las partes *“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”*. Por lo tanto se analizará, en este apartado, las posibles consecuencias que acarrearían la ausencia o insuficiencia de material probatorio, referenciando las consideraciones que debiese tener en cuenta el juez al momento de determinar las consecuencias que va a generar la ausencia o insuficiencia de material probatorio, identificando ejemplos que se encuentran presente en la legislación doméstica así como en modelos comparados.

### a. Consideraciones generales

En primer lugar, se debe señalar que el artículo 50 H es amplio en su redacción y no define límites para el juez ni un catálogo específico de consecuencias que debiese aplicar. Incluso, en el transcurso del debate legislativo se hizo mención a sanciones que van más allá de efectos propiamente procesales que impacten directamente en las pretensiones hechas valer en el juicio, tales como, arrestos a las partes que incumplan con aportar

antecedentes solicitados por el juez<sup>84</sup>. La amplitud de la norma ha sido señalada, en modelos comparados, como uno de los problemas que puede acarrear la carga dinámica de la prueba, toda vez que *“no son claras las consecuencias ante una situación de falta de pruebas una vez que el juez ya ha ordenado ciertos supuestos fácticos para ser demostrados por alguna de las partes aplicando el Sistema de la Carga Dinámica o SCD de la prueba”*<sup>85</sup>. Incluso algunos autores argumentan que un uso inadecuado de la carga dinámica de la prueba en este punto puede *“conducir a atravesar situaciones absurdas e injustas, como si el juez le exigiera a una de las partes que se acrediten los supuestos fácticos de la Teoría del Caso de la parte contraria. Por su parte los jueces deben ser cautos al emplear la figura a fin de evitar este tipo de situaciones que implicarían, para la parte a la que se le asigna la carga nueva, litigar en su propia contra”*<sup>86</sup>. Por otra parte, se señala que costos excesivos o un antagonismo personal entre las partes -que resulta perjudicial para la atmósfera de cooperación que debiese tener el proceso- pueden ser efectos negativos de una inadecuada utilización de la carga dinámica de la prueba<sup>87</sup>.

Así las cosas, en derecho comparado se han indicado una serie de ‘buenas prácticas’ que debiese tener en cuenta el juez al momento de definir las consecuencias que generará la ausencia o insuficiencia del material probatorio.

En primer lugar, el juez debe indicar a las partes que se espera que las consecuencias sean la última alternativa, toda vez que en el proceso debe primar la cooperación, de forma que se pretende que las partes cumplan con lo que se espera de ellas<sup>88</sup>.

---

<sup>84</sup> Biblioteca del Congreso Nacional, *“Historia de la Ley N° 21.081 que modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores”*. Disponible en <https://www.bcn.cl/historiadela ley/nc/historia-de-la-ley/7577/> (último acceso 20 junio 2019).

<sup>85</sup> Carmen Montilla y Johana Jiménez, *“Alcance y limitaciones de la carga dinámica de la prueba en el proceso judicial”*, Trabajo de grado Maestría en derecho procesal contemporáneo Universidad de Medellín (Pasto, noviembre 2016), p. 47.

<sup>86</sup> Cruz Tejada, *“El Proceso Civil a partir del Código General del Proceso”*, Universidad de los Andes (Colombia, 2014), p. 218.

<sup>87</sup> Federal Judicial Center, *“The Manual for Complex Litigation”* (Estados Unidos, 2004), p. 15. Disponible en <https://public.resource.org/scribd/8763868.pdf> (último acceso 21 junio 2019)

<sup>88</sup> Federal Judicial Center, *“The Manual for Complex Litigation”*, p. 15.

Para garantizar lo anterior, el juez debe realizar una intensa labor de supervisión indicando de manera clara, específica y razonable lo que espera de las partes en litigio, anticipando, de esta forma, los problemas probatorios que pudiesen presentarse<sup>89</sup>.

Luego, para determinar, en específico, las consecuencias que generará la ausencia o insuficiencia del material probatorio, el juez debe tener en consideración una serie de factores, tales como, el actuar deliberado o no de las partes, las distintas opciones disponibles, las circunstancias atenuantes si existiesen y la naturaleza del material probatorio<sup>90</sup>.

Respecto de aquellas consecuencias de carácter monetario, estos modelos comparados sugieren tener en consideración que, en general, estas son impuestas contra la persona responsable por la conducta, la que si se debe al actuar de un abogado de las partes se debe procurar que no se traspase a su cliente<sup>91</sup>. Por ello, puede ser conveniente, a veces, sancionar conjuntamente a cliente y abogado<sup>92</sup>.

## **b. Ejemplos de consecuencias**

A continuación, se presentarán ejemplos de consecuencias generadas por la ausencia o insuficiencia de material probatorio. En particular, se presentarán casos contemplados en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, el Código de Procedimiento Civil, el Código del Trabajo y la Ley N° 24.240 de defensa del consumidor de Argentina<sup>93</sup>.

### **I. Artículo 51 Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.**

Un ejemplo de consecuencias generadas por la ausencia o insuficiencia de material probatorio se encuentra en el artículo 51 de la Ley de Protección de los Derechos de los

---

<sup>89</sup> Federal Judicial Center, p. 15.

<sup>90</sup> *Ibíd.*, p. 17.

<sup>91</sup> *Ibíd.*

<sup>92</sup> *Ibíd.*

<sup>93</sup> Francisca Rojas, p. 29

Consumidores, dispuesta en el párrafo tercero que regula el Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

Señala esta norma en su último inciso, la obligación a la que se encuentran sujetos los proveedores de entregar al tribunal *“todos los instrumentos que éste ordene, de oficio o a petición de parte”*, cuando éstos se encuentren en su poder y se relacionen directamente con *“la cuestión debatida”*.

La consecuencia a la negativa infundada o injustificada por parte del proveedor de hacer entrega de los instrumentos solicitados, estimada de esta manera por haberse aportado al tribunal pruebas de su existencia, facultará al juez para *“tener tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto del contenido de tales instrumentos”*.

## 2. Código de Procedimiento Civil.

El artículo 394 inciso primero del Código de Procedimiento Civil regula la confesión judicial tácita y ficta que señala:

*“Si el litigante no comparece al segundo llamado, o si, compareciendo, se niega a declarar o da respuestas evasivas, se le dará por confeso, a petición de parte, en todos aquellos hechos que estén categóricamente afirmados en el escrito en que se pidió la declaración”*

Así, la consecuencia principal de la ausencia o insuficiencia en la declaración será tener por confesos aquellos hechos afirmados por la contraparte. Luego, los incisos siguientes de esta norma contemplan, además, la posibilidad de imponer al litigante rebelde una multa que no baje de medio sueldo vital ni exceda de un sueldo vital, arrestos hasta por treinta días, sin perjuicio de exigirle la declaración, y/o suspenderse el pronunciamiento de la sentencia hasta que la confesión se preste.

### 3. Código del Trabajo

Las consecuencias procesales que acarrea la omisión de exhibir documentos que legalmente deban obrar en poder de una de las partes en materia laboral se encuentran reguladas en el artículo 453 numeral 5° del Código del Trabajo.:

*“La exhibición de instrumentos que hubiere sido ordenada por el tribunal se verificará en la audiencia de juicio.*

*Cuando, sin causa justificada, se omita la presentación de aquellos que legalmente deban obrar en poder de una de las partes, podrán estimarse probadas las alegaciones hechas por la parte contraria en relación con la prueba decretada”*

Entonces, la ausencia de material probatorio que legalmente obre en poder de uno de los litigantes va a tener como consecuencia que se tendrán por probadas las alegaciones de la contraria, en lo que diga relación con dicho material.

### 4. Ley N° 24.240 de defensa del consumidor de Argentina

El inciso tercero de la Ley N° 24.240 de defensa del consumidor de Argentina señala que *“[L]os proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”*.

En aplicación de esta norma, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil de Argentina decidió, en el considerando 5° de sentencia de fecha 1 de marzo de 2016, que:

*“[d]e conformidad con lo dispuesto por el art. 53 de la ley 24.240, cuando el proveedor no aporte al juicio las pruebas que se encuentren en su poder cuya preservación se encontraba razonablemente a su cargo, este extremo constituirá un indicio en su contra, que permitirá, según las circunstancias, presumir el hecho invocado por el consumidor”*

Conforme a esta interpretación, la consecuencia de no aportar material probatorio -cuya preservación se encontraba razonablemente a su cargo- será la configuración de indicios que podrían permitir presumir el hecho invocado por el consumidor.

En definitiva, los ejemplos son coincidentes en que la consecuencia principal aparejada a la ausencia o insuficiencia de material probatorio es dar por probado los hechos y alegaciones presentadas por la contraparte. Sin perjuicio que, en el caso argentino, la consecuencia es la generación de indicios que pudiesen, según las circunstancias, hacer presumir el hecho invocado.

## IV. Conclusiones

En relación a la descripción efectuada en el presente artículo, pretendiendo entregar antecedentes que contribuyan en dar respuesta a los estándares en materia de cargas probatorias dinámicas de la prueba que debiese considerar el juez en los procedimientos de acciones individuales de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley de Protección de Derechos del Consumidor y elucubrar las posibles consecuencias de su aplicación, en específico, respecto a la ausencia o insuficiencia de material probatorio, cabe mencionar lo siguiente:

Del análisis del derecho comparado en materia de carga probatoria, las reformas legislativas se han encaminado hacia ampliar algunas facultades del juez con medidas enfocadas hacia sustituir la inacción de la parte, entre éstas: invertir legalmente la carga de la prueba; conceder al juez la facultad de, en cada caso concreto, alterar las reglas de la carga de la prueba; ampliar la facultad de las partes en el probatorio desde la confesión forzada a la declaración de la parte.

Siguiendo a Palomo Vélez, se aprecia así la instalación de un modelo de enjuiciamiento que apuesta por un cambio de paradigma que va de la mano de la presencia y participación activa del juez, a lo que se suma, con destacado énfasis, el predominio del principio de cooperación eficiente de las partes con el juez y del juez con las partes, interacción y dinámica colaborativa que identificaría la estructuración de un modelo procesal sustancialmente dirigido a producir una sentencia justa.

Con esta idea, se busca dejar atrás el proceso concebido como una contienda entre partes parciales enfrentadas ante un tercero imparcial, y en el afán de la búsqueda de la verdad objetiva, impone la redefinición del principio de buena fe procesal para dar lugar a un deber de colaboración entre todos los que intervienen en el proceso, incluyendo deberes asistenciales del juez, y los deberes de veracidad e integridad de las partes.

Lo anterior se traduce en la concepción de carga dinámica de la prueba propuesta por el legislador, que en la misma línea de lo presentado por Peyrano, recoge una visión solidarista de la prueba, concebida como un mecanismo de mejor reparto de los esfuerzos probatorios y como una flexibilización de las interpretaciones rígidas del mecanismo de distribución del *onus probandi* que, frente a circunstancias excepcionales, faculta al juez para alterar su estructura.

Son estas circunstancias excepcionales, es decir; los supuestos de facilidad y disponibilidad probatoria, entendidos como la ausencia de impedimentos u obstáculos que permitan acceder a los medios probatorios, y encontrarse en una situación de mayor cercanía a éstos, originados ambos en la especial condición de desigualdad determinada por el inequitativo acceso a la información de las partes, según lo ya observado en su oportunidad el Tribunal Pleno de la Corte Suprema, las que en su conjunto deberá valorar el juez al momento de distribuir la carga de la prueba.

Recogiendo lo señalado por la doctrina y la legislación, el juez, para hacer uso de esta facultad, deberá previamente verificar la existencia de hechos controvertidos; advertir la desigual situación de las partes; la existencia de una situación de disponibilidad y facilidad probatoria de una de las partes; y finalmente, informar oportunamente a las partes las consecuencias de la falta de aportación de prueba.

No encontrándose a este respecto definido en la norma un catálogo específico de consecuencias que debiesen acarrear la ausencia o insuficiencia de material probatorio, se entiende que en relación a las nuevas facultades del juez, éstas serán determinadas en el análisis que efectúe del caso a caso.

Ahora bien, de los ejemplos revisados, mencionar que las principales consecuencias se han relacionado con dar por probado los hechos y alegaciones presentadas por la contraparte y con la generación de indicios que pudiesen, según las circunstancias del caso, hacer presumir el hecho invocado.

## V. Bibliografía

Andrés Bordalí, “Proceso Civil. El Juicio Ordinario de Mayor Cuantía”. Legal Publishing Chile. (Santiago 2013)

Augusto Morello, “La prueba. Tendencias modernas”. 2ª. ed. ampliada. Librería Editora Platense (La Plata 2001)

Carmen Montilla y Johana Jiménez, “*Alcance y limitaciones de la carga dinámica de la prueba en el proceso judicial*”, Trabajo de grado Maestría en derecho procesal contemporáneo Universidad de Medellín (Pasto, noviembre 2016).

Cristián Maturana y Renée Rivero, "Un nuevo sistema procesal civil: una necesidad social impostergable o un antojo meramente académico". Justicia civil: perspectivas para una reforma en la legislación chilena, Cuadernos de Extensión Jurídica, U. de los Andes, (Santiago de Chile 2012)

Cruz Tejada, “El Proceso Civil a partir del Código General del Proceso”, Universidad de los Andes (Colombia, 2014)

Daniel Peñailillo, “La prueba en materia sustantiva civil”. Parte General. Editorial Jurídica de Chile. (Santiago 1989)

Eduardo Couture, “Fundamentos del Derecho Procesal Civil”. Editorial B de F. (Buenos Aires, 2014)

Francesco Carnelutti (1997). Instituciones del Proceso Civil. Volumen I. Librería El Foro. Traducción de Santiago Sentís Melendo. (Buenos Aires 1997)

Francisca Rojas, “Hacia una aligeración probatoria en el derecho de protección al consumidor”, Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, (Santiago, noviembre 2017).

Jordi Nieva, “Derecho procesal II. Proceso civil”. Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales (Madrid 2015).

Jordi Nieva, “La carga de la prueba: una reliquia histórica que debiera ser abolida”. Revista Ítalo- Española de Derecho Procesal, Volumen I, 17 pp. Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales (Madrid 2018)

Liliana Salgado “La prueba: objeto, carga y apreciación. Comentarios de jurisprudencia”. Editorial Jurídica de Chile (Santiago 1979).

María de los Ángeles González, “La carga dinámica y sus límites. En especial el límite impuesto por la no incriminación”. Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Facultad de Derecho, Universidad de Chile, (Santiago, 2011)

## VI. Webgrafía

Andrés Bordalí, “Nuevas herramientas probatorias en el proceso civil chileno: análisis en un contexto de facilidad probatoria”. Revista de derecho (Coquimbo, 2016), Disponible en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532016000100008>

Bibiana Luz Clara, et al. "*Defensa del Consumidor en la Contratación de bienes y servicios informáticos*". Universidad FASTA Ediciones, (Mar del Plata, 2013), Disponible en <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/98/Defensa-del-consumidor-978-987-1312-54-2.pdf?sequence=1>

Biblioteca del Congreso Nacional, "*Historia de la Ley N° 21.081 que modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores*". Disponible en <https://www.bcn.cl/historiadela ley/nc/historia-de-la-ley/7577/>

Cristian Piris, "*Evolución de los derechos del consumidor.*" Comunicaciones científicas y Tecnológicas, Universidad Nacional del Nordeste (Argentina, 2000) Disponible en [http://www.guarani.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1\\_sociales/s\\_pdf/s\\_006.pdf](http://www.guarani.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf)

Diego Palomo, "*Las cargas probatorias dinámicas: ¿es indispensable darse toda esta vuelta?*". *Ius et Praxis*, 19(2). Disponible en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122013000200015>

Federal Judicial Center, "*The Manual for Complex Litigation*" (Estados Unidos, 2004), Disponible en <https://public.resource.org/scribd/8763868.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas de Chile, Informe Anual de Justicia 2017, <https://www.ine.cl/estadisticas/sociales/justicia>

Naciones Unidas Directrices para la Protección del Consumidor. Disponible en [https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1\\_es.pdf](https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf)

Pedro Donaires, *“Aplicación jurisprudencial de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas”*, Derecho y Cambio Social (2014) Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5472790.pdf>

Real Academia Española <http://www.rae.es/>

Real Academia Española, Diccionario de Español Jurídico <https://dle.rae.es/?id=DglqVCc>

# Contenido

<b>Derecho del consumidor: cargas probatorias dinámicas de la prueba en la ley de protección de los derechos del consumidor .....</b>	<b>0</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>1</b>
<b>Conceptos clave .....</b>	<b>2</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Antecedentes de contexto.....</b>	<b>5</b>
A. Antecedentes históricos y sociales de los derechos de los consumidores .....	5
B. Directrices para la Protección del Consumidor .....	7
C. Los derechos de los consumidores en cifras. ....	9
<b>III. La carga dinámica de la prueba en los juicios de indemnización de perjuicios por infracción a la ley de protección de derechos del consumidor .....</b>	<b>10</b>
A. Teoría de la carga de la prueba .....	10
a. Aspectos generales .....	10
b. Breve reseña histórica .....	12
c. Formas en que se ha resuelto la interrogante “¿quién prueba?” .....	12
B. Carga dinámica de la prueba .....	14
C. Historia de la Ley .....	19
D. La distribución de la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria. ....	22
a. Disponibilidad probatoria y facilidad probatoria.....	23
b. Aplicación de la carga dinámica de la prueba y existencia de los supuestos de facilidad y disponibilidad probatoria .....	24
E. Las consecuencias que genera la ausencia o insuficiencia de material probatorio..	26

a.	Consideraciones generales .....	26
b.	Ejemplos de consecuencias .....	28
<b>IV.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>32</b>
<b>V.</b>	<b>Bibliografía .....</b>	<b>34</b>
<b>VI.</b>	<b>Webgrafía .....</b>	<b>36</b>
	<b>Contenido .....</b>	<b>38</b>
	<b>Anexo 40</b>	

## Anexo

Tabla N°1

<b>Ingresos causas Ley del Consumidor en Juzgados de Policía Local según Jurisdicción 2017</b>	
<b>Jurisdicción 2017</b>	<b>Porcentaje</b>
Santiago	41,6%
Valparaíso	9,8%
San Miguel	7,2%
Concepción	6,6%
Temuco	6,2%
Antofagasta	5,2%
La Serena	4,9%
Talca	3,6%
Iquique	3,0%
Rancagua	2,6%
Puerto Montt	2,3%
Copiapó	1,7%
Valdivia	1,7%
Chillán	1,4%
Arica	0,9%
Punta Arenas	0,8%
Coyhaique	0,6%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraído del *Informe Anual de Justicia* del Instituto Nacional de Estadísticas de Chile. Página 66.

Tabla N°2

Ingresos causas Ley del Consumidor en Corte de Apelaciones 2017-2018	Porcentaje
Antofagasta	17,7%
Valparaíso	17,0%
San Miguel	12,3%
La Serena	10,4%
Temuco	10,0%
Iquique	5,6%
Rancagua	5,5%
Valdivia	5,2%
Puerto Montt	3,9%
Chillan	3,0%
Punta Arenas	2,6%
Arica	2,4%
Copiapó	2,1%
Coyhaique	1,5%
Concepción	0,7%
Santiago	0,1%
Talca	0,1%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por el Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

Tabla N°3

<b>Términos causas Ley del Consumidor en Cortes de Apelaciones 2017-2018</b>	<b>Porcentaje</b>
Valparaíso	16,6%
Antofagasta	14,7%
Temuco	13,0%
San Miguel	12,2%
La Serena	10,7%
Rancagua	6,1%
Iquique	5,6%
Valdivia	4,9%
Puerto Montt	3,7%
Punta Arenas	3,1%
Chillan	2,5%
Arica	2,3%
Copiapó	2,1%
Coyhaique	1,5%
Concepción	0,6%
Talca	0,2%
Santiago	0,1%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por el Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.